



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

### PLAN DE TRABAJO DE GRADO

#### **TEMA:**

“ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA DEL VALLE LTDA., DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DEL PICHINCHA, EN EL AÑO 2020.”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

**AUTOR (A):** Katerine Lisbeth Roldan Yáñez

**DIRECTOR:** MSc. Ana Isabel Arciniegas Calderón

Ibarra, 2022.

## INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado, presentado por la egresada Katerine Lisbeth Roldan Yáñez, para optar por el Título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA, cuyo tema es: Análisis de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el año 2020. Considero que el presentetrabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, agosto de 2021



Firmado electrónicamente por:  
ANA ISABEL  
ARCINIEGAS  
CALDERON

Firma

MSc. Ana Isabel Arciniegas Calderón

C.I



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN  
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	DE	1726433111	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	Roldan Yáñez Katherine Lisbeth	
DIRECCIÓN:		Ibarra _ Sector el Olivo	
EMAIL:		klroldany@utn.edu.ec	
TELÉFONO FIJO:	02-3068348	TELÉFONO MÓVIL:	0997540066

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Análisis de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. de la Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, en el año 2020.
AUTOR (ES):	Katherine Lisbeth Roldan Yáñez
FECHA: DD/MM/AAAA	2022/05/17
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Ana Isabel Arciniegas Calderón

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de esta y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 13 días del mes de junio de 2022

EL AUTOR:

(Firma).....  
Nombre: ...Katherine Lisbeth Roldan Yáñez

## **Dedicatoria**

*Dedico mi trabajo de grado principalmente a Dios, por bendecirme cada día y brindarme sabiduría y conocimiento en mis estudios, a mis padres por haberme forjado como la persona que soy, por ser la guía de mi camino y ser quienes me acompañaron y me levantaron de cada tropiezo para ser más fuerte y seguir adelante; muchos de mis logros se los debo a ellos porque su constante motivación fue el eje principal para alcanzar mis sueños; a mi novio Sebastián por su apoyo incondicional, a mis hermanos, familiares y amigos quienes con su ayuda y compañía fueron un pilar importante en este proceso.*

**Katerine Lisbeth Roldan Yáñez**

### **Agradecimiento**

*Quiero expresar mi gratitud a Dios por ser mi guía y fortaleza, y poner en mi camino los instrumentos necesarios para alcanzar mis metas. Gracias a mis padres: Mauricio y Nancy por brindarme la oportunidad de superarme y ser guía a lo largo de esta experiencia siendo mi apoyo en los momentos de dificultad y debilidad.*

*A la Universidad Técnica del Norte por abrirme las puertas y formar permitirme parte de ella, quiero expresar también mi más grande agradecimiento a mi Tutora de trabajo Msc. Ana Arciniegas por la paciencia y cada una de las experiencias y conocimientos brindados en el desarrollo de este trabajo.*

**Katerine Lisbeth Roldan Yáñez**

## Índice de contenido

PORTADA .....	I
Dedicatoria .....	IV
Agradecimiento.....	V
LISTA DE FIGURAS.....	X
LISTA DE TABLAS .....	XI
RESUMEN EJECUTIVO .....	XII
ABSTRACT .....	XIII
Objetivos.....	1
Objetivo General .....	1
Objetivos Específicos.....	1
UNIDAD I.....	2
DESCRIPCIÓN DEL CASO .....	2
1.1    Introducción.....	2
1.2    Planteamiento del problema .....	3
1.3    Formulación del problema .....	3
Objetivos.....	3
1.3.1    Objetivo General .....	3
1.3.2    Objetivos Específicos.....	3
1.4    Variables diagnósticas.....	4
1.5    Indicadores de las Variables.....	4
a.    Gestión de cobro de cartera vencida.....	4
b.    Ambiente laboral del área financiera .....	4
c.    Políticas y lineamientos institucionales.....	4
d.    Medidas de prevención de morosidad y técnicas de cobranza.....	5
e.    Satisfacción de clientes.....	5
1.6    Interrogantes de investigación .....	5
1.7    Justificación .....	5
1.8    Matriz de relación diagnóstica .....	7
Elaborado por: Autora .....	8
UNIDAD II.....	9
MARCO REFERENCIAL .....	9
2.1    Desarrollo del marco teórico.....	9
2.2    Objetivo.....	9
2.3    Términos Generales.....	9
2.3.1    Institución Financiera.....	10
	VI

2.3.1.1 Cooperativas de ahorro y crédito.....	10
2.3.1.2 Gestión Crediticia .....	11
2.3.2 Cartera de Crédito.....	12
2.3.2.1 Administración .....	12
2.3.2.2 Rotación.....	13
2.3.3.3 Las 5 C del Crédito .....	14
2.3.3.4 Tipos de crédito .....	14
2.3.4 Control Financiero .....	15
2.3.4.1 Componentes .....	15
2.4 Términos Específicos .....	16
2.4.1 Procedimientos.....	16
2.4.1.1 Proceso Operativo .....	17
2.4.2 Economía Popular y Solidaria .....	17
2.4.3 Crisis Financiera.....	18
2.4.3.1 Características .....	19
2.4.4 Indicadores Financieros .....	19
2.4.4.1 Tipos.....	20
2.5 Términos Técnicos .....	21
2.5.1 Riesgos .....	21
2.5.1.1 Riego Crediticio.....	22
1.4.3 Sistema de Información Crediticia .....	22
1.4.3.1 Central de Riesgos .....	23
1.4.3.2 Buro de crédito.....	23
1.4.4 Calificaciones de las Instituciones Financiera.....	24
UNIDAD III.....	25
METODOLÓGIA .....	25
3.1 Marco metodológico .....	25
a. Objetivo.....	25
b. Tipos de Investigación.....	25
<input type="checkbox"/> Investigación Exploratoria.....	25
<input type="checkbox"/> Investigación Aplicada .....	26
c. Métodos de Investigación.....	26
<input type="checkbox"/> Método Explicativo.....	26
<input type="checkbox"/> Método Descriptivo .....	27
<input type="checkbox"/> Método Deductivo.....	27

d. Técnicas.....	28
□ Observación .....	28
□ Entrevista .....	28
□ Encuesta .....	29
e. Instrumentos .....	29
□ Cuestionario .....	29
□ Ficha de observación.....	30
f. Tipo de muestra .....	30
4.1 Objetivo .....	33
4.2 Información Introdutoria.....	33
4.2.1 Objetivos del examen .....	33
4.2.1.1 Alcance del examen.....	33
4.3 Información Institucional.....	34
4.3.1 Base Legal.....	34
4.3.2 Estructura Orgánica .....	34
4.3.4 Visión .....	35
4.3.6 Flujograma del proceso de crédito.....	36
4.4 Análisis de la Información .....	37
4.4.1 Entrevista al Jefe de Agencia.....	37
4.4.2 Encuesta a los socios de la Cooperativa .....	38
4.4.3 Encuesta a los empleados de la Cooperativa .....	38
4.4.4 Ficha de Observación.....	39
Área de crédito y cobranza .....	39
4.5 Presentación y análisis de resultados del caso.....	41
4.5.1.2 Componente Carácter .....	43
4.5.1.3 Componente Capacidad.....	45
4.5.1.4 Componente Capital.....	47
4.5.1.5 Componente Colateral.....	49
4.6 Ponderación de componentes .....	51
4.7 Evaluación de la cartera de crédito .....	52
4.8 Indicadores Financieros .....	54
4.9 Gobernabilidad y administración de riesgos. ....	55
4.10 Ciclo del crédito .....	56
4.11 Incidencia con el riesgo de crédito.....	58
1. Sobreendeudamiento.....	58

2. Veracidad de los ingresos y gastos del solicitante.....	59
3. Respaldo de la deuda.....	59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	62
5.1 Conclusiones.....	62
5.2 Recomendaciones.....	63
Referencias Bibliográficas .....	64
Referencias Legales .....	68
ANEXOS.....	69
Anexo 1.....	70
Aprobación del Trabajo de Integración Curricular.....	70
Anexo 2.....	71
Carta de aprobación de la COAC Alianza del Valle Ltda. ....	71
Anexo 4.....	73
Formato de encuesta aplicada a los clientes de la COAC .....	73
Anexo 5.....	76
Formato de encuesta aplicada a los empleados de la COAC.....	76
Anexo 6.....	79
Ficha de Observación .....	79
Anexo 7.....	80
Formato de ficha de controles mínimos del componte carácter.....	80
Anexo 8.....	81
Formato de ficha de controles mínimos del componente carácter.....	81
Anexo 9.....	82
Formato de ficha de controles mínimos del componente capacidad.....	82
Anexo 10.....	83
Formato de ficha de controles mínimos del componente capital.....	83
Anexo 11.....	84
Formato de ficha de controles mínimos del componente colateral .....	84
Anexo 12.....	85
Visita de Campo COAC Alianza del Valle Ltda.....	85
Anexo 13.....	87
Urkund Ouriginal .....	87

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Términos Generales .....	9
<b>Figura 2:</b> 5C del Crédito.....	14
<b>Figura 3:</b> Temas Específicos.....	16
<b>Figura 4:</b> Términos Técnicos.....	21
<b>Figura 5:</b> Organigrama Estructural de la COAC Alianza del Valle Ltda. ....	35
<b>Figura 6:</b> Evaluación de controles mínimos de componente de cliente. ....	42
<b>Figura 7:</b> Evaluación de controles mínimos del componente de carácter .....	44
<b>Figura 8:</b> Evaluación de controles mínimos del componente de capacidad.....	46
<b>Figura 9:</b> Evaluación controles mínimos componente capital .....	48
<b>Figura 10:</b> Evaluación de controles mínimos componente colateral .....	50
<b>Figura 11:</b> Ciclo del crédito .....	57
<b>Figura 12:</b> COAC Alianza del Valle Ltda. ....	85
<b>Figura 13:</b> Entrevista Jefe de Agencia .....	85
<b>Figura 14:</b> Aplicación de encuestas a Oficiales de Crédito.....	86

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Matriz de relación diagnóstica .....	7
<b>Tabla 2:</b> Datos para cálculo de muestra .....	30
<b>Tabla 3:</b> Valores Institucionales.....	35
<b>Tabla 4:</b> Flujograma del proceso de crédito.....	36
<b>Tabla 5:</b> Controles mínimos componente carácter .....	41
<b>Tabla 6:</b> Controles mínimos componente carácter .....	43
<b>Tabla 7:</b> Evaluación de controles mínimos componente capacidad.....	45
<b>Tabla 8:</b> Evaluación de controles mínimos del Componente Capital.....	47
<b>Tabla 9:</b> Evaluación de controles mínimos componente colateral.....	49
<b>Tabla 10:</b> Ponderación de Componentes.....	51
<b>Tabla 11:</b> Evolución de la cartera .....	52
<b>Tabla 12:</b> Evaluación de la cartera vencida en montos atrasados del año 2019.....	53
<b>Tabla 13:</b> Indicadores Financieros.....	54
<b>Tabla 14:</b> Ficha de categorización aplicada al ciclo del crédito.....	58

## RESUMEN EJECUTIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. es una Institución Financiera enfocada en la satisfacción de sus asociados y terceros brindando seguridad y confianza en la prestación de sus servicios con el fin de atender las necesidades financieras mediante la gestión de créditos, ahorros e inversiones. El presente trabajo tiene como objetivo realizar un análisis de la cartera de crédito en la COAC Alianza del Valle Ltda. de la ciudad de Quito, en el año 2020, con el propósito de determinar el riesgo crediticio y su impacto en la liquidez y la rentabilidad en el manejo de los recursos, para conseguirlo, se aplicó una entrevista al jefe de agencia, encuestas a los oficiales de créditos y se aplicó una ficha de observación con el fin de evidenciar hallazgos para el análisis de los datos de la cartera de la Institución Financiera. Se consideró una investigación de campo con los miembros de la cooperativa para aplicación de entrevistas, encuestas y fichas de observación útiles para recolección de la información y así corroborar la existencia de un manual de políticas del proceso crediticio, riesgo de crédito, procedimientos y estrategias para controlar la cartera a fin de potencializar el crecimiento institucional. Los principales hallazgos fueron que los procedimientos utilizados para la gestión de créditos son escasos por lo que se necesitan constantes capacitaciones y una evaluación continua de la cartera de crédito para aplicación de estrategias de mejora en beneficio de la Cooperativa para ello se propuso la implementación de nuevas políticas y estrategias que contribuyan a la gestión de créditos mediante una adecuada administración y control de riesgos en los procesos financieros.

## **ABSTRACT**

Cooperativa de Ahorro y Credito Alianza del Valle Ltda. is a Financial Institution focused on the satisfaction of its associates and third parties, providing security and confidence in the provision of its services in order to meet financial needs through the management of credits, savings and investments. The objective of this work is to carry out an analysis of the credit portfolio in the COAC Alianza del Valle Ltda. of the city of Quito, in the year 2020, with the purpose of determining the credit risk and its impact on liquidity and profitability. In the management of resources, to achieve this, an interview was applied to the head of the agency, surveys to the credit officers and an observation sheet were applied in order to show findings for the analysis of the data of the Institution's portfolio Financial. A field investigation was considered with the members of the cooperative for the application of interviews, surveys and observation sheets useful for collecting information and thus corroborating the existence of a manual of credit process policies, credit risk procedures and strategies to control portfolio in order to boost institutional growth. The main findings were that the procedures used for credit management are scarce, so constant training and a continuous evaluation of the credit portfolio are needed to apply improvement strategies for the benefit of the Cooperative, for which the implementation of new policies and strategies that contribute to credit management through adequate risk management and control in financial processes.

# **ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA DEL VALLE LTDA. DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, EN EL AÑO 2020.**

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Realizar un análisis de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el año 2020, mediante la utilización de técnicas e instrumentos de investigación, con el propósito de determinar el riesgo crediticio y su impacto en la liquidez y rentabilidad en el manejo de sus recursos.

### **Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico situacional de los procesos de la cartera de crédito de la cooperativa, mediante la investigación de datos y variables para conocer la problemática institucional.
- Desarrollar la fundamentación teórica por medio de un proceso de investigación en fuentes bibliográficas, guías y publicaciones que permita sustentar la investigación de factores que inciden en la cartera de crédito.
- Detallar los procedimientos metodológicos, técnicas e instrumentos de investigación que ayuden a evidenciarlos hallazgos para el análisis de los datos de la cartera de la COAC Alianza del Valle Ltda.
- Realizar el análisis de políticas y estrategias de la gestión de créditos mediante la administración y control de riesgos en los procesos financieros para mejora de los procedimientos de contratos de emisión de créditos en beneficio de la Institución Financiera.

## UNIDAD I

### DESCRIPCIÓN DEL CASO

#### 1.1 Introducción

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen como finalidad ayudar en el desarrollo de los sectores económicos brindando un servicio de calidad mediante la emisión de préstamos y créditos. Las COAC son instituciones financieras sin fines de lucro, mismas que surgieron a mediados de los años 50 cincuenta viendo las necesidades de la sociedad de bajos recursos.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. nace como una ideología de un grupo de jóvenes visionarios en el año de 1969, cuyo objetivo principal era mejorar la situación económica por la cual atravesaban los pobladores de la zona del barrio Chaupiteña ubicado en el Valle de los Chillos, Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha. Identificando la necesidad de crear una Institución que apoye en la comunidad en sus proyectos y que tenga una visión solidaria.

Bajo la iniciativa del Señor Fernando Gualotuña los jóvenes visionarios deciden acudir al asesoramiento de la Federación de Cooperativas del Ecuador; a través del Sr. Benigno Dávila, se elabora el primer estatuto siendo su objetivo principal crear una Cooperativa de Ahorro y Crédito para captar dinero, capitalizarlo y brindar crédito a todos quienes conforman parte de la entidad.

Mediante el acuerdo N° 4468 se aprueban los estatutos y declaran legalmente constituidas la COAC Alianza del Valle Ltda, el 26 de mayo de 1970. Desde entonces se ha enfocado en la satisfacción de sus asociados, apoyo a la comunidad, mediante la emisión de servicios de calidad. Para ello se realizará un análisis de la cartera de crédito para conocer la situación actual de la Institución.

## **1.2 Planteamiento del problema**

Actualmente, la Cooperativa de ahorro y crédito Alianza del Valle Ltda. se centra en un problema principal que es el incremento que refleja la cartera vencida de clientes. Para esto, dentro de las áreas de crédito y cobranza es un factor clave tomar en cuenta varias interrogantes antes de otorgar un crédito, tales como: ¿A quién?, ¿Qué capacidad de pago tiene? y ¿Qué plazos son los más convenientes? Desde el punto de vista administrativo el análisis de la cartera de crédito en la COAC es importante a fin de minimizar las incertidumbres que se pueda ocasionar dentro de la entidad. Además, se considerará los posibles riesgos que se generen en cada una de las etapas como en: emisión de créditos y gestión de cobranzas para lograr una seguridad razonable para la Institución Financiera.

## **1.3 Formulación del problema**

A continuación, se formula la interrogante a la que se pretende dar respuesta:

*¿La gestión de cobranza de la COAC Alianza del Valle tiene establecido procedimientos que ayuden a su recuperación?*

El porcentaje elevado de la cartera vencida que existe en la Cooperativa se origina debido a la inexistencia de políticas, controles y procedimientos; esto ha traído como consecuencia la falta de liquidez y el hecho de que al no haber podido recuperar todos esos recursos no se pueda atender adecuadamente a otros socios que solicitan créditos.

## **Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Realizar un diagnóstico situacional de los procesos de la cartera de crédito de la cooperativa, mediante la investigación de datos y variables para conocer la problemática institucional.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Analizar los procesos de gestión de cobro de la cartera vencida.

- Identificar el ambiente laboral del área financiera con la que cuenta la COAC Alianza del Valle Ltda.
- Analizar políticas y lineamientos institucionales para determinar la capacidad operativa
- Determinar las medidas de prevención de morosidad y técnicas de cobranzas con los que cuenta en la actualidad la COAC.
- Medir la satisfacción de clientes con los servicios que ofrece la COAC

#### **1.4 Variables diagnósticas**

- Procesos de gestión de cobro de cartera vencida
- Ambiente laboral del área financiera
- Políticas y lineamientos institucionales
- Morosidad y técnicas de cobranza
- Satisfacción de clientes

#### **1.5 Indicadores de las Variables**

##### **a. *Gestión de cobro de cartera vencida***

- Porcentaje de variación entre el total de cartera y el valor de la cartera vencida
- Tipos de créditos: microcréditos y credi consumo
- Número de créditos en etapa: preventiva, administrativa y jurídica.
- Valor de los créditos en etapa: preventiva, administrativa y jurídica
- Porcentaje de créditos con pagos dentro del plazo
- Porcentaje de créditos con pagos fuera del plazo

##### **b. Ambiente laboral del área financiera**

- Estructura organizacional
- Capacitación Laboral
- Ambiente Físico
- Comportamiento organizacional

##### **c. Políticas y lineamientos institucionales**

- Monitoreo del proceso

- Planeación estratégica y operativa
- Tiempo de aprobación de un microcrédito
- Tiempo de aprobación de un crédito de consumo
- Capacitación del personal
- Evaluación del desempeño al personal

**d. Medidas de prevención de morosidad y técnicas de cobranza**

- Medición del riesgo de crédito
- Análisis de la capacidad de pago del cliente
- Porcentaje de créditos con morosidad
- Procesos de control de las garantías

**e. Satisfacción de clientes**

- Servicio al cliente
- Agilidad del trámite
- Ratios de entrega exitosa
- Porcentaje de créditos precancelados

**1.6 Interrogantes de investigación**

1. ¿Se han efectuado procedimientos de análisis de la administración de la cartera de crédito de la COAC Alianza del Valle Ltda.?
2. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle cuenta con un manual de procesos de cobranzas?
3. ¿Qué alternativas de solución se da a la problemática estudiada en la COAC Alianza del Valle, para el proceso de cobranza de créditos y sus estrategias para evitar riesgos crediticios?

**1.7 Justificación**

El trabajo de investigación es importante ya que el análisis de la cartera de crédito dentro del estudio económico de una cooperativa refleja el nivel de productividad y eficiencia en sus actividades tomando en cuenta políticas y reglamentos para emisión de créditos acertados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda.

De esta manera la COAC Alianza del Valle Ltda. podrá ser una de las cooperativas que mantiene una gestión administrativa interna adecuada y oportuna a fin de evitar el riesgo crediticio, esto contribuirá a mejorar los procedimientos de cobranza, captación de recursos financieros, y a una adecuada toma de decisiones en la emisión de créditos.

## 1.8 Matriz de relación diagnóstica

**Tabla 1:** Matriz de relación diagnóstica

<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<b>TÉCNICAS O HERRAMIENTAS</b>	<b>INFORMANTES</b>
Analizar los procesos de gestión de cobro de la cartera vencida.	Gestión de cobro de cartera vencida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de variación entre el total de cartera y el valor de la cartera vencida</li> <li>• Tipos de créditos: microcréditos y credi consumo</li> <li>• Número de créditos en etapa: preventiva, administrativa y jurídica.</li> <li>• Valor de los créditos en etapa: preventiva, administrativa y jurídica</li> <li>• Porcentaje de créditos con pagos dentro del plazo</li> <li>• Porcentaje de créditos con pagos fuera del plazo</li> </ul>	<p>Secundaria</p> <p>Primaria</p> <p>Primaria</p>	<p>Investigación documental</p> <p>Entrevista</p> <p>Entrevista</p>	<p>Análisis de saldos de cartera</p> <p>Jefe de agencia</p> <p>Jefe de agencia</p>
Identificar el ambiente laboral del área financiera con la que cuenta la COAC Alianza del Valle Ltda.	Ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Capacitación Laboral</li> <li>• Ambiente Físico</li> <li>• Comportamiento organizacional</li> </ul>	<p>Secundaria</p> <p>Primaria</p> <p>Primaria</p>	<p>Investigación documental</p> <p>Entrevista</p> <p>Ficha de Observación</p> <p>Ficha de Observación</p>	<p>Documentación</p> <p>Organigrama</p> <p>Jefe de agencia</p> <p>Infraestructura de la COAC</p> <p>Desempeño institucional</p>
Analizar políticas y lineamientos institucionales para determinar la capacidad operativa.	Políticas y lineamientos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo del proceso</li> <li>• Planeación estratégica y operativa</li> <li>• Tiempo de aprobación de un microcrédito</li> </ul>	<p>Primaria</p> <p>Primaria</p> <p>Primaria</p>	<p>Ficha de Observación</p> <p>Entrevista</p> <p>Entrevista</p>	<p>Procesos de aprobación de crédito</p> <p>Jefe de agencia</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de aprobación de un crédito de consumo</li> <li>• Capacitación del personal</li> <li>• Evaluación del desempeño al personal</li> </ul>	<p>Primaria</p> <p>Primaria</p> <p>Primaria</p>	<p>Entrevista</p> <p>Entrevista</p> <p>Entrevista</p>	<p>Jefe de agencia</p> <p>Jefe de agencia</p> <p>Jefe de agencia</p> <p>Jefe de agencia</p>
Determinar las medidas de prevención de morosidad y técnicas de cobranzas con los que cuenta en la actualidad la COAC.	Medidas de prevención de morosidad y técnicas de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medición del riesgo de crédito</li> <li>• Análisis de la capacidad de pago del cliente</li> <li>• Porcentaje de créditos con morosidad</li> <li>• Procesos de control de las garantías</li> </ul>	<p>Primaria</p> <p>Secundaria</p> <p>Secundaria</p> <p>Secundaria</p>	<p>Entrevista</p> <p>Revisión documental</p> <p>Revisión documental</p> <p>Revisión documental</p>	<p>Jefe de agencia</p> <p>Expedientes del cliente</p> <p>Portafolio de créditos</p> <p>Manual de procesos expedientes de clientes</p>
Medir la satisfacción de clientes con los servicios que ofrece la COAC.	Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio al cliente</li> <li>• Agilidad del tramite</li> <li>• Ratios de entrega</li> <li>• Calidad del servicio</li> <li>• Sugerencias de mejora en los servicios brindados por la COAC</li> <li>• Porcentajes de créditos precancelados</li> </ul>	<p>Primaria</p> <p>Primaria</p> <p>Primaria</p> <p>Primaria</p> <p>Primaria</p> <p>Primaria</p>	<p>Encuesta</p> <p>Encuesta</p> <p>Encuesta</p> <p>Encuesta</p> <p>Encuesta</p> <p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p>	<p>Clientes</p> <p>Clientes</p> <p>Clientes</p> <p>Clientes</p> <p>Clientes</p> <p>Jefe de agencia</p> <p>Clientes</p>

**Elaborado por:** Autora

## UNIDAD II

### MARCO REFERENCIAL

#### 2.1 Desarrollo del marco teórico

La fundamentación teórica se desarrolla en base al análisis y recolección de información de fuentes bibliográficas, las mismas que sustentan el trabajo de investigación. A su vez se constituirá como referente teórico conceptos de varios autores con temas relacionados a la cartera, metodología y gestión de créditos.

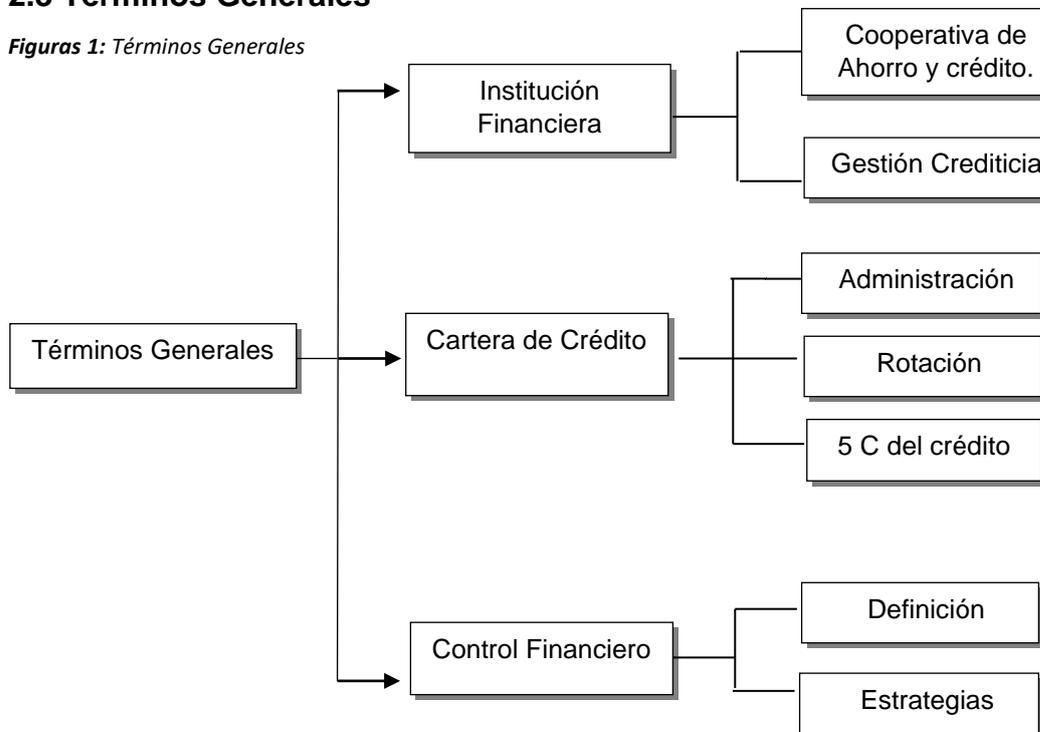
#### 2.2 Objetivo

Desarrollar la fundamentación teórica por medio de un proceso de investigación en fuentes bibliográficas, guías y publicaciones que permita sustentar la investigación de factores que inciden en la cartera de crédito.

La fundamentación teórica estará dividida en tres segmentos que son: términos generales, específicos y técnicos los mismos que contribuirán a una eficaz comprensión de cada uno de los temas detallados a continuación.

#### 2.3 Términos Generales

*Figuras 1: Términos Generales*



### **2.3.1 Institución Financiera**

*Según (Heck, 2018): “Una institución financiera es una organización que presta servicios a través de la captación de capital. Bancos, aseguradoras, grupos de ahorro y préstamo, son algunas de estas instituciones cuya función es ser un intermediario entre sus miembros o clientes y el mercado; son parte fundamental del sistema financiero”*

Todas las instituciones dedicadas a la intermediación financiera deben regirse a una ley específica estandarizada en donde estén definidos los tipos de instituciones financieras sean estos Bancos, Cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro y crédito entre otras. Estas mantienen un grado de responsabilidad por transferir fondos de los inversores hasta sus clientes a fin de generar ingresos por intereses. Por ello es importante conocer e interpretar el tipo y categoría de institución a la que pertenece la COAC Alianza del Valle Ltda. Esta se encuentra dentro de la categoría “AA-” ya que es una institución muy sólida mostrando buenos antecedentes dentro de su desempeño.

Cada institución cumple un rol importante en el flujo de dinero tanto en inversiones como en préstamos. La estabilidad de estas organizaciones depende de su manejo y equilibrio económico; brindando así garantía y estabilidad tanto económica como social y personal con el objetivo de impulsar el crecimiento financiero de la sociedad. Según el Código Monetario, las sociedades financieras deben ir evaluando su capital por medio del análisis de las condiciones económicas del País, siendo el mejor aliado del Gobierno el sector financiero, según lo menciona Julio Dobronsky director ejecutivo de la Asociación de Mutualistas del Ecuador. (Maldonado, 2016)

#### **2.3.1.1 Cooperativas de ahorro y crédito**

*Según la Ley General de Cooperativas, las cooperativas de ahorro y crédito son aquellas “Entidades de servicio que tengan por objetivo brindar un servicio de intermediación financiera en beneficio de sus socios”. (Cooperativas, 2004).*

Las cooperativas cumplen un papel fundamental en la economía social siendo así agentes de desarrollo económico con un gran impacto social. Estas son un modelo de empresa en el cual se integran objetivos económicos, empresariales y sociales con el fin de alcanzar un crecimiento. Uno de sus objetivos principales es ofrecer un servicio de calidad a precios económicos a fin de obtener un beneficio y apoyo mutuo. En la revista de Estudios Corporativos Revesco, Arturo Luque Gonzales y Jacqueline Peñaherrera Melo revelan la importancia en el análisis del segmento de cooperativas de ahorro y crédito conforme a la composición de sus activos en relación con la necesidad de la buena aplicación de los procesos de responsabilidad social cooperativa bajo principios de solidaridad y ética en las organizaciones. (Gonzales & Peñaherrera, 2020)

#### **2.3.1.2 Gestión Crediticia**

El proceso crediticio es el conjunto de etapas organizadas por la institución financiera referente a un crédito, tomando en cuenta su ciclo de vida desde el contacto inicial con el cliente hasta el cobro total de su monto establecido.

*Según (Ramirez, 2020) menciona que “La gestión de crédito es un conjunto de técnicas financieras y comerciales que permiten acelerar el cobro de las cuentas de clientes, haciendo que se respeten las condiciones de pago contractuales y preservando los márgenes de beneficio de la institución.*

Esto es posible mediante un monitoreo continuo de la recepción y registro de los pagos de las facturas pendientes, el inicio de los procedimientos de recolección, y la resolución de conflictos o consultas respecto de los cargos en una factura del cliente. Entonces la gestión crediticia es el conjunto de técnicas que se orientan a regular el proceso de crédito que se lleva en las empresas especialmente en calificación y otorgamiento de crédito.

La Gestión Empresarial permite administrara las compañías dentro de los procesos de producción, mejorando la eficiencia en cada fase operacional y constituyendo un ambiente laboral adecuado en áreas y equipos de trabajo.

Esto implica el manejo apropiado del personal al mando y la planificación de actividades.

### **2.3.2 Cartera de Crédito**

*Según (Roman, 2015) menciona que “La cartera de crédito es aquella que representa los saldos de los montos entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. La estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito” (p.2).*

La cartera de crédito es una recopilación de documentos en donde se registran los créditos otorgados por las entidades financieras a personas naturales o jurídicas. En donde el prestatario está obligado a devolver el importe del préstamo más los intereses en el plazo de tiempo establecido. Las operaciones financieras y registros servirán de respaldo para la recuperación de los créditos. Para detalle y conocimiento la Revista Orbis vol. 13, núm. 37, pp. 20-40 en el año 2017, publicada por la Fundación Miguel Unamuno da conocer que la cartera de crédito al consumo beneficia a cada una de las entidades bancarias ayudando a diversificar el riesgo crediticio para crecimiento del sistema bancario. La COAC Alianza del Valle Ltda. cuenta con microcréditos y créditos de consumo los mismos que están destinados a cumplir proyectos y objetivos brindando la oportunidad de crecer y desarrollar las ideas de negocios de sus clientes.

#### **2.3.2.1 Administración**

*Según (Bañuelos, 2014) manifiesta: “La administración del crédito maneja sus cuentas por pagar y sus cuentas por cobrar. Tiene como objetivo primordial el delinear con eficacia las políticas y procedimientos que brinden a sus clientes opciones cuando no pueden pagar en su totalidad dentro de los términos de crédito autorizados.”*

La administración crediticia es un proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de las cuentas con el fin de lograr que los pagos se

realicen de manera oportuna y efectiva. En esta actividad se incluye el registro y clasificación de las cuentas por antigüedad y categorías como corriente, vencida y cuentas de difícil cobro que generalmente se maneja en plazos de 1 a 30 días, 30 a 60, 60 a 90 y más de 90 días. Existen también políticas que permiten conocer los límites para emisión de créditos razonables. En la revista REMEF Revista Mexicana de Economía y Finanzas vol. 11, en el año 2016 Trejo García José manifiesta que las finanzas se pueden administrar enfocándose en procedimientos y políticas para el manejo adecuado del efectivo, a su vez definir un plan de acción para mejora de necesidades de capital de trabajo y finalmente mitigar el riesgo.

### **2.3.2.2 Rotación**

*Según (Olivares, 2019): “La rotación de cuentas por cobrar es un término utilizado en finanzas y valores financieros, consiste en la proporción entre el total de ventas anuales a crédito y el promedio de cuentas pendientes de cobro. El resultado obtenido de esa división es el número de veces que las cuentas por cobrar rotan durante el año comercial. Para determinar los días de venta por cobrarse dividen los días en el año entre la rotación de cuentas por cobrar”.*

El índice de rotación que muestran las cuentas por cobrar evidencia la rapidez en la que una empresa cobra sus deudas; es decir, la capacidad de transformarlas en dinero en efectivo. Esto tiene gran importancia para cada una de las instituciones ya que se trata del activo más líquido después del efectivo y bancos. Generalmente existen propuestas para mejora de la gestión de cuentas por cobrar tomando en cuenta tres aspectos importantes: la definición de las políticas de créditos, el análisis del crédito para identificación y gestión de riesgos y por último el diseño de acciones efectivas para llevar a cabo un procedimiento de cobro. En la revista Aportes Vol. XII, en el año 2007, pp. 93-102 de Vásquez Daniel y Limón Lili mencionan que el efectuar un procedimiento para la rotación de cartera favorece el flujo financiero de las organizaciones a fin de reducir costos administrativos generados por el tiempo en la gestión y recuperación de los créditos incumplidos.

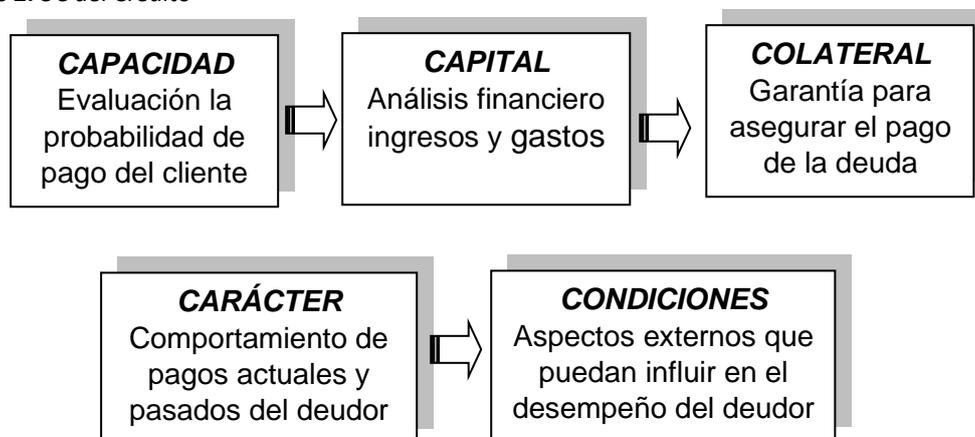
### 2.3.3.3 Las 5 C del Crédito

Según (Kenny, 2019) el crédito financiero “Es una operación financiera en la que un individuo realiza un préstamo por una cantidad de activos a otra persona. La persona que solicita el dinero se compromete a cumplir, dentro de un tiempo establecido el pago al prestamista, con la devolución del capital. Rigiéndose al margen de pagos de intereses, seguros, costos y otros elementos”.

El crédito es una forma de financiar el pago por la adquisición de bienes y servicios por medio de operaciones y transacciones en donde una persona o entidad presta una cantidad de dinero a otra convirtiéndose este en deudor. Desde el punto de vista legal existen contratos por créditos en donde se establece que el préstamo será cancelado: la cantidad del capital recibido más los intereses acordados. Las instituciones financieras al momento de emitir un crédito cuentan con varios métodos de gestión a fin de reducir la probabilidad de incremento de riesgo. En la Revista Espacios Vol. 38 (N.º 52) Año 2017. (P.15). Bonilla Bermeo Jennifer evidenció un análisis para la determinación del riesgo ya que se puede generar una inadecuada evaluación económica al emitir un crédito; es por eso por lo que deben considerarse 5 aspectos importantes que permitan una correcta toma de decisiones, dichos aspectos se denominan las 5 C del crédito: capacidad, capital, colateral, carácter y condiciones.

### 2.3.3.4 Tipos de crédito

Figuras 2: 5C del Crédito



### **2.3.4 Control Financiero**

*Según (Acosta, 2020) : “Es aquella actividad realizada por el departamento de finanzas de la institución. Esta actividad consiste en supervisar y vigilar el estado de las finanzas de la compañía, especialmente a la hora de asegurarse de que no se produce déficit entre los gastos y los ingresos.”*

El Control Interno se encuentra definido como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos y procedimientos, técnicas e instrumentos que conforma una organización para el logro de una administración íntegra, eficaz y transparente que contribuyan al cumplimiento de sus objetivos institucionales. Las organizaciones mantienen un sistema de control interno que comprende el plan de mejora operacional con el fin de salvaguardar sus activos y verificación de la confiabilidad en la emisión de datos y registros contables. En la Revista Faeco Sapiens vol 2, num2 en el año 2019 expresa que el control interno dentro de los procesos administrativos, económicos y financieros orienta a los empresarios a la toma de decisiones para bienestar institucional según lo menciona Ana Cortes Autora del Artículo *“El control interno como proceso administrativo”*; esto permitirá conocer los problemas empresariales para disminución de situaciones de riesgos que afecten a su crecimiento.

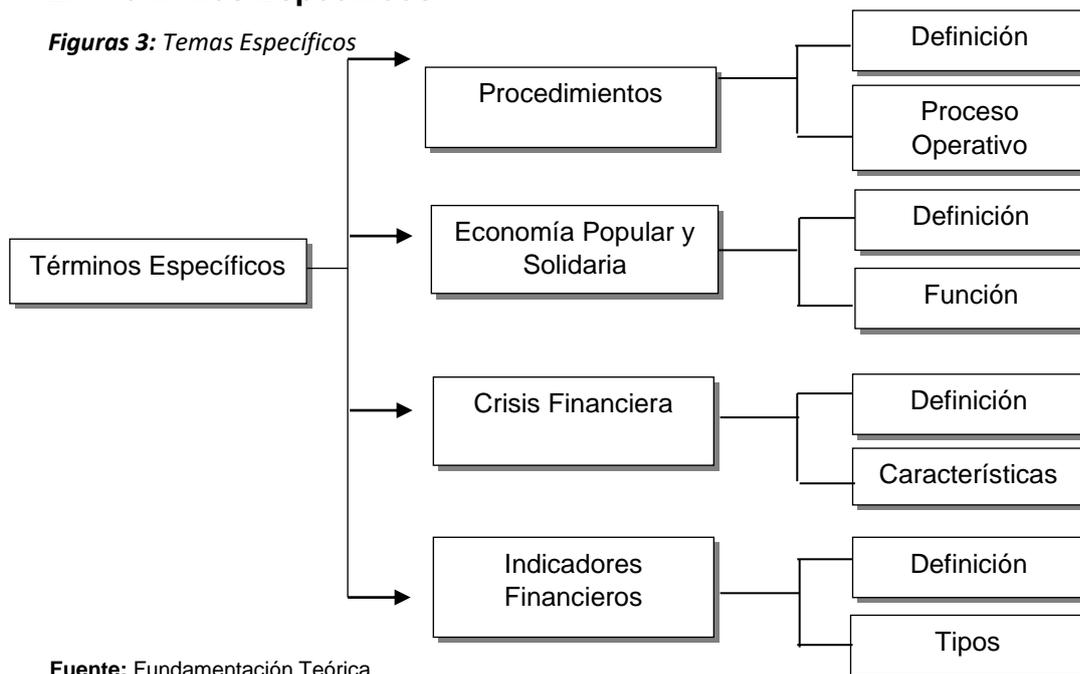
#### **2.3.4.1 Componentes**

*Según (Calle, 2020): “El control interno consta de cinco componentes integrados, mismos que permiten diseñar, implementar y operar efectivamente los controles en los procesos de las instituciones”.*

Control Financiero proporciona los aspectos relevantes a considerarse en una organización, como elementos claves en el monitoreo permanente de su gestión y objetivos a alcanzar.

## 2.4 Términos Específicos

Figuras 3: Temas Específicos



Fuente: Fundamentación Teórica  
Elaborado por: Autor

### 2.4.1 Procedimientos

Según (Riquelme M. , 2007): *“Los procedimientos son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades”.*

Un procedimiento es una secuencia definida paso a paso de actividades o acciones a realizarse claramente definidos, que permiten un trabajo correcto disminuyendo la probabilidad de riesgos o accidentes. En la revista Gestión vol.3, N.º 1 año 2018 Michael Hammer expresa la importancia que tiene para las empresas la creación de procesos, en donde estos deben diseñarse adecuadamente con el fin de unir las tareas y actividades para el logro de objetivos. Los procesos empresariales son fundamentales para el aumento de la productividad y calidad en sus servicios, teniendo como consecuencia clientes satisfechos.

#### 2.4.1.1 Proceso Operativo

*Según (Carrasco, 2019): “Los procesos operativos son una forma de gestión compuesta por diferentes metodologías cuya finalidad es mejorar el desempeño de una empresa. Son todos esos procesos que puedes implementar para optimizar el funcionamiento interno empresarial. La principal característica de los procesos operativos es que no son únicos ni definitivos, deben estar en constante actualización y adaptación, generando un proceso continuo de mejoras.”*

La alta competitividad dentro del mundo laboral y exigencia por parte de los clientes obligan a las empresas a buscar métodos de aplicación a fin de que su capacidad de funcionamiento sea al 100% obteniendo el máximo rendimiento. Esto beneficiara el aprovechamiento de los recursos facilitando la toma de decisiones en tiempos y plazos establecidos. Además, los procesos operativos forman parte de la cadena de valor de una empresa en donde se utiliza los recursos disponibles. Es recomendable que todos los procesos operativos sean identificados de manera oportuna para posteriormente ser controlados. La revista de investigación y desarrollo Vol.3 No.10 51-59 año 2015 da a conocer el estudio de los procesos operativos mediante propuestas de mejora, las mismas que consisten en optimizar las actividades que utilizan los recursos y gestión para la transformación de inputs en outputs.

#### 2.4.2 Economía Popular y Solidaria

*Según (IEPS, 2012): Art.- 1.- Para efectos de la presente ley, entiende por economía popular y solidaria “Conjunto de formas colectivas de organización económica, auto gestionadas por sus propietarios que se asocian como trabajadores, proveedores, consumidores o usuarios, a fin de obtener ingresos o medios de vida en actividades orientadas por el buen vivir, sin fines de lucro o de acumulación de capital. Se entiende por economía popular, el conjunto de organizaciones dedicadas a la producción de bienes y servicios destinados al autoconsumo o a su venta en el mercado, con el fin de, mediante el autoempleo, generar ingresos para la subsistencia de quienes la practican”.*

La economía popular y solidaria se fija en la valorización del ser humano y no en la priorización del capital; su objetivo principal es la fundamentación de un ambiente social justo y sustentable, donde todos ganan y se benefician del trabajo realizado en conjunto. Esta puede definirse como la agrupación de recursos y actividades de las instituciones que regulan la utilización de estos en su producción, distribución, circulación y financiamiento. A su vez presenta distintas formas de organización como: la teoría microeconómica tradicional, economía y emprendimientos populares. En el Artículo 283 de la Constitución la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria manifiesta que esta es un eje clave del sistema económico misma que permite que este sector sea visualizado y considerado un factor fundamental para el desarrollo del país.

### **2.4.3 Crisis Financiera**

*Según (Torres J. , 2012): “Una crisis financiera es una perturbación más o menos repentina que produce una pérdida considerable de valor en instituciones o activos financieros que tienen influencia decisiva en la marcha de los negocios y de la actividad financiera y económica general y que provoca un desequilibrio fundamental entre la demanda de medios de financiación que realizan los sujetos económicos y la oferta que hacen las entidades o intermediarios financieros”(p.3).*

Una crisis financiera es aquel desorden económico que se origina debido a los problemas en el sector financiero y monetario de un país, relacionándose con el sistema bancario, la deuda pública, los mercados de divisas, los mercados financieros y la capacidad de pago de deuda. Suele presentarse acompañada de un incremento del riesgo y de incertidumbre, siendo estas: pérdida, presentación de morosidad o quebrantos patrimoniales. Las crisis pueden ser originadas debido a políticas microeconómicas insostenibles, debilitación del sistema financiero o la irresponsabilidad de las entidades bancarias y de crédito. Para este efecto en la revista de Economía Mundial de Rodríguez Francisco año 2018 explica que, tras un largo período de crecimiento económico mundial, se han presentado varios factores financieros y económicos dando como resultado la gestión ineficiente y falta de control de

las instituciones económicas, derivando en malas conductas o prácticas ilegales monetarias.

#### **2.4.3.1 Características**

Las características más destacadas de una crisis económica son las siguientes: (Crisis Económica, 2017)

- Provoca escases en la producción y consumo de bienes y servicios.
- Desempleo y pobreza
- Inestabilidad en los mercados
- Nivel de créditos y préstamos drásticamente reducidos

El riesgo crediticio es uno de los factores más importantes en el sector financiero al que debe hacer frente un banco ecuatoriano, mostrando así un índice de morosidad, es decir, el incumplimiento de las obligaciones mismas que no han sido pagadas a tiempo por los deudores. Se debe tener en cuenta que las crisis bancarias, suelen presentar problemas de solvencia por el deterioro de los activos del sistema y mala administración de las políticas económicas.

#### **2.4.4 Indicadores Financieros**

*Según (Alcántara, 2013): “Los indicadores financieros son utilizados para mostrar las relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los estados financieros; y sirven para analizar su liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia operativa de una entidad.”*

Los indicadores financieros son herramientas que se diseñan a través de la información financiera de una empresa, son útiles para medir la estabilidad, capacidad de endeudamiento, de liquidez, y el rendimiento de la entidad, permitiendo conocer la realidad financiera por la que atraviesan las organizaciones. Esto se puede validar en la revista Entramado vol. 8, núm. 1, pp. 14-26, Morelos José y Fontalvo Tomás en su artículo *“Análisis de los Indicadores Financieros en las sociedades”* habla sobre que, los indicadores financieros son útiles para la evaluación de una empresa y aproximación de sus valores, esto se puede realizar de forma vertical relacionando varios

indicadores eso de forma horizontal tomando como referencia varios años anteriores. Entonces los indicadores permiten el análisis de la realidad financiera, de manera individual, facilitando la comparación entre una u otras organizaciones a nivel de competitividad.

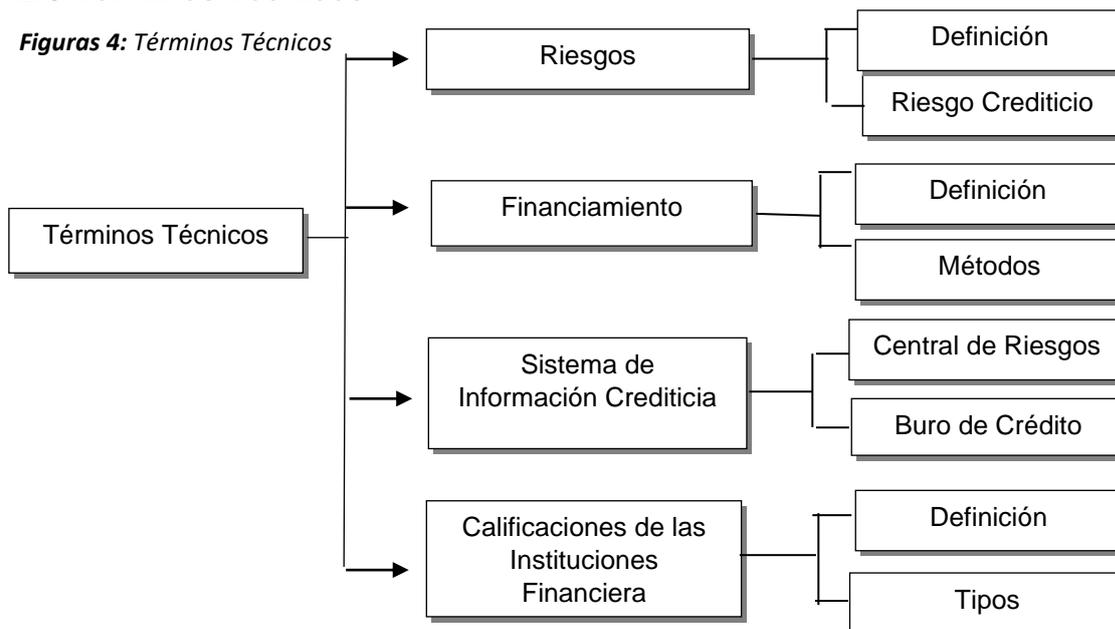
#### 2.4.4.1 Tipos

*Según (Monja, 2020): “Uno de los principales aspectos de los empresarios, gerentes y administradores es conocer la situación actual de sus organizaciones para realizar una proyección a futuro anticipándose a posibles hechos que puedan afectar la liquidez empresarial”. Por ello existen varios tipos de indicadores:*

- *Indicador de Liquidez:* Son aquellos que miden la capacidad de generar dinero en efectivo para el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo.
- *Indicador de rentabilidad:* Son calculados con el fin de obtener una medida de efectividad dentro del departamento administrativo para el control de los costos y gastos operacionales.
- *Indicador de endeudamiento:* Son aquellos que permiten conocer cómo las entidades financian sus activos con deudas a terceros. Este mide la capacidad de evaluación que tiene la entidad para responder a sus obligaciones, acudiendo al patrimonio.
- *Indicador de eficiencia:* Miden la capacidad que tienen las empresas para administrar el rendimiento de los recursos que se han utilizado durante el proceso centrándose en la relación entre los costos primarios y productos finales terminados.

## 2.5 Términos Técnicos

Figuras 4: Términos Técnicos



Fuente: Fundamentación Teórica  
Elaborado por: Autora

### 2.5.1 Riesgos

Según (Rey, 2017): *“El riesgo financiero se puede definir como la probabilidad de que ocurra algún evento con consecuencias financieras negativas para la organización. Desde el punto de vista de un inversor, el riesgo financiero hace referencia a la falta de seguridad que transmiten los rendimientos futuros de la inversión.”*

El riesgo es la probabilidad de que una amenaza se convierta en un desastre y peligro para la situación económica de una institución. Sin embargo, estos pueden reducirse o manejarse teniendo en cuenta las vulnerabilidades por las que puede atravesar una empresa, en donde es de importancia la gestión del riesgo para prevenir dichas falencias a las que se encuentran expuestas. En la revista Internacional de Administración núm. 9. Año 2021 Wilson Araque Jaramillo manifiesta que la gestión de los riesgos sean estos financieros u operativos contribuyen a la prevención y control de los procesos identificando aquellos eventos que puedan afectar el valor patrimonial, rentabilidad y cumplimiento de los objetivos estratégicos. Cuando se analizan

los riesgos es posibles mitigarlos mediante el diseño de factores y estrategias asertivas.

#### 2.5.1.1 Riesgo Crediticio

*Según (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador , 2015): “El riesgo de crédito es la posibilidad de incurrir en pérdidas, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, en operaciones de intermediación financiera. Este incumplimiento se manifiesta en el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidades en el pago de las obligaciones pactadas”.*

Las instituciones financieras deben conocer el riesgo de créditos para adoptar mecanismos preventivos a fin de evitar la asunción de riesgos por encima de las políticas de la empresa. Es importante que las entidades bancarias o crediticias juzguen adecuadamente la solvencia presente y futura de sus prestatarios y administrar eficientemente su cartera, teniendo en cuenta que al emitir un crédito puede incurrir en tres tipos de riesgos: riesgos de liquidez, riesgo de instrumentación o legal, y riesgos de solvencia. Pedrosa Pallares Marilú, Quintero Wilder y Arévalo José en su artículo *“Riesgo de Cartera: Una aplicación en el sector cooperativo”* año 2019 de la Revista Espacios manifiestan que, la gestión del riesgo crediticio se ha convertido en una política a fin de reducir el riesgo; esto permitirá optimizar el desempeño de la estructura de capital y la toma de decisiones relativas a la actividad financiera en las organizaciones. El riesgo crediticio es uno de los indicadores de más importancia dentro del área administrativa y financiera especialmente en las instituciones dedicadas al otorgamiento de préstamos; el análisis de este riesgo permite conocer la posibilidad de pérdidas para posteriormente crear estrategias de solvencia.

#### 1.4.3 Sistema de Información Crediticia

*Según (Grupo Adaptalia, 2020): “Los sistemas de información crediticia son aquellos en los que se incluyen a las personas físicas o jurídicas que hayan incurrido en algún tipo de impago. Este tipo de sistemas se utilizan como una herramienta de información para determinadas*

*empresas, sobre todas entidades financieras, ya que deben conocer la situación de impagos de sus clientes o potenciales clientes.”*

El sistema de información crediticia es un sistema donde se a incurrido con el cumplimiento de una obligación de pago.

#### *1.4.3.1 Central de Riesgos*

*Según (Westreicher, www.economipedia.com , 2019) menciona que “La central de riesgo o buró de crédito es una entidad que recolecta y consolida información de los usuarios del sistema financiero. Así, trata de abarcar el mayor universo posible de datos y personas”.*

La central de riesgos mantiene un objetivo central el mismo que consiste en clasificar a cada una de las personas según la probabilidad de no haber cancelado una obligación con la finalidad de una evaluación preliminar de los prestamos realizados vigentes. Brindan reportes de las instituciones financieras con el objetivo de que se puedan evaluar con mayor precisión a los clientes que se acerquen a solicitar un crédito.

#### *1.4.3.2 Buro de crédito*

*Según (Tapia, 2020): “Los burós de crédito son las empresas que manejan la información completa del historial crediticio de las personas que hayan obtenido alguna vez un crédito en el sector financiero, en casas comerciales y empresas de telefonía.”*

En el Buró de Información Crediticia se registran las obligaciones existentes tanto en el sistema financiero como en establecimientos comerciales durante tres años. En la revista Facultad de ciencias económicas: Investigación y Reflexión, vol. XXVI, núm. 1, junio 2018 Ludovic Alexi en su artículo “Análisis de riesgos crediticios” menciona que, en América Latina, actualmente las pequeñas y medianas empresas constituyen el mayor actor empresarial, sin embargo, pese a su importancia en la economía no cuentan con un apoyo adecuado que promueva el desarrollo y crecimiento. Entre las causas que restringen su desarrollo y crecimiento, las limitaciones a las fuentes de

financiamiento formales que permitan un desarrollo adecuado de sus operaciones

#### **1.4.4 Calificaciones de las Instituciones Financiera**

*Según (Jaramillo, 2015): “La solvencia y la capacidad de las entidades del sistema financiero nacional para administrar los riesgos con terceros y cumplir sus obligaciones con el público será calificada sobre la base de parámetros mínimos que incluyan una escala uniforme de calificación de riesgo por sectores financieros, de acuerdo con las normas que al respecto emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.”*

La calificación de riesgo podrá ser realizada por compañías calificadoras de riesgos nacionales o extranjeras, o asociadas entre ellas, con experiencia y de reconocido prestigio, calificadas como idóneas por los organismos de control. La contratación de estas firmas será efectuada mediante procedimientos de selección, garantizando la alternabilidad.

El Comité de Calificación de Riesgo No.065.2020 celebrado el 08 de abril de 2020, con el análisis de la información financiera al 31 de diciembre de 2019, acordó asignar la siguiente categoría de calificación a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alianza del Valle” Ltda. “AA-”.

**Categoría AA-:** La institución es muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen. Su perfil general de riesgo, aunque bajo, no es tan favorable como el de las instituciones que se encuentran en la categoría más alta de calificación.

## UNIDAD III

### METODOLÓGIA

#### 3.1 Marco metodológico

En este capítulo se da a conocer la metodología a utilizarse en el proceso de investigación en donde se definen tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación con el fin de identificar los problemas que afecten a la gestión empresarial, para una toma de decisiones adecuada.

##### a. Objetivo

Detallar los procedimientos metodológicos, técnicas e instrumentos de investigación que ayuden a evidenciarlos hallazgos para el análisis de los datos de la cartera de la COAC Alianza del Valle Ltda.

Los procedimientos metodológicos estarán divididos en cuatro segmentos que son: tipos de investigación, métodos, técnicas e instrumentos y variables; siendo su propósito inicial dar a conocer datos relevantes de la información recolectada para determinar las principales falencias y riesgos que trae consigo la cartera de créditos.

##### b. Tipos de Investigación

- *Investigación Exploratoria*

En el estudio a ejecutarse se realizará una investigación explicativa, que consiste en establecer relaciones de causa y efecto que permitan conocer la realidad institucional.

*Según (Mejía, 2020): “La investigación exploratoria es aquella investigación en donde su objetivo principal es obtener hallazgos, razones y motivos por los cuales se dan los hechos de tema estudiado, analizando las causas y efectos que estos pueden tener”.*

Al poner en práctica este tipo de investigación es muy útil para conocer las principales problemáticas que aquejan a la institución. Para el análisis de la COAC Alianza del Valle Ltda. este estudio permite conocer eventos puntuales o situaciones que no se han abordado en profundidad. El objetivo de dicha

investigación es proporcionar conocimientos relevantes sobre hechos que se suscitan en el área financiera especialmente en la emisión y cobro de créditos.

- *Investigación Aplicada*

Su objetivo principal es encontrar estrategias y métodos que puedan ser empleadas en el análisis de un problema específico; es decir tiene el propósito dar solución a una problemática encontrada.

*Según (Rus, 2020) menciona que “La investigación aplicada es aquella que tiene por objetivo resolver problemas concretos encontrados en las organizaciones permitiendo así solucionar problemas reales mediante conocimientos teóricos”.*

La investigación aplicada busca conocer la realidad de los problemas directos que pueden presentar las instituciones, basándose en hallazgos y evidencias sustentados teóricamente para generar un conocimiento eficiente. Tiene por objetivo principal resolver un dilema encontrado, permitiendo conocer cada una de las situaciones que presenta la cartera de crédito de la COAC Alianza del Valle Ltda. investigando así su proceso administrativo y las necesidades que pueden ejercer sus clientes para brindar una solución y mejora continua de la realidad empresarial. Esto se obtendrá mediante la recopilación de datos informativos y aplicación de cuestionarios.

### **c. Métodos de Investigación**

El trabajo de investigación estará sustentado con la siguiente metodología:

- *Método Explicativo*

*Según (Castillo, 2020): “Es aquel método que permite el conocimiento de los fundamentos, causas y consecuencias considerando la respuesta al “como” de los hechos y de las preguntas establecidas.”*

Para la investigación se utilizará el método explicativo ya que este permite el conocimiento de los fundamentos y causas que lo sustentan, con el objetivo de identificar los factores que impiden el correcto funcionamiento en las actividades empresariales; evidenciando causas, leyes y efectos. Para su

aplicación en la COAC Alianza del Valle Ltda. se realizará una entrevista al Gerente Financiero con el fin de obtener información relevante al tema de estudio, como: debilidades en la emisión de créditos, enfoques para la identificación del riesgo e indicadores del riesgo.

- *Método Descriptivo*

Es aquel método en donde se realiza una recopilación de datos cuantificables mismos que permitan el análisis con fines estadísticos en una población objetivo. Para la aplicación de este método es esencial ocupar cuestionarios y encuestas con preguntas cerradas.

*Según (Sanchez, 2021): “El método descriptivo es concluyente en donde se analizan datos para evaluar ciertas características de las situaciones empresariales. Radica en describir características fundamentales que permitan estructuras ideologías y analizar su comportamiento”.*

Para aplicación de este método en el trabajo de investigación se tomará en cuenta la situación actual en la que se encuentra la cartera de crédito de la Cooperativa; esto servirá para caracterizar cada uno de los procesos realizados a fin de estructurar un balance score card, en donde se evidencie cada una de las falencias encontradas para conocimiento e interpretación de resultados que ayuden a la toma de decisiones correctivas pertinentes al caso.

- *Método Deductivo*

Se refiere a una forma específica de pensamiento que va de lo general a los más específico tomando en cuenta leyes y principios para culminar en hechos concretos.

*“Se conoce como método deductivo a un tipo de razonamiento lógico caracterizado por extraer conclusiones válidas a partir de una premisa o hipótesis general e investigaciones de leyes científicas”.* (Máxima, 2020)

Esta metodología será utilizada en la aplicación de cuestionarios a los trabajadores del área administrativa – financiera para partir de una premisa y así llegar a conclusiones lógicas. Se establecerá preguntas concretas

relacionadas con la cartera de crédito para el análisis de las opiniones presentadas y así llegar a una eficiente interpretación de resultados útiles para emisión de estrategias financieras.

#### **d. Técnicas**

- *Observación*

Es el análisis visual de lo que ocurre en una situación real observando características, conductas y condiciones de los miembros investigados.

*Según (Días, 2011) “La observación es un elemento fundamental de todo proceso de investigación; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación”.*

Se realizarán observaciones partiendo de la naturaleza de los hechos mediante trabajos de campo, es decir una investigación directa. En donde se analizará las actividades que se ejecutan en el área financiera y la manera en que se realizan los procesos de emisión y cobro de créditos.

- *Entrevista*

Se conoce a la entrevista como la conversación que se lleva a cabo entre dos o más personas cumpliendo el rol de entrevistador y entrevistado a fin de obtener y recabar información necesaria sobre un tema establecido.

*Según (Folgueiras, 2015) “La entrevista es una técnica de investigación utilizada en los procesos de recolección de información de forma oral y personalizada, sobre acontecimientos y hechos en una interacción entre dos personas en torno a una temática de estudio”*

La entrevista es una herramienta que permite investigar y obtener información relevante sobre una situación de estudio, ésta se aplicará a los principales funcionarios administrativos de la COAC Alianza del Valle Ltda. a través de testimonios directos para análisis del área financiera y administrativa.

- *Encuesta*

Las encuestas son instrumentos de investigación útiles para la recopilación de datos y obtención de información sobre distintos temas. Su proceso implica solicitar a las personas información a través de un cuestionario.

*Según (Westreicher, 2020) menciona que “La encuesta es un instrumento para recoger información cualitativa y cuantitativa de una población estadística. Para ello, se elabora un cuestionario, cuyos datos obtenidos serán procesados con métodos estadísticos”.*

A través de la encuesta se puede obtener datos concretos del comportamiento de las actividades que se ejecutan continuamente; conociendo así la situación actual por la que atraviesa la Institución Financiera. Esto permitirá identificar acontecimientos y hallazgos importantes para el proceso de investigación.

#### **e. Instrumentos**

- *Cuestionario*

Los cuestionarios consisten en un conjunto de preguntas establecidas en un orden lógico que permitan obtener información cualitativa como cuantitativa por parte del encuestado o entrevistado.

*“Un cuestionario es un conjunto de preguntas elaboradas a fin de obtener información precisa de una temática establecida; existiendo varios estilos y modelos de elaboración. Este puede definirse como un instrumento de investigación rápido y rentable dirigido al público objetivo”*  
(Perez & Gardey, 2014)

Los cuestionarios al ser instrumentos de investigación permiten estandarizar e integrar los procesos de recopilación de datos, estos serán utilizados para la aplicación tanto de la entrevista al Gerente Financiero como en las encuestas dirigidas a socios y clientes potenciales de la cooperativa, mediante un conjunto de preguntas a fin de medir las variables y su comportamiento.

- *Ficha de observación*

Es un instrumento de investigación en donde se describe características y procesos, para ello es necesario que el investigador acuda al lugar donde se suscitan los hechos o acontecimientos.

*Según (Ramirez L. , 2018) “Las fichas de observación o de campo son aquellas que permiten llevar un registro ordenado de los datos obtenidos para observaciones más relevantes dentro de un proceso de investigación. Asu vez, sirven como una herramienta de aprendizaje”*

La elaboración de una ficha de observación es útil para la recolección de datos de información primaria, este es un instrumento que se utilizará para validar la técnica de observación directa, misma que permite captar la realidad institucional en los procesos de atención al cliente.

#### **f. Tipo de muestra**

**Tabla 2:** Datos para cálculo de muestra

PERSONAL Y SOCIOS	NÚMERO
Gerente General	1
Administrador	1
Contador	1
Empleados	15
Socios	3375
<b>Total</b>	<b>3393</b>

**Fuente:** COAC Alianza del Valle

**Elaborado por:** Autora

La población objetivo de la investigación será el personal de la Institución

Financiera que se encuentra distribuido de la siguiente manera:

Los datos son actuales del año 2021 mismos que fueron propuestos por ejecutivos de la COAC Alianza del Valle Ltda. Estos datos son útiles para cálculo de la muestra aplicando la siguiente formula:

$$n = \frac{N \times d^2 \times Z^2}{(N - 1)E^2 + d^2 Z^2}$$

**Donde:**

$n$ = tamaño de la muestra

$N$  = universo o población

$d^2$ = varianza de la población (0,5)

$E^2$ = limite aceptable de error 0,01 - 0,09

$Z$ = nivel de confianza en relación con el 95% equivale a 1,96

**Cálculo:**

$$n = \frac{3393 \times 0,5^2 \times 1,96^2}{(3393 - 1)0,05^2 + 0,5^2 1,96^2}$$

$$n = \frac{3393 \times 0,5^2 \times 1,96^2}{(3393 - 1)0,05^2 + 0,5^2 1,96^2}$$

$$n = 345,18$$

$$n = 345$$

Debido a que el universo de quienes conforman la COAC Alianza del Valle Ltda. es extenso, se ha aplicado la fórmula de cálculo de la muestra, dando como resultado 345 participantes entre socios y clientes potenciales siendo esta la cantidad de población objetivo a estudiarse.

## UNIDAD IV

### DISEÑO DEL ESTUDIO DE CASO

En el diseño del estudio de caso se realizó el análisis del proceso crediticio, y la evaluación de la cartera de crédito de la COAC Alianza del Valle Ltda. de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha en el periodo 2020.

#### 4.1 Objetivo

Realizar el análisis de políticas y estrategias de la gestión de créditos mediante la administración y control de riesgos en los procesos financieros para mejora de los procedimientos de contratos de emisión de créditos en beneficio de la Institución Financiera.

#### 4.2 Información Introductoria

Con la finalidad investigar y detectar hallazgos en la Cooperativa de ahorro y crédito Alianza del Valle Ltda. se realizó un examen especial mismo que permita emitir sugerencias de mejora para la adecuada toma de decisiones en gestión de créditos y el manejo de la cartera, con el objetivo de evitar el riesgo crediticio.

##### 4.2.1 Objetivos del examen

- Analizar cada uno de los componentes del crédito.
- Evaluar la cartera de crédito vencida de la COAC Alianza del Valle Ltda.
- Investigar el cumplimiento de la normativa vigente y disposiciones legales.
- Proponer sugerencias de mejora en la gestión de créditos para disminución de cartera vencida y morosidad.

##### 4.2.1.1 Alcance del examen

El examen especial de la gestión de créditos y manejo de la cartera en la Cooperativa de ahorro y crédito Alianza del Valle Ltda. se realizó en el periodo 2020.

## **4.3 Información Institucional**

### *4.3.1 Base Legal*

La Cooperativa de ahorro y crédito Alianza del Valle Ltda. fue creada el 26 de mayo de 1970 mediante acuerdo ministerial No. 4468 emitido por el presidente Constitucional Dr. José María Velasco Ibarra quien aprueba los estatutos, declarando así la existencia legal de la Institución Financiera.

La COAC dentro del sistema financiero ecuatoriano se encuentra bajo la supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS desde el año 2013 perteneciendo al segmento 1 de cooperativas. En la actualidad funciona legalmente su Estatuto Social y sus operaciones se rigen a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

### *4.3.2 Estructura Orgánica*

El organigrama estructural indica como están conformados los distintos departamentos de la Institución Financiera a fin de conocer el grado de autoridad y responsabilidad de las distintas actividades y operaciones que se ejecuten en la entidad. Es establecido de forma jerárquica según las decisiones y controles aplicados para la gestión de procesos; esto permitirá mantener una adecuada segregación de funciones y eficientes canales de comunicación.

La estructura organizacional por procesos contiene los siguientes niveles:

#### **1. Nivel directivo**

- Asamblea General de representantes
- Consejo de Administración
- Consejo de Vigilancia

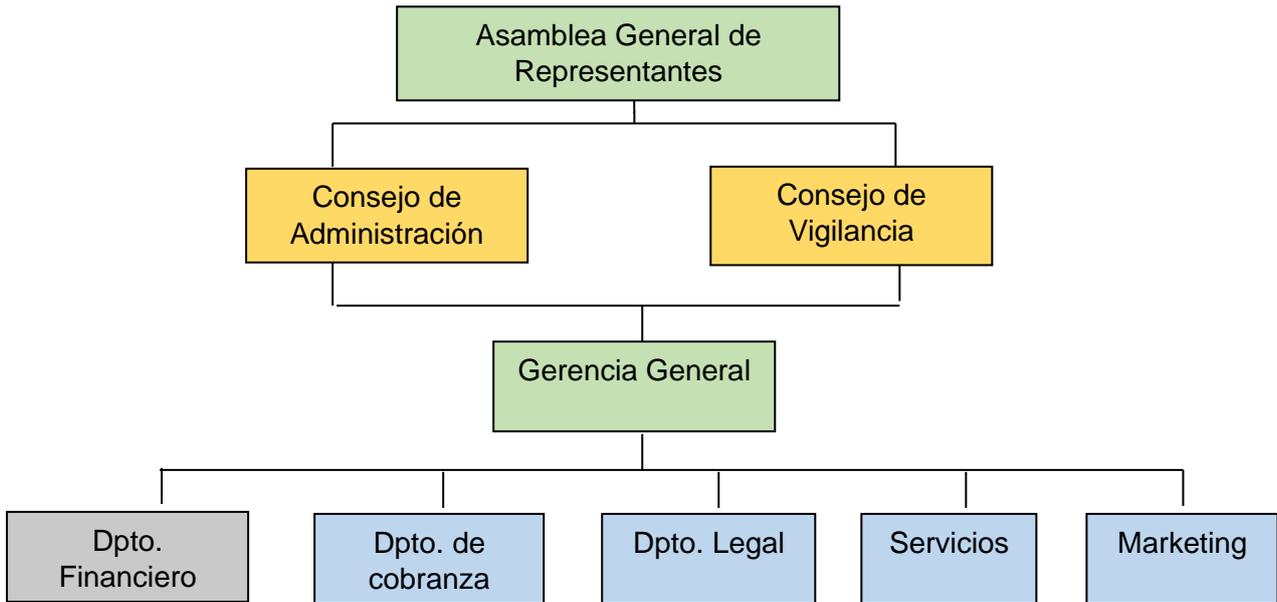
#### **2. Nivel ejecutivo**

- Gerencia
- Subgerente Administrativo y Financiero

#### **3. Nivel Operativo**

- Analista de crédito
- Analista Operativo
- Seguridad Ocupacional
- Talento Humano
- Marketing

Figura 5: Organigrama Estructural de la COAC Alianza del Valle Ltda.



Elaborado por: Autor

### 4.3.3 Misión

“Es una Cooperativa de Ahorro y Crédito que ofrece productos y servicios financieros que contribuyen al desarrollo económico de sus socios y clientes, sustentados en los principios cooperativos”.

### 4.3.4 Visión

“Al 2021 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. será reconocida por ofertar productos y servicios con tecnología digital que aporten al bienestar de sus socios y clientes”.

### 4.3.5 Valores de la Cooperativa

Tabla 3: Valores Institucionales

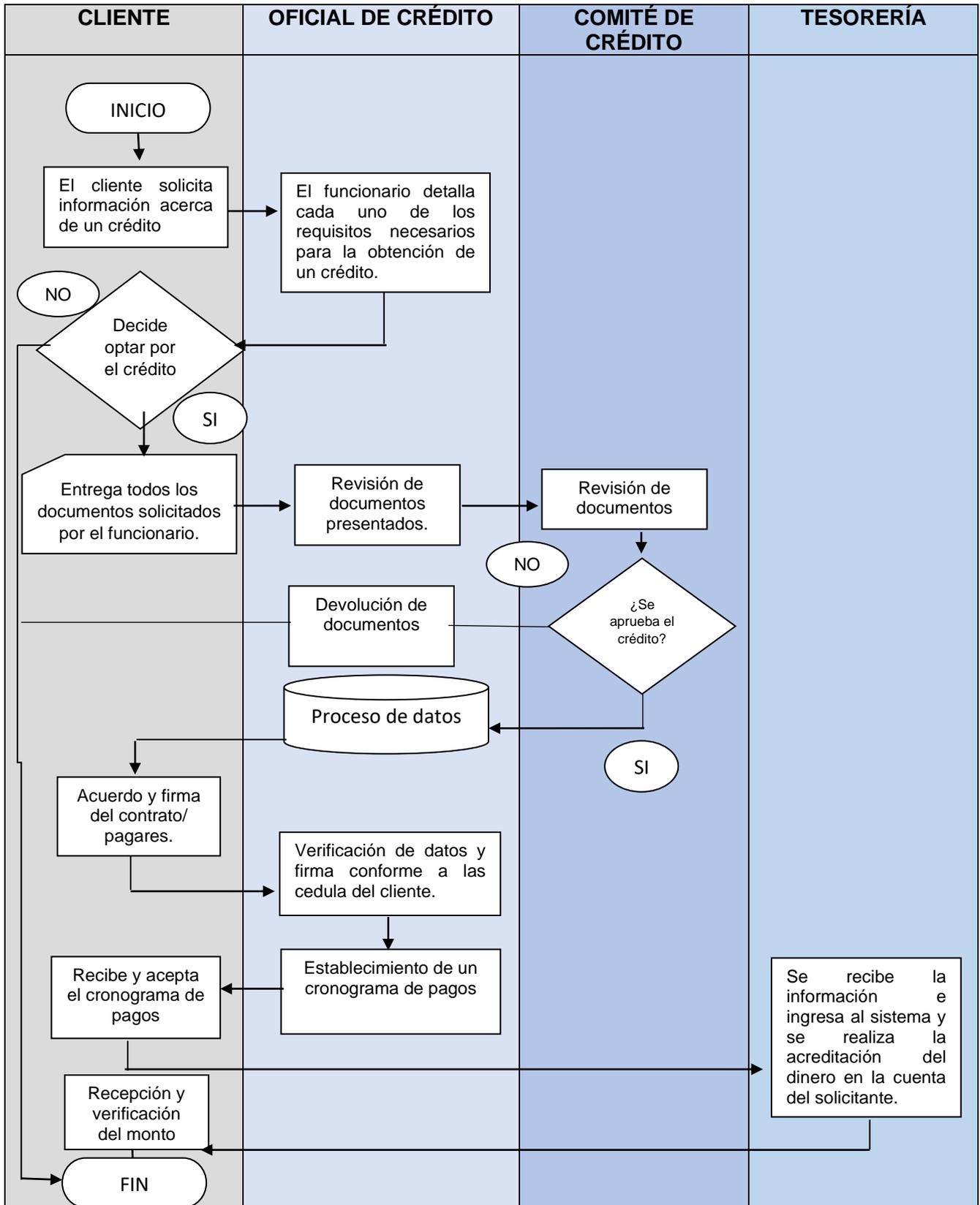
Equidad	Trabajo en un ambiente de justicia y transparencia ante clientes y proveedores.
Honestidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integralidad institucional</li> <li>• Asociados</li> <li>• Recursos financieros</li> <li>• Documentos</li> </ul>
Responsabilidad	Asumir acciones e informar sobre actividades ejecutadas.
Disciplina	Cumplir con normativas y políticas.
Solidaridad	Con socios, clientes y comunidad.

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Alianza del Valle

### 4.3.6 Flujoograma del proceso de crédito

Tabla 4: Flujoograma del proceso de crédito



## **4.4 Análisis de la Información**

### **4.4.1 Entrevista al Jefe de Agencia**

El análisis de la cartera de crédito de la COAC Alianza del Valle Ltda. se realizó de manera directa por medio de una entrevista al Jefe de Agencia, quien desempeña sus funciones desde hace 10 años en el área de jefatura con una experiencia de 21 años, es el encargado de administrar, controlar y dirigir el área de créditos en donde se presta servicios financieros. La entidad cuenta con un manual de políticas y procesos que se actualizan constante en función de la necesidad y la demanda. Dentro de la institución se manejan estrategias a fin de evitar riesgos crediticios, ya que cuentan con procesos de aplazamiento, diferimientos y periodos de gracia.

La información que emite la entidad es de forma mensual según lo indica la normativa; pero usualmente el personal del área de crédito presenta informes semanales con el objetivo de mantener un control de cartera a través de un control previo ante la concesión de un crédito tanto en microcréditos como en crediconsumo.

El nivel de morosidad que se mantiene dentro de la COAC es bajo el promedio establecido siendo este, no más del 5% dentro del sistema financiero. Actualmente su principal causa morosidad es la división de actividades productivas por la emergencia sanitaria, lo que ha generado que sus operaciones no se desarrollen en su totalidad, por ello ha adoptado estrategias de solución como refinanciar, reestructurar, renovar y reprogramar sus créditos.

Un adecuado clima laboral positivo y de propósito es uno de los ejes principales de éxito en la COAC, el compromiso de sus socios y empleados al brindar un servicio de calidad y atención al cliente adecuado permite el crecimiento de clientes dentro de los dos últimos años a favor de la cooperativa.

En el último semestre del año 2020 la cooperativa contó con un porcentaje del 1% de créditos precancelados sobre la cartera individual; en donde su causa principal fue no otorgar una renovación de crédito a un monto elevado, o a su

vez el socio generó un contrato de crédito con otra Institución Financiera. Esto lo realizaron los clientes a fin de evitar contraer un riesgo financiero.

#### **4.4.2 Encuesta a los socios de la Cooperativa**

Se realizó una encuesta a los socios de la institución con el objetivo de verificar la calidad del servicio de atención al cliente que ofrece la COAC. La cooperativa Alianza del Valle Ltda. es una entidad que brinda un servicio de excelente calidad dando como resultado un porcentaje del 86% de eficiencia en los socios manifiestan que se percibe un adecuado ambiente laboral y la información emitida es la suficiente.

Al realizar un análisis sobre el financiamiento de los socios, estos mencionan que, en su mayoría acuden a las cooperativas ya que estas brindan un servicio de intermediación financiera en beneficio de sus socios. Adicionalmente se menciona que el tiempo de espera para realizar sus trámites es muy rápido, lo que representa un 75,34% y su diferencia se debe a que la infraestructura de la agencia sur de la COAC no es muy amplia; por lo que, para cumplir con normas de bioseguridad por la emergencia sanitaria solo un porcentaje de socios puede ingresar a las instalaciones, y el resto tiene que esperar un tiempo fuera de ella.

Los servicios que más se ofrecen en la cooperativa son los de créditos puesto que los préstamos de dinero ocurren constantemente por las actividades económicas a las que se dedican los habitantes del sector en la que se encuentra ubicado la COAC. Esto se debe también a la eficiencia de los operadores y asesores financieros para la gestión del proceso de créditos.

#### **4.4.3 Encuesta a los empleados de la Cooperativa**

Se realizó una encuesta a empleados y funcionarios de la cooperativa con el fin de obtener información de los procesos administrativos, financieros y el ambiente laboral para análisis de datos e implantación de posibles soluciones de mejora.

Los funcionarios de la COAC llevan trabajando un tiempo promedio de 6 a 10 años desempeñando sus labores en un ambiente de trabajo adecuado,

tomando en cuenta siempre la misión, visión y valores establecidos en la institución. Para el proceso de concesión de créditos los funcionarios explican a detalle cada uno de los procedimientos y documentos necesarios a llevarse a cabo en el trámite; por lo que, antes de firmar un contrato de crédito se informa al cliente sobre comisiones, tasas de interés y consecuencias sobre el incumplimiento de pago con la deuda contraída, rigiéndose al manual de procesos para la gestión de cobros de créditos.

Para una concesión de créditos los oficiales son los encargados de brindar una asesoría sobre los servicios que presta la cooperativa, evaluando la solvencia y comportamiento del cliente con la finalidad de evitar riesgos financieros y que su nivel de morosidad se vea elevado, esto puede ocasionar perdidas ya que sus principales fuentes de ingreso son los distintos tipos de créditos como: microcrédito, consumo, vivienda y estudiantil.

La cooperativa Alianza del Valle Ltda. cuenta con políticas de control para la emisión de créditos mismas que son revisadas y actualizadas constantemente, permitiendo mantener un control periódico de los créditos en mora. La institución se mantiene al margen del nivel de morosidad en un porcentaje no mayor al 5%, ya que utilizan herramientas efectivas como: llamadas, notificaciones, visitas o mensajes de texto como recordatorio para que los socios cumplan con sus obligaciones en cuotas, tiempos y montos establecidos.

#### **4.4.4 Ficha de Observación**

##### **Área de crédito y cobranza**

La cooperativa cuenta con una infraestructura adecuada tanto en espacios físicos como para: áreas de espera, ventanillas y atención al cliente. Esto permite el desarrollo adecuado de cada una de las actividades asignadas para el personal colaborador. Para el área de crédito y cobranza la COAC cuenta con un manual de procedimientos que se rige a la normativa vigente para la concesión de créditos en donde se establece varios parámetros antes de la gestión y levantamiento de información y aprobación del crédito.

Se evalúa el cumplimiento de las actividades del personal para los procesos de cobranza es por ello por lo que los oficiales de crédito deben estar en capacitaciones constantes, esto permitirá lograr un manejo adecuado de la cartera de crédito con el objetivo de disminuir el índice de morosidad. Es importante contar con estrategias de cobro y planificaciones para mitigar el riesgo financiero.

## 4.5 Presentación y análisis de resultados del caso

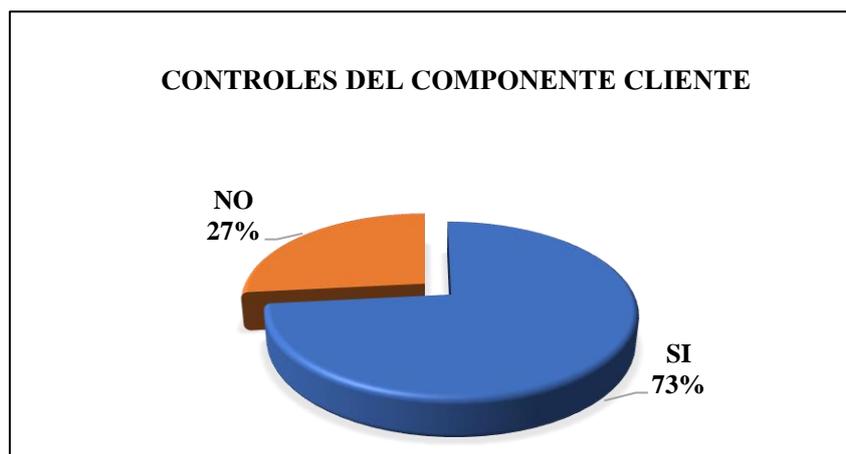
Con el fin de analizar la cartera de crédito se realizó una encuesta al jefe de agencia de la COAC Alianza del Valle Ltda., basada en los componentes del proceso crediticio obteniendo como resultado lo siguiente:

### 4.5.1 Análisis de la encuesta dirigida al jefe de agencia.

#### 4.5.1.1 Componente Cliente

*Tabla 5: Controles mínimos componente carácter*

CONTROLES Control	RESPUESTAS	
	SI	NO
1. ¿En el proceso de crédito se realizan procedimientos para verificar la identidad del cliente?	X	
2. ¿En el proceso de crédito se realizan procedimientos para verificar el estado civil del solicitante?	X	
3. ¿En el proceso de crédito se realizan procedimientos para determinar si el cliente cumple con la normativa de prevención de lavado de activos?		X
4. ¿En el proceso de crédito se realiza procedimientos para conocer si el solicitante tiene una incapacidad legal de contratar el crédito?	X	
5. ¿En el proceso de crédito se realiza procedimientos para determinar si el garante tiene una incapacidad legal de contratar el crédito?	X	
6. ¿En el proceso de crédito se realiza procedimientos para verificar si el cliente tiene una insuficiencia legal de contratar el crédito por estar declarado insolvente?	X	
7. ¿En el proceso de crédito se realiza procedimientos para verificar si el garante tiene una insuficiencia legal de contratar el crédito por estar declarado insolvente?	X	
8. ¿En el proceso de crédito se realiza procedimientos para identificar la veracidad de los datos del cliente?	X	
9. ¿En el proceso de crédito se realiza procedimientos para identificar la veracidad de los datos del garante?	X	
10. ¿En el proceso de crédito se realiza procedimientos para identificar la veracidad de los datos del sitio en el que trabaja el cliente?	X	
11. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas en donde se establezcan parámetros respecto con la residencia del cliente y de su cónyuge?		X
12. ¿En su proceso crediticio cuenta con procedimientos para confirmar la veracidad de datos domiciliarios y referencias personales?	X	
13. ¿Su proceso crediticio cuenta con procedimientos para constatar que el cliente cumpla con el perfil adecuado para solicitar el crédito?	X	
14. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas en donde se identifiquen límites individuales y grupales de acuerdo con lo establecido en la normativa para personas vinculadas?		X
15. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas en donde se identifiquen límites de créditos individuales acorde a lo establecido en la normativa vigente para la concesión de créditos a los socios de la COAC?		X
<b>TOTAL CONTROLES</b>	11	4



*Figura 6: Evaluación de controles mínimos de componente de cliente.*

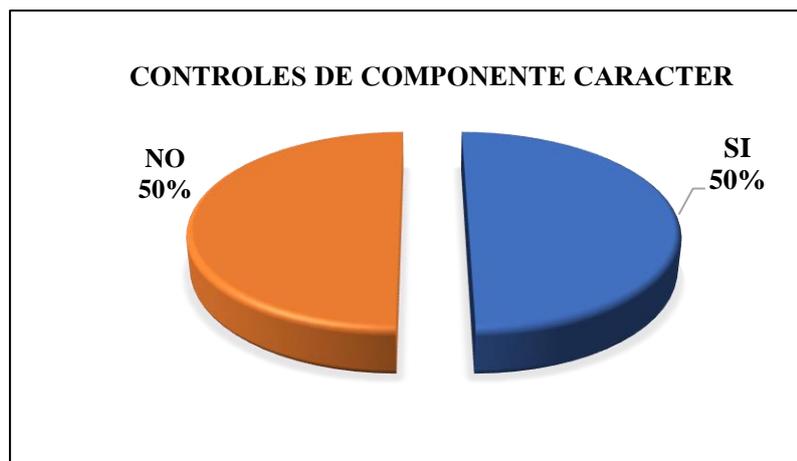
En el cuestionario de control interno aplicado al jefe de agencia de la COAC Alianza del Valle Ltda. para el proceso de crédito en lo que se refiere al componente del cliente, se establecieron 15 controles mínimos dando como resultado que en el proceso de créditos que se realiza en la Cooperativa se cumplen con 11 controles efectivos que representan el 73% del cumplimiento de la normativa y reglamentos para la emisión de créditos, y el 27% son aquellos controles que no se cumplen como el verificar si el cliente está acorde con la normativa de prevención de lavado de activos, a su vez no cuenta con políticas en donde se establezcan parámetros respecto al tiempo de residencia del cliente y de su cónyuge; y, no se identifican límites individuales y grupales de acuerdo con lo establecido a la normativa para la concesión de créditos, tanto al personal vinculado como a sus socios. Se puede evidenciar que la Cooperativa Alianza del Valle Ltda. cumple con la mayoría de los controles establecidos para la emisión de créditos, contribuyendo así la fiabilidad de su dinero ante sus prestamistas.

### 4.5.1.2 Componente Carácter

**Tabla 6:** Controles mínimos componente carácter

CONTROLES	RESPUESTAS	
	SI	NO
Control		
1. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas respecto al historial de créditos del solicitante?	X	
2. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos para conocer el historial créditos del cliente?	X	
3. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas respecto al historial de créditos del solicitante en el Sistema Financiero?	X	
4. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos para conocer el historial créditos del garante en el Sistema Financiero?	X	
5. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas respecto a cartera vencida en el historial de créditos del solicitante en el Sistema Financiero?	X	
6. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos para verificar parámetros de cartera vencida en el historial de créditos del solicitante en el Sistema Financiero?	X	
7. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas para evidenciar referencias comerciales del cliente?		X
8. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos de verificación de referencias comerciales del cliente?		X
9. ¿El proceso de crédito mantiene políticas de calidad de referencias a proveedores del cliente?		X
10. ¿El proceso de crédito mantiene procedimientos de calidad de referencias a proveedores del cliente?		X
11. ¿El proceso de crédito mantiene políticas de calidad de referencias de vecinos del cliente?		X
12. ¿El proceso de crédito mantiene procedimientos de calidad de referencias de vecinos del cliente?		X
<b>TOTAL CONTROLES</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

Elaborado por: Autora



**Figura 7:** Evaluación de controles mínimos del componente de carácter

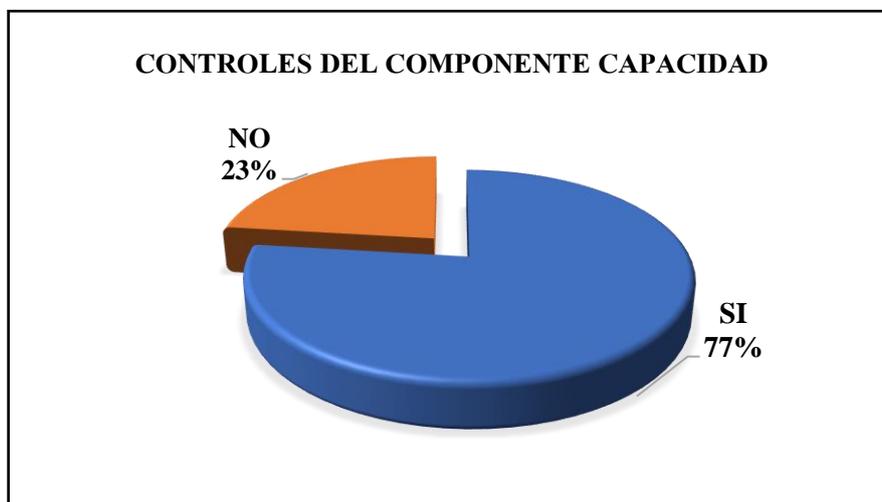
En la evaluación realizada al componente de carácter se investiga el comportamiento que muestra el beneficiario de crédito hacia el prestamista. En el análisis de controles mínimos por parte del oficial de crédito se obtiene que, de los 12 controles establecidos en el manual de emisión de créditos de la COAC se cumple en un 50% de efectividad, pero al analizar el 50% restante se concluye que el no tomar en cuenta las referencias comerciales, con proveedores y con vecinos es un factor negativo, existiendo un riesgo al momento de otorgar un crédito ya que no se conoce con exactitud la manera en la que el cliente acostumbra a pagar sus deudas. El carácter es un factor importante en las instituciones financieras a fin de evaluar el historial de crédito, las referencias y la interacción ante otros prestamistas.

### 4.5.1.3 Componente Capacidad

*Tabla 7: Evaluación de controles mínimos componente capacidad*

CONTROLES	RESPUESTAS	
	SI	NO
Control		
1. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos en donde se identifique la veracidad y temporalidad de los ingresos reportados por el cliente?	X	
2. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos para analizar la veracidad de los ingresos declarados por el garante?	X	
3. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas respecto a la temporalidad de los ingresos del cliente?		X
4. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas respecto a la temporalidad de los ingresos del garante?		X
5. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos respecto a la temporalidad de los ingresos reportados del cliente?		X
6. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos en donde se verifique el porcentaje de ingresos en comparación al ingreso total manifestado por el solicitante?	X	
7. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos para evidenciar los gastos reportados por el cliente?	X	
8. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos de valoración de las obligaciones del cliente dentro del sistema financiero y su capacidad de pago del crédito?	X	
9. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos para análisis de obligaciones judiciales del cliente?	X	
10. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas respecto a la cobertura y capacidad de pago del cliente?	X	
11. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos para verificar la cobertura y capacidad de pago del cliente?	X	
12. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas establecidas de montos máximos de aprobación y tipos de créditos existentes?	X	
13. ¿El proceso de crédito dispone de procedimientos para verificación del cumplimiento de montos máximos y su aprobación?	X	
<b>TOTAL CONTROLES</b>	10	3

Elaborado por: Autora



*Figura 8: Evaluación de controles mínimos del componente de capacidad*

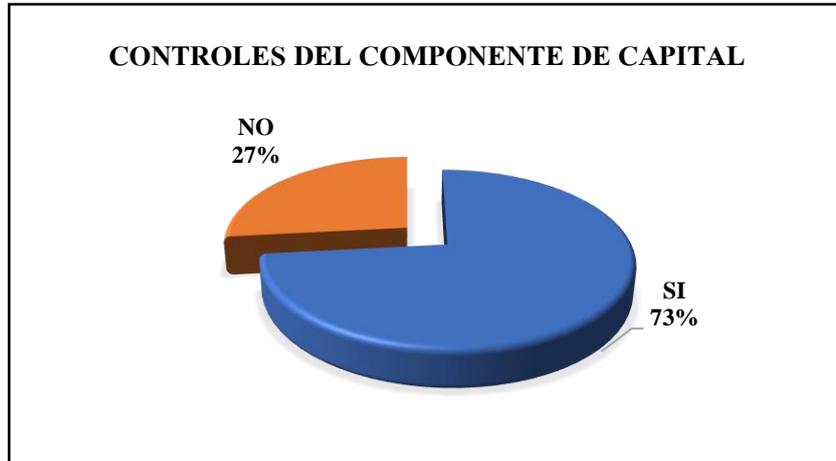
En la evaluación realizada a los controles mínimos del componente de capacidad su cumplimiento es del 77%, por lo que se evidencia que su análisis de capacidad de pagos de créditos es eficiente; puesto que el 23% de incumplimiento representa el nivel mínimo de morosidad en el año 2019 debido a que la Institución al no contar con políticas respecto a la temporalidad de los ingresos del cliente, no tiene un conocimiento claro de donde provienen los mismos afectando así el pago de sus cuotas; en el año 2019 el nivel de morosidad se eleva debido a la emergencia sanitaria. Es importante que la COAC realice una evaluación de las capacidades de pago que tiene el deudor para cancelar su préstamo.

#### 4.5.1.4 Componente Capital

**Tabla 8:** Evaluación de controles mínimos del Componente Capital

CONTROLES	RESPUESTAS	
	SI	NO
Control		
1. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas referentes a los bienes considerados como patrimonio del cliente y su conyugue?	X	
2. ¿El proceso de crédito mantiene procedimientos referentes a los bienes considerados como patrimonio del cliente y su conyugue?	X	
3. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas referentes a los bienes considerados como patrimonio del garante?	X	
4. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos referentes a los bienes considerados como patrimonio del garante?	X	
5. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas verificables de la existencia de gravámenes del patrimonio del cliente?		X
6. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas verificables de la existencia de gravámenes del patrimonio del garante?		X
7. ¿El proceso de crédito mantiene procedimientos para constatar la existencia de impedimentos del patrimonio del cliente y su conyugue?	X	
8. ¿El proceso de crédito mantiene procedimientos para constatar la existencia de impedimentos del patrimonio del garante?		X
9. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos para identificar la valoración del patrimonio del cliente y su codeudor?	X	
10. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas respecto a la solvencia del cliente?	X	
11. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos para identificar la valoración del patrimonio reportado por el garante?	X	
12. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos de verificación del cumplimiento de los requisitos mínimos de solvencia del solicitante?	X	
<b>TOTAL CONTROLES</b>	10	2

Elaborado por: Autora



**Figura 9:** Evaluación controles mínimos componente capital

En la evaluación realizada a los controles mínimos que se deben cumplir en el proceso de emisión de créditos en la COAC Alianza de Valle en referencia al capital se obtiene como resultado que, de los doce controles establecidos se cumplen diez de ellos estos representan el 73% de su totalidad. Es importante que el componente de capital se tome en cuenta dentro de las instituciones financieras ya que este consiste en medir la solidez financiera, bienes y principales activos. El 27% de los controles mínimos no se cumplen debido a que en el proceso de crédito no se cuenta con políticas verificables de la existencia de gravámenes del patrimonio del cliente y del garante.

### 4.5.1.5 Componente Colateral

*Tabla 9: Evaluación de controles mínimos componente colateral.*

CONTROLES	RESPUESTAS	
	SI	NO
Control		
1. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos para verificar la existencia del colateral a ser constituido a favor de la COAC previo a realizar la operación?	X	
2. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas en las que se indique que el colateral debe ser constituido a favor de la COAC?	X	
3. ¿El proceso de crédito mantiene procedimientos referentes a la existencia de gravámenes ante los activos a ser utilizados en la emisión de créditos?	X	
4. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos verificables de impedimentos legales ante los activos a ser utilizados en la emisión de créditos?	X	
5. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas en donde se establezcan parámetros de cobertura del colateral referente a su nivel de endeudamiento?		X
6. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos en donde se establezcan parámetros de cobertura del colateral referente a su nivel de endeudamiento interno del cliente?		X
7. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos de verificación la valoración de activos?	X	
8. ¿El proceso de crédito mantiene políticas respecto al orden de prelación que la entidad debe mantener en un procedimiento de liquidación?	X	
9. ¿El proceso de crédito mantiene procedimientos para el cumplimiento en la instrumentación de política referente a la prelación sobre activos ante una liquidación?	X	
10. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos que aseguren los tiempos de cobertura existencia y disponibilidad de activos?		X
11. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos adecuados para el registro de ingresos control de garantías instrumentadas en el proceso de concesión de créditos?	X	
12. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas referente a la vigencia de avalúos de las garantías?	X	
13. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos en donde se verifique el cumplimiento de las condiciones de custodias y mantenimiento de los bienes en custodia?	X	
<b>TOTAL CONTROLES</b>	10	3

**Elaborado por:** Autora



**Figura 10:** Evaluación de controles mínimos componente colateral

En la aplicación de la encuesta de controles mínimos del componente de colateral realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle para el proceso de emisión de créditos, al oficial de crédito da como resultado que, estos se cumplen eficazmente en un porcentaje del 77% ya que, las garantías contribuyen al cliente a obtener un préstamo; brindando así al prestamista la seguridad de que en caso de que el prestatario no cumpla con el pago acordado, su dinero se podrá recuperar a través de la garantía. Por lo general una garantía es un objeto por el cual se pide prestado el dinero. A su vez existe el 23% de incumplimiento en donde la COAC no cuenta con políticas en las que se establezcan parámetros de cobertura del colateral referente a su nivel de endeudamiento, y también son escasos los procedimientos que aseguren los tiempos de cobertura existencia y disponibilidad de activos.

## 4.6 Ponderación de componentes

Tabla 10: Ponderación de Componentes

Componente	%	Positivo	Negativos	Total	% Cumple	% no cumple	Calificación
Cliente	23,08%	11	4	15	73,33%	26,66%	16,92%
Carácter	18,46%	6	6	12	50,00%	50,00%	9,23%
Capacidad	20,00%	10	3	13	76,92%	23,08%	14,58%
Capital	18,46%	10	2	12	83,33%	16,66%	15,88%
Colateral	20,00%	10	3	13	76,92%	23,08%	15,38%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>47</b>	<b>18</b>	<b>65</b>	<b>72,31%</b>	<b>27,69%</b>	<b>72,31%</b>

Elaborado por: Autora

Al realizar un análisis global de los resultados obtenidos mediante la aplicación de encuestas de controles mínimos de cada uno de los componentes del crédito y de acuerdo con la ponderación establecida, se evidencia que en el proceso crediticio se cumple con el 72.31% de los controles, lo que significa que los procesos se ejecutan eficientemente en su mayoría existiendo un nivel de riesgo medio de crédito. A su vez existe un porcentaje de controles que no se cumplen dentro de la COAC tales como: en el componente de clientes el 26.66% representa que no se verifica si el cliente está acorde con la normativa de prevención de lavado de activos y no cuenta con políticas en donde se establezcan parámetros respecto al tiempo de residencia del cliente y de su cónyuge. Por consiguiente, en el componente de carácter se analiza que existe el 50% de incumplimiento, debido a que no se corrobora referencias comerciales, con proveedores y con vecinos siendo este un factor negativo al no tener una idea clara de cómo el cliente acostumbra a pagar sus deudas. En el componente de capacidad el 23,08% de incumplimiento representa el nivel mínimo de morosidad en el año 2019 debido a que la Institución no cuenta con políticas respecto a la temporalidad de los ingresos del cliente su influencia debido a la emergencia sanitaria. El porcentaje obtenido del total de componentes evaluados dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle que no se cumplen es del 27,69% por lo cual se recomienda a la Institución tomar en cuenta estos factores ya que pueden ocasionar riesgos financieros.

## 4.7 Evaluación de la cartera de crédito

Tabla 11: Evolución de la cartera

PERIODO	CARTERA BRUTA 2019	CARTERA BRUTA 2020	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
ENERO	16.372.219	17.832.164	1.459.945	8,92%
FEBRERO	17.914.837	17.207.621	-707.216	-3,95%
MARZO	17.004.689	10.301.184	-6.703.505	-39,42%
ABRIL	18.891.584	16.716.149	-2.175.435	-11,52%
MAYO	19.201.432	13.260.344	-5.941.088	-30,94%
JUNIO	19.327.502	15.312.117	-4.015.385	-20,78%
JULIO	21.793.806	23.237.740	1.443.934	6,63%
AGOSTO	22.130.972	19.130.163	-3.000.809	-13,56%
SEPTIEMBRE	20.849.771	24.348.463	3.498.692	16,78%
OCTUBRE	18.020.759	31.020.303	12.999.544	72,14%
NOVIEMBRE	19.489.901	27.567.040	8.077.139	41,44%
DICIEMBRE	15.621.305	29.287.480	13.666.175	87,48%

Fuente: COAC Alianza del Valle Ltda.

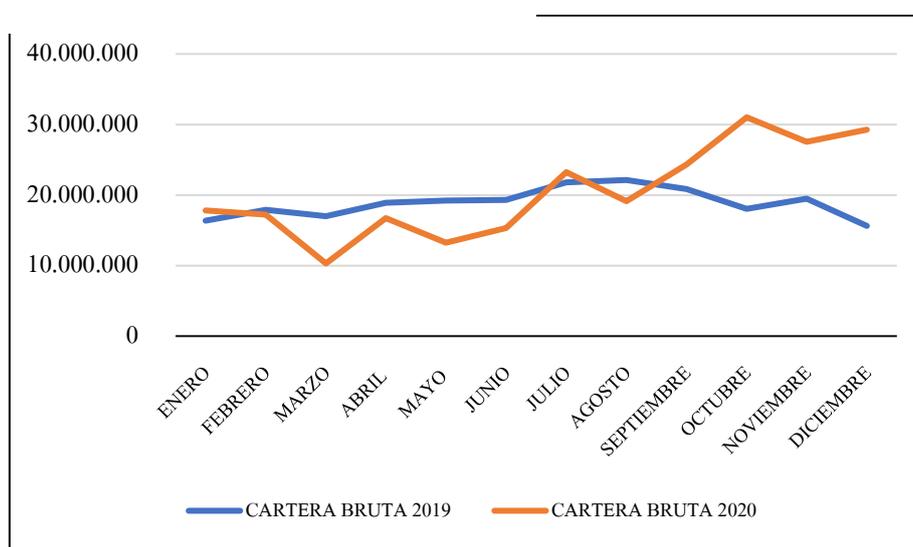


Figura 11: Evaluación de cartera de crédito año 2019-2020

En la evaluación de cartera de crédito para el año 2019 y 2020 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle se obtiene que en los meses de enero a julio del año 2019 la cartera se mantiene en un nivel constante, en donde los ingresos generados son los necesarios para cubrir gastos operativos; por el contrario, en el último semestre sus ingresos empiezan a decaer debido a que se suscita el paro a nivel nacional mismo que ocasionó la interrupción de actividades cotidianas, así como la reducción de actividades económico-productivas que generaron un impacto macroeconómico en el país. En el año

2020 en el primer trimestre muestra una caída preocupante generando así falta de liquidez a la COAC y el incumplimiento de pagos de las cuotas de créditos por parte de los clientes de acuerdo con los convenios establecidos. A partir del mes de abril, 2020 los ingresos de la cooperativa ascienden, mostrando así su efectividad en cobros y reembolsos de créditos, con lo que logra disminuir el nivel de morosidad.

**Tabla 12:** Evaluación de la cartera vencida en montos y saldos atrasados del año 2019.

	<b>Monto</b>	<b>Saldo</b>	<b>Días Vencidos</b>	<b>Tipo de crédito</b>
<b>Año 2019</b>	\$42.000,00	\$35.624,86	728	Microcrédito
	\$21.970,00	\$12.096,91	554	Microcrédito
	\$20.000,00	\$5.888,55	398	Consumo
	\$12.310,00	\$8.556,42	779	Microcrédito
	\$10.000,00	\$1.498,44	703	Microcrédito
	\$10.000,00	\$4.083,18	799	Consumo
	\$8.000,00	\$901,51	131	Microcrédito
<b>Año 2020</b>	\$8.000,00	\$2.476,45	595	Microcrédito
	\$7.010,00	\$5.451,13	549	Microcrédito
	\$5.140,00	\$4.020,84	563	Microcrédito

Fuente: COAC Alianza del Valle Ltda.

El análisis de resultados de la evaluación de la cartera vencida del año 2020 muestra que existen saldos atrasados con una variabilidad de días en el pago de cuotas, mismos que se acumulan por el incumplimiento de las obligaciones por parte de los socios. Se han evidenciado 10 créditos vencidos en donde el 70% representa el mayor porcentaje de cuotas no canceladas en el año 2020 debido a la emergencia sanitaria y otras causas como:

- Sobreendeudamiento
- Cambio de domicilio
- Despido del empleo
- Enfermedad del deudor
- Emergencia Sanitaria
- Olvido
- Impuntualidad

## 4.8 Indicadores Financieros

Medir el riesgo de crédito supone una variación de los recursos financieros, es una forma de conocer la probabilidad de pago de las obligaciones del cliente ante el prestamista.

*Tabla 13: Indicadores Financieros*

RESUMEN INDICADORES	PERIODO 2019	PERIODO 2020	COMPARACIÓN
ROE	5,87%	5,65%	0,59%
ROA	0,88%	0,79%	0,16%
GASTOS DE OPERACIÓN/ ACTIVO	3,12%	3,96%	0,87%
GRADO DE ABSORCIÓN	75,99%	85,01%	11,24%
ACTIVOS PRODUCTIVOS/PASIVOS CON COSTOS	117,51%	111,60%	6,30%
MOROSIDAD	5,79%	4,33%	-1,24%
LIQUIDEZ	22,59%	27,20%	-5,67%
SOLVENCIA PATRIMONIAL	17,57%	17,56%	0,01%

Elaborado por: Autora

Del análisis de los indicadores financieros de la COAC Alianza del Valle Ltda. el ROE también conocido como la rentabilidad de los accionistas mide la capacidad en la que la Institución remunera a sus propietarios en donde para el periodo 2019 muestra el 5,87% y en el año 2020 el 5,65% evidenciándose una disminución mínima entre los dos años. La rentabilidad económica ROA es una medida de efectividad de la administración organizacional en donde más alto sea su incremento con mayor productividad de activos cuenta la COAC, al tener en el año 2019 0,88% y en el año 2020 0,79% indica que no se está ejecutando estrategias para una adecuada administración financiera.

El índice de morosidad que presento la cooperativa en el año 2019 cerro con 5,79% y al año 2020 cerro con el 4,33% siendo este menor con la comparación de -1,24% lo cual indica que la COAC ha implementado estrategias para la recuperación de la cartera y refinanciamientos de cuotas atrasadas.

La liquidez ha ido incrementando en el año 2020 el 27,20% lo que quiere decir que en ese año existió mayores ingresos y recursos financieros para cubrir cada una de las deudas emitidas por los clientes a corto plazo, generando así mejora en la solvencia patrimonial.

A pesar del desempeño que ha mostrado la economía ecuatoriana durante el año 2020 viéndose afectado por el factor pandemia la Cooperativa Alianza del Valle Ltda. no solo destaco su disciplina durante el año si no también que todos los indicadores financieros se encuentran dentro de los estándares de eficiencia, mostrando de esta manera la calidad de su proceso administrativo y el estricto control en sus indicadores financieros.

#### **4.9 Gobernabilidad y administración de riesgos.**

Año a año la COAC obtiene un certificado de contar con un Buen Gobierno en donde cabe destacar que, durante el último trimestre del año 2020, mantuvo un proceso de evaluación por la Universidad Nacional de la Pampa, a fin de poder renovar este reconocimiento siendo parte fundamental de la cooperativa siendo reconocida por su buena gestión y cumplimiento de normas establecidas.

La estructura de procesos de gobernabilidad de la Cooperativa Alianza del Valle Ltda. son los adecuados en donde se desarrollan continuas capacitaciones para los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia.

#### 4.10 Ciclo del crédito

El ciclo del crédito de la COAC Alianza del Valle cuenta de cinco fases misma que inicia en la promoción del crédito y termina en la recuperación total del mismo.

- **Promoción:** El ciclo de un crédito inicia con una promoción en donde los asesores u oficiales de crédito otorgan información a los clientes de cómo obtener un crédito, medios y facilidades de pago, etc. Es importante que la información brindada cuente con parámetros claros de cada uno de los requisitos y condiciones como: tasas, plazos y costos a fin de evitar malentendidos.
- **Origen del crédito:** Es la fase en donde se inicia el trámite para la obtención de un crédito, aquí se realiza la recolección de datos y análisis de estos para el levantamiento de información y tener conocimiento de a quien se emitirá el crédito. En esta etapa influye en la gestión del riesgo ya que se puede dar origen al no cumplimiento de las obligaciones por parte del cliente.
- **Administración del crédito:** La COAC en la fase administrativa deberá mantener un control y registro de ingresos y gastos generados en la cartera productiva e improductiva a su vez se debe tomar en cuenta varios parámetros como la previsión, planeación, organización y control en cada una de las actividades a realizarse.
- **Recaudación:** En esta fase permite a los socios el cumplimiento de sus obligaciones. La Cooperativa debe brindar un adecuado sistema de servicio hacia los clientes y contar con personal capacitado para responder cada una de las inquietudes que se presente o información que soliciten los clientes.
- **Cobranza:** Es la última fase del ciclo de crédito en donde la Cooperativa puede hacer efectiva la recepción de valores correspondientes a las deudas y prestamos con sus clientes de manera eficiente para cubrir gastos administrativos y operativos.

**Figura 12:** Ciclo del crédito



Un proceso crediticio se establece tomando en cuenta cada una de las fases del ciclo del crédito, se diseñó una ficha de categorización en la COAC Alianza del Valle Ltda. para conocer cada uno de los elementos a tomarse en cuenta.

**Tabla 14:** Ficha de categorización aplicada al ciclo del crédito.

<b>CICLO</b>	<b>ORIGEN DEL CRÉDITO</b>
<b>Alcance</b>	<b>Desde:</b> Recepción de la solicitud de un crédito por parte del cliente. <b>Hasta:</b> Documentación y desembolso o emisión del crédito.
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de crédito</li> <li>• Historial de créditos</li> <li>• Condición de pagos</li> </ul>
<b>Actividades</b>	Verificación, aprobación, instrumentación y desembolso.
<b>Productos</b>	Socios solicitantes, emisión de créditos, garantías y expedientes de créditos.
<b>Normas</b>	Procesos de créditos - Manual de crédito
<b>Personas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficial de crédito</li> <li>• Analista de operaciones</li> <li>• Analista de crédito</li> <li>• Ejecutivo de cuentas</li> </ul>
<b>Herramientas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laptop</li> <li>• Sistema de crédito utilizado por la Cooperativa</li> </ul>
<b>Infraestructura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agencia Sur Alianza del Valle</li> <li>• Oficina jefe de agencia</li> <li>• Balcón de oficiales de crédito</li> </ul>

Elaborado por: Autor

#### **4.11 Incidencia con el riesgo de crédito**

En el análisis realizado al proceso crediticio en la COAC Alianza del Valle Ltda. se detectaron eventos de riesgos que generan pérdidas debido al incumplimiento de las obligaciones por parte de quienes adquieren un préstamo en la Institución Financiera. Este riesgo es identificado mediante el proceso de análisis de capacidad de crédito de los clientes; es decir, conocer la posibilidad de pago para apelar a un préstamo en monto y tiempo determinado, sin poner en riesgo su solvencia económica. Para esto se tomará en cuenta la medición de los siguientes controles:

##### **1. Sobreendeudamiento.**

El sobre endeudamiento se da cuando las personas no pueden generar suficientes ingresos a fin de cumplir con el pago de las obligaciones con deudas contraídas, básicamente se pretende que el endeudamiento no supere el 40% de los ingresos mensuales. El sujeto de crédito, su cónyuge y el garante serán objetivo de investigación mediante un análisis de datos del buró de crédito para medir el Score del socio adaptado al Equifax. La puntuación

obtenida del individuo será de acuerdo con el historial de pagos realizados en deudas contraídas anteriormente tomando en cuenta el compromiso, la capacidad de pago y el nivel de endeudamiento del solicitante de crédito. El Score da como resultado que, mientras más alta sea la puntuación existe menos probabilidad de incumplimiento y su puntaje mínimo sugerido es de 850 puntos. También es importante evaluar las deudas y obligaciones que tenga el cliente fuera de la Institución Financiera como: familiares, vecinos, tiendas y otros.

**Recomendación:** Mientras más alto sea el SCORE menos probabilidad de incumplimiento de pago.

## 2. Veracidad de los ingresos y gastos del solicitante.

El control de verificación evalúa cada uno de los valores de ingresos y gastos que presenta el cliente al momento de solicitar el crédito, este control es óptimo para una evaluación financiera del solicitante a fin de que se cumpla con la obligación de pago. El resultado obtenido de este análisis se castiga con un porcentaje, ya que siempre existen imprevistos y contratiempos fuera del presupuesto que se establece inicialmente. Es importante verificar los ingresos mediante llamadas de confirmación o correos electrónicos del lugar y tiempo en el que trabaja el cliente para conocer su estabilidad laboral.

**Recomendación:** Capacidad de pago  
 $\text{Ingresos} - \text{Egresos} = \text{Total Disponible}$ .

## 3. Respaldo de la deuda.

Se verifica la información de los datos emitidos por el solicitante evaluando inicialmente el patrimonio de la persona, esto permitirá conocer si la deuda puede ser respaldada con bienes en caso de impago o incumplimiento de la obligación con la COAC Alianza del Valle Ltda.

**Recomendación:** Mientras mayores sean sus ingresos y mas alto el patrimonio mejor.

De la evaluación de controles mínimos del proceso crediticio y los riesgos encontrados en el manejo de carrea, se incorporarán estrategias de mejora en los procedimientos de contratos de emisión de créditos en beneficio de la Cooperativa Alianza del Valle Ltda.

### 1. Mantener una base de datos actualizada de los socios

El departamento de crédito y cobranza debe actualizar su base de datos periódicamente, esto permitirá recopilar información relevante de los socios, con la finalidad de asegurar la gestión del cobro y mantener un sistema ágil de comunicación con los mismos. Estos datos deberán contener:

- Nombres y Apellidos del solicitante, cónyuge y garante.
- Cédula de identidad
- Celular
- Correo Electrónico
- Dirección del domicilio
- Lugar de trabajo
- Teléfono laboral
- Solicitar la comunicación inmediata de cambios de domicilio tanto del solicitante como del garante.

### 2. Elaboración de reportes diarios de la cartera de crédito

Los reportes diarios permiten conocer el número de cuotas y monto de operaciones tanto de cartera vencida como por vencer. Esto permitirá establecer acciones de cobro tomando en cuenta la fecha de emisión, el plazo y vencimiento de los créditos otorgados a los clientes.

REPORTE DE CARTERA VENCIDA Y POR VENCER							
Socio	Emisión	Plazo	Vencimiento	Días vencidos	Cuotas	Monto	Saldo
TOTAL CARTERA							

Elaborado por: Autora

### **3. Proceso de la gestión de cobro**

Para que el proceso de cobranza sea efectivo en COAC Alianza del Valle Ltda. se debe cumplir con varios pasos que contribuyan al cobro de créditos y recuperación de la cartera, entre los cuales se propone:

- Verificar el estado de las cuentas por cobrar del solicitante
- Investigar las causales de impago de obligaciones
- Realizar un seguimiento de las promesas de pago
- En caso de acumularse 120 días desde la fecha del incumplimiento del pago se iniciará el proceso judicial de cobro.

### **4. Actitud y competitividad en el proceso administrativo**

Para que el proceso administrativo sea eficiente los trabajadores deben conservar una buena relación con los socios siendo atentos, observadores, entusiastas, persuasivos, sociables y transmitir confianza del proceso crediticio a llevarse a cabo con los socios, manteniendo siempre la independencia en sus actividades operativas.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

- Mediante el diagnóstico situacional se determinó que la COAC Alianza del Valle Ltda. realiza su gestión administrativa rigiéndose al manual de políticas y procedimientos para la gestión de créditos, sin embargo, las estrategias para la recuperación de cartera son escasas.
- A través del marco teórico se fundamentó científica y técnicamente la información de fuentes bibliográficas referente a conceptos de cartera de créditos, gestión de procesos de cobranza y componentes del crédito que permiten tener una idea clara de los factores de riesgo que inciden en la cartera de la cooperativa.
- En cuanto a la metodología se detallaron cada uno de los instrumentos, métodos, técnicas y variables que se utilizaron para conocer datos importantes de la Cooperativa, sus principales falencias y riesgos de la gestión de créditos, así como su impacto en la recuperación de cartera.
- El diseño de estudio del caso permitió realizar un análisis del proceso crediticio y la evaluación de la cartera de crédito para aplicación de estrategias de mejora en beneficio de la cooperativa de ahorro y crédito Alianza del Valle Ltda.

## 5.2 Recomendaciones

- Es necesario que la Cooperativa Alianza del Valle Ltda. realice un análisis profundo y ajustes en las políticas de crédito para emisión de un préstamo por medio de la aplicación de nuevas estrategias de control que permitirán disminuir el riesgo de crédito y proporcionar un nivel de efectividad en el proceso de recuperación de cartera.
- Es importante que se realice constantes capacitaciones al personal del área administrativa y de cobranza sobre los procesos de créditos y la colocación de sus recursos, permitiendo así una mayor eficiencia en la gestión y emisión de créditos.
- Se recomienda en futuras investigaciones que se profundice la información de las temáticas a ser indagadas para una mejor definición de cada uno de los servicios que se ofertan en la COAC Alianza del Valle Ltda. con el fin de distinguir los eventos encontrados y así brindar posibles soluciones.
- Se recomienda implementar las estrategias detalladas en el estudio de caso mismas que permitirán obtener un nivel de eficacia en los procedimientos de contratos de emisión de créditos, su recuperación dentro de los plazos establecidos y la nueva colocación de esos recursos en créditos frescos, con lo cual la cooperativa logrará incrementar su rentabilidad y mejorar su situación financiera.

## Referencias Bibliográficas

- Acosta, M. (24 de Enero de 2020). *www.marsh.com*. Obtenido de *www.marsh.com*: <https://www.marsh.com/pa/es/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>
- Alcántara, M. (Junio de 2013). UAEH - Finanzas. *Indicadores Financieros*. Mexico, Estado de Hidalgo: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Obtenido de Indicadores Financieros.
- Angulo, R. (2 de Agosto de 2018). *ClickBalance*. Obtenido de Contabilidad y Administración : <https://clickbalance.com/blog/contabilidad-y-administracion/finalidad-de-una-cartera-de-creditos/>
- Bañuelos, S. (6 de Marzo de 2014). *www.t21.com*. Obtenido de *www.t21.com* Credito y cobranza: <http://t21.com.mx/index.php/opinion/artecobrar/2014/03/06/administracion-credito>
- Calle, J. P. (6 de Octubre de 2020). *www.piranirisk.com*. Obtenido de *www.piranirisk.com*: <https://www.piranirisk.com/es/blog/conozca-los-componentes-del-control-interno-de-una-empresa>
- Carrasco. (28 de Marzo de 2019). *www.PractisisBlog.com*. Obtenido de *www.PractisisBlog.com*: <https://www.practisis.com/blog/index.php/2019/03/28/la-importancia-de-implementar-procesos-operativos-en-tu-empresa/>
- Castillo, B. (14 de Octubre de 2020). *www.guiauniversitaria.mx*. Obtenido de *www.guiauniversitaria.mx* Métodos de Investigación : <https://guiauniversitaria.mx/6-tipos-de-metodos-de-investigacion/>
- Castro, J. (2015). *Crédito y Cobranza*. México : Grupo Editorial Patria .
- Condori. (2017). *www.formaciontecnicabolivia.org*. Obtenido de *www.formaciontecnicabolivia.org*: <https://formaciontecnicabolivia.org/sites/default/files/publicaciones/guia-de-gestionambientalweb.pdf>
- Cooperativas, L. G. (7 de Abril de 2004). Recuperado el 23 de Junio de 2021, de Biblioteca del Congreso Nacional: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=257826&idParte=0&idVersion=>
- Crisis Económica*. (2017). Obtenido de Enciclopedia Económica: <https://enciclopediaeconomica.com/crisis-economica/>
- Cuyanguillo, G. (28 de Octubre de 2014). *Prezi*. Obtenido de CLASIFICACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO: <https://prezi.com/uhs9mqptccpn/clasificacion-del-sistema-financiero/>

- Días, L. (2011). *La observación* . Mexico: Facultad de Psicología UNAM.
- Enciclopedia Económica*. (2019). Obtenido de Enciclopedia Económica - Crisis Económica: <https://enciclopediaeconomica.com/crisis-economica/>
- Estupiñan, R. (2015). *Control Interno y Fraudes con base en ciclos tradicionales*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Folgueiras, P. (2015). *La entrevista*.
- Girón, A. (2005). *Crisis Financiera*. Mexico : EUMED.NET .
- Gonzales, A., & Peñaherrera, J. (2020). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador . *Revesco*, 1- 4.
- Gonzalez, A. (2014). *Proceso Administrativo* . Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Grupo Adaptalia*. (15 de Enero de 2020). Obtenido de [www.grupoadaptalia.es](http://www.grupoadaptalia.es): <https://www.grupoadaptalia.es/blog/proteccion-de-datos/sistemas-de-informacion-credicia-en-la-lopdgdd/>
- Heck, M. (13 de Diciembre de 2018). *WWW.HOYFINANZAS.COM*. Obtenido de *WWW.HOYFINANZAS.COM*: <https://hoyfinanzas.com/economia/instituciones-financieras/>
- Jaramillo, L. (12 de Octubre de 2015). *Metodología de la Clificación del riesgo*. Obtenido de [https://classinternationalrating.com/wp-content/uploads/2016/02/fin-met-anexo\\_e\\_-\\_metodologia\\_calificacion\\_de\\_instituciones\\_financieras\\_y\\_bancos\\_cir\\_2014\\_-\\_reforma.pdf](https://classinternationalrating.com/wp-content/uploads/2016/02/fin-met-anexo_e_-_metodologia_calificacion_de_instituciones_financieras_y_bancos_cir_2014_-_reforma.pdf)
- Kenny, O. (8 de Enero de 2019). *www.hispanicfactor.org*. Obtenido de *www.hispanicfactor.org*: <https://hispanicfactor.org/que-es-un-credito-financiero-y-como-se-deberia-utilizar/>
- Maldonado, P. (2016). La mutualista merece un trato especial. *LÍDERES*, 1-2.
- Martines, P. (2005). *Diccionario Práctico de Terminos Economicos Financieros*. 3ªra Edición .
- Martinez, A. (2016). *La cooperstiva y su identidad*. Dykinson.
- Máxima, J. (10 de Marzo de 2020). *www.caracteristicas.com*. Obtenido de *www.caracteristicas.com* Método Deductivo: <https://www.caracteristicas.co/metodo-deductivo/>
- Mejia, T. (27 de Agosto de 2020). *www.lifeder.com*. Obtenido de *www.lifeder.com* Investigación Explicativa: <https://www.lifeder.com/investigacion-explicativa/>

- Monja, C. (18 de Junio de 2020). *www.especializate.usat.edu.pe*. Obtenido de *www.especializate.usat.edu.pe*: <http://especializate.usat.edu.pe/blog/la-importancia-de-los-indicadores-financieros-en-las-empresas-modernas/>
- Morales, G. (3 de Febrero de 2014). *FINANZAS*. Recuperado el 23 de Junio de 2021, de Programa de Educación Financiera: <https://tusfinanzas.ec/glossary/mutualista/>
- Olivares, D. (13 de Febrero de 2019). *www.muypymes.com*. Obtenido de *www.muypymes.com*: <https://www.muypymes.com/2019/02/13/como-calculan-las-rotaciones-de-cuentas-por-cobrar>
- Perez, J., & Gardey, A. (2014). *www.definicion.de*. Obtenido de *www.definicion.de*: <https://definicion.de/cuestionario/>
- Porter, M. (2006). *Administración*. Pearson Educación .
- Raffino. (2021 de Enero de 24). *CONCEPTO.DE*. Recuperado el 23 de Junio de 2021, de Concepto de Organización : <https://concepto.de/organizacion/>
- Raffino, M. E. (3 de Junio de 2020). *CONCEPTO.DE*. Obtenido de Bancos Instituciones Bancarias: <https://concepto.de/banco-institucion-bancaria/>
- Ramirez. (16 de Septiembre de 2020). *CONCEPTO.DE*. Recuperado el 23 de Junio de 2021, de ADMINISTRACIÓN : <https://concepto.de/administracion/>
- Ramirez, L. (2018). *www.tiposdefichas.com*. Obtenido de *www.tiposdefichas.com*: <https://tiposdefichas.com/ficha-de-observacion/>
- Rey, A. (30 de Noviembre de 2017). *www.revistadigital.unisem.es*. Obtenido de *www.revistadigital.unisem.es*: <https://revistadigital.unisem.es/gestion-empresarial/riesgo-financiero/>
- Riquelme. (17 de Junio de 2021). *www.webyempresas.com*. Obtenido de *www.webyempresas.com*: <https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>
- Riquelme, M. (8 de Marzo de 2007). *www.webyempresa.com*. Obtenido de *www.webyempresa.com*: <https://www.webyempresas.com/que-es-un-procedimiento-en-una-empresa/>
- Roman, N. (2015). *www.StuDocu.com*. Obtenido de *www.StuDocu.com*: <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-nacional-de-loja/contabilidad-i/informe/cartera-de-credito/4153834/view>
- Rus, E. (10 de Diciembre de 2020). *www.economipedia.com*. Obtenido de Economipedia Investigación Aplicada: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-aplicada.html>

- Sanchez, P. (30 de Junio de 2021). *www.okdiario.com*. Obtenido de [www.okdiario.com](https://okdiario.com/curiosidades/que-metodo-descriptivo-2457888) Método descriptivo:  
<https://okdiario.com/curiosidades/que-metodo-descriptivo-2457888>
- Tapia, E. (25 de Octubre de 2020). *www.elcomercio.com*. Obtenido de [www.elcomercio.com](https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/respuestas-dudas-calificacion-buro-credito.html):  
<https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/respuestas-dudas-calificacion-buro-credito.html>
- TF, P. (7 de Febrero de 2021). *www.Rankia.com*. Recuperado el 23 de Junio de 2021, de Tipos de Instituciones Financieras:  
<https://www.rankia.pe/blog/cuentas-bancarias-ahorro-corriente-sueldo/4892758-cuales-son-tipos-instituciones-financieras>
- Torres, J. (Mayo de 2012). *www.conceptos.sociales.unam.mx*. Obtenido de [www.conceptos.sociales.unam.mx](http://conceptos.sociales.unam.mx/conceptos_final/504trabajo.pdf):  
[http://conceptos.sociales.unam.mx/conceptos\\_final/504trabajo.pdf](http://conceptos.sociales.unam.mx/conceptos_final/504trabajo.pdf)
- Torres, Z. (2015). *Planeación y Control*. Mexico : Grupo Editorial Patria.
- Uriarte. (9 de Marzo de 2020). *CARACTERISTICAS*. Recuperado el 23 de Junio de 2021, de Definición y características:  
<https://www.caracteristicas.co/planificacion/>
- Westreicher, G. (19 de Julio de 2019). *www.economipedia.com*. Obtenido de [www.economipedia.com](https://economipedia.com/definiciones/central-de-riesgo.html) : <https://economipedia.com/definiciones/central-de-riesgo.html>
- Westreicher, G. (2020 de Febrero de 2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>
- Westreicher, G. (23 de Febrero de 2020). *www.economipedia.com*. Obtenido de [www.economipedia.com](https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html) Encuesta:  
<https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

## Referencias Legales

*Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador* . (Julio de 2015). Obtenido de Estudios especializados SFPS:

[https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Cre%CC%81dito%20SFPS%20\(Corregido\).pdf/0c32d754-7338-4ee7-b751-a00c74d1f75b](https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Cre%CC%81dito%20SFPS%20(Corregido).pdf/0c32d754-7338-4ee7-b751-a00c74d1f75b)

IEPS. (Julio de 2012). *Ley de la Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Ley de la Economía Popular y Solidaria:

[https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/ley\\_economia\\_popular\\_solidaria.pdf](https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/ley_economia_popular_solidaria.pdf)

# ANEXOS



Carta de aprobación de la COAC Alianza del Valle Ltda.



**Alianza del Valle Ltda.**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito

QUITO, 03 DE AGOSTO 2021

SRES. UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

A petición verbal de la interesada Srta **ROLDÁN YÁNEZ KATERINE LISBETH** portadora de la CI: **1726433111**, estudiante del octavo semestre especialización **CONTABILIDAD Y AUDITORIA**, me permito informar que la mencionada señorita queda aceptada en la **COAC ALIANZA DEL VALLE LTDA.** para la realización de su trabajo de Integración Curricular denominado: **"ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO, PROVINCIA DE PICHINCHA EN EL AÑO 2020."**

Nos permitimos abrir las puertas para toda información que requiera

Atentamente

  
**ALIANZA DEL VALLE**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
-----  
**Marco Proaño**  
JEFE AGENCIA GUAMANI

Ing. Marco Proaño

1709075186

Jefe de Agencia



PBX: 2998-600

**MATRIZ**

Huancabamba SN y Duchovela  
PBX: 2998 600 ext. 01109

**TUMBACO**

Av. Osaesdo Guayankamí E19 y Caspar  
de Cárvajal, Edificio Altiplano  
PBX: 2998 600 ext. 12101

**MACHACHI**

Av. Colón y Av. Cifuentes s/n  
PBX: 2998 600 ext. 06101

**SANGOLQUI**

Av. General Enriquez 3032 y  
Río Chiriquipe Est.  
PBX: 2998 600 ext. 04101

**EL INCA**

Los Nayasles 47-161 y Av. Inca  
PBX: 2998 600 ext. 02101

**GUAMANI**

Av. Matamoros 552-148 y  
Calle La Peña  
PBX: 2998 600 ext. 11101

**AMAGUÑA**

García Moreno E2-15 y Colón  
PBX: 2998 600 ext. 02101

**COLÓN**

Av. Colón E9-52 y 6 de Diciembre  
PBX: 2998 600 ext. 10101

**CHILLOGALLO**

Antonio Jara de Sucre OE-720 y Luis López  
PBX: 2998 600 ext. 03101

**CONOCOTO**

Manuel Saucedo y Pólvora Esquina  
PBX: 2998 600 ext. 09101

Formato de entrevista aplicada al jefe de agencia de la COAC.



## ENTREVISTA

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA DEL VALLE LTDA. DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO.

**Objetivo:** La presente encuesta tiene por objeto, obtener información sobre funciones, cartera de crédito, morosidad y desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle para análisis de datos e implantación de posibles acciones de mejora.

**Nota:** La información proporcionada será utilizada únicamente para fines académicos.

### Cuestionario

1. ¿Qué cargo desempeña usted en la Institución?
2. ¿Cuánto tiempo desempeña sus funciones?
3. ¿Qué servicios presta la cooperativa a sus asociados?
4. ¿La institución cuenta con un manual para la gestión de créditos?
5. ¿Existe un manual para los procesos de cobranza?
6. ¿La cooperativa cuenta con financiamiento propio?
7. ¿Los manuales de procesos son actualizados oportunamente?
8. ¿La COAC cuenta con estrategias para evitar riesgos crediticios?
9. ¿Cuáles son las estrategias que adoptado para evitar riesgos crediticios?
10. ¿Se presenta informes y reportes de colocación y recuperación de crédito a los organismos de control?
11. ¿Con que frecuencia se presentan los reportes de colocación y recuperación del crédito?
12. ¿Cuál es índice de morosidad de la carrea de la COAC?
13. ¿Cuál es la principal causa para que se dé un alto índice de morosidad?
14. ¿Cómo percibe actualmente el clima laboral de la COAC?
15. ¿Ha existido un crecimiento de clientes en los dos últimos años?
16. Si la respuesta anterior fue positiva ¿Cuál fue el nivel de crecimiento?
17. ¿Qué porcentaje de créditos pre cancelados ha existido en la cooperativa en el último semestre?
18. ¿Cuáles son las causas por las que los clientes han manifestado su deseo de pre cancelar el crédito?

Formato de encuesta aplicada a los clientes de la COAC



ENCUESTA CLIENTES  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO ALIANZA DEL VALLE LTDA.

**Objetivo:** La presente encuesta tiene por objeto, obtener información de los clientes ante los servicios y ambiente laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. para análisis de datos e implantación de posibles acciones de mejora.

**Nota:** La información proporcionada será utilizada únicamente para fines académicos.

**Instrucciones:**

- Lea detenidamente cada una de las preguntas
- Una sola opción de elección
- Responda la respuesta con una X según su conocimiento

**DATOS TÉCNICOS**

Edad

18 a 30	
31 a 40	
41 a 50	
51 a más	

Género

Masculino	
Femenino	

Nivel de instrucción

Ninguna	
Primaria	

Secundaria	
Superior	

**Cuestionario**

**1. ¿Los servicios que presta la COAC son:**

Excelente	
Muy buena	

Buena	
Regular	
Mala	

2. **¿Cuándo usted requiere un financiamiento acude a?**

Cooperativas	
Bancos	
Mutualistas	

3. **¿La información brindada por el personal de la COAC con respecto a sus productos y servicios es?**

Suficiente	
Buena	
Insuficiente	
Regular	
Mala	

4. **La calidad de atención al cliente que brinda la Cooperativa Alianza del Valle Ltda. es:**

Muy satisfecho	
Satisfecho	
Irregular	
Insatisfecho	
Muy insatisfecho	

5. **El tiempo de espera para realizar sus trámites en la cooperativa es:**

Muy rápido	
Rápido	
Regular	
Lento	
Muy lento	

6. **¿La infraestructura de la cooperativa es?**

Muy adecuada	
Adecuada	
Regular	
Pequeña	

7. ¿Qué tipo de servicios de los que ofrece la institución ha utilizado en el último semestre?

Inversiones	
Créditos	
Bonos de desarrollo humano	
Matriculación vehicular	

8. En las diferentes áreas de servicio que brinda la cooperativa, ¿existen factores que pueden ser mejorados?

Si	
No	

9. ¿Si su respuesta anterior fue positiva, en cuáles?

Inversiones	
Créditos	
Bonos de desarrollo humano	
Matriculación vehicular	

10. ¿Cómo califica la eficiencia de los operadores y asesores financieros de la Cooperativa?

Excelente	
Muy buena	
Buena	
Regular	
Mala	

Formato de encuesta aplicada a los empleados de la COAC



ENCUESTA EMPLEADOS

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA DEL VALLE LTDA. DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO

**Objetivo:** La presente encuesta tiene por objeto, obtener información de funcionarios sus procesos administrativos y financieros y ambiente laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. para análisis de datos e implantación de posibles acciones de mejora.

**Nota:** La información proporcionada será utilizada únicamente para fines académicos.

**Instrucciones:**

- Lea detenidamente cada una de las preguntas
- Una sola opción de elección
- Seleccione la respuesta con una X según su conocimiento

**DATOS TÉCNICOS**

Edad

18 a 30	
31 a 40	
41 a 50	
51 a más	

Nivel de instrucción

Bachiller	
Nivel Técnico	
Tercer Nivel	

Género

Masculino	
Femenino	

Área en la que trabaja

Área Administrativa	
Crédito y cobranzas	
Tesorería	
Talento Humano	

**Cuestionario**

1. ¿Qué tiempo lleva laborando en la empresa?

Menos de un año	
De 1 a 5 años	
De 6 a 10 años	
De 11 a 20 años	
Más de 21 años	

visión de la cooperativa?

2. ¿Conoce usted cual es la misión y

Si	
No	

**3. ¿El ambiente laboral dentro de la Institución es?**

Excelente	
Muy buena	
Buena	
Regular	
Mala	

**4. Antes de firmar un contrato de crédito. ¿Se informa detalladamente al cliente sobre comisiones, intereses y consecuencias de impago?**

Si	
No	

**5. ¿Qué segmentos de créditos se manejan en la COAC Alianza del Valle?**

Crédito Productivo	
Crédito Comercial	
Crédito de Consumo	
Crédito Educativo	
Crédito de Vivienda	
Microcrédito	

**6. ¿Existe un manual de procesos para la gestión y cobro de créditos?**

Si	
No	

**7. ¿Mantienen un control periódico de los créditos en mora?**

Si	
No	

**8. ¿Cuáles son los niveles de morosidad que ha tenido la cooperativa en el año 2020?**

Del 0% al 10%	
Del 11% al 20%	
Del 21 al 30%	
Más de 31%	

**9. ¿Tiene políticas de control dentro del departamento de crédito y cobranzas?**

Si	
No	

**10. ¿Las políticas de control aplicadas a los departamentos financieros son?  
11.**

Si	
No	

**12. Si su respuesta anterior fue positiva ¿Las políticas de control son aplicables en la COAC?**

Si	
No	

**13. ¿Las políticas de control son revisadas y actualizadas?**

Si	
No	

**14. ¿Estas políticas se adaptan a la situación actual de la Cooperativa?**

Si	
No	

**15. ¿Qué herramientas son más efectivas para que los clientes cumplan con sus obligaciones?**

Llamadas	
Notificaciones	
Visitas	
Mensajes de texto	

**16. ¿Cuál es la línea de crédito que genera mayor dificultad en la recuperación de cartera?**

Microcrédito	
Crédito de consumo	
Crédito de vivienda	
Todos	

## Ficha de Observación

**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****FICHA DE OBSERVACIÓN**

**Objetivo:** La presente ficha de observación tiene por objeto, obtener información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. mediante la investigación de campo para análisis de datos e implantación de posibles acciones de mejora.

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>		<b>N° 1</b>
Institución:	COOPETATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA DEL VALLE LTDA.	
Localidad:	Pichincha – Quito- Agencia Guamaní	
Área:	Operativa – Administrativa	
Fecha de visita:		
<b>PREGUNTAS</b>	<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
1. ¿La cooperativa cuenta con espacios físicos adecuados para: áreas de espera, ventanillas y atención al cliente?		
2. ¿Se evalúa la gestión cooperativa en los procesos de cobranza?		
3. ¿Se evalúa el cumplimiento de las actividades del personal?		
4. ¿Cuenta la institución con estrategias y planificaciones para mitigar riesgos?		
5. ¿Se solicita documentos a los clientes previo a la concesión de los créditos?		
6. ¿Se mantiene un control y revisión pertinente de los documentos emitidos por los clientes?		
7. ¿Cuenta con algún sistema de información para verificar el historial crediticio de los aspirantes al crédito?		

## Anexo 7.

Formato de ficha de controles mínimos del componente carácter.

CONTROLES	RESPUESTAS	
	SI	NO
Control		
1. ¿En el proceso de crédito se realizan procedimientos para verificar la identidad del cliente?		
2. ¿En el proceso de crédito se realizan procedimientos para verificar el estado civil del solicitante?		
3. ¿En el proceso de crédito se realizan procedimientos para determinar si el cliente cumple con la normativa de prevención de lavado de activos?		
4. ¿En el proceso de crédito se realiza procedimientos para conocer si el solicitante tiene una incapacidad legal de contratar el crédito?		
5. ¿En el proceso de crédito se realiza procedimientos para determinar si el garante tiene una incapacidad legal de contratar el crédito?		
6. ¿En el proceso de crédito se realiza procedimientos para verificar si el cliente tiene una insuficiencia legal de contratar el crédito por estar declarado insolvente?		
7. ¿En el proceso de crédito se realiza procedimientos para verificar si el garante tiene una insuficiencia legal de contratar el crédito por estar declarado insolvente?		
8. ¿En el proceso de crédito se realiza procedimientos para identificar la veracidad de los datos del cliente?		
9. ¿En el proceso de crédito se realiza procedimientos para identificar la veracidad de los datos del garante?		
10. ¿En el proceso de crédito se realiza procedimientos para identificar la veracidad de los datos del sitio en el que trabaja el cliente?		
11. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas en donde se establezcan parámetros respecto al tiempo de residencia del cliente y de su cónyuge?		
12. ¿En su proceso crediticio cuenta con procedimientos para confirmar la veracidad de datos domiciliarios y referencias personales?		
13. ¿Su proceso crediticio cuenta con procedimientos para constatar que el cliente cumpla con el perfil adecuado para solicitar el crédito?		
14. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas en donde se identifiquen límites individuales y grupales de acuerdo con lo establecido en la normativa para personas vinculadas?		
15. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas en donde se identifiquen límites de créditos individuales acorde a lo establecido en la normativa vigente?		

## Anexo 8.

Formato de ficha de controles mínimos del componente carácter.

CONTROLES	RESPUESTAS	
	SI	NO
Control		
1. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas respecto al historial de créditos del solicitante?		
2. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos para conocer el historial créditos del cliente?		
3. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas respecto al historial de créditos del solicitante en el Sistema Financiero?		
4. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos para conocer el historial créditos del garante en el Sistema Financiero?		
5. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas respecto a cartera vencida en el historial de créditos del solicitante en el Sistema Financiero?		
6. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos para verificar parámetros de cartera vencida en el historial de créditos del solicitante en el Sistema Financiero?		
7. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas para evidenciar referencias comerciales del cliente?		
8. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos de verificación de referencias comerciales del cliente?		
9. ¿El proceso de crédito mantiene políticas de calidad de referencias a proveedores del cliente?		
10. ¿El proceso de crédito mantiene procedimientos de calidad de referencias a proveedores del cliente?		
11. ¿El proceso de crédito mantiene políticas de calidad de referencias de vecinos del cliente?		
12. ¿El proceso de crédito mantiene procedimientos de calidad de referencias de vecinos del cliente?		
<b>TOTAL CONTROLES</b>		

## Anexo 9.

### Formato de ficha de controles mínimos del componente capacidad

CONTROLES	RESPUESTAS	
	SI	NO
<b>Control</b>		
1. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos en donde se identifique la veracidad y temporalidad de los ingresos reportados por el cliente?		
2. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos para analizar la veracidad de los ingresos declarados por el garante?		
3. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas respecto a la temporalidad de los ingresos del cliente?		
4. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas respecto a la temporalidad de los ingresos del garante?		
5. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos respecto a la temporalidad de los ingresos reportados del cliente?		
6. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos en donde se verifique el porcentaje de ingresos en comparación al ingreso total manifestado por el solicitante?		
7. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos para evidenciar los gastos reportados por el cliente?		
8. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos de valoración de las obligaciones del cliente dentro del sistema financiero y su capacidad de pago del crédito?		
9. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos para análisis de obligaciones judiciales del cliente?		
10. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas respecto a la cobertura y capacidad de pago del cliente?		
11. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos para verificar la cobertura y capacidad de pago del cliente?		
12. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas establecidas de montos máximos de aprobación y tipos de créditos existentes?		
13. ¿El proceso de crédito dispone de procedimientos para verificación del cumplimiento de montos máximos y su aprobación?		
<b>TOTAL CONTROLES</b>		

Formato de ficha de controles mínimos del componente capital

CONTROLES	RESPUESTAS	
	SI	NO
Control		
1. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas referentes a los bienes considerados como patrimonio del cliente y su conyugue?		
2. ¿El proceso de crédito mantiene procedimientos referentes a los bienes considerados como patrimonio del cliente y su conyugue?		
3. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas referentes a los bienes considerados como patrimonio del garante?		
4. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos referentes a los bienes considerados como patrimonio del garante?		
5. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas verificables de la existencia de gravámenes del patrimonio del cliente?		
6. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas verificables de la existencia de gravámenes del patrimonio del garante?		
7. ¿El proceso de crédito mantiene procedimientos para constatar la existencia de impedimentos del patrimonio del cliente y su conyugue?		
8. ¿El proceso de crédito mantiene procedimientos para constatar la existencia de impedimentos del patrimonio del garante?		
9. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos para identificar la valoración del patrimonio del cliente y su codeudor?		
10. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas respecto a la solvencia del cliente?		
11. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos para identificar la valoración del patrimonio reportado por el garante?		
12. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos de verificación del cumplimiento de los requisitos mínimos de solvencia del solicitante?		
<b>TOTAL CONTROLES</b>		

Formato de ficha de controles mínimos del componente colateral

CONTROLES	RESPUESTAS	
	SI	NO
<b>Control</b>		
1. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos para verificar la existencia del colateral a ser constituido a favor de la COAC previo a realizar la operación?		
2. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas en las que se indique que el colateral debe ser constituido a favor de la COAC?		
3. ¿El proceso de crédito mantiene procedimientos referentes a la existencia de gravámenes ante los activos a ser utilizados en la emisión de créditos?		
4. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos verificables de impedimentos legales ante los activos a ser utilizados en la emisión de créditos?		
5. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas en donde se establezcan parámetros de cobertura del colateral referente a su nivel de endeudamiento?		
6. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos en donde se establezcan parámetros de cobertura del colateral referente a su nivel de endeudamiento interno del cliente?		
7. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos de verificación la valoración de activos?		
8. ¿El proceso de crédito mantiene políticas respecto al orden de prelación que la entidad debe mantener en un procedimiento de liquidación?		
9. ¿El proceso de crédito mantiene procedimientos para el cumplimiento en la instrumentación de política referente a la prelación sobre activos ante una liquidación?		
10. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos que aseguren los tiempos de cobertura existencia y disponibilidad de activos?		
11. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos adecuados para el registro de ingresos control de garantías instrumentadas en el proceso de concesión de créditos?		
12. ¿El proceso de crédito cuenta con políticas referente a la vigencia de avalúos de las garantías?		
13. ¿El proceso de crédito cuenta con procedimientos en donde se verifique el cumplimiento de las condiciones de custodias y mantenimiento de los bienes en custodia?		
<b>TOTAL CONTROLES</b>		

Visita de Campo COAC Alianza del Valle Ltda.



*Figura 13: COAC Alianza del Valle Ltda.*



*Figura 14: Entrevista Jefe de Agencia*



***Figuras 15: Aplicación de encuestas a Oficiales de Crédito***

## Urkund Ouriginal



## Document Information

<b>Analyzed document</b>	Análisis recuperacion de cartera COAC Alianza del Valle.docx (D111304638)
<b>Submitted</b>	8/15/2021 5:15:00 PM
<b>Submitted by</b>	
<b>Submitter email</b>	klroldany@utn.edu.ec
<b>Similarity</b>	7%
<b>Analysis address</b>	aiarciniegas.utn@analysis.orkund.com

## Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>LUCIA ELIZABETH CULQUI TIBAN(1).docx</b> Document LUCIA ELIZABETH CULQUI TIBAN(1).doc (D14232080)		1
<b>W</b>	URL: <a href="https://docplayer.es/44624796-U-t-a-facultad-de-contabilidad-y-auditoria-unidad-v-cartera-de-credito-de-las-ifi-s.html">https://docplayer.es/44624796-U-t-a-facultad-de-contabilidad-y-auditoria-unidad-v-cartera-de-credito-de-las-ifi-s.html</a> Fetched: 8/15/2021 5:15:00 PM		1
<b>W</b>	URL: <a href="https://docplayer.es/85856897-Universidad-tecnica-del-norte.html">https://docplayer.es/85856897-Universidad-tecnica-del-norte.html</a> Fetched: 5/2/2021 1:34:23 AM		11
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18323/1/T3228e.pdf">https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18323/1/T3228e.pdf</a> Fetched: 5/21/2020 2:57:45 AM		2
<b>SA</b>	<b>Tesis final ya corregida .docx</b> Document Tesis final ya corregida .docx (D91149048)		1
<b>SA</b>	<b>U_Villacis_Vanessa_Trabajo de titulación.docx</b> Document U_Villacis_Vanessa_Trabajo de titulación.docx (D54122217)		2
<b>SA</b>	<b>TESIS-URKUD-JULIO-CEPEDA.docx</b> Document TESIS-URKUD-JULIO-CEPEDA.docx (D110640120)		2
<b>SA</b>	<b>Tesis Final.docx</b> Document Tesis Final.docx (D10724629)		1
<b>W</b>	URL: <a href="https://docplayer.es/210627077-Universidad-tecnica-de-ambato-facultad-de-contabilidad-y-auditoria-carrera-de-ingenieria-financiera.html">https://docplayer.es/210627077-Universidad-tecnica-de-ambato-facultad-de-contabilidad-y-auditoria-carrera-de-ingenieria-financiera.html</a> Fetched: 6/12/2021 9:01:57 PM		2
<b>W</b>	URL: <a href="http://192.188.46.193/bitstream/123456789/13634/1/289%20o.e..pdf">http://192.188.46.193/bitstream/123456789/13634/1/289%20o.e..pdf</a> Fetched: 12/2/2020 1:55:33 AM		1
<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE / Analisis cartera COAC Pablo Muñoz Vega.docx</b> Document Analisis cartera COAC Pablo Muñoz Vega.docx (D111284480) Submitted by: cmhernandez@utn.edu.ec Receiver: aiarciniegas.utn@analysis.orkund.com		2

**TESIS-COMPIETA-CHILQUIGA- TONATO.docx**

1/35