



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

TEMA:

“Análisis de las políticas de crédito aplicada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora en la ciudad de Guaranda y su incidencia en sus resultados financieros en el año 2020”

AUTORES:

Juan Gabriel Patiño Aragón

Edgar Rolando Gavilanes Sisa

DIRECTOR:

ING. Charles Paul Viscarra Armijos

PAR ACADÉMICO:

ECON. Carmita Galudth Borja Borja

GUARANDA – ECUADOR

2022

TEMA

“Análisis de las políticas de crédito aplicada por la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora en la ciudad de Guaranda y su incidencia en sus resultados financieros en el año 2020”

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por permitirme culminar esta etapa de mi vida, salud y por cuidar de toda mi familia de toda enfermedad dar gracias por permitir que acabe esta etapa de mi vida.

Como no agradecer a mi madrecita Lic. Paquita del Rosario Patiño Aragón que me acompaña desde el cielo ya que ella me dio la sabiduría y el carácter de culminar mi carrera a mi padre Cesar Patiño que me dio la fortaleza de cumplir mis metas desde el cielo gracias a ellos por ser quien me apoyaron en todas las circunstancias a lo largo de mi carrera, así como a mis hermanos que son parte de mi hogar a mi familia que, de una, otra manera también ha estado conmigo.

También le agradezco a la Universidad Estatal de Bolívar por haberme dado la oportunidad de cursar mis estudios superiores en tan prestigiosa institución permitiéndome obtener un título profesional con el apoyo de los magistrales designados.

Al ING. Charles Paul Viscarra Armijos por haber sido un gran Docente y director de tesis, así como al par académico Econ. Carmita Borja, a todos los docentes que supieron inculcar sus sabios conocimientos que en lo posterior sabré ponerlos en práctica en mi vida profesional.

Patiño Juan Gabriel

A mi gloriosa Universidad Estatal de Bolívar, facultad de ciencias administrativas gestión empresarial e informática por abrirme las puertas de sus aulas durante toda mi etapa académica, a todos mis docentes que con sus enseñanzas y sus sabios conocimientos me formaron día a día como profesional

A mi director ing. Charles Vizcarra por su apoyo incondicional durante todo este proceso, quien con su dirección y enseñanza permitió el desarrollo de este trabajo de investigación y finalmente a mi par académico el Eco: carnita quien con su guía nos apoyó al desarrollo del proyecto, aportando con sus sabios conocimientos para finalizar con éxito

Gavilanes Edgar Rolando

DEDICATORIA

El presente trabajo dedico al supremo creador, por haberme dado el valor y la sabiduría para aprovechar esta oportunidad; a mi madrecita Lic. Paquita del Rosario Patiño Aragón porque sin su apoyo no hubiese sido posible realizar este logro, a mis hermanos, Juan Carlos Andrade Patiño, Juan Fernando Patiño, Byron Enrique Mora Patiño, Steven Alejandro Mora Patiño y demás familiares que de una y otra manera me han apoyado en el transcurso de mi carrera.

Patiño Juan Gabriel

Gratitud es la esencia del ser humano por ello el presente trabajo de investigación lo dedico a Dios, con mucho cariño a mis queridos padres Ángel Gavilanes, María Sisa quienes siempre han estado conmigo, por ser los ellos los pilares fundamentales en mi vida, porque cada día me demuestra lo hermoso que es disfrutar y lo justa que es compartir con cada uno de ellos.

Gavilanes Edgar Rolando

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Charles Paul Viscarra Armijos y Econ. Carmita Galuth Borja Borja, en su orden director y Par Académico del Trabajo de Titulación “ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO APLICADA POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA EN LA CIUDAD DE GUARANDA Y SU INCIDENCIA EN SUS RESULTADOS FINANCIEROS EN EL AÑO 2020” desarrollado por los Sres. Juan Gabriel Patiño Aragón y Edgar Rolando Gavilanes Sisa

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la Carrera de Ingeniería Comercial, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 23 de Febrero del 2022



Firmado electrónicamente por:
**CHARLES PAUL
VISCARRA
ARMIJOS**

**ING. Charles Paul Viscarra Armijos
DIRECTOR ACADÉMICO**



Firmado electrónicamente por:
**CARMITA
GALUDTH BORJA
BORJA**

**ECON. Carmita Galuth Borja Borja
PAR ACADÉMICO**

VCERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

ING CHARLES PAUL VISCARRA ARMIJOS EN CALIDAD DE DIRECTOR ACADÉMICO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN, A PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA.

CERTIFICA

Que los Sres. **Juan Gabriel Patiño Aragón** y **Edgar Rolando Gavilanes Sisa** estudiantes de la carrera de **Ingeniería Comercial, Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática**, han cumplido con el ingreso de las sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito el día de la defensa, al proyecto denominado **“ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO APLICADA POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PÍO DE MORA EN LA CIUDAD DE GUARANDA Y SU INCIDENCIA EN SUS RESULTADOS FINANCIEROS EN EL AÑO 2020”**, en tal virtud faculto a los interesados continuar con el trámite pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Guaranda, 23 de Febrero del 2022

Atentamente



Firmado electrónicamente por:
CHARLES PAUL
VISCARRA
ARMIJOS

Ing. Charles Paul Viscarra Armijos
DIRECTOR ACADÉMICO

ECON. CARMITA GALUTH BORJA BORJA EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN, A PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA.

CERTIFICA

Que los Sres. **Juan Gabriel Patiño Aragón** y **Edgar Rolando Gavilanes Sisa** estudiantes de la carrera de **Ingeniería Comercial, Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática**, han cumplido con el ingreso de las sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito el día de la defensa, al proyecto denominado **“ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO APLICADA POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PÍO DE MORA EN LA CIUDAD DE GUARANDA Y SU INCIDENCIA EN SUS RESULTADOS FINANCIEROS EN EL AÑO 2020”**, en tal virtud faculto a los interesados continuar con el trámite pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Guaranda, 23 de Febrero del 2022

Atentamente



Firmado electrónicamente por:
CARMITA
GALUTH BORJA
BORJA

Econ. Carmita Galuth Borja Borja

PAR ACADÉMICO

DERECHOS DE AUTORIA NOTARIZADA

Notaria Tercera del Cantón Guaranda
Msc. Ab. Henry Rojas Narvaez
Notario



Nº ESCRITURA 20220201003P00512

DECLARACION JURAMENTADA

OTORGADA POR:

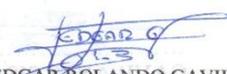
JUAN GABRIEL PATIÑO ARAGON y EDGAR ROLANDO GAVILANES SISA

INDETERMINADA

DI: 2 COPIAS L.L.

Factura: 001-001-000011030

En la ciudad de Guaranda, capital de la provincia Bolívar, República del Ecuador, hoy día veinticuatro de marzo de dos mil veintidós, ante mi Abogado HENRY ROJAS NARVAEZ, Notario Público Tercero del Cantón Guaranda, comparecen los señores JUAN GABRIEL PATIÑO ARAGON soltero, domiciliado en esta ciudad de Guaranda, celular 0967041898, correo electrónico es patiojuan.198993@gmail.com; y, EDGAR ROLANDO GAVILANES SISA soltero, domiciliado en esta ciudad de Guaranda, número de celular 0993400336, correo electrónico es gavilanessisa.1993@gmail.com, por sus propios derechos, obligarse a quienes de conocerlos doy fe en virtud de haberme exhibido sus documentos de identificación y con su autorización se ha procedido a verificar la información en el Sistema Nacional de Identificación Ciudadana; bien instruidos por mí el Notario con el objeto y resultado de esta escritura pública a la que procede libre y voluntariamente, advertidos de la gravedad del juramento y las penas de perjurio, me presenta su declaración Bajo Juramento declaran lo siguientes "Previo a la obtención de Ingeniero Comercial, manifestamos que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de investigación titulado "ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO APLICADA POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA EN LA CIUDAD DE GUARANDA Y SU INCIDENCIA EN SUS RESULTADOS FINANCIEROS EN EL AÑO 2020" es de nuestra exclusiva responsabilidad en calidad de autores". Es todo cuanto podemos declarar en honor a la verdad, la misma que la hacemos para los fines legales pertinentes. HASTA AQUÍ LA DECLARACIÓN JURADA. La misma que elevada a escritura pública con todo su valor legal. Para el otorgamiento de la presente escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso, leída que les fue a las comparecientes por mí el Notario en unidad de acto, aquellas se ratifican y firman conmigo se incorpora al protocolo de esta Notaria la presente escritura, de todo lo cual doy fe.-

 
JUAN GABRIEL PATIÑO ARAGON EDGAR ROLANDO GAVILANES SISA

C.C. 0204981022

MSC. AB. HENRY ROJAS NARVAEZ
Notario Tercero del Cantón Guaranda



AB. HENRY ROJAS NARVAEZ

NOTARIO PUBLICO TERCERO DEL CANTON GUARANDA



DERECHOS DE AUTORIA NOTARIZADA

DERECHO DE AUTORÍA NOTARIADA



Yo, **PATIÑO ARAGÓN JUAN GABRIEL**, portador de la cedula de identidad **0201581022** y **GAVILANES SISA EDGAR ROLANDO**, portador de la cedula de identidad **0250008273** declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito **ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO APLICADA POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA EN LA CIUDAD DE GUARANDA Y SU INCIDENCIA EN SUS RESULTADOS FINANCIEROS EN EL AÑO 2020**, es nuestra autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que las referencias bibliográficas que se incluyen han sido consultadas y atadas con sus respectivos autores.

La Universidad Estatal de Bolívar Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática puede hacer uso de los derechos de publicación correspondientes a este trabajo según lo establecido por la ley de propiedad intelectual, por su reglamentación y por Normativa Institucional Vigente.


.....
PATIÑO ARAGÓN JUAN GABRIEL
0201581022


.....
GAVILANES SISA EDGAR ROLANDO
0250008273

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA.....	I
AGRADECIMIENTO.....	II
DEDICATORIA.....	IV
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO.....	V
CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	VI
DERECHO DE AUTORÍA NOTARIZADA.....	VIII
INDICE DE CONTENIDO.....	X
INDICE DE TABLAS	XIV
INDICE DE FIGURAS	XV
INDICE DE ANEXOS.....	XVI
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT	3
CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	4
1.1. Descripción del problema.....	4
1.2. Formulación del problema.....	5
1.3. Preguntas de investigación	5
1.4. Justificación.....	5

1.5.	Objetivos:	6
1.5.1.	Objetivo general	6
1.5.2.	Objetivos específicos	6
1.6.	Hipótesis	7
1.6.1.	Hipótesis Particular	7
1.7.	Variables.....	7
1.8.	Operacionalización de variables.....	8
1.8.1.	Operacionalización de la variable independiente.....	10
1.8.2.	Operacionalización de la variable dependiente	11
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO		12
2.1.	Antecedentes.....	12
2.2.	Marco Científico.....	13
2.3.	Marco Conceptual	14
2.4.	Marco Legal.....	16
2.5.	Marco Georeferencial.....	19
CAPITULO III. METODOLOGÍA		21
3.1.	Tipo de Investigación	21
3.1.1.	Investigación Aplicada.....	21
3.1.2.	Investigación Descriptiva.....	21
3.1.3.	Investigación Explicativa.....	21
3.1.4.	Investigación Correlacional.	22

3.1.5. Investigación Bibliográfica.....	22
3.2. Enfoque de la Investigación	22
3.3. Métodos de Investigación.....	23
3.3.1. Método Inductivo.....	23
3.3.2. Método Deductivo.....	23
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos	24
3.5. Procesamiento de la Información	26
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	27
4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados.	27
4.1.2. Resultados de la Entrevista.....	38
4.2. Conclusiones.....	39
4.3. Recomendaciones	40
CAPITULO V. PROPUESTA	41
5.1. Tema.....	41
5.2. Antecedentes.....	41
5.3. Justificación.....	42
5.4. Objetivos.....	42
5.4.1. General	42
5.4.2. Específicos	43
5.5. Análisis Situacional	43
5.6. Descripción de las Políticas Crediticias	44

5.7.	Determinación de las Políticas mas Adecuadas para la Institución	61
5.8.	Lineamientos del Crédito	65
5.9.	Riesgo crediticio (4c's) Carácter, Capacidad, Capital y Condición	71
5.10.	Modelo Operativo de Ejecución.....	73
5.11.	Estrategias para la Mejora Crediticia	84
5.12.	Conclusiones.....	87
5.13.	Recomendaciones.....	88
6.	Bibliografía	89
7.	Anexos	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío De Mora”	24
Tabla N° 2. Muestreo de las encuestas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora”	25
Tabla N° 3. Emisión de créditos.....	27
Tabla N° 4. Dinero del crédito con relación a la Solicitud Registrado.....	28
Tabla N° 5. Inversión de Crédito.....	29
Tabla N° 6. Asesoría de Crédito.....	30
Tabla N° 7. Requisitos de Crédito	31
Tabla N° 8. Aplicación de mora respectiva	32
Tabla N° 9. Llamadas de notificaciones de crédito	33
Tabla N° 10. Riesgos por incumplimiento de crédito.....	34
Tabla N° 11. Alternativas para evitar la Mora.....	35
Tabla N° 12. Tiene Créditos en otras instituciones Financieras.....	36
Tabla N° 13. Dar capacitación al personal administrativo.	37
Tabla N° 14. Gestión de Cobranza Extrajudicial.....	60
Tabla N° 15. Cuadro comparativo de las políticas de crédito	61
Tabla N° 16. Montos y plazos máximos de pagos.....	68
Tabla N° 17. Etapas del Riesgo Integral.....	82
Tabla N° 18. Matriz foda.....	83
Tabla N° 19. Presupuesto	93

INDICE DE FIGURAS

Figura° 1. Ubicación Geográfica de la COAC Juan Pio de Mora Ltd.....	20
Figura° 2. Emisión de créditos.....	27
Figura° 3. Dinero del crédito con relación a la Solicitud Registrado	28
Figura° 4. Inversión de Crédito.....	29
Figura° 5. Asesoría de Crédito.....	30
Figura° 6. Requisitos de Crédito.....	31
Figura° 7. Aplicación de mora respectiva.....	32
Figura° 8. Llamadas de notificaciones de crédito.....	33
Figura° 9. Riesgos por incumplimiento de crédito	34
Figura° 10. Alternativas para evitar la Mora.....	35
Figura° 11. Tiene Créditos en otras instituciones Financieras	36
Figura° 12. Dar capacitación al personal administrativo.	37
Figura° 13. Fases de Cobranza.....	84

ÍNDICE DE ANEXOS

<i>Anexo N° 1.</i> Cronograma (GANTT).....	91
<i>Anexo N° 2.</i> Encuesta	94
<i>Anexo N° 3.</i> Entrevista al Jefe de Créditos.....	97
<i>Anexo N° 4.</i> Imagen de la Encuesta.....	99
<i>Anexo N° 5.</i> Imagen de la Entrevista Aplicada	102
<i>Anexo N° 6.</i> Certificado de Aprobación de la Cooperativa	105
<i>Anexo N° 7.</i> Registro Fotográfico.....	106
<i>Anexo N° 8.</i> Reporte de Urkund	108

INTRODUCCIÓN

La cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora es considerada como una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades, como la creación de empleos, la movilización de recursos, la generación de inversiones. Se ha reconocido la importancia de la Cooperativa en el Ecuador, por promover la más completa participación de toda la población en su desarrollo económico social.

La cooperativa es una organización autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, a través de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada. Se considera que deberían adoptarse medidas para promover el potencial de las cooperativas en todo el cantón, e incentivar a los socios a adquirir un financiamiento por partes de las entidades financieras ya que la cooperativa de ahorro y crédito son las instituciones financieras del país.

RESUMEN

El presente análisis del proyecto investigativo, centra el estudio en los factores que inciden en la morosidad de la cartera vencida en la cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, que permite reconocer los factores por los cuales se ve el incremento de la cartera vencida en corte al mes de enero, también brinda un mayor conocimiento sobre el manejo interno de los créditos que se encuentran vencidos, puesto que esto ayuda también a mejorar la cartera morosa que mantiene la entidad financiera, esto se ha realizado a través del estudio comparativo con cooperativas del segmento 2 que se encuentra en la zona de Bolívar, y así poder analizar el estado de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda en relación a las otras entidades financieras, la metodología aplicada fue cuantitativa y en base a los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas, realizadas a los Socios y Jefes de Crédito nos posibilita presentar propuestas a la cooperativa, para que analicen la factibilidad de reestructuración sobre políticas crediticias internas y así poder obtener un reducido índice de morosidad y envejecimiento dentro de sus carteras crediticias.

Palabras claves: Cartera Vencida, Crédito, Riesgo

ABSTRACT

The present analysis of the research project, focuses the study on the factors that affect the delinquency of the overdue portfolio in the Juan Pio de Mora savings and credit cooperative, which allows to recognize the factors by which the increase of the overdue portfolio is seen in cut to the month of January, also provides greater knowledge about the internal management of the credits that are overdue, since this also helps to improve the delinquent portfolio maintained by the financial institution, this has been done through the comparative study with cooperatives of segment 2 that is located in the Bolivar area, and thus be able to analyze the state of the portfolio maintained by the Juan Pio de Mora Savings and Credit Cooperative Ltda. in relation to the other financial institutions, the methodology applied was quantitative and based on the results obtained in the surveys and interviews, carried out with the Partners and Heads of Credit allows us to present proposals to the cooperative, so that they analyze the feasibility of restructuring on internal credit policies and thus be able to obtain a reduced rate of delinquency and aging within their credit portfolios

Keywords: Past Due Portfolio, Credit, Risk

CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1.Descripción del problema

La Cooperativa de ahorro y crédito “Juan Pío de Mora” Ltda., es una institución financiera, fue publicada en el registro oficial el 11 de mayo de 1973, en el Cantón San Miguel de Bolívar, Provincia Bolívar.

El rendimiento de la Cooperativa se ha visto afectada, porque no se encuentran las políticas de créditos debidamente establecidas en la institución, esto genera un bajo nivel de rentabilidad. Por otra parte, los funcionarios del departamento de créditos no verifican ni actualizan periódicamente los datos emitidos como garantía por parte de los clientes, por lo tanto, se conceden préstamos sin medir riesgos o consecuencias que afecta a la recuperación de cartera. Las medidas de seguimiento de los créditos otorgados por la Cooperativa no han sido las idóneas por parte de los clientes quienes emplean su crédito en negocios sin rentabilidad, afectando el desarrollo productivo de ambas partes inmersas en esta actividad.

La falencia que tiene la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora”., en cuanto a la dificultad de recuperar la cartera, está provocando inestabilidad económica de la misma, si no realiza el seguimiento respectivo podría provocar índices elevados de morosidad y un estancamiento en la cartera.

El problema de la Cooperativa puede ser evitado realizando un análisis de la aplicación de políticas en la recuperación de cartera, seguimiento a los beneficiarios de los créditos concedidos y la inversión correcta de los mismos, lo que permitirá un alto porcentaje de rendimiento crediticio y una reducción significativa en el índice de morosidad.

Las medidas de seguimiento de los créditos otorgados por la Cooperativa no han sido las idóneas lo que ha generado una inadecuada inversión por parte de los clientes quienes emplean su crédito en negocios sin rentabilidad, afectando el desarrollo productivo de ambas partes inmersas en esta actividad.

En el presente estudio se analizará las políticas de créditos existentes aplicadas por las Cooperativas de ahorro y crédito Juan Pío de Mora, con la finalidad de diseñar una propuesta atractiva, que beneficie a los emprendedores como al sector financiero.

Cabe destacar que no todas las instituciones cuentan con procesos, políticas o funciones debidamente establecidas o estas no son aplicadas en su totalidad esto trae como consecuencia un mal manejo de los créditos.

1.2. Formulación del problema

Como incide la rentabilidad en las políticas de crédito aplicadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora en el cantón Guaranda, provincia Bolívar durante el año 2020.

1.3. Preguntas de investigación

- ❖ ¿Cómo incide la verificación de datos emitidos por los clientes, en el otorgamiento del crédito?
- ❖ ¿De qué manera influyen las políticas de crédito, en la recuperación del monto solicitado?
- ❖ Las medidas de seguimiento adoptadas por la Cooperativa ¿De qué manera afecta la estabilidad económica de la institución con las medidas de seguimiento adoptadas por la cooperativa?
- ❖ La inversión de los créditos otorgados a los clientes ¿Cómo incurre en el desarrollo productivo de la Cooperativa de inversión de los créditos otorgados a los clientes?

1.4. Justificación

En la actualidad toda organización legalmente constituida se ve en la obligación de identificar cada uno de sus procesos y procedimientos internos como medida de control

para garantizar el buen desarrollo de sus actividades, además tienen como prioridad el cumplimiento de las políticas y las funciones designadas en la institución.

Actualmente es importante que las Cooperativas de Ahorro y Crédito cumplan un rol de vital importancia en el desarrollo económico y social del país, ya que abarcan un mercado que no ha sido explotado por el sector bancario

La agencia de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda”, ubicada en el Cantón Guaranda, no cuenta con políticas o procesos crediticios debidamente estructuradas ocasionando inconvenientes al momento de recuperar los préstamos lo que conlleva a que la cartera de créditos se encuentre en riesgo y su estabilidad económica.

Es pertinente esta investigación que tiene como objetivo principal brindar información relevante a los directivos de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda”., para garantizar el correcto manejo de sus procesos crediticios con ética y responsabilidad institucional lo que ayudará a mejorar el rendimiento financiero, reducir el porcentaje de cartera en riesgo.

Esperando sea de mayor beneficio la información emitida sea de vital ayuda para la corrección de inconvenientes suscitados y se enfatizan en los factores que están causando inconvenientes en la institución.

1.5.Objetivos:

1.5.1. Objetivo general

Analizar como inciden las políticas de crédito aplicadas por la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda”., en su rentabilidad financiera.

1.5.2. Objetivos específicos

- Analizar como incide la verificación de los datos emitidos por los clientes en el otorgamiento del crédito.

- Evaluar como las medidas de seguimiento adoptadas por la Cooperativa, afecta a la estabilidad económica de la institución.
- Analizar como la inversión de los créditos otorgados a los clientes incurren en el desarrollo productivo de la Cooperativa.

1.6.Hipótesis

Las políticas de crédito aplicadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., inciden en su rentabilidad.

1.6.1. Hipótesis Particular

- ❖ La verificación de datos emitidos por los clientes incide en el otorgamiento del crédito.
- ❖ Las políticas de crédito influyen en la recuperación del monto solicitado.
- ❖ Las medidas de seguimiento adoptadas por la Cooperativa afecta a la estabilidad económica de la institución.
- ❖ La inversión de los créditos otorgados a los clientes incurre en el desarrollo productivo de la Cooperativa

1.7.Variables

Hipótesis General

Variable Independiente: Políticas de crédito

Variable Dependiente: Resultados financieros

Hipótesis Particulares No. 1

Variable Independiente: Datos emitidos

Variable Dependiente: Otorgamiento del crédito

Hipótesis Particulares No. 2

Variable Independiente: Políticas de crédito

Variable Dependiente: Monto solicitado

Hipótesis Particulares No. 3

Variable Independiente: Medidas de seguimiento

Variable Dependiente: Estabilidad Económica

Hipótesis Particulares No. 4

Variable Independiente: Créditos otorgados

Variable Dependiente: Desarrollo Productivo

1.8.Operacionalización de variables

**1.8.1. Operacionalización de la variable independiente.
Políticas de crédito**

Conceptualización	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnicas/instrumento
<p>Todo Créditos y Cobranzas (s/f), sobre la política de crédito menciona: Toda actividad empresarial se maneja bajo políticas o normas que orientan la diversidad de actividades comerciales que se dan en el mercado desde el punto de vista mercantil; por lo tanto, considerando que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero necesita de políticas para que dicha actividad se encause sobre objetivos específicos.</p>	<p>Estrategias</p> <p>Medición de resultados</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mayor o menor eficiencia. ➤ Mejoramiento o situacional de la cooperativa. ➤ Verificar la correcta utilización del crédito. 	<p>¿Existe una mayor o menor eficiencia de los resultados de la cooperativa?</p> <p>¿Las políticas de crédito deben ser supervisados de manera continua?</p> <p>¿Creen que debe existir un proceso para recuperar el capital de la cooperativa?</p>	<p>Investigación De Campo.</p> <p>Entrevista Realizada al jefe de crédito.</p>

Elaborado por: **Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes**
Fuente: (Cano, 2019)

**1.8.2. Operacionalización de la variable dependiente
Resultados financieros.**

Conceptualización	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnicas/instrumento
<p>El resultado financiero es el balance de una empresa respecto a sus ingresos y gastos financieros.</p> <p>El resultado financiero es la diferencia entre los ingresos y gastos financieros a lo largo de un ejercicio. Aporta una información muy útil para conocer la situación financiera de la empresa en cuestión.</p>	<p>Control Financiero.</p> <p>Toma de decisiones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Métodos de análisis aplicados ➤ Liquidez del período ➤ Rentabilidad del Período. ➤ Rendimiento obtenido. ➤ Inversiones realizadas. 	<p>¿El área de crédito de la cooperativa tiene conocimiento claro sobre la liquidez y el capital que posee la empresa?</p> <p>¿Cree usted que las herramientas de las políticas de crédito permiten tomar decisiones que ayuden a futuro a prevenir errores y a corregirlos a tiempo?</p> <p>¿Tiene usted conocimiento alguno sobre el margen de utilidad a recibir por el servicio que presta la cooperativa?</p>	<p>Entrevista dirigida al departamento de crédito de la cooperativa.</p>

Elaborado por: **Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes**
Fuente: (Ludeña, 2022)

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

La Cooperativa de ahorro y crédito “Juan Pío de Mora” Ltda., es una institución financiera que se rige bajo los principios del cooperativismo destinada a proporcionar productos y servicios financieros a sus socios misma que se constituye mediante decreto N.º 1.025 y fue publicada en el registro oficial el 11 de mayo de 1973, en el Cantón San Miguel de Bolívar, Provincia Bolívar. (Villena, 2020)

La idea de crear un sistema que ayude a un grupo específico de la localidad de San Miguel, surge de un profesor del colegio “Diez de Enero”; quien logro ganarse la confianza de sus compañeros y colegas por cuanto le designaron la responsabilidad de administrar y organizar sus recursos financieros creando una entidad que en un inicio funciono como una cooperativa cerrada, fundada por 25 socios y un capital de 2,500 sucres (Villena, 2020)

Una de las prioridades desde que se inició la Cooperativa fue orientarse específicamente a la parte financiera, lo que incluía el ahorro y crédito para los socios, aunque también se priorizo el área social, el humanismo, la solidaridad y la solvencia como principios cooperativos; esta institución controlada y supervisada por la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) y respaldada por la COSEDE (Corporación del Seguro de Depósitos) ofreciendo seguridad a sus socios y clientes. (Villena, 2020)

La Cooperativa Juan Pío de Mora tiene su matriz en la Provincia Bolívar, en el Cantón San Miguel ubicada en las calles Pichincha y Bolívar esquina, cuenta además con varias agencias, las mismas que esta ubicadas en los cantones Chillanes, Caluma, Guaranda, San José de Chimbo, Así como agencias en la Provincia de Los Ríos en los cantones Babahoyo, Quevedo y Quinsaloma. (Villena, 2020)

La “Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda.”, se dedica a brindar préstamos a las personas naturales, personas jurídicas a una tasa de interés baja y los depositantes pagan las tasas de interés más altas del sistema bancario y financiero y no cobra mantenimiento de cuentas como política institucional de crecimiento.

Su fin es ser líder en el mercado mediante la colocación de créditos porque la banca tradicional no ayuda a los pequeños y medianos microempresarios, productores agrícolas, artesanales, comerciantes y constructores. (Pinargote, 2020).

2.2.Marco Científico

Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

Tecnológica: Es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.

(SÁNCHEZ EREBRIE, 2019)

Políticas de crédito: Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

Resultados financieros: El resultado financiero es el balance de una empresa respecto a sus ingresos y gastos financieros. Se obtiene tras restar los gastos al total de ingresos.

Análisis de crédito: Es una herramienta importante y fundamental para obtener niveles óptimos de morosidad, porque al realizar un buen análisis, se está otorgando créditos con menor probabilidad de no pago por parte de los clientes.

Social: es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.

Proyecto: es la disciplina que se encarga de organizar y de administran los recursos de manera tal que se pueda concretan todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.

Conocimiento: se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta manera, ese acervo de conocimiento puede su utilizado como un recurso disponible para todos los miembros de la organización.

Ambiente: es el conjunto de diligencias dedicadas al manejo del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. La gestión ambiental es la estrategia a través de la cual se organizan las actividades antrópicas que afectan el ambiente, con el objetivo de lograr una adecuada calidad de vida.

Estratégica: es un útil curso del área de Administración de Empresas y Negocios que ha sido consultado en 3593 ocasiones. En caso de estar funcionando incorrectamente, por favor reporta el problema para proceder a solucionarlo.

2.3.Marco Conceptual

Cooperativa

A una cooperativa se le considera como una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática.

Control

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización y no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Conocimiento

Hechos o información adquiridos por un ser vivo a través de la experiencia o la educación, la comprensión teórica o práctica de un asunto de referente a la realidad.

Dirigir

Es la influencia o capacidad de persuasión ejercida por medio del Liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones usando modelos lógicos y también intuitivos de toma de decisiones.

Hecho científico

Son el acontecimiento que puede ser descrito de manera verificable y objetiva.

Hecho económico

Es el acontecimiento o proceso observable relacionado con la economía de la sociedad.

Gestión

Hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

Manual

VÁSQUEZ, Víctor Hugo dice: Manual es una fuente de información en la que todos los cargos de la empresa encontrarán la descripción clara de las actividades que deben desarrollar, obligaciones y deberes que le son impuestos y objetivos que deben cubrir.

Normas

JONES, Gareth / GEORGE, Jennifer (2006) afirman: “Son códigos de conducta informales y tácticos que especifican cómo debe actuarse en determinadas situaciones.

2.4.Marco Legal

El presente trabajo de titulación se sustenta en:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR Título VI

Sección octava

Sistema financiero

Art. 308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad

fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura.

La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia. Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Contribución de la república del ecuador 2018- página 96

Art. 310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y del micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Art. 312.- Las instituciones del sistema financiero privado, así como las empresas privadas de comunicación de carácter nacional, sus directores y principales accionistas, no podrán ser titulares, directa ni indirectamente, de acciones y participaciones, en empresas ajenas a la actividad financiera o comunicacional, según el caso. Los respectivos organismos de control serán los encargados de regular esta disposición, de conformidad con el marco constitucional y normativo vigente.

Se prohíbe la participación en el control del capital, la inversión o el patrimonio de los medios de comunicación social, a entidades o grupos financieros, sus representantes legales, miembros de su directorio y accionistas.

Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley.

Art. 350.- El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

Art. 351.- El sistema de educación superior estará articulado al sistema nacional de educación y al Plan Nacional de Desarrollo; la ley establecerá los mecanismos de coordinación del sistema de educación superior con la Función Ejecutiva. Este sistema se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la

producción del pensamiento y conocimiento, en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global.

Ante la quiebra de los Bancos y Cooperativas que se ha venido originando en los tiempos, la constitución está garantizada a los depósitos de los clientes.

En nuestra provincia hay un alto grado de personas que se dedican a la usura lo que no está permitido por la constitución además permite acceder al sistema financiero popular.

2.5.Marco Georeferencial

COAC de ahorro y crédito “Juan Pío de Mora “

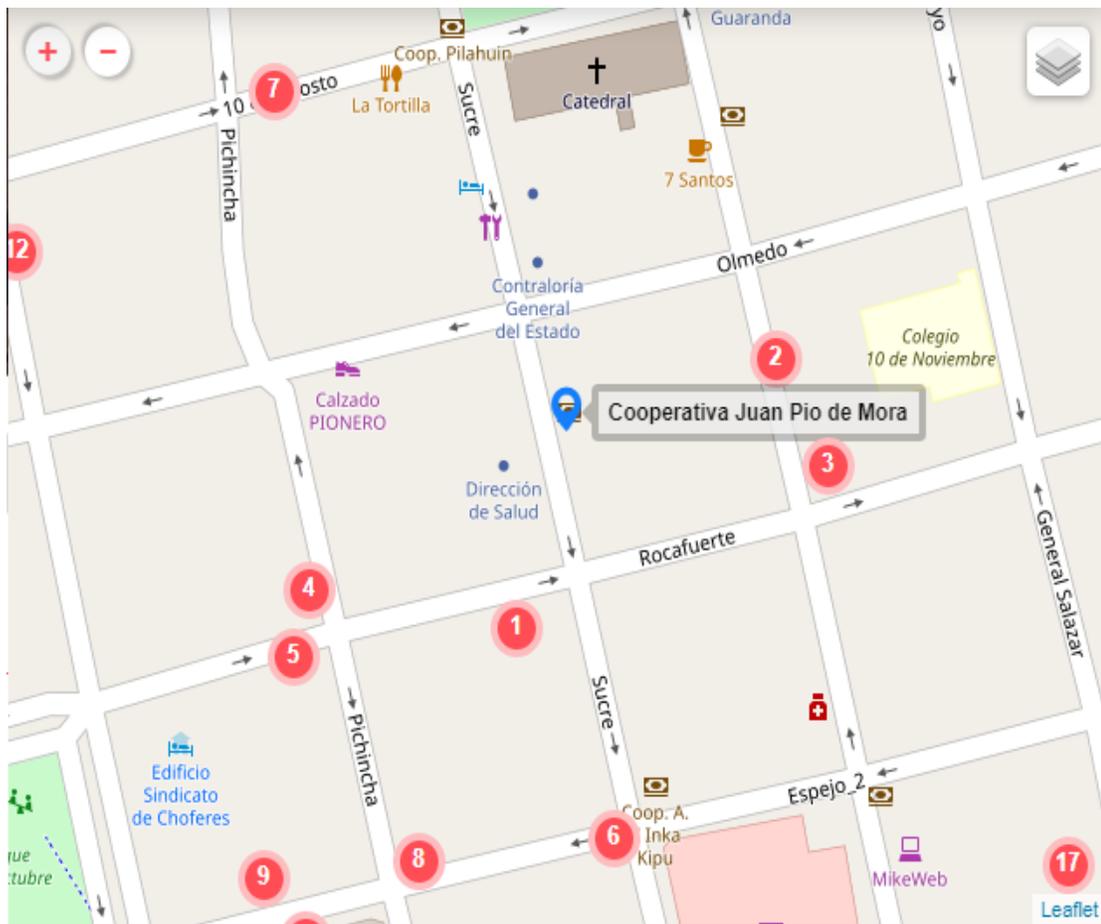
La Cooperativa de ahorro y crédito “Juan Pío de Mora” Ltda, es una institución financiera que se rige bajo los principios del cooperativismo destinada a proporcionar productos y servicios financieros a sus socios misma que se constituye mediante decreto N.º 1.025 y fue publicada en el registro oficial el 11 de mayo de 1973, en el Cantón San Miguel de Bolívar, Provincia Bolívar.

La idea de crear un sistema que ayude a un grupo específico de la localidad de San Miguel, surge de un profesor del colegio “Diez de Enero”; quien logro ganarse la confianza de sus compañeros y colegas por cuanto le designaron la responsabilidad de administrar y organizar sus recursos financieros creando una entidad que en un inicio funciono como una cooperativa cerrada, fundada por 25 socios y un capital de 2,500 sucres.

Una de las prioridades desde que se inició la Cooperativa fue orientarse específicamente a la parte financiera, lo que incluía el ahorro y crédito para los socios, aunque también se priorizo el área social, el humanismo, la solidaridad y la solvencia como principios cooperativos; esta institución controlada y supervisada por la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) y respaldada por la COSEDE (Corporación del Seguro de Depósitos) ofreciendo seguridad a sus socios y clientes.

La Cooperativa Juan Pío de Mora tiene su matriz en la Provincia Bolívar, en el Cantón San Miguel ubicada en las calles Pichincha y Bolívar esquina, cuenta además con varias agencias, las mismas que esta ubicadas en los cantones Chillanes, Caluma, Guaranda, San José de Chimbo, Así como agencias en la Provincia de Los Ríos en los cantones Babahoyo, Quevedo y Quinsaloma.

Figura° 1. Ubicación Geográfica de la COAC Juan Pio de Mora Ltd.



<https://www.ubica.ec/explore/ciu/guaranda/#!//?reflat=-1.59369&reflng=-79.00149&ref=Cooperativa%20Juan%20Pio%20de%20Mora&query=>

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

3.1.1. Investigación Aplicada.

La finalidad de la investigación aplicada es mejorar un proceso, producto o solucionar problemas reales.

Este método está estrechamente relacionado con el objeto de estudio por que ayudará a conocer los principales problemas y buscar las posibles soluciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda.

3.1.2. Investigación Descriptiva.

Una de las funciones de esta investigación es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto.

Este tipo de investigación permitirá recolectar información necesaria para analizar de manera cuidadosa los préstamos que han sido concedidos por la Cooperativa.

3.1.3. Investigación Explicativa.

Tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o contraste de leyes o principios científicos.

En la investigación ayudará a determinar cuáles han sido los inconvenientes que se han generado en la Cooperativa y el impacto que estos han causado.

3.1.4. Investigación Correlacional.

Establece relaciones entre conceptos o variables. Este tipo de investigación permite interrelacionar dos o más variables simultáneamente. En la investigación se aplicará para conocer cómo se encuentra relacionada la morosidad de la cartera de créditos con la rentabilidad de la Cooperativa.

3.1.5. Investigación Bibliográfica.

Consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio.

Este tipo de investigación ayudará a conocer la información necesaria mediante proyectos e investigaciones ya existentes relacionadas con la Cooperativa

3.2. Enfoque de la Investigación

El presente proyecto de investigación se fundamenta en un paradigma positivista, este enfoque positivista asume que es posible establecer las causas de los hechos.

Según Hernández (2003: p.5), menciona que el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población.

Según información presentada por Hernández y otros (2003: 4-6), indica que el enfoque cualitativo, tiene su origen con Max Weber, quien reconoció que la medición y descripción de variables sociales deben considerar los significados subjetivos y el entendimiento del contexto donde ocurre un fenómeno.

Autores muy reconocidos como Ramírez y Barragán (2010) argumentan sobre el enfoque al decir que:

Primero descubre y afina las preguntas de investigación; no necesariamente se prueban hipótesis, frecuentemente se basa en métodos de recolección de datos (descripciones y observaciones) sin medir numéricamente. En este enfoque, las preguntas y las hipótesis, cuando existen, surgen como parte del proceso de investigación y es flexible; su propósito consiste en “reconstruir” la realidad, tal y como la observan los actores de un sistema social que hemos definido previamente. Generalmente lo llamamos “holístico” porque se presume de considerar el “todo” y no se reduce al estudio de sus partes o elementos que lo conforman

A decir de algunos autores este enfoque también se guía por temas o aspectos importantes en la investigación, en vez de establecer preguntas de investigación y de plantear hipótesis antes de recolectar los datos, los estudios cualitativos pueden hacer preguntas de investigación, entre o después de la recolección y el análisis de los datos obtenidos, esto sirve para descubrir las preguntas de investigación y para afinarlas y responderlas.

3.3.Métodos de Investigación

3.3.1. Método Inductivo.

Este método permitirá establecer normas y estándares a través de la formulación de políticas internas para el registro adecuado de los movimientos administrativos, financieros y económicos que realiza la institución

3.3.2. Método Deductivo.

A través del análisis general del fundamento teórico sobre la gestión administrativa financiera se podrá diseñar y determinar si está utilizando de manera eficiente y acorde a las necesidades de la institución, además implantar un Control Interno particular para ser aplicado, para de esa manera cumplir con el objetivo propuesto.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Para la ejecución del presente proyecto, se utilizarán las siguientes técnicas:

Las técnicas que se aplicarán dentro de la investigación de campo es la observación, de esta forma se incluirán las áreas que ayuden a recolectar información y se lo podrá hacer utilizando las encuestas y la entrevista al jefe de créditos para registrar todos los hechos que susciten en esta investigación.

Las encuestas se aplicarán a los socios de la COAC Juan Pio de Mora Ltda. esto se lo hará mediante el manejo de un cuestionario de preguntas. Y así mismo se aplica una entrevista al jefe de créditos de COAC Juan pio de Mora Ltda.

UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA

Universo

La entidad financiera que será sometida a un análisis investigativo es la Cooperativa de Ahorro y crédito “Juan Pio de Mora” del Cantón Guaranda, en la cual se toma como referencia su universo de estudio, la cual está integrada por los socios activos de la Cooperativa que integra la estructura organizacional de la institución.

Tabla N° 1. Personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío De Mora”

CARGO Y/O NIVEL	CANTIDAD	HERRAMIENTA
Jefe de Agencia	1	Entrevista
Contador	1	
Asesor de crédito	1	
Cajero	1	
TOTAL	4	

*Fuente: Departamento de información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora”
Elaborado por: Gabriel Patiño, Edgar Gavilanes*

Muestra

Por la cantidad de socios se empleará la técnica de muestreo, realizando el cálculo correspondiente y utilizando la siguiente fórmula.

Tabla N° 2. Muestreo de las encuestas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora”

Socios	Cantidad	Herramienta
Universo	241	Se aplicará fórmula de la muestra
Muestra	150 encuestas	Cuestionario

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Gabriel Patiño, Edgar Gavilanes

Dónde:

n = tamaño de la muestra

M = universo (total Socios)

e = coeficiente de error e = 0,05

$$n = \frac{M}{e^2 M - 1 + 1}$$

$$n = \frac{241}{(0.05)^2(241 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{241}{(0.0025)(240) + 1}$$

$$n = \frac{241}{0.6 + 1}$$

$$n = \frac{241}{1.6}$$

$$n = 150$$

N= 150. Encuestas

3.5. Procesamiento de la Información

Una vez obtenida la información mediante la encuesta a los socios de la Cooperativa se realizará el procesamiento de datos mediante una tabulación en Excel de la información recogida, su presentación será en el orden correspondiente, además se utilizarán gráficos en forma de pastel para presentar los porcentajes correspondientes.

1. Se revisará las encuestas y entrevistas que estén codificadas de manera coherente y de fácil entendimiento para el encuestado y entrevistado sobre las políticas de crédito aplicadas por la cooperativa Juan Pio de Mora.
2. Las encuestas serán verificadas si se hallan correctamente llenas todas las preguntas que la conforman, caso contrario se acudirá a los encuestados para completar o aclarar cualquier error.
3. Realizaremos la clasificación de la información obtenida, estableciendo las respuestas en grupos para poderlas tabular con los resultados obtenidos sobre las políticas de crédito.
4. Crearemos una hoja de cálculo en Microsoft Excel, introduciendo datos que nos permitan realizar los cuadros y gráficos estadísticos, en consecuencia, optimizaremos tiempo y esfuerzo.
5. A partir del análisis e interpretación de los resultados se procederá a dar las respectivas conclusiones y recomendaciones, que ayudará a dar la solución al problema objeto de estudio.

CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados.

1.- ¿El proceso que utiliza la cooperativa para la emisión de créditos es apropiado?

Tabla N° 3. Emisión de créditos

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Muy de acuerdo	47	31,33
De acuerdo	80	53,33
Poco de acuerdo	23	15,33
Nada de acuerdo	0	0,00
TOTAL	150	100,00

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Gabriel Patiño, Edgar Gavilanes

Figura° 2. Emisión de créditos



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Con la totalidad de las encuestas realizadas a los socios de la cooperativa Juan Pio de Mora el cual mencionan que si es apropiado el proceso que utiliza la cooperativa para la emisión de créditos ya que con la información que brinda los socios quedan acorde con los requisitos para obtener el crédito.

2.- ¿El dinero que Usted recibió de la cooperativa Juan Pio de Mora de la ciudad de Guaranda fue utilizado en lo indicado dentro de la solicitud que presentó?

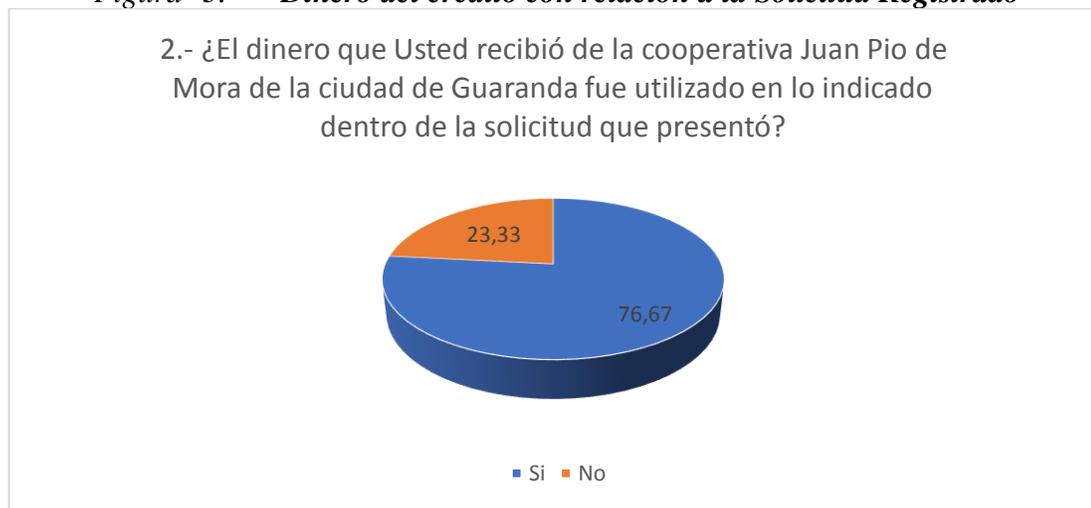
Tabla N° 4. Dinero del crédito con relación a la Solicitud Registrado

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Si	115	76,67
No	35	23,33
TOTAL	150	100,00

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes

Figura° 3. Dinero del crédito con relación a la Solicitud Registrado



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los socios encuestados declaran que el dinero recibido por el crédito otorgado por la cooperativa Juan Pio de Mora, si fue invertido en lo que se registró en la solicitud inicial que representa la cartera de crédito colocada lo que permite establecer que los socios deudores son socios potenciales de no caer en mora futura.

3.- ¿El monto que Usted recibió en la cooperativa le alcanzó para cubrir su necesidad?

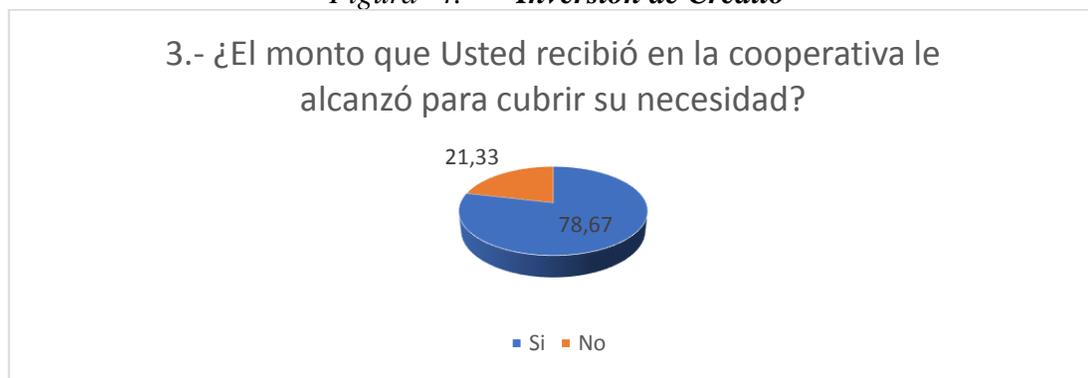
Tabla N° 5. Inversión de Crédito

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Si	118	78,67
No	32	21,33
TOTAL	150	100,00

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes

Figura° 4. Inversión de Crédito



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de créditos colocados por la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora se establece que 8 de cada 10 personas invirtieron el dinero solicitado en el tiempo adecuado y priorizando la calidad del gasto, y las 2 personas restantes manifiestan que el crédito otorgado no permitió cubrir la inversión planeada por lo tanto esto puede causar un sobreendeudamiento por parte del socio o la búsqueda de nuevas formas de crédito provocando en su planificación económica un desajuste de dinero conllevándole a caer en un proceso de mora crediticia.

4.- ¿Recibió asesoría e información necesaria por parte de la cooperativa Juan Pio de Mora de la ciudad de Guaranda en el proceso de solicitud de un crédito?

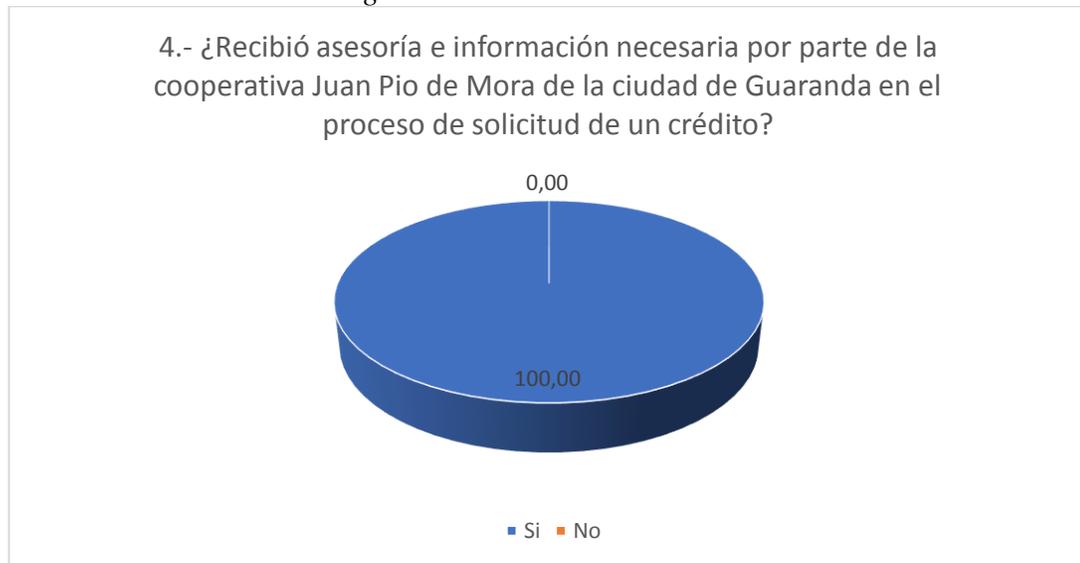
Tabla N° 6. Asesoría de Crédito

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Si	150	100,00
No	0	0,00
TOTAL	150	100,00

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes

Figura° 5. Asesoría de Crédito



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se concluye que la cooperativa Juan Pio de Mora cuenta con asesores de negocios debidamente capacitados permitiendo llegar a los socios con una adecuada información del producto o servicio que el socio desea obtener permitiendo a las cooperativas colocar créditos seguros y altamente recuperables.

5.- ¿Considera que la cooperativa realiza un análisis preventivo y concurrente de los requisitos para obtener un crédito?

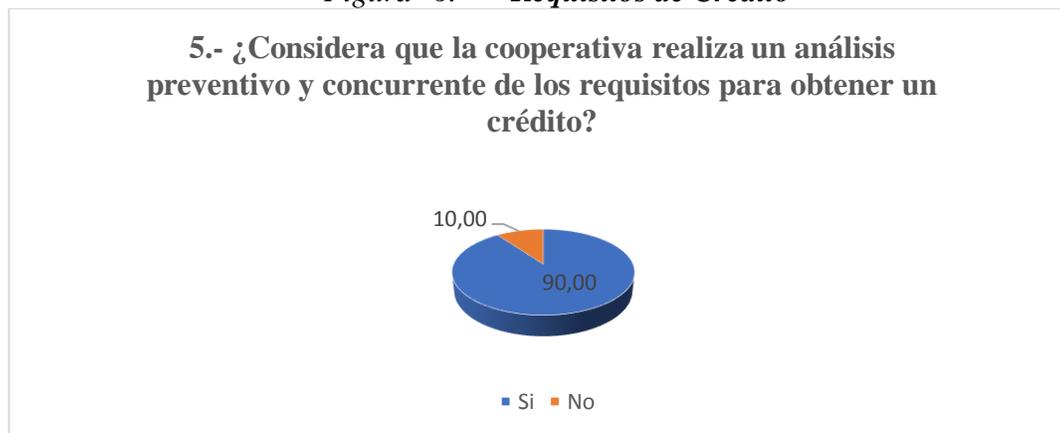
Tabla N° 7. Requisitos de Crédito

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Si	135	90,00
No	15	10,00
TOTAL	150	100,00

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes

Figura° 6. Requisitos de Crédito



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la totalidad de créditos colocados, fueron debidamente analizados por los asesores de negocios; esto implica la verificación de cada expediente crediticio, esto se evidencia al momento de que el socio comienza el proceso de recolección de documentos tomando en consideración que de existir adulteración de los mismos no solo ocasionaría que se le negará el crédito, sino que también afrontaría procesos de carácter civil y penal.

6.- ¿Ha realizado usted algún pago de crédito atrasado que posteriormente había sido notificado por la cooperativa Juan Pio de Mora con la aplicación de su mora respectiva?

Tabla N° 8. Aplicación de mora respectiva

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Si	49	32,67
No	101	67,33
TOTAL	150	100,00

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes

Figura° 7. Aplicación de mora respectiva



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se determina que el socio al haber destinado el dinero del crédito para su respectivo fin, ha provocado en el socio deudor, que no busque un sobreendeudamiento en su economía familiar, para no ocasionar niveles de morosidad en la cartera de crédito de la cooperativa Juan Pio de Mora.

7.- ¿Alguna vez usted recibió llamadas de notificaciones para que se acerque a cancelar las letras de sus créditos respectivos a la cooperativa?

Tabla N° 9. Llamadas de notificaciones de crédito

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Si	50	33,33
No	100	66,67
TOTAL	150	100,00

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes

Figura° 8. Llamadas de notificaciones de crédito



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ocho de cada diez de los créditos colocados por la cooperativa Juan Pio de Mora están siendo monitoreados a través de llamadas telefónicas ya sea mediante el uso del teléfono convencional o del teléfono móvil. Para garantizar que toda la cartera de crédito por cobrar sea recuperada lo óptimo es mantener un seguimiento total de los productos o servicios colocados.

8.- ¿Conoce Usted los riesgos que se asume por el incumplimiento de los créditos?

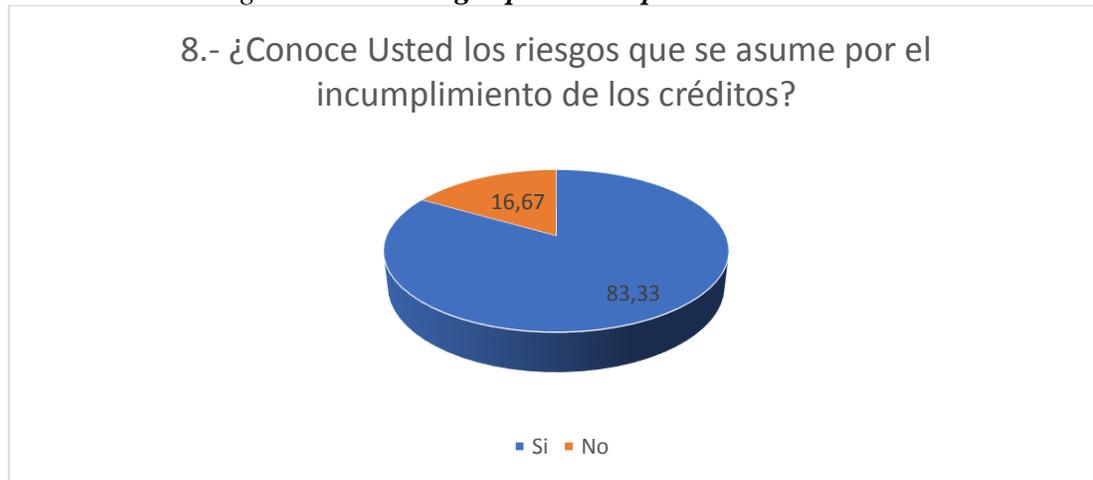
Tabla N° 10. Riesgos por incumplimiento de crédito

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Si	125	83,33
No	25	16,67
TOTAL	150	100,00

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes

Figura° 9. Riesgos por incumplimiento de crédito



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se evidencia que existe una adecuada información por parte de los asesores de créditos de la cooperativa Juan Pio de Mora, todas y cada una de las obligaciones que conlleva la adjudicación de un producto o servicio crediticio al socio solicitante tanto con la cooperativa como también con las leyes civiles y penales del país.

9.- ¿La cooperativa Juan Pio de Mora buscan alternativas de solución cuando su crédito se encuentra en mora?

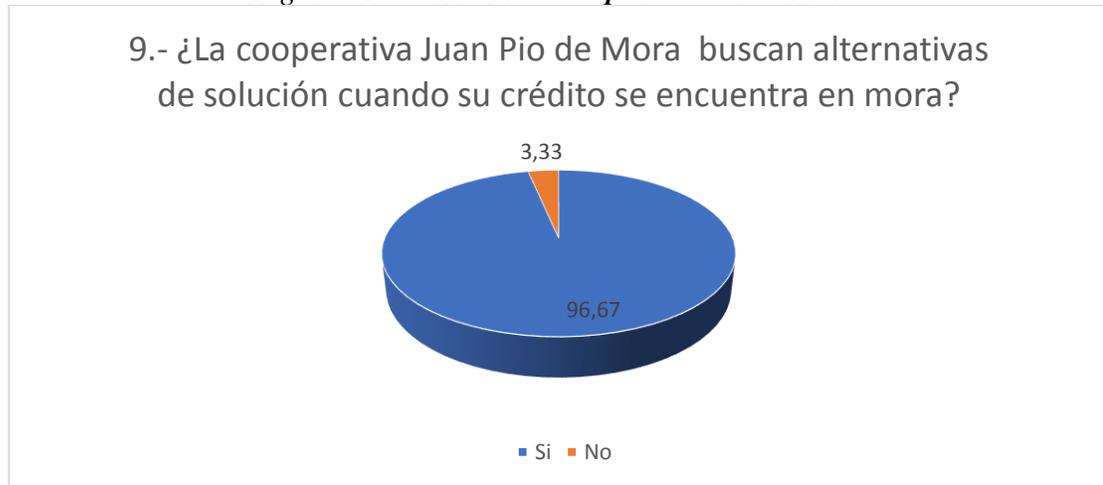
Tabla N° 11. Alternativas para evitar la Mora

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Si	145	96,67
No	5	3,33
TOTAL	150	100,00

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes

Figura° 10. Alternativas para evitar la Mora



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

A pesar de que no existe un Plan de Contingencia elaborado por parte de la cooperativa Juan Pio de Mora, se le brinda al socio nuevas facilidades de pago para que pueda cumplir con sus obligaciones adquiridas para con la cooperativa, tratando en lo posible de evitar llegar al establecimiento de un juicio de coactiva para la recuperación de los valores económicos entregados por las cooperativas.

10.- ¿Tiene Usted créditos en otras instituciones financieras?

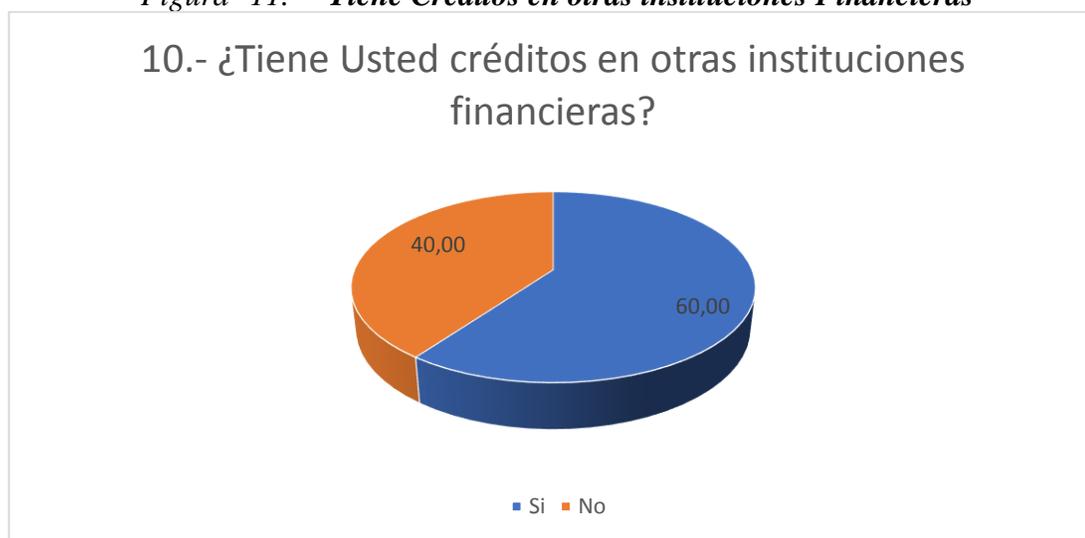
Tabla N° 12. Tiene Créditos en otras instituciones Financieras

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Si	90	60,00
No	60	40,00
TOTAL	150	100,00

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes

Figura° 11. Tiene Créditos en otras instituciones Financieras



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De 6 de cada 10 socios encuestados declaran tener créditos en otras instituciones financieras mientras que el resto de socios declaran no tener otros créditos, estos resultados que nos permiten establecer un nivel adecuado y seguimiento por parte del oficial de riesgo y cumplimiento de aquellos socios que mantienen otras obligaciones crediticias.

11.- ¿Considera usted que la cooperativa debe dar capacitación al personal administrativo frecuentemente para un mejor servicio al socio?

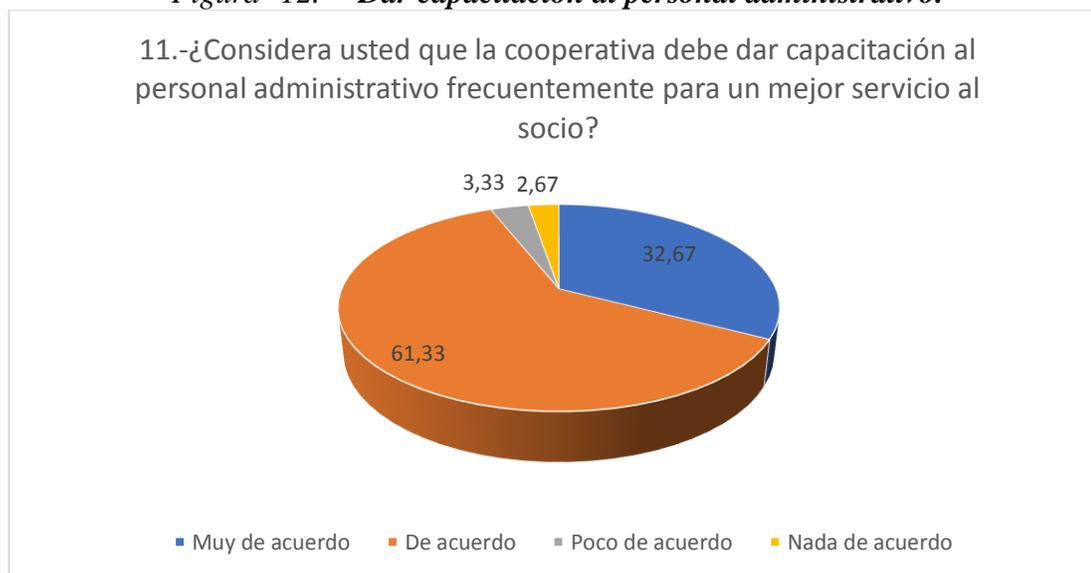
Tabla N° 13. Dar capacitación al personal administrativo.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Muy de acuerdo	49	32,67
De acuerdo	92	61,33
Poco de acuerdo	5	3,33
Nada de acuerdo	4	2,67
TOTAL	150	100,00

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes

Figura° 12. Dar capacitación al personal administrativo.



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con las encuestas realizadas a los socios de la cooperativa Juan Pio de Mora mencionan que si está de acuerdo que se les capaciten a los funcionarios administrativos para así poder tener una mejor información sobre las carteras de crédito que ofrece la institución.

4.1.2. Resultados de la Entrevista

En la entrevista realizada al jefe créditos de la COAC JUAN PIO DE MORA Ltd., el Ing. Mauricio Borja Carrera nos dio las inquietudes de la morosidad que la cooperativa en la actualidad tiene, la misma que refleja los resultados obtenidos en la siguiente entrevista.

¿Cuál es el proceso para la emisión de créditos?

Los procesos a considerar son los siguientes:

- Definir bases de posibles socios y clientes.
- Generar cronogramas de visitas.
- Proponer al socio las opciones de crédito.
- Registrar en el cronograma de visitas.
- Realizar la simulación en el campo.
- Completar la simulación en oficina incluyendo la consulta en buro.
- Solicitar requisitos.
- Agendar la recepción de requisitos por parte de socio y de las garantías según el caso.
- Respetar y revisar los requisitos.
- Llenar el formulario de la solicitud de créditos.
- Armar el expediente crediticio.
- Revisar el expediente del crédito.

¿Cuáles son los puntos críticos de control para la emisión de crédito?

Según el jefe de créditos nos dio a conocer que el cliente o socios que requiera adquirir un crédito financiero en la Cooperativa se debe tener en cuenta los siguientes requisitos a considerar:

- 600 puntos en el buró de crédito,

- Capacidad de pagos,
- Respaldo patrimonial
- Garantes solidarios.

¿Cuál es el porcentaje de cartera vencida?

En la respuesta entregada por el jefe de créditos la cooperativa Juan Pio de Mora nos dio a conocer la morosidad de la cartera vencida es del 8.56% para enero del año 2022 en cual se debe hacer un seguimiento a todos los créditos vencidos, mediante la aplicación de las políticas de cobranzas.

¿Cuáles son los procedimientos para la recuperación de cartera?

Los procedimientos y políticas de recuperación de cartera se manejan con dos opciones dentro de estas tenemos la extrajudicial que en esta modalidad trabajan todos los días notificando a los socios y la judicial esta fase ya nos habla de juicio a los socios por los créditos vencidos durante el plazo determinado.

NOTA:

Con esta entrevista hemos tenido resultados positivos durante la investigación realizada en la cooperativa Juan Pio de Mora las mismas que nos ayudara a plantear la propuesta si el caso de aplicarlas.

4.2. Conclusiones

- ❖ Como resultado del desarrollo de presente estudio, incluyendo los datos de la aplicación de las herramientas de la investigación al personal de la Cooperativa Juan Pio de Mora fue posible comprobar la necesidad de mejorar en las políticas de crédito y cobranza, a la falta de aplicación de los procesos correctos en las áreas mencionadas, se generó un incremento en la cartera vencida, lo cual

derivo en un incremento en el índice de morosidad en el año 2022 con una tasa de interés del 8,56%.

- ❖ Tampoco se realizaron análisis exhaustivos de las 4 C del crédito para confirmar la capacidad de endeudamiento y los respaldos con los que un cliente podría honrar su deuda.
- ❖ Por otra parte, un factor esencial y no menos importante, es la necesidad de la Cooperativa de contar con un sistema de reporte de crédito eficaz, confiable y de fácil interpretación que permita conocer de manera veraz el historial crediticio del nuevo cliente
- ❖ De acuerdo al cuadro estadístico nos indica que si por la falta de fuentes de trabajo en nuestra provincia hay una gran demanda de incumplimiento con las letras a cancelar.

4.3.Recomendaciones

- ❖ Es necesario el mayor control por parte del jefe de crédito y por el sr gerente al otorgar créditos a socios que no cuentan con un trabajo estable, por lo tanto, se pide a un control máximo para verificar si el dinero es invertido en lo que el socio aplicó la solicitud.
- ❖ Se solicita alternativas a los Sres. jefes de créditos que se aplique modelos estratégicos para mejorar la calidad de vida institucional.
- ❖ Se sugiera a los Sres. de crédito una asesoría acorde a sus necesidades para otorgar un crédito, en donde se da a conocer las cláusulas necesarias que debe conocer cada uno de los socios.
- ❖ Es indispensable manifestarle al Sr Gerente implementar un nuevo plan ya que este le ayudará a reducir el índice de cartera vencida.

CAPITULO V. PROPUESTA

5.1.Tema

Establecimiento de políticas de crédito para disminuir el índice de morosidad y recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda de la ciudad de Guaranda.

5.2.Antecedentes

El resultado de la investigación determina que existe la necesidad de implementar una estrategia de Procedimientos y políticas para la emisión de créditos, y recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora.

Analizando y verificando cada una de las actividades que se lleva a cabo para la emisión de créditos.

En el entorno financiero se ha dado un incremento de un gran número de instituciones, que brindan servicios de prestación monetaria, dando lugar a que cuantiosa gente se endeude y se sobre endeudé debido sus egresos son superados por sus ingresos, esto es resultado de que el socio no está capacitado para que puede realizar buenas inversiones.

En el Ecuador las instituciones financieras por la competencia que tienen buscan ofrecer cada vez mejores facilidades que la competencia, con el objetivo de captar socios.

El objetivo de las Cooperativas Juan Pio de Mora no es solo colocar los créditos, el objetivo primordial es ayudar al socio a que realice buenas inversiones mejore su nivel de vida, como también la cooperativa busca ganar intereses los mismo que ayuden al sustento y crecimiento de la misma.

La propuesta de la elaboración de las estrategias nace de la necesidad de tener un proceso adecuado para la emisión de créditos y así disminuir el porcentaje de cartera

vencida, el mismo que está afectando a la institución al momento de cumplir sus funciones.

5.3.Justificación

El presente trabajo de investigación se justifica, ya que la propuesta está diseñada para aportar a la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora, con estrategias que tiene como objeto implementar procesos idóneos para la emisión del crédito y a la vez cuidar que el capital sea bien utilizado, y conseguir la recuperación de cartera sin ningún problema y sin incurrir en gastos que perjudiquen a la institución.

Las estrategias que proveerá a la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora Ltda., de una herramienta efectiva para el control de los procesos y políticas utilizados para la emisión de créditos, obteniendo como resultado la rentabilidad en la cooperativa la misma que se verá reflejada en la recuperación de cartera y en los estados financieros realizados al final de cada año fiscal.

Se podría decir que las estrategias de procedimientos y políticas es la base que una institución debe tener para brindar un servicio excelente y de calidad, ya que se pone en manifiesto que no solo los conocimientos empíricos son suficientes, sino, que es imprescindible el cambio de actitud de todo el personal que labora en la institución.

Las estrategias de los procedimientos y políticas, es una herramienta que permite a la institución, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que salvaguarden sus inversiones y mejoren la satisfacción del cliente.

5.4.Objetivos

5.4.1. General

Elaborar una estrategia de procedimientos y políticas para la emisión de créditos aplicadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan pio de Mora de la ciudad de Guaranda.

5.4.2. Específicos

- Estructurar y elaborar un modelo operativo de ejecución de las políticas de crédito y cobranza.
- Analizar las Etapas del riesgo integral para tener un mejor control de las actividades para la gestión de cobranza dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora de la ciudad de Guaranda.
- Realizar el análisis FODA para visualizar la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora.

5.5. Análisis Situacional

Durante la investigación realizada a la Cooperativa Juan Pio de Mora se debe conocer la situación real con la finalidad de conocer sus elementos positivos para determinar el nivel de gestión de la misma, frente a los obstáculos externos e internos que le impiden avanzar.

Se analizara la situación actual de la Cooperativa tomando en consideración el medio interno y externo; uno de los elementos fundamentales del proceso de planificación estratégica, constituye el Análisis Situacional y dentro de él, el Análisis del Medio Interno el cual se empieza diagnosticando, sus fortalezas y debilidades para establecer cómo se encuentran sus componentes amplios pero básicos como la misión, la visión, valores y principios, objetivos estratégicos y las políticas de la Cooperativa.

Mientras que el Medio Externo está conformado por la combinación de varios fenómenos o elementos: fuerzas, actores, eventos y hechos, que afectan en forma directa o indirecta a la cooperativa Juan Pio de Mora. Cuando cualquiera de estos elementos afecte directamente, de forma positiva o negativa, el desempeño general o de algunas actividades de la institución, nos encontramos frente a un factor crítico externo que deberá ser considerado en los escenarios, en los objetivos, políticas y alternativas de cambio o consolidación de los créditos.

Misión

Favorecer al desarrollo socio económico de los socios y clientes a través de la liquidación de productos y servicios financieros de calidad con eficiencia nitidez y rentabilidad equitativa.

Visión

En el 2023 ser reconocida como un establecimiento con indicadores sólidos, líder en la oferta de bienes financieros que contribuyen al desarrollo y crecimiento de sus círculos de influencia.

5.6.Descripción de las Políticas Crediticias

Política general de crédito

Los funcionarios de la Cooperativa, especialmente aquellos relacionados con el área de crédito y/o de riesgos deben cumplir y hacer cumplir, de manera estricta, las disposiciones legales, así como sus enmiendas futuras, establecidos en las Leyes, reglamentos y resoluciones que norman las operaciones de las instituciones financieras.

Art.1. Ámbito de Aplicación. El Consejo de Administración, es el organismo que determina las políticas sobre el Reglamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa, por las atribuciones que le confiere la Ley y el Estatuto. El comité de Crédito, Gerencia y el Departamento de Crédito y Cobranzas, son los organismos encargados de la aplicación de este reglamento. Las políticas lineamientos, límites y restricciones corresponden al Consejo de Administración, el mismo que puede delegar al Comité de Crédito para que proponga cambios a las disposiciones del Consejo.

Art.2. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUAN PIO DE MORA” Ltda., cumplirá el objetivo principal del servicio de crédito al proporcionar a los socios de la Cooperativa, los recursos financieros necesarios y adecuados a sus posibilidades de pago, condicionados a las disposiciones del presente Reglamento de Crédito y Cobranzas.

Art. 3. Para la colocación de la Cartera de Crédito, se deberá considerar: De acuerdo al flujo de liquidez que presente la Cooperativa se aplicarán estrategias de colocación crediticia. La capacidad de pago debidamente comprobada y certificada, será uno de los factores fundamentales para otorgar el crédito.

Art. 7. La Cooperativa realizará el seguimiento para que los recursos solicitados sean empleados en la línea o sector económico para el que fueron requeridos. En caso de detectarse que no fuere así, la Cooperativa se reserva el derecho de dar por terminada dicha obligación mediante la cancelación inmediata y total del crédito.

Art. 8. El primer lugar de importancia en la evaluación del crédito será la capacidad de pago del socio que permita recuperar el capital y los intereses en el plazo acordado, ante esta situación se tomará como capacidad de pago en consumo el 50% del ingreso líquido y para microcréditos el 70% de la utilidad neta de la producción.

Art.18. Reestructuraciones, Refinanciamiento

Reestructuraciones.

La reestructuración de un crédito procederá por solicitud del socio cuándo este presente debilidades importantes de su proyección de liquidez, donde el cambio en el plazo y las condiciones financieras requeridas puedan contribuir a mejorar la situación económica del socio y la probabilidad de la recuperación del crédito. Será aplicable aquel deudor que, por cualquier causa debidamente justificada y comprobada, ha disminuido su capacidad de pago más no su voluntad de honrar el crédito recibido.

En las reestructuraciones podrá efectuar la consolidación de todas las deudas que el deudor mantenga en la entidad al momento de instrumentar la operación.

Las Operaciones de Crédito podrán reestructurarse por una sola vez, pudiendo previamente cancelarse la totalidad o parte de los intereses pendientes a la fecha en que se instrumente la operación.

Un crédito reestructurado mantendrá la Cartera de Riesgo que tuviere al momento de implementar dicha operación. El traslado de una operación reestructurada a la subsiguiente categoría de menor riesgo, procederá cuando el deudor haya efectuado el pago de por lo menos tres cuotas consecutivas sin haber registrado morosidad. En caso de mantenerse el incumplimiento de pago, continuará el proceso de deterioro en la calificación.

Los intereses vencidos de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de reestructuración. En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo instrumento deberá estipularse su forma de pago, que en ningún caso podrá contemplar la generación de intereses adicionales. (Art. 22 Resolución N= 129-2015-F de la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera).

Impedimento para las reestructuraciones.

Se podrán reestructurar créditos con calificación D y E siempre y cuando se disminuya el saldo de capital más los intereses y se mejore sustancialmente las garantías, si no cumple con esta premisa no se dará paso a reestructurar ninguna operación de crédito.

Refinanciamiento.

Se procederá por solicitud del socio cuando este prevea dificultades temporales de Liquidez, pero su proyección de ingresos en horizonte de tiempo adicional al ciclo

económico de su actividad y no sustancialmente extenso, demuestre su capacidad para producir utilidades o ingresos netos que cubran el Refinanciamiento a través de una Tabla de Amortización.

El Refinanciamiento de una operación concebida con cargo a una línea de Crédito, dejará en insubsistente dicha línea.

El Refinanciamiento de las operaciones de Crédito no se procederá con aquellas cuya categoría de Riesgo de Crédito en la propia entidad sea superior a “B2”. Las operaciones de crédito podrán refinanciarse por una sola vez.

Los intereses vencidos de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de Refinanciamiento. En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo instrumento deberá estipularse su forma de pago, que en ningún caso podrá contemplar la generación de intereses adicionales. (Art. 21 Resolución N= 129-2015-F de la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera).

Art. 19. Seguro de Desgravamen, Fortalecimiento del Fondo de Reserva

- a) Legal y recargos por mora.
- b) Seguro de Desgravamen.

Todos los créditos que otorga la Institución a sus socios están respaldados por el seguro de desgravamen tanto en créditos quirografarios como hipotecarios, el mismo que será cobrado a través de la tabla de amortización. La cooperativa podrá implementar beneficios complementarios a sus productos de crédito tales como Seguro Hospitalario, De desempleo y otros, cuyos costos serán asumidos por los sujetos de crédito mientras dure su operación. Para el efecto, la cooperativa actuará como agente de retención de los costos de estos servicios.

El asesor de crédito es el único responsable de hacer firmar el documento del seguro de vida colectivo tanto deudor como conyugue en función a las disposiciones de la Aseguradora.

Morosidad, Sanciones y Tasa de Interés

Art.38. Tasas de interés

Las tasas de interés serán fijadas por el Consejo de Administración observando las Disposiciones Legales establecidas por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, Banco Central del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera que se encuentren vigentes al momento de la concesión del préstamo a los socios y empleados.

Art.39. De la morosidad y sanciones

Se considera morosidad al hecho de que un socio no cumpla con sus obligaciones crediticias:

Por la mora de tres cuotas consecutivas, esta entidad crediticia por voluntad propia declarará la deuda de plazo vencido y exigirá la cancelación del saldo adeudado, así como los gastos judiciales, extrajudiciales e intereses de mora, bastando para su determinación la mera aseveración de la cooperativa.

Cuando la morosidad sea ocasionada por retraso en el pago de los haberes de los socios, estos vencimientos serán justificados.

Todo socio que incurra en morosidad en los dividendos de sus préstamos, serán sujetos de un interés en mora sobre las cuotas vencidas, de acuerdo a lo que determina la Ley, sin quedar el deudor, codeudor y garantes, exentos del cobro por la vía legal.

El Jefe de Crédito presentará a Gerencia el informe de la morosidad de los socios en forma mensual y a su vez el Gerente lo hará al Consejo de Administración.

El Departamento de Sistemas conjuntamente con el Jefe de Crédito y Cobranzas, serán los responsables de reportar al Buró de Crédito en forma mensual la información correspondiente a los socios que tienen obligaciones financieras con la cooperativa.

PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS

Art.40. Recuperación y Seguimiento de los Créditos

La recuperación y seguimiento de la cartera de créditos, estará bajo la responsabilidad del Asesor de Crédito, no obstante, esta gestión deberá tener una supervisión estricta por parte las instancias superiores.

En el proceso de recuperación y seguimiento intervendrán las siguientes instancias de gestión:

- a) Asesor de Crédito y departamento de cobranzas.
- b) Jefe de Crédito o Jefe de Agencia
- c) Gerencia General
- d) Abogados (únicamente si los casos ameritan)
- e) Personal

Asesor de Créditos y departamento de cobranzas.

Queda a criterio del Asesor de Créditos, como instancia responsable del seguimiento, realizar la gestión preventiva de los créditos que aún no se vencen. Priorizando la visita a clientes nuevos con pago de primera cuota/o clientes recurrentes que han presentado atrasos en las cuotas anteriores.

En el caso de cancelación de la última cuota del crédito, la visita preventiva se puede utilizar para promocionar, al cliente el próximo crédito y para mantener el proceso " educativo" en cuanto a mantener estricta puntualidad en los pagos. Las acciones a considerar para la gestión de la morosidad, son las siguientes:

Generar diariamente y/o semanalmente, el listado de proyección de pagos, de los créditos a vencerse, se recomienda realizar la visita al prestatario a partir del primer día en el atraso de las cuotas. De la reacción inmediata y oportuna depende el éxito de la cartera.

El Asesor de Créditos es responsable de organizar y efectuar la visita al socio, para tal efecto deberá comunicarse con su jefe inmediato, para coordinar el apoyo logístico necesario.

Deberán realizarse revisiones periódicas de las garantías, a fin de supervisar que mantengan la cobertura del crédito vigente.

Para el caso de socios personas naturales, se pondrá un especial énfasis en aquellos que comiencen a desarrollar actividades complementarias su trabajo principal, y más cuando no exista experiencia previa o capital suficiente.

Cada Asesor de Créditos imprimirá diariamente y/o semanalmente del sistema el reporte (cartera reclasificada y vencida) para utilizarla en la gestión diaria de cobranzas y control de morosidad. De ser posible se sugiere, al Asesor, archivar estos listados en una carpeta. Con este listado diario o semanal el Asesor de Crédito elaborará un programa de visitas y/o recordatorios telefónicos para todos los socios morosos sin excepción.

La evidencia escrita de las gestiones de recuperación, para los créditos que se considere críticos o de difícil recuperación, deberá sustentarse en el registro de control de cobranza que contenga: nombre del prestatario, persona entrevistada, fecha de la visita, deuda actual (conceptos e importes), comentario del Asesor sobre el incumplimiento.

Si el Asesor de Créditos pactase con el socio un "compromiso de pago", deberá dejar constancia escrita refrendada por el cliente, este compromiso deberá expresar, las fechas y los montos que se compromete a pagar, la fecha del compromiso y la firma del cliente, este registro de control de cobranza se anexará al expediente junto con la nota de débito por el importe de la gestión de cobranza.

El asesor de crédito que no demuestre recuperación de cartera en mora durante tres meses consecutivos será considerado causal para dar por terminado su contrato.

Jefe de Crédito, Jefe de Agencia.

Esta segunda instancia de gestión tiene como finalidad realizar el apoyo al Asesor de Créditos, para la recuperación de los créditos con mora superior a 15 días, por la misma vía persuasiva que utiliza el asesor. Se recomienda en todos los casos, en este nivel de atraso, se efectúen visitas frecuentes de cobranza en los que se ejerza presión psicológica sobre el moroso. A pesar que en estas visitas el Jefe de Crédito acompañará al asesor, en la presión conjunta ante el socio moroso, el Asesor de créditos no queda liberado de su responsabilidad para recuperar el crédito. Las principales acciones a considerar en esta instancia de gestión, son las siguientes:

Cada Asesor coordinará para fines de logística con el Jefe de Crédito, un programa de visitas para los casos mencionados.

En esta instancia de gestión de mora solamente se documentarán los acuerdos finales. Controlará especialmente cada fin de mes el "Listado de mora" el que incluirá: nombre de los clientes morosos, días de atraso, saldo del crédito, y las acciones de seguimiento. Este listado acompañado de un breve informe deberá enviarse periódicamente a la Gerencia General para los fines pertinentes.

Remitir a la Gerencia mensualmente, o cuando lo requiera, el Informe de Cartera Problemática que contendrá: Número de la cuenta, nombre del prestatario, el monto vencido, asesor responsable, número de cuotas atrasadas, actividad realizada, esta Información será presentada por oficinas.

Remitir a la Gerencia en forma mensual el listado de créditos castigados, que contendrá número de socio, número de cédula, Nombres de los prestatarios, saldo castigado, y recuperación detallada.

Gerencia General

La Gerencia General es el ejecutivo responsable, ante el Consejo de Administración, de mantener una cartera de créditos sana y de alta calidad, minimizando el riesgo crediticio. Por lo tanto, deberá mantenerse permanentemente informado, a través del Jefe de Crédito y Jefe de Agencia, de las acciones tomadas en las diversas instancias de gestión de mora.

La información que utilizará la Gerencia será la siguiente:

- ❖ Informe de Cartera problemática.
- ❖ Listado de créditos castigados.
- ❖ Informe de morosidad.

Art. 41. Proceso.

Cobranza Preventiva.

En el otorgamiento del crédito y en su evaluación, el Jefe de Crédito, Oficial de Crédito, debe instruir al socio respecto de la necesidad de sus pagos puntuales y así no dañar su relación comercial. Es la primera actividad de seguimiento y cobranza para prevenir créditos morosos. Esta función busca mantener persuadido al socio que ha recibido un crédito por parte de la Cooperativa y, por ende, de la responsabilidad que mantiene en el pago puntual de sus obligaciones.

Responsabilidad

Cajero al momento del desembolso Jefe de Crédito y Oficial de Crédito al momento del otorgamiento, al momento de evaluar y antes del pago de la cuota, cuando amerite.

Cobranza Operativa.

Políticas de la Cobranza Operativa. La cobranza Operativa se la podrá realizar a través de llamadas telefónicas, visitas domiciliarias y vías de comunicación existentes.

Se la efectúa cuando la cuota de un crédito ha caído en las etapas iniciales de mora. El asesor ejecuta su gestión de cobranzas requiriendo el pago en el menor tiempo posible. En esta fase empieza la aplicación de las políticas de cobranza y se reitera el perjuicio por morosidad en lo relacionado a costo y pérdida de línea de crédito, básicamente.

Cobranza Telefónica

Lo realizará el asesor de crédito.

Se deberá llamar telefónicamente al socio para recordarle las obligaciones que mantiene con la cooperativa. y la gestión telefónica se lo realizará solamente para el primer nivel de morosidad

Este proceso es obligatorio para aquellos socios que disponen de teléfono domiciliario o laboral. Para este efecto es indispensable exigir durante el estudio de crédito la información del número telefónico del titular, garantes y/o referencias para su eventual ubicación y gestión.

Se iniciará este proceso en forma de recordatorio de pago a partir del primer día de vencimiento hasta el quinto día.

Para el recordatorio vía telefónica deberán ser utilizados métodos y técnicas, dentro de lineamientos de tolerancia y sin caer en provocaciones, y se deberá cumplir con lo siguiente:

- Información de la cuenta y el saldo adeudado
- Asegurarse de que el socio entienda la acción a tomar
- Fijar un compromiso de pago por no más de 5 días

- Anotar cualquier problema o queja
- Informar al Jefe de Crédito y Cobranzas, sobre cualquier anomalía en el proceso, ejemplo: no conoce sobre el crédito, no conoce al garante,
- Registrar las acciones realizadas, en el formato de seguimiento de morosidad.
- Se tomará muy en cuenta el mantener la satisfacción permanente del socio utilizando este tipo de instrumento para promover futuras colocaciones (ej. La renovación)

Cobranza Domiciliaria

Es responsabilidad exclusiva del asesor, obtener diariamente los listados de morosidad y proceder a preparar los formatos de cobranza para este nivel.

Se deberá coordinar las visitas de estudios de nuevos créditos, visitas de recuperación de cartera y control de morosidad con el departamento de cobranzas.

Esta etapa exige mayor habilidad, poder de convencimiento, mayor impacto y estrategias más estrictas, por lo que se utilizará un léxico claro, preciso y que abundará en la necesidad del estricto cumplimiento del pago, para seguir con la buena relación con la institución, mantener la línea de crédito y evitarse problemas legales posteriores.

Características de la Cobranza Operativa Telefónica.

Antes de realizar la llamada se debe analizar el crédito y recabar toda la información sobre el mismo acerca de:

- Producto que se le otorgó
- Monto y plazo del crédito
- Historial de pagos
- Monto y plazo retrasado
- Esfuerzos realizados
- Implicaciones del retraso

- Antes de realizar la llamada al socio, se deberá tener en cuenta lo siguiente:
- Analizar hora en que se lo ubica
- Asegurarse de hablar con la persona adecuada
- Identificarse correctamente

Domiciliaria

En la cobranza operativa, por no existir etapas de retraso, es necesario mantener la siguiente actitud:

- Sobria, directa y cordial
- Trato amable y expresarle la voluntad de solucionar su cuenta vencida
- Firme, persistente, pero cortés
- Comprensivo, pero incrédulo ante evasivas, excusas y promesas
- Actuar con ventaja moral derivada del hecho que en realidad debe dinero
- Escuchar la exposición del cliente y conjeturar sus objetivos o pretensiones
- Acompañar la presión e insistencia con cierta dosis de amabilidad.

Cobranza Administrativa.

Se la incluye como responsables al asesor y departamento de cobranzas, que se apoyan en las facilidades que presta la institución para el cobro oportuno. Se comienza a notificar a deudor principal y garante en el sentido de requerirles el pago y mantener relaciones comerciales adecuadas con la Institución. En este nivel de cobranzas se establecen varias etapas:

Primera Visita. Se la realiza con socios que mantienen cuotas retrasadas desde 4 días hasta 15 días. Es necesario señalar que, en este nivel de cobranza, se debe establecer acuerdos o se puede realizar el seguimiento con una visita al domicilio del deudor principal o a través de las vías de comunicación existentes y compromisos de pago escritos, en esta primera etapa. En esta visita se deberá entregar el **PRIMER AVISO DE VENCIMIENTO**.

Segunda visita. Se efectúa cuando el socio no ha respondido de manera adecuada a la primera visita. En este caso la actitud del asesor y los involucrados en el departamento de cobranza deberán ser más firmes e informar al socio de las implicaciones éticas, jurídicas y legales del no cumplimiento de las responsabilidades con la cooperativa. La tarea en esta fase no deberá exceder a 30 días de mora de un crédito. En esta visita se deberá entregar el **SEGUNDO AVISO DE VENCIMIENTO CON COPIA A LOS GARANTES**.

Tercera Visita. Si después de haber realizado la segunda visita, no ha existido una respuesta favorable hasta los 30 días de atraso, se deberá insistir con el deudor principal. En esta visita se deberá entregar el **TERCER AVISO DE VENCIMIENTO CON COPIA A LOS GARANTES**. Se deberá endurecer la actitud de cobro por parte del asesor o los involucrados en el departamento de cobranza. Esta fase no deberá exceder de los 60 días de retraso.

Visita a garantes. Pasados 15 días de retraso y si a pesar de la insistencia con el deudor, no se cumple con la obligación en mora, se deberá notificar al (los) garante(s) (individual o solidario) acerca de la cuota(s) vencidas, a través del **AVISO DE VENCIMIENTO**. Además, se informará acerca de las implicaciones éticas, jurídicas y legales que esta persona mantiene como garante del crédito en mora.

Compromisos de Pago. En cualquiera de las últimas instancias o después de estas, el asesor o los involucrados en el departamento de cobranza. Podrán establecer compromisos de pago, a través de los formatos establecidos, sin que los mismos excedan de tres meses. Estos compromisos de pago deberán reconocer la totalidad de los valores en mora.

Los compromisos de pago deberán ser administrados de la siguiente manera:

En la parte medular del texto se aprecia la solicitud de establecer una(s) fecha(s) tope De pago.

El asesor o los involucrados en el departamento de cobranza al entregar este documento, le solicitarán al socio en mora una fecha tope de cumplimiento de pago y le explicará de manera más directa que esta es una última oportunidad de hacerlo, previo al envío de sus documentos al abogado para el inicio de las acciones legales pertinentes.

El plazo máximo ofertado al socio para el arreglo no excederá los 90 días. En casos particulares, dependiendo del tamaño del valor adeudado, se podrán realizar arreglos de pago más extensivos, en los que se deberá exigir en un primer pago el cumplimiento por lo menos de la mitad del monto adeudado. El plazo para este arreglo no deberá exceder los 60 días, pudiendo realizar arreglos de la otra mitad en pagos parciales que no excedan los 90 días.

Se utilizará el formato de compromiso de pago con una original y una copia. El original se quedará con el socio y la copia se quedará con el asesor para luego ser archivada en la carpeta de crédito del socio.

Los compromisos de pago establecidos por el socio, serán permanentemente monitoreados con la finalidad de estar atentos con las fechas determinadas para la cancelación. Si el caso lo amerita, un día antes (y si las circunstancias lo permiten) recordarle al socio de su compromiso de pago.

Paralelamente a esta actividad, se deberá notificar a los garantes de forma personal acerca del estado de morosidad del crédito del socio titular y del compromiso de pago adquirido para que exista la presión al deudor a que cumpla con el compromiso y así evitar problemas futuros tanto para deudor como garante.

Políticas de la Cobranza Administrativa

El Jefe de Crédito y Asesor de Crédito personas responsables de la otorgación del crédito en mora, deberá obtener diariamente los listados de morosidad y procederá a preparar los formatos de cobranza para este nivel.

Se deberá coordinar las visitas de estudios de nuevos créditos y las visitas de recuperación de cartera y control de morosidad.

No podrá realizarse esta actividad en créditos no vencidos o que hayan pasado los límites de días en mora en este nivel.

En el caso de abonos parciales, se depositarán en la cuenta de ahorro SPI del socio hasta que se recaude el valor de la cuota vencida los mismos que serán pignorados.

Es responsabilidad del Jefe de Crédito controlar y supervisar el trabajo del asesor y los involucrados en el departamento de cobranza para que realicen esta actividad.

Políticas de la Cobranza Prejudicial

Este recurso es utilizado cuando el riesgo de pérdida es alto, agotándose todos los medios para lograr el cobro, lo cual justifica este esfuerzo.

La cooperativa emitirá la notificación personal para cada uno de los socios de este nivel, pero a nombre del Asesor Jurídico de nuestra institución.

El abogado por su parte procederá a firmar este documento y sellarlo con su número de matrícula y devolverlo a la Cooperativa.

Una vez agotadas las dos instancias anteriores, la Cooperativa procederá a la entrega de los listados correspondientes de los socios que tengan este tiempo de morosidad al/los abogados que previamente tengan convenio con la institución, a través del documento

Listado de Socios en Mora.

La entrega de este documento prejudicial será realizada por el Asesor de Crédito a través del seguimiento de esta cartera y como última instancia de arreglo prejudicial.

Antes de la entrega de la comunicación al Departamento Jurídico, el Asesor fotocopiará la misma y entregará a la Gerencia General y Jefe de Crédito, que coordinarán la entrega del documento con los responsables determinados.

La persona responsable de la entrega, contactará con el socio en mora de este nivel y le informará que ésta ya no es una gestión como cooperativa, sino que su competencia ha sido trasladada a los abogados que representan a la COACJPDM.

En caso que el socio busque el arreglo directamente con el Asesor Jurídico, esta persona tiene la posibilidad de negociar los montos adeudados. En caso de que el socio no tenga los recursos para cancelar en su totalidad su deuda se buscará recuperar los valores que el socio moroso este en capacidad de pagar en ese momento.

Si a pesar de convenir un plazo determinado, el mismo que no excederá los 5 días, el socio no cumple con lo acordado se iniciará el proceso legal.

Responsabilidad

- ❖ Jefe de Crédito
- ❖ Asesor de Crédito

Cobranza Legal o Judicial.

Es el último recurso de gestión de recuperación, por lo tanto, el cobro se lo dilucidará a nivel de Juzgado (Función Judicial). Se procede a demandar a Deudor principal y garante de conformidad al documento que ampara la obligación, PAGARÉ A LA ORDEN. La demanda obedece a un trámite eminentemente Civil, a efectuarse en los Juzgados de su competencia para lo cual el socio renuncia domicilio. Se empezará esta gestión a partir de los 90 días de mora de un crédito.

Sin embargo, antes de realizar esta acción, el abogado se convierte en un cobrador estratégico de última instancia, debiendo negociar (si el socio accede) los montos a cubrir, previo acuerdo con la Gerencia, entrando de esta manera en un proceso de convenio extrajudicial a fin de suspender la acción judicial definitiva.

LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA

Tabla N° 14. Gestión de Cobranza Extrajudicial

Cargo* (Dólares)		Rango de días vencidos de la operación			
		a. de 1 a 30 días	b. de 31 a 60 días	c. de 6 a 90 días	d. más de 90 días
Rango de cuota (Dólares)	a. menor a 100	6,38	16,23	23,17	25,56
	b. de 100 a 199	7,35	16,46	23,85	26,64
	c. de 200 a 299	7,92	17,43	25,27	29,03
	d. de 300 a 499	8,32	20,34	27,43	32,72
	e. de 500 a 999	8,63	23,99	30,34	37,70
	f. Mayor a 1.000	8,88	28,78	34,01	43,99

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda.

Elaborado: Por el equipo técnico de la COAC Juan Pio de Mora Ltda.

1. A los cargos descritos en esta resolución se les agregará el valor que corresponde por concepto de iva.
2. Por la gestión realizada antes de la fecha de vencimiento de pago o la gestión preventiva de cobranza no se cobrará valor alguno.

3. Las entidades deben llevar un registro con fechas y horas que evidencian la gestión de cobranza efectiva realizada. Los registros deben contar con respaldos físicos, digitales u otros que evidencien las gestiones efectivas realizadas.
 4. Se cobrará un solo cargo que se determinará en función de los días vencidos de la operación de crédito y del valor de la cuota de acuerdo a la tabla anterior.
 5. Se prohíbe el cobro por gestiones de cobranza de créditos vencidos que no cuenten con el respaldo de la gestión efectiva realizada.
 6. Si la gestión de cobranza la efectúa un tercero, distinto a la entidad, no se podrá recargar valores adicionales a los cargos previstos en esta resolución.
- (Borja Carrera, 2021)

5.7. Determinación de las Políticas mas Adecuadas para la Institución

Tabla N° 15. Cuadro comparativo de las políticas de crédito

OPERACIONES DE CREDITO	CARACTERISTICAS	SIMILITUDES	DIFERENCIAS
Apertura de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> • La apertura de crédito es un contrato consensual. • Se perfecciona por el mero acuerdo de voluntades. • No requiere formalidad alguna para su validez. • La apertura de crédito es un contrato bilateral. • Se generan obligaciones tanto del banco como del 	<ul style="list-style-type: none"> • Se encuentran en la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito en el Cap. IV de los Crédito en el Art 291. • Todos son expedidos por alguna institución financiera 	<ul style="list-style-type: none"> • No hay ninguna diferencia, ya que todo acto de apertura de crédito genera derechos y obligaciones

	tomador del crédito		
Cuenta Corriente	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta básica para realizar operaciones cotidianas como ingresos, pagos, domiciliaciones de recibos, transferencias o retiradas de efectivo en cajeros automáticos. • Se denomina también depósito “a la vista” ya que el titular puede retirar el dinero en cualquier momento. • Es un producto principalmente operativo y no tanto enfocado para el ahorro 	<ul style="list-style-type: none"> • Se encuentran en la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito en el Cap. IV de los Créditos en el Art 302. • Todos son expedidos por alguna institución financiera 	<ul style="list-style-type: none"> • A diferencia de los créditos, esto no te genera ningún interés y solo el dinero que se genere es lo que tienes disponible
Deposito	<ul style="list-style-type: none"> • Es un contrato real, ya que sólo se perfecciona por la entrega de la cosa. • Es naturalmente gratuito, esto es, salvo pacto en contrario 	<ul style="list-style-type: none"> • Se encuentran en la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito en el Cap. II de Deposito a partir del Art 267. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solo son acciones que el depositante realiza siendo o no el beneficiario sin generar ningún interés o comisión

	<ul style="list-style-type: none"> • Es unilateral o bilateral, según sea gratuito o retribuido. • No confiere al depositario facultad es de uso, disfrute ni disposición, pues la entrega de la cosa sólo tiene el sentido de permitirle su obligación principal de custodia • El depósito puede ser civil o mercantil, según la legislación aplicable 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos son expedidos por, alguna institución financiera 	
Créditos Hipotecarios	<ul style="list-style-type: none"> • La garantía hipotecaria es la principal característica de los créditos hipotecarios. • El inmueble adquirido se grava comuna hipoteca. De esta forma, si se produjese el impago del crédito, la entidad financiera o 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos son expedidos por alguna institución financiera 	<ul style="list-style-type: none"> • Una de las diferencias que puedo notar es que para poder sacar este tipo de crédito se deja en garantía la propiedad y hasta que se termine es liberada

	<p>acreedor podría ejecutar esta garantía hipotecaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es importante destacar que la responsabilidad del deudor es tanto con la hipoteca de su inmueble como con el resto de sus bienes presentes y futuros. 		
Carta de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Las cartas de crédito deberán expedirse en favor de persona determinada y no serán negociables; expresarán una cantidad fija o varias cantidades indeterminadas ; pero comprendidas en un máximo cuyo límite se señalará precisamente. • Las cartas de crédito no se aceptan ni son protestables, ni confieren a sus tenedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Se encuentran en la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito a partir del Art 321 al 333. • Todos son expedidos por alguna institución financiera 	<ul style="list-style-type: none"> • Son créditos que no cualquier institución financiera otorga, ya que son considerados créditos de primera necesidad

	<p>derecho alguno contra las personas a quienes van dirigidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que expida una carta de crédito quedará obligado hacia la persona a cuyo cargo la dio, por la cantidad que ésta pague en virtud de la carta dentro de los límites fijados en la misma 		
--	---	--	--

Elaborado: Por el equipo técnico de la COAC Juan Pio de Mora Ltda.

Fuente: (Nochebuena Urbina, 2020)

5.8.Lineamientos del Crédito

Del sujeto de crédito

Art.24. Son sujetos de crédito los socios de la Cooperativa, que cumplan con los siguientes requisitos:

Ser socio activo;

- Cubrir con las bases de ahorros a la vista y certificados de aportación; \$30 en ahorros a la vista y \$100 en certificados de aportación, tanto deudores como garantes, en caso de no tener se lo completará al momento de liquidar la operación crediticia.
- Calificación del crédito;
- No ser garante de socio en mora;

- d) Cumplir positivamente en la calificación del buró de crédito dependiendo el producto (de acuerdo a plantilla) mínimo 600 puntos de score para créditos normales y para emergentes.
- e) El socio que tenga calificación deficiente en el buró de crédito (de acuerdo a la plantilla), será negada su solicitud, hasta cuando solucione sus obligaciones con la entidad financiera y presente un certificado de la misma excepto en créditos sobre póliza; la consulta del buró de crédito tendrá validez dentro del mismo mes que fue consultado para todos los intervinientes de la operación crediticia.
- f) Contar con la capacidad de pago de acuerdo a las plantillas de crédito.
- g) Contar con respaldo patrimonial de acuerdo a las plantillas de crédito.
- h) Contar con las garantías adecuadas a cada tipo de crédito.
- i) No constar con registros negativos en la lista de SINDICADOS Y HOMONIMOS, ni su cónyuge ni sus garantes;
- j) El monto y plazo de los créditos solicitados por los socios contratados, dependerá de la capacidad crediticia del socio;
- k) Fotocopias a color de cédulas de identidad y certificado de votación vigentes del deudor, garantes y cónyuges; y,
- l) En caso de ser empleado de la cooperativa, presentar un informe de Talento Humano.
- m) De ser mediante convenio, autorizar por escrito el cobro del sueldo en la institución y del socio.
- n) Tener entre los 18 hasta los 70 años de edad, a la fecha de otorgar el crédito.
- o) Para las personas extranjeras que quieran realizar créditos en la Cooperativa lo podrán hacer únicamente si disponen de la nacionalidad ecuatoriana o la residencia permanente, los garantes deben ser ecuatorianos, o si es el caso con garantías hipotecarias debe estar en Ecuador.

De los préstamos

Art.25. Los préstamos que la Cooperativa otorgue a sus socios se clasificarán de acuerdo a la fuente de repago de la siguiente manera:

Créditos de Consumo.

- ❖ Hipotecario de consumo;
- ❖ Quirografario General;
- ❖ Emergente para consumo;
- ❖ Crédito con garantía certificado a plazo fijo.
- ❖ Prendario de Consumo

Micro Crédito.

- ❖ Micro Crédito Hipotecario;
- ❖ Micro Crédito Individual o Quirografario;
- ❖ Micro Agrícola y Ganadero;
- ❖ Emergente para Negocio y Productivo;
- ❖ Micro Crédito Prendario

Art. 26. Del Tipo, Monto, Plazo, Ahorro y Garantías.

Del tipo, Montos y Plazos.

Los plazos y montos de los productos o líneas de crédito que establezca la cooperativa están impresos en la Plantilla de Crédito (Anexo 1), Se considera periodo de gracia solo en amortizaciones mensuales únicamente en la primera cuota, máximo hasta 15 días.

Tabla N° 16. Montos y plazos máximos de pagos

TABLAS DE MONTOS Y PLAZOS MAXIMOS PARA COLOCAR

MONTO	PLAZO MESES	PLAZO EN AÑOS
200 - 3000	12 - 24 MESES	1- 2 años
3001 - 5000	36 MESES	3 años
5001 - 10000	48 MESES	4 años
10001 - 20000	60 MESES	5 años
20001 - 30000	72 MESES	6 años
30001 - 40000	84 MESES	7 años
40001 - 50000	108 MESES	9 años
50001 - 60000	132 MESES	11 años
60001 - 70000	156 MESES	13 años
70001 - 80000	168 MESES	14 años
80001 - 120000	180 MESES	15 años

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda.

Elaborado: Por el equipo técnico de la COAC Juan Pio de Mora Ltda.

Ahorro Cooperativo.

El ahorro cooperativo constituye el saldo mínimo que el socio o cliente debe mantener para lo obtención del crédito. Está conformada por los saldos que el socio o cliente tenga en la cuenta Ahorro y Certificados de Aportación.

Garantías.

Aseguramiento de una obligación principal y forma de aval bancario instrumentado en un documento independiente que garantiza a una entidad financiera el buen fin de una operación de crédito de un socio.

Art.27. Condiciones de los préstamos

- a) La solvencia crediticia del socio, las determinarán los actores del proceso de crédito, a través del análisis del récord crediticio y de la forma de repago;
- b) Sobre el valor del crédito solicitado se calcularán los valores que se determinen en la plantilla de crédito.
- c) El ahorro cooperativo por préstamos debe ser depositado en las cuentas de ahorro y certificados de aportación; este será pignorado en el momento de la liquidación del préstamo y solo podrá ser utilizado en el caso de transferencias según lo establecido en el presente reglamento.

Art.28. Procedimiento crediticio de la cooperativa.

Comprende el conjunto de políticas, acciones y procesos operativos utilizados por la Cooperativa con el objetivo de evaluar, predecir y minimizar el riesgo de la operación y administrar eficientemente el servicio de crédito, partiendo de la obtención de la información que respalde el análisis de las operaciones de crédito que se van a financiar hasta el seguimiento y recuperación de los préstamos.

La Cooperativa ha establecido procedimientos para cada uno de los tipos grupos de crédito, conformados en función a la actividad y perfil de los clientes, el destino, fuente de repago; siendo los siguientes:

Hipotecario consumo.

Perfil de los clientes de Créditos Hipotecario Consumo.

Pueden ser:

- a) Las personas naturales cuya fuente principal de ingresos y por tanto de pago constituye su remuneración, salario, ingresos por relación de dependencia.
(Casa o Terreno)

UPC (unidad de procesamiento de crédito)

PRIMERA: La UPC, es la implementación de un nuevo modelo de aprobación y emisión de operaciones crediticias, eliminando así modelos tradicionales de aprobación de expedientes.

Con esta unidad la Cooperativa ha logrado optimizar muchos recursos puesto que los expedientes no llegan de forma física sino más bien se envían de manera digital, lo que ha generado rapidez en el proceso de crédito, mayor satisfacción a los socios debido a la agilidad con que se aprueban los créditos y la mitigación del riesgo crediticio.

SEGUNDA: El objetivo principal con la Unidad de Procesamiento de Crédito es aprovechar la tecnología existen y contar con procesos óptimos que permitan mejor y optimizar el tiempo de respuesta en la aprobación de créditos.

TERCERA: Se justifica la implementación de la UPC debido a que con la utilización y aplicación del Manual de Crédito existente y a la par la UPC mejoraremos significativamente la eficiencia y eficacia en la entrega de productos crediticios.

CUARTA: La UPC se encuentra conformada por analistas de crédito, quienes filtran toda la información que contiene el expediente, en conclusión, son asesores de crédito que hacen la función de controlar y verificar toda la documentación e información que se envían de las diferentes agencias por parte de cada uno de los asesores de crédito.

Los analistas de crédito son las encargadas de hacer firmar el medio de aprobación por el comité de crédito una vez que la revisión y verificación fue exitosa, posterior a la firma del medio de aprobación los analistas notifican al asesor de crédito correspondiente que el crédito está aprobado y que se proceda con la liquidación del mismo. (Borja Carrera, 2021)

5.9.Riesgo crediticio (4c's) Carácter, Capacidad, Capital y Condición

❖ Carácter

En términos de las 4 Cs del crédito, el carácter se refiere a la manera en que un prestamista te verá desde el punto de vista de tu credibilidad y confiabilidad. Esto es más una evaluación de tu carácter como individuo que una evaluación de tu negocio.

Tu carácter personal es importante porque las instituciones financieras desean clientes que sean confiables, cumplan su palabra y, en última instancia, paguen sus préstamos a tiempo. Pueden evaluar tu carácter por medio de tu historial de crédito, tus referencias y la reputación o la interacción que tengas con otros prestamistas.

❖ Cómo dominar el Carácter

La mejor manera de dominar la 4C de carácter es establecer una sólida relación con tu banco local o con la institución financiera con la que esperas hacer negocios. Tómate un tiempo para conocer a la persona o personas a cargo de tu sucursal local y estudia si es posible establecer una relación laboral que les beneficie a ambos.

❖ Capacidad

La 4C de capacidad representa tu habilidad para pagar el préstamo. Obviamente, esto es de suma importancia para las instituciones financieras que están considerando prestarte dinero. Ten en cuenta que ellos solo ganan dinero si tú cumples con lo acordado y pagas el préstamo en los límites de tiempo establecidos.

Las instituciones financieras evaluarán tu capacidad basándose casi por completo en tu historial financiero. Esto incluye tu historial de otros préstamos que hayas recibido en el pasado, tu puntaje de crédito y otros parámetros, como la proporción de tu deuda y tu liquidez, y los estados de flujo de efectivo de tu negocio.

❖ **Cómo dominar la Capacidad**

Una de las mejores maneras de dominar esta C es pagar tus deudas en la medida que te sea posible antes de solicitar un nuevo préstamo. Esto mejorará tu capacidad de abordar la nueva deuda, además de tu flujo de caja, y tu puntaje e historial de crédito.

❖ **Capital**

El capital en términos de las 4 Cs del crédito se refiere a la cantidad de dinero que has invertido en tu negocio. A las instituciones financieras les agrada ver que los dueños de negocios tienen iniciativa propia y recursos para hacer prosperar sus negocios. Por tanto, es una excelente señal si ya has invertido una buena parte de tu propio dinero en tu empresa, y no solo has recurrido a préstamos de terceros. Tu prestamista querrá ver cuánto dinero invertiste para comenzar tu negocio y si desde entonces has inyectado algún dinero extra.

❖ **Cómo dominar el Capital**

Una manera fácil de dominar esta C es obviamente invertir una porción de tu propio dinero en tu negocio. Además, conserva registros que muestren cómo invertiste este dinero en tu empresa y cuál es ahora tu capital de trabajo.

❖ **Condiciones**

Las condiciones en las 4 C de crédito se refieren a dos ámbitos diferentes. Primero, estamos hablando de tu negocio como condición en sí mismo: ¿está funcionando bien?, ¿cómo vas a usar el préstamo?, ¿cuánto tienes pensado pedir prestado? En segundo lugar, estamos hablando de las condiciones generales que rodean a tu empresa: el estado de tu industria, el estado de la economía en general y cómo cada uno de estos factores puede afectar tu negocio y tu capacidad de pago.

En última instancia, las instituciones financieras quieren prestar dinero a individuos que están en buenas condiciones. Cuanto mejores sean las condiciones que rodean a esa persona y su negocio, más probabilidades tendrá de pagar el préstamo según los términos acordados. Las instituciones financieras realizarán esta evaluación revisando la economía general, el rendimiento de tu negocio en comparación con su industria y sus competidores, y tus relaciones con clientes y proveedores.

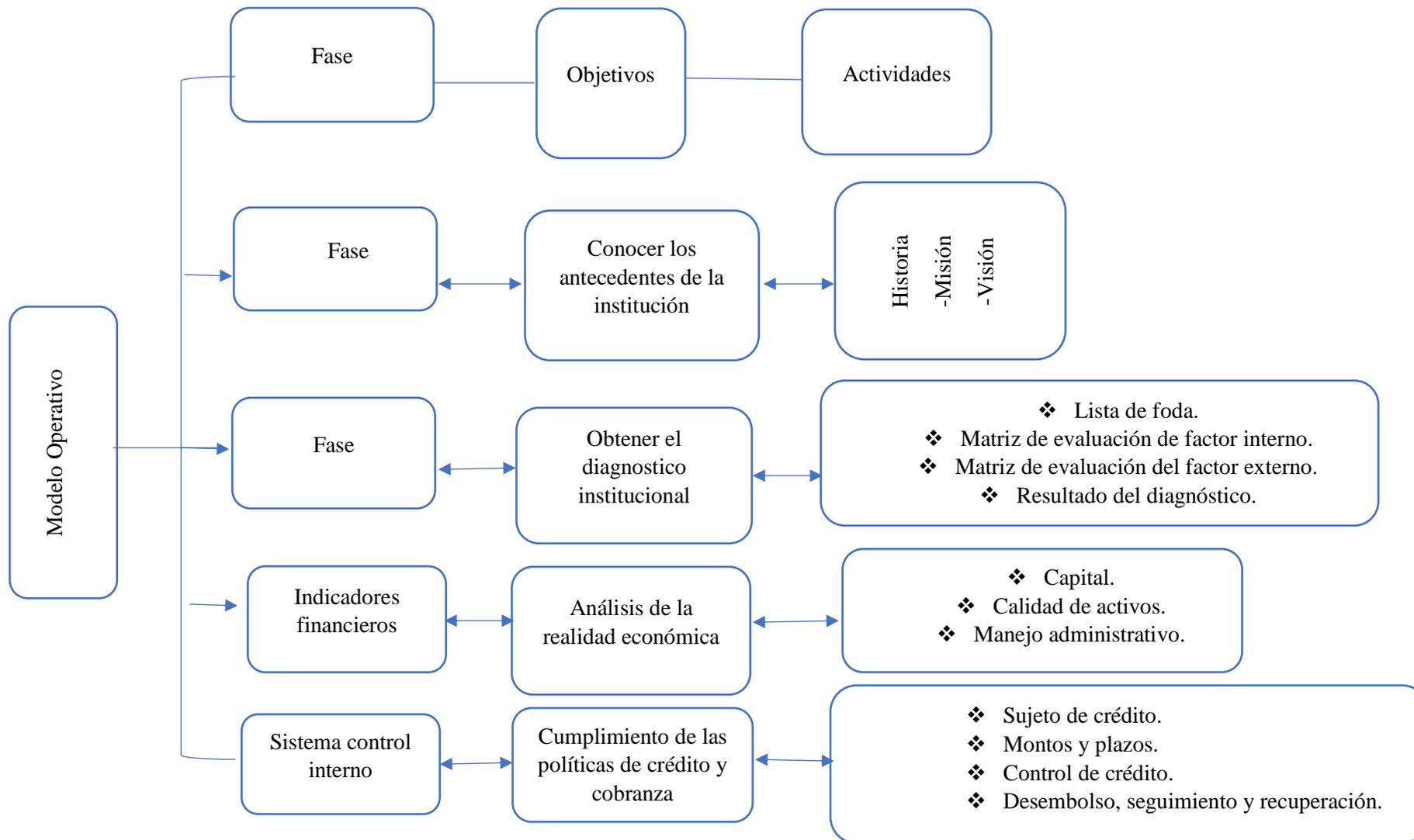
❖ **Cómo dominar las condiciones**

Algunas de estas condiciones pueden estar completamente fuera de tu control. Por ejemplo, hay poco que puedas hacer para influir en el estado de la economía general en lo invertido. Sin embargo, puedes controlar las condiciones con respecto a tu propio negocio. Debes solicitar un préstamo comercial cuando las condiciones de tu negocio sean óptimas y cuando tus propias finanzas (Ronaldson, 2021)

5.10. Modelo Operativo de Ejecución

La propuesta del presente trabajo de investigación contempla crear un sistema de control interno para el cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza con la finalidad de mejorar el proceso de calificación de la cartera de crédito y aumentar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltd.

La metodología que se seguirá para cumplir con los objetivos planeados y el logro de los resultados esperados de esta investigación se desarrollará el siguiente modelo operativo.



Etapas del riesgo

Para las instituciones financieras se mantienen etapas acordes los riesgos integrales, estas etapas se dan por un correcto proceso de control de riesgo, en el cual ayuda de forma positiva a evaluar el impacto que generaría los posibles riesgos junto con sus posibles planes de acciones para reaccionar ante cada riesgo.

Dentro del conocimiento acerca del riesgo integral, en el Artículo 11 del Capítulo II con el título sobre los riesgos integrales en la segunda sección de la Super Intendencia de Bancos y Seguros (2013) expresa que se deben contemplar varias funciones, para que sus controles sean los adecuados y de esta forma se ponga en marcha el funcionamiento de medición de riesgo. (GALLEGOS ERAZO, 2020)

Tabla N° 17. Etapas del Riesgo Integral.

1) Identificación.	2) Medición.	3) Monitoreo.
Permite identificar distintas escenas, en donde se expresa con mayor claridad el riesgo	Establece una investigación con plenitud ante el impacto que podría ocurrir al incumplirla	Sirve para poder monitorear el resultado sobre el incumplimiento de las leyes establecidas.
4) Control	5) Mitigación.	6) Divulgación.
Una actividad en la cual se lleva con exactitud para prevenir caer en riesgos financieros.	Son todas las estrategias esenciales de cobranzas y así poder reducir el riesgo	Se emplea un plan estratégico, en donde asegure sobre las correctas decisiones crediticias para poder revertir el riesgo.

Elaborado por: Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes

Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta que permite visualizar la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, del departamento de crédito ésta, evidenciando los aspectos más relevantes, tanto positivos como negativos, así como factores externos e internos, de acuerdo con su origen. A continuación, se presenta los análisis FODA tanto para el departamento de créditos como también para el departamento de cobranzas de la cooperativa.

Tabla N° 18. Matriz foda

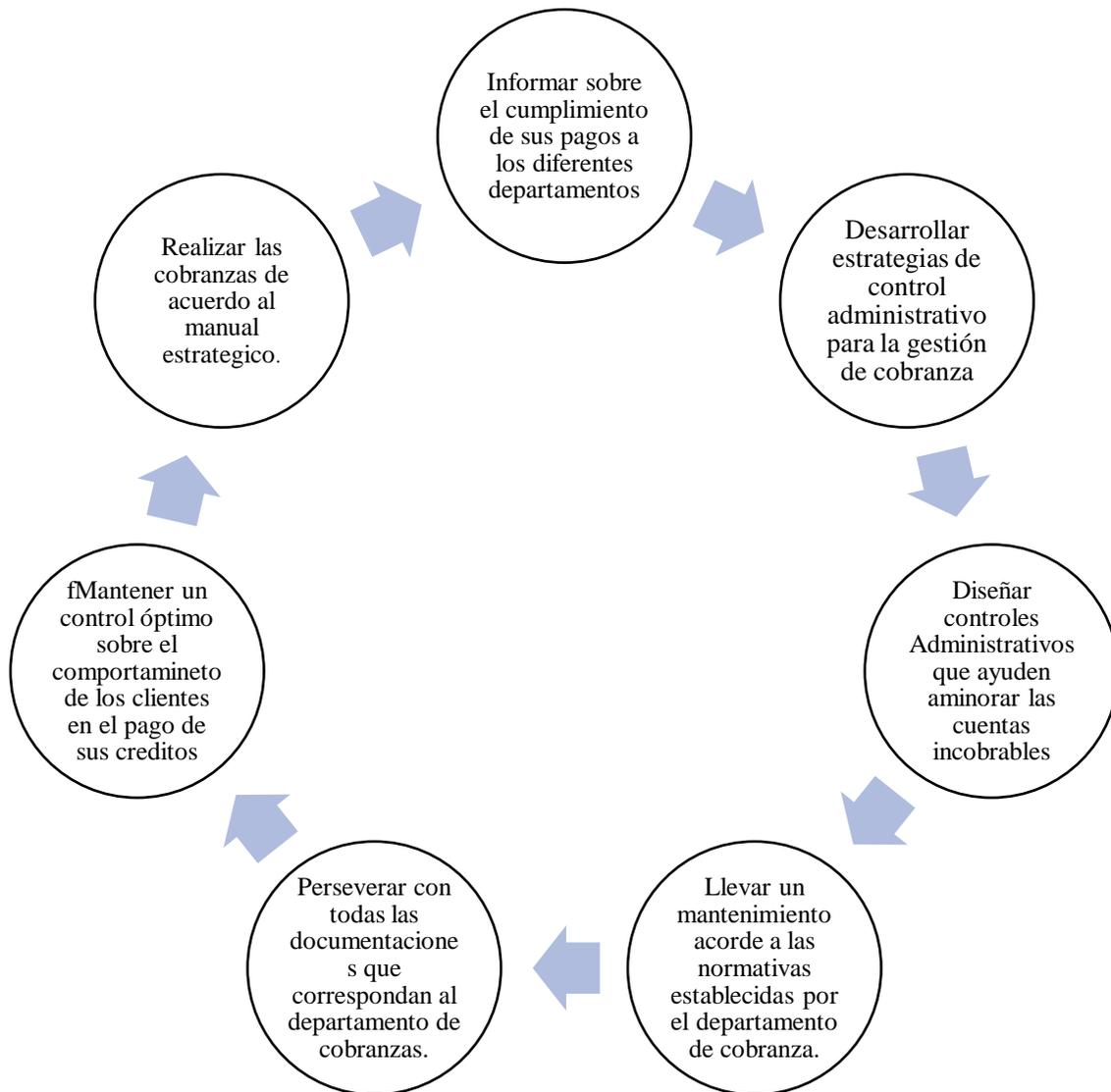
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Alternativa de ahorro para segmentos medio alto y medio bajo. • Apertura de cuenta de ahorro accesible. • Permite el acceso de créditos inmediatos. • Requisitos mínimos para perecer a la cooperativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de las políticas de crédito y cobranza actuales. • Recuperación de la cartera vencida por acciones judiciales. • Uso de tecnología para unificar información de clientes y mejorar la gestión de cobranzas.
DEBILIDADES	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Poca rigurosidad en las gestiones de concesión de crédito. • Índice de morosidad del 8,56%. • Poca flexibilidad en cobro de los valores vencidos • El 5% de clientes con información de contacto incompleta y desactualizada. • Insuficiente capacitación al personal de cobranzas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor nivel de cartera vencida y morosidad debido a insuficiente gestión de cobro. • Pérdida de clientes por acciones judiciales sin optar por brindar al cliente alternativas de pago. • Disminución de liquidez y rentabilidad de la empresa debido a incremento de cartera vencida de \geq 180 días

Elaborado por: Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes

5.11. Estrategias para la Mejora Crediticia

Dentro del campo de cobranzas existen diversos métodos para la recuperación de la cartera en donde contemplan elementos vinculados al cliente sobre su: antigüedad, monto, producto, geografía, perfil del cliente o la deuda, de acuerdo a lo acontecido se podrán realizar las estrategias y políticas de cobranza. (Morilla, 2017)

Figura° 13. Fases de Cobranza.



Elaborado por: Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes

Finalmente, la estrategia de cobranza dentro de una entidad financiera deberá realizarse de forma adecuada para que a su vez pueda obtener un índice de recuperación

de cartera adecuado y poder mejorar el rendimiento tanto como de cobranza como de crediticio, para promover un adecuado control de su cartera de cliente, con seguimientos adecuados sobre el control de pagos sobre sus cliente o socios.

Mediante la investigación realizada se ha comprobado que dentro de la institución hay muchas falencias, no existen una capacitación adecuada para el personal operativo causando una desconfianza en los socios , de la misma manera se ha detectado el incumplimiento de los objetivos y como mejora principal en la investigación se obtuvo que la inadecuada gestión financiera impacta en la rentabilidad de la institución, lo cual ocasiona serias molestias a los clientes internos y no cumplen con las metas propuestas.

A continuación, planteamos las siguientes estrategias:

Correcta colocación de crédito.

Para un correcto funcionamiento sobre una adecuada colocación de crédito, basado de manera preponderante en un proceso de análisis de crédito minucioso, previo a la autorización y aprobación del crédito, pues solo así se permite de una mejor manera la puesta de dinero en circulación dentro la economía, en donde la Cooperativa dispone a generar un nuevo circulante de dinero que son otorgados por créditos hacia los usuarios o socios que recuren a sus servicios.

Haciendo referencia, a que la Institución Financiera manifieste de manera escrita, políticas y procesos adecuados para la correcta colocación de créditos (posterior servirá para evaluación que se realice a los Oficiales de Crédito), ya que se plantea lineamientos específicos para los distintos productos crediticios que brinda la Cooperativa ya sea de Consumo, Vivienda y Microcrédito, a su vez manteniendo una correcta destinación del crédito que se encuentren acorde a lo que el deudor explica y con garantías plenamente establecidas capaces de cubrir el 70% del total de su deuda, para que el peor de los casos la entidad actué a cobrar sus créditos por medio de las garantías planteadas.

Análisis de la capacidad de pago de los socios.

Los agentes de crédito deberán analizar con plenitud el pago por parte del socio, ya que para conceder créditos la Cooperativa deberá tener un seguimiento más profundo del socio.

En este análisis a más de los aspectos cualitativos deberá primar la experticia del analista de crédito, respecto a reconocer la “Aptitud de pago”, y de manera preponderante la “Actitud de pago”, del solicitante, que deberá tener un especial peso al momento de la decisión del otorgamiento o no del crédito.

Cambio en días de notificación de créditos vencidos.

Dentro de las políticas crediticias, se puede tomar en cuenta una reestructuración sobre los cambios en sus notificación de los créditos que se encuentran vencidos, ya que en la actualidad la primera notificación es a partir de los 7 días de atraso, entonces un cambio en sus días tendría una reducción de envejecimiento de sus carteras ya que mientras más temprano sea una notificación hacia el socio, más pronto se llega a determinar una acción de cobro en sus carteras, llegando a otorgar una disminución en sus riesgos crediticios ocasionados por un alto índice de morosidad dentro de sus carteras.

Este cambio consiste en reducir los días de notificación que lleva en la actualidad la entidad financiera, dando a reducir un nuevo cambio en su notificación a un total de 5 días, con el objetivo de tener una reducción en el índice de morosidad que mantiene la Cooperativa Juan Pio de Mora para el mes de enero del 2022 a corte consolidado 8,56% con riesgo alto dentro de sus movimientos de cartera crediticia.

Intensificar las notificaciones por medio del Call Center y mensajería masiva.

Es importante decir, que la implementación para un correcto funcionamiento de las distintas actividades financieras que presta la cooperativa Juan Pio de Mora, llevar a cabo el servicio de un Call Center ya que beneficiaría de forma positiva a la entidad financiera, sin duda alguna ayudaría a determinar diferentes acciones entre ellas, llamadas de atención al cliente en donde se redacta con más exactitud los servicios

financieros que la Cooperativa brinda hacia los socios, de igual forma el Call center brinda servicios de llamadas directas o de buzones de voz hacia los socios que mantengan sus créditos vencidos.

Esta alternativa de propuesta de Call Center, brinda una ventaja positiva para la entidad financiera como para el socio ya que, ayuda a notificar por medio de la herramienta de llamadas telefónicas, anticipándoles que se aproxima el pago del crédito e informándoles el periodo de vencimiento del crédito, esto beneficia a poder disminuir el total de la cartera morosa y a disminuir el envejecimiento en las edades de la cartera por parte de los socios.

Por otra parte, la implementación de las notificaciones por medio del servicio electrónico de “Mensajería Masiva” ayuda a recordarle al socio que se aproxima el vencimiento de la cuota de pago con fecha plenamente establecida para la pronta cancelación y así evadir el envejecimiento de las edades dentro de la cartera morosa que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora de la ciudad de Guaranda.

5.12. Conclusiones

Podemos concluir, que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, dentro de la morosidad de la cartera vencida podemos analizar que se ve perjudicada, puesto que para el mes de Enero del presente año la situación financiera alcanza una morosidad del 8,56% calificando como riesgo alto llegando a ocasionar riesgos crediticios en su cartera por el incumplimientos de los socios en sus pagos, llegando a incumplir con sus obligaciones crediticias de pagos en su fecha establecida al momento de solicitar el crédito.

Una vez analizado todas las posibilidades de riesgos a efectuarse por el alto índice de morosidad en sus carteras crediticias, consideramos pertinente una renovación o reestructuración sobre sus políticas crediticias para que ayuden con las obligaciones de pagos, ,mediante esta reestructuración de las políticas internas de crédito y cobranzas se llegaría como resultado esperado a una regulación en el índice de sus carteras de

morosidad y a una favorable reducción de carteras vencidas que mantiene la Cooperativa Juan Pio de Mora de la ciudad de Guaranda.

5.13. Recomendaciones

Mejoras la comunicación interna y externa con los socios, junto a ello poder coordinar estrategias que ayuden al fortalecimiento de nuevos métodos para incentivar a los socios con el cumplimiento de las obligaciones de los pagos de los créditos que mantiene los socios con la cooperativa.

Se debe mantener una adecuada reestructuración en las políticas de crédito y cobranzas donde se promueve el pago de todos los créditos vencidos, permitiendo una disminución en el envejecimiento de la cartera que se encuentra excedida los 36 días de vencimiento, efectivizar una buena gestión de cobranzas del establecimiento para que no se pueda seguir manteniendo un alto índice de morosidad dentro de las carteras de crédito como lo fue para el mes de enero del presente año.

Reestructuras las políticas de crédito y cobranzas en donde contribuiría de manera positiva los riesgos financieros que mantiene la cooperativa de ahora y crédito Juan Pio de Mora ya que beneficiaría a una reducción de riesgos ocasionados por un alto índice de morosidad existente en su cartera, así como controlar y manejar adecuadamente el riesgo crediticio que son ocasionados por un alto índice de morosidad que mantiene sus carteras la cooperativa.

Finalmente se concluye generando información que aporte a la comprensión y correcta gestión de medidas de prevención de la morosidad de la cartera de la cooperativa de manera que esta se fortalezca para tener mejor solvencia, liquidez y rentabilidad en relación con sus competidores.

6. Bibliografía

- Borja Carrera, M. (2021). *MANUAL DE POLITICAS DE CREDITO Y COBRANZAS COAC Juan Pio de Mora Ltda* (2021 ed.). San Miguel, Bolivar, Ecuador : COAC Juan Pio de Mora Ltda.
- Cano, M. (2019). *POLÍTICAS DE CRÉDITO*. Obtenido de Repositorio.unjfsc.edu.pe:
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2951/CANO%20AGREDA.pdf?sequence=1>
- GALLEGOS ERAZO, F. (2020). *POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA Y SU IMPACTO EN LA CARTERA VENCIDA*. GUAYAQUIL .
- Ludeña, A. (2022). *Resultados financieros* . Obtenido de economipedia.com:
<https://economipedia.com/definiciones/resultado-financiero.html#:~:text=El%20resultado%20financiero%20es%20el,lo%20largo%20de%20un%2>
- Morilla, G. (2017). *Cobranzas Simples y Efectivas*. Obtenido de
<https://debitia.com.ar/estrategia-de-cobranzas/#:~:text=La%20estrategia%20de%20cobranza%20define,estandarizar%20proc esos%2C%20medirlos%20y%20controlarlos>.
- Nochebuena Urbina, G. (2020). *Operaciones DE Credito*. Quito, Ecuador .
- Pinargote, D. (2020). *POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA Y SU IMPACTO EN LA*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/>:
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3877/1/T-ULVR-3247.pdf>
- Reyes Martínez , I. (30 de 11 de 2013). *uaeh.edu.mx*. Obtenido de
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n4/e2.html>

Ronaldson, T. (21 de 12 de 2021). *Camino Financial*. Obtenido de ¿QUÉ SON LAS 5 CS DEL CRÉDITO?: <https://www.caminofinancial.com/es/cuales-son-las-5-cs-del-credito/>

SÁNCHEZ EREBRIE, S. D. (2019). *LA INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA COMO ESTRATEGIAS EN LAS EMPRESAS*. Santa Marta, Colombia .

Villena, P. (2020). *Reseña histórica*. Obtenido de <https://pgl.8fd.myftpupload.com/quienes-somos/>

LIBROS FISICOS

Aguilar, R. (2009). *Proceso administrativo*. Argentina.: El Cid Editor.

Anda, S. H. (2011). *Teoría General Administrativa (Tercera*. Chile: Domet S.A.

Castellano, J. (2005). *Introducción a la organización y gestión de empresas*. España.:
Universidad Politécnica de Valencia.

TORRES, S. A. (2013). *Desarrollo organizacional*. (2da ed.). Madrid: El Cid Editor.

Villalva, j. (2009). *Etapas del proceso administrativo*. Argentina.: El Cid.

7. Anexos

Anexo N° 1. Cronograma (GANTT)

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN													
ACTIVIDADES	Noviembre			Diciembre		Enero		Febrero				Marzo	
	semana 2	semana 3	semana 4	semana 2	semana 3	semana 3	semana 4	semana 1	semana 2	semana 3	semana 4	semana 1	semana 2
Selección del tema													
Solicitud de la aceptación del anteproyecto													
Correcciones del Anteproyecto													
Aprobación del tema													
Designación del director y par Académico													
Desarrollo del capítulo I													
Verificación y corrección del capítulo I													
Desarrollo del capítulo II													
Verificación y corrección del capítulo II													
Desarrollo del capítulo III													

Verificación y corrección del capítulo III													
Recolección de la información													
análisis de la información													
Redacción del capítulo IV resultados y discusión													
Verificación y correcciones del resultado													
redacción del cuerpo final del informe y el capítulo V Propuesta.													
Elaboración conclusiones y recomendaciones													
Verificación y correcciones finales													
Entrega del primer borrador													
Correcciones de los pares académicos													
Defensa de trabajo de tesis													

Elaborado por: Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes

Presupuesto Ejecutado

Tabla N° 19. Presupuesto

Ítems	Valor Unitario (\$)
Equipos	50
Internet	80
Transporte	30
Materiales	50
Copias	40
Impresiones	60
Cds	10
Anillados	20
Empastados	80
Servicios técnicos	50
Refrigerios	90
Alimentación	100
Otros	60
Imprevistos (50% del total)	360
Total	1080

Elaborado por: Gabriel Patiño Aragón- Edgar Rolando Gavilanes

INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS (CUESTIONARIO, GUIÓN ENTREVISTA)

Anexo N° 2. **Encuesta**



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

LE INVITAMOS A RESPONDER EL PRESENTE CUESTIONARIO. SUS RESPUESTAS, SERÁN CONFIDENCIALES Y ANÓNIMAS, TIENEN POR OBJETIVO RECABAR INFORMACIÓN PARA REALIZAR EL ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS APLICADAS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD POR PARTE DE SUS SOCIOS. ESTO NOS AYUDARÁ A EVALUAR Y OBTENER LOS RESULTADOS EN CIFRAS DE TODOS LOS CLIENTES Y SOCIOS QUE ACUDEN DIARIO Y SEMANALMENTE A LA COOPERATIVA, POR ESTO ES MUY IMPORTANTE QUE SUS RESPUESTAS SEAN CON HONESTIDAD. AGRADECEMOS SU PARTICIPACION

ENCUESTA

1.- ¿El proceso que utiliza la cooperativa para la emisión de créditos es apropiado?

Muy de Acuerdo () De Acuerdo () Poco de Acuerdo () Nada de Acuerdo ()

2.- ¿El dinero que Usted recibió de la cooperativa Juan Pio de Mora de la ciudad de Guaranda fue utilizado en lo indicado dentro de la solicitud que presentó?

Si () No ()

3.- ¿El monto que Usted recibió en la cooperativa le alcanzó para cubrir su necesidad?

Si () No ()

4.- ¿Recibió asesoría e información necesaria por parte de la cooperativa Juan Pio de Mora de la ciudad de Guaranda en el proceso de solicitud de un crédito?

Si () No ()

5.- ¿Considera que la cooperativa realiza un análisis preventivo y concurrente de los requisitos para obtener un crédito?

Si () No ()

6.- ¿Ha realizado usted algún pago de crédito atrasado que posteriormente había sido notificado por la cooperativa Juan Pio de Mora con la aplicación de su mora respectiva?

Si () No ()

7.- ¿Alguna vez usted recibió llamadas de notificaciones para que se acerque a cancelar las letras de sus créditos respectivos a la cooperativa?

Si () No ()

8.- ¿Conoce Usted los riesgos que se asume por el incumplimiento de los créditos?

Si () No ()

9.- ¿La cooperativa Juan Pio de Mora buscan alternativas de solución cuando su crédito se encuentra en mora?

Si () No ()

10.- ¿Tiene Usted créditos en otras instituciones financieras?

Si () No ()

11.-¿Considera usted que la cooperativa debe dar capacitación al personal administrativo frecuentemente para un mejor servicio al socio?

Muy de Acuerdo () De Acuerdo () Poco de Acuerdo () Nada de Acuerdo ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N° 3. Entrevista al Jefe de Créditos



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL
GUÍA DE ENTREVISTA

Empresa:

Nombre:

Cargo:

Fecha:

Nombre del entrevistador:

Preguntas:

1. ¿Cuál es el proceso para la emisión de créditos?

.....
.....
.....
.....

2. ¿Cuáles son los puntos críticos de control para la emisión de créditos?

.....
.....
.....
.....

3. ¿Cuál es el porcentaje de cartera vencida?

.....
.....
.....
.....

4. ¿Cuáles son los procedimientos y políticas de recuperación de cartera?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Anexo N° 4. Imagen de la Encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE INGENIERIA

COMERCIAL

LE INVITAMOS A RESPONDER EL PRESENTE CUESTIONARIO. SUS RESPUESTAS, SERÁN CONFIDENCIALES Y ANÓNIMAS, TIENEN POR OBJETIVO RECABAR INFORMACIÓN PARA REALIZAR EL ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS APLICADAS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD POR PARTE DE SUS SOCIOS. ESTO NOS AYUDARÁ A EVALUAR Y OBTENER LOS RESULTADOS EN CIFRAS DE TODOS LOS CLIENTES Y SOCIOS QUE ACUDEN DIARIO Y SEMANALMENTE A LA COOPERATIVA, POR ESTO ES MUY IMPORTANTE QUE SUS RESPUESTAS SEAN CON HONESTIDAD. AGRADECEMOS SU PARTICIPACION

ENCUESTA

1.- ¿El proceso que utiliza la cooperativa para la emisión de créditos es apropiado?

Muy de Acuerdo () De Acuerdo () Poco de Acuerdo () Nada de Acuerdo ()

2.- ¿El dinero que Usted recibió de la cooperativa Juan Pio de Mora de la ciudad

de Guaranda fue utilizado en lo indicado dentro de la solicitud que presentó?

Si () No ()

3.- ¿El monto que Usted recibió en la cooperativa le alcanzó para cubrir su necesidad?

Si () No ()

4.- ¿Recibió asesoría e información necesaria por parte de la cooperativa Juan Pio de Mora de la ciudad de Guaranda en el proceso de solicitud de un crédito?

Si () No ()

5.- ¿Considera que la cooperativa realiza un análisis preventivo y concurrente de los requisitos para obtener un crédito?

Si () No ()

6.- ¿Ha realizado usted algún pago de crédito atrasado que posteriormente había sido notificado por la cooperativa Juan Pio de Mora con la aplicación de su mora respectiva?

Si () No ()

7.- ¿Alguna vez usted recibió llamadas de notificaciones para que se acerque a cancelar las letras de sus créditos respectivos a la cooperativa?

Si () No ()

8.- ¿Conoce Usted los riesgos que se asume por el incumplimiento de los créditos?

Si () No ()

9.- ¿La cooperativa Juan Pio de Mora buscan alternativas de solución cuando su crédito se encuentra en mora?

Si () No ()

10.- ¿Tiene Usted créditos en otras instituciones financieras?

Si () No ()

11.-¿Considera usted que la cooperativa debe dar capacitación al personal administrativo frecuentemente para un mejor servicio al socio?

Muy de Acuerdo () De Acuerdo () Poco de Acuerdo () Nada de Acuerdo ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N° 5. Imagen de la Entrevista Aplicada



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL
GUÍA DE ENTREVISTA

Empresa: *Coac. Juan Pío de Mora*
Nombre: *Marcos Rojas Carrera*
Cargo: *Jefe de Crédito*
Fecha: *11 - 02 - 2022*
Nombre del entrevistador: *Juan Patiño*

Preguntas:

1. ¿Cuál es el proceso para la emisión de créditos?

.....
.....
.....
.....

2. ¿Cuáles son los puntos críticos de control para la emisión de créditos?

- 600 puntos en Honor de crédito
- Capacidad de pago
- Respaldo Patrimonial
- Garantías Solidarias

3. ¿Cuál es el porcentaje de cartera vencida?

A corte Enero 2022 → ^{Consolidada} 8,56%

4. ¿Cuáles son los procedimientos y políticas de recuperación de cartera?

- Extrajudicial → Trabajo todos los días notificando
- Judicialmente → Pasa a juicio.

Mauricio Borja de Mora

0981098911

Jefe de Crédito

Anexo N° 6. **Certificado de Aprobación de la Cooperativa**



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTION

EMPRESARIAL E INFORMATICA

ESTUDIANTE TITULAR

Guaranda, octubre 25 del 2021

Ing. Pedro Pablo Lucio Quintana

Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Matriz

Presente.

De mis consideraciones

Con saludo cordial, el estudiante **JUAN GABRIEL PATIÑO ARAGON, EGRESADO** de la carrera de **Ingeniería Comercial**, Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar.

Dentro de la modalidad vigente en la facultad consta el proyecto de integración Curricular (Proyecto de Investigación), el que, conforme el Reglamento de titulación vigente con el tema a desarrollar.

“Análisis de las políticas de crédito aplicada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora en la ciudad de Guaranda y su incidencia en sus resultados financieros en el 2020”

Por esta razón, comedidamente solicito el apoyo y apertura a mi persona en la calidad de estudiante para poder cumplir con este objetivo de desarrollar mi trabajo de grado; brindando las facilidades para acceder a la información relativa de su institución.

Por la atención prestada anticipo mi agradecimiento.

Atentamente.

Sr. Juan Gabriel Patiño Aragón

Estudiante

0201581022

*Autorizado
P. P. Quintana*

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
"JUAN PIO DE MORA" S.A.
SAN MIGUEL DE BOLIVAR
FECHA DE EMISION DEL 20...
25 DE OCTUBRE DEL 2021
A LAS... HORAS... LO CERTIFICO
TRAMITADO A...
Quintana y Nieto

Anexo N° 7. Registro Fotográfico





Anexo N° 8. **Reporte de Urkund**

Certificado URKUND

URKUND

Documento	UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR 2020 123.pdf (D128678434)
Presentado	2022-02-23 11:23 (-05:00)
Presentado por	patiojuan.198993@gmail.com
Recibido	chviscarra.ueb@analysis.orkund.com
Mensaje	tesis Mostrar el mensaje completo

7% de estas 41 páginas, se componen de texto presente en 2 fuentes.



Ing. Charles Viscarra
C.I 0201572963



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Guaranda, 23 de febrero del 2022

CERTIFICADO

A petición de las partes interesadas:

Que, los estudiantes: Juan Gabriel Patiño Aragón, con C.I. 0201581022 y Edgar Rolando Gavilanes Sisa, con C.I. 0250008273; presentaron su trabajo de investigación titulado: **“Análisis de las políticas de crédito aplicada por la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora en la ciudad de Guaranda y su incidencia en sus resultados financieros en el año 2020”** para el respectivo análisis **URKUND**, el mismo que refleja un **7%** de plagio que se considera pertinente dentro de los parámetros establecidos en el reglamento de titulación de la facultad.

Atentamente



Ing. Charles Viscarra
Director del Trabajo de Titulación