UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO (A) EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTIN DE TISALEO LTDA. AÑO 2024.

AUTORES:

RICARDO JAVIER SOLIS LLAULLE

MARGOTH ESTEFANIA CHAMBA TAYO

DIRECTORA:

ING. FLOR XIMENA POVEDA VALVERDE

GUARANDA – ECUADOR

2025

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTIN DE TISALEO LTDA. AÑO 2024."

AGRADECIMIENTO

RICARDO JAVIER SOLIS LLAULLE

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme dado la fuerza, la salud y la sabiduría, sin su guía y sus bendiciones no habría sido posible culminar esta etapa tan importante de mi vida.

A mi querida Universidad, por abrirme las puertas al conocimiento y formarme no sólo como profesional sino también como un ser humano comprometido con la sociedad. A los docentes, quienes con paciencia y dedicación compartieron su experiencia y saber, convirtiéndose en verdaderos guías a lo largo de este camino académico.

A mi amada esposa, gracias por tu comprensión, por estar a mi lado en cada paso, por ser mi compañera y mi inspiración y a mis amados hijos, quienes son mi mayor motivación y por quienes me esfuerzo cada día para ser un mejor ejemplo.

Mi más profundo agradecimiento a mi familia, el pilar fundamental de cada uno de mis logros. A mi madre, por su amor incondicional, por creer siempre en mí, enseñarme el valor del esfuerzo y sé que desde el cielo siempre me bendecirá y a mis hermanos por su apoyo constante y sus palabras de aliento en los momentos difíciles.

MARGOTH ESTEFANIA CHAMBA TAYO

Agradezco principalmente a Dios, brindándome salud, entendimiento y sabiduría, por darme una vida maravillosa permitiendo gozar de mi familia, quienes me han apoyado durante toda mi trayectoria Universitaria, y a todas las personas e instituciones que hicieron posible la elaboración de esta tesis.

Agradezco profundamente a mis familiares, que estuvieron presentes durante este arduo camino de mi formación académica, por su amor y paciencia brindándome ese aliento fundamental para no rendirme ante tantas dificultades.

A mis docentes quiénes se fueron convirtiendo en amigos a la vez, que compartieron conmigo sus conocimientos y me guiaron con dedicación y compromiso, su orientación brindada fue un punto clave para el desarrollo de este trabajo y llegar a culminar esta etapa.

Finalmente, agradezco a mi querida institución Universidad Estatal de Bolívar, por brindarme el espacio necesario para mi formación y las herramientas que me permitieron adquirir nuevos conocimientos, esto me permitió crecer tanto como profesional y personalmente. A todos ustedes, quiero brindarles un agradecimiento profundo.

DEDICATORIA

RICARDO JAVIER SOLIS LLAULLE

Dedico este logro con todo mi corazón en primer lugar a Dios, por ser mi refugio y mi fortaleza, sin su amor y misericordia no habría podido llegar hasta aquí.

A mi amada esposa, gracias por su paciencia, tu amor y su confianza en mí, incluso en los momentos más difíciles, eres mi compañera, mi mayor respaldo y fortaleza.

A mis adorados hijos, quienes son mi motor, mi alegría y mi inspiración todo lo que hago es para ustedes, para dejarles un ejemplo de perseverancia y superación.

A mi amada madre por sus oraciones y por enseñarme con el ejemplo que todo se puede alcanzar con esfuerzo y fe y aunque ya no este conmigo siempre te amare.

Y finalmente, a mi Universidad y a todos mis docentes, quienes marcaron mi camino con su sabiduría y compromiso, les dedico también este esfuerzo convertido en meta alcanzada.

MARGOTH ESTEFANIA CHAMBA TAYO

Esta tesis se la dedico a Dios por cuidarme, guiarme y poder ayudarme a culminar esta etapa, por haberme dado fuerzas y afrontar cada paso que he dado, para no rendirme y poder seguir adelante, enseñándome que las adversidades por más difíciles que sean las debo encarar sin perder mi dignidad y sin desfallecer ante nada.

Primeramente, dedico esta culminación a mi Madre, por ser el pilar fundamental y de admiración en mi vida, quien con sus esfuerzos, consejos y enseñanzas me ha brindado todo su amor y paciencia. Por apoyarme con los recursos necesarios para culminar este largo camino universitario ya sea en momentos altos y bajos. Me ha brindado todo lo que soy como persona, valores, principios y carácter, para lograr mis objetivos.

A mi familia, hermanos y demás por apoyarme emocionalmente y estar ahí para cuando los necesitaba, con un consejo, un abrazo o una enseñanza, cada granito de arena brindada por cada uno de ellos fue y es muy valiosa para mí.

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

La Ing. María del Carmen Ibarra, en calidad de Par Académico del Trabajo de Integración Curricular titulado **"SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTIN DE TISALEO LTDA. AÑO 2024"**, desarrollado por los señores SOLIS LLAULLE RICARDO JAVIER y CHAMBA TAYO MARGOTH ESTEFANIA.

CERTIFICA

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

Guaranda, 17 de octubre del 2025

Ing. María del Carmen Ibarra

Par Académico

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

DERECHOS DE AUTOR

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Nosotros **SOLIS LLAULLE RICARDO JAVIER** y **CHAMBA TAYO MARGOTH ESTEFANIA** portadores de la Cédula de Identidad No 1804427993 y 1850676212 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **"SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTIN DE TISALEO LTDA. AÑO 2024"**, modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Nombres y Apellidos

Ricardo Javier Solis Llaulle

Nombres y Apellidos

Margoth Estefania Chamba Tayo

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

TABLA DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN **2**

AGRADECIMIENTO **3**

DEDICATORIA **5**

INTRODUCCIÓN **11**

RESUMEN **12**

ABSTRACT **13**

CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO **15**

1.1 Descripción del Problema 15

1.2 Formulación del Problema 16

1.3 Preguntas de Investigación 16

1.4 Justificación (debe incluir la línea de investigación a la cual aportará el trabajo) 16

1.5 Objetivos: General y Específicos 17

1.6 Hipótesis / Idea a defender 18

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO **22**

2.1. Antecedentes 22

2.2. Científico (bases teóricas en la que fundamenta la investigación) 24

2.3. Conceptual 25

2.4. Legal 28

2.5. Georreferencial 38

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA **40**

3.1. Tipo de Investigación 40

3.2. Enfoque de la investigación..... 40

3.3. Métodos de Investigación..... 40

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 41

3.5. Universo, Población y Muestra 42

3.6. Procesamiento de la Información 43

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 44

4.1 Análisis de las encuestas realizadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. 44

4.2 ENTREVISTA DIRIGIDA AL ÁREA ADMINISTRATIVA (GERENTE GENERAL) 67

4.3 Discusión de Resultados..... 71

CAPÍTULO V. PROPUESTA..... 73

5.1. Control Interno 73

5.2 Diagnóstico de la sostenibilidad financiera de la cooperativa..... 88

5.3 Evolución de ingresos, gastos, liquidez y rentabilidad..... 94

5.4 Evaluación de la estructura patrimonial y cartera de crédito..... 99

5.5 Evaluación de las estrategias de recaudación implementadas..... 101

5.6 Relación entre las estrategias de recaudación y la sostenibilidad financiera 102

5.7 Checklist de las estrategias de recaudación implementadas en la cooperativa de ahorro y crédito san Martín de Tisaleo 104

5.7.1 Papel de trabajo de las estrategias de recaudación implementadas 107

5.8 Factores internos y externos 109

5.9. Análisis de las Estrategias de recaudación 112

6. Informe final 114

7. CONCLUSIONES 116

8. RECOMENDACIONES 116

9. BIBLIOGRAFÍA 116

10. ANEXOS 119

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 19

Tabla 2 20

Tabla 3 42

Tabla 4 89

Tabla 5 89

Tabla 6 90

Tabla 7 91

Tabla 8 104

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado "Sostenibilidad Financiera y Estrategias de Recaudación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. año 2024" tiene como objetivo analizar cómo las diferentes estrategias de recaudación pueden contribuir a la mejora de la estabilidad financiera de la cooperativa. La elección del tema surge del interés por comprender el funcionamiento del desarrollo económico local, en un contexto donde la inclusión financiera y la gestión eficiente de los recursos son fundamentales para su supervivencia y crecimiento.

Para la realización de esta investigación, se ha empleado varias metodologías como la cuantitativa, cualitativa y recopilación de datos a través de encuestas y entrevistas que permitieron obtener una visión integral de las practicas actuales de la cooperativa.

Este trabajo busca contribuir al conocimiento sobre la gestión financiera en cooperativas, aportando recomendaciones y prácticas que puedan ser utilizadas por los directivos y socios para potencializar la eficiencia y la sostenibilidad de la institución en base a un impacto positivo en la economía local de Tisaleo y su entorno.

RESUMEN

Esta investigación se centra en el análisis integral entre las estrategias de recaudación y la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. durante el año 2024. En la cual, se tiene como premisas la aplicación de metodologías innovadoras y efectivas, mismas que, contribuirán al desarrollo continuo e influirá positivamente en la estabilidad económica de la institución.

Además, al identificar los principales factores internos y externos permitirá comprender la capacidad que tiene la cooperativa para mantener su sostenibilidad financiera y al tener resultados estadísticos podremos comprender la relación intrínseca entre las estrategias de recaudación y la mejora de los indicadores financieros.

En los resultados se evidencia que las estrategias de recaudación efectivas acompañadas de una participación activa de la cooperativa contribuye de manera significativa a reducir la morosidad, aumentar los ingresos y mejorar las condiciones económicas, por ende, se puede concluir que el éxito de la sostenibilidad financiera depende de la innovación en sus estrategias de recaudación y del involucramiento activo de los socios, accionistas y empleados.

Finalmente, es recomendable fortalecer dichas estrategias, diversificar las fuentes de ingresos y promover la educación financiera para así garantizar la estabilidad y crecimiento a largo plazo de la institución.

Palabras claves: SOSTENIBILIDAD FINANCIERA, ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN, INDICADORES FINANCIEROS, ESTABILIDAD ECONÓMICA, DESARROLLO CONTINUO.

ABSTRACT

INGLÉS

This research focuses on a comprehensive analysis of the collection strategies and financial sustainability of the San Martín de Tisaleo Ltda. Savings and Credit Cooperative through 2024. Its premise is the application of innovative and effective methodologies, which will contribute to continued development and positively influence the institution's economic stability.

Furthermore, identifying the main internal and external factors will allow us to understand the cooperative's ability to maintain its financial sustainability, and obtaining statistical results will allow us to understand the intrinsic relationship between collection strategies and improved financial indicators.

The results show that effective collection strategies, accompanied by the participation of the cooperative's active members, significantly contribute to reducing delinquency, increasing revenue, and improving economic conditions. Therefore, it can be concluded that the success of financial sustainability depends on innovation in its collection strategies and the active involvement of members, shareholders, and employees.

Finally, it is advisable to strengthen these strategies, diversify revenue sources, and promote financial education to ensure the institution's long-term stability and growth.

Keywords: FINANCIAL SUSTAINABILITY, FUNDRAISING STRATEGIES, FINANCIAL INDICATORS, ECONOMIC STABILITY, CONTINUOUS DEVELOPMENT.

KICHWA

Kay yachana ruraymi ñukanchikpak rikuchin shukllata riksishka ñawpak yachaykuna tantanakuyta, Kallpa kawsaypi kullki rikchay, mushuk kamachikkuna kullki tantanakuy Kullki churaypak shukllatak ruray wasi SAN MARTIN DE TISALEO LTDA, chunka ishkay chusku wata. Kaypimi ñawpak rimaykuna kan, mushuk ñawpak kamachikkuna ruray, alli rikchaykunawan makikuna, ñawpa kawsayta kallpachinkapak, chaymanta ñukanchik kullki wasipak alli kallpa kawsayta rikuchinkapak.

Shukkunata rikuchiptin, ñawpa uku llaktamanta, chaymanta chaykaru llaktamanta, rikuchin ima kallpata charin ñukanchik kullki wasi, kallpa kawsayta rikuchinkapak. Estadísticokuna rikuchiptinmi, rikuchinchik shukllata tinkuyta ñawpak tantanakuykuna, chaymanta kullki rikchaykunawan alli kallpata.

Kawsaypi rikuchin, ñawpak tantanakuykuna alli rurashka, shukllatak runakunapak maki kallpawan, ñukanchik kullki wasiman hatun yanapayta apamun: llapanmi yaykunkapak alli kallpachiyta, kullkita achkachiyta, chaymanta kawsayta sumakta rurayta. Kaymantami ñukanchik yuyarishunchik: kallpa kawsay kawsaypak alli kallpata charin mushuk tantanakuykuna ruraywan, chaymanta llapan runakunapak, accionistakunapak, llankakukunapak maki kallpawan.

Shuk tukuykuna ruraykunata kallpachiyta, kushilla rikchaykunata ruray, kullki rikchay yachayta wiñachiyta, chaymanta ñukanchik kullki wasipak alli kallpa kawsayta, hatun wiñaypak sumakta rikuchinkapak, yachaykunata ñukanchik chaymanmi kamachin.

Rimaykuna llapa shinashpa: Kallpa kawsaypi kullki rikchay, mushuk kamachikkuna kullki tantanakuy, Kullki rikchay rikuchikuna, Kullki kawsaypi kallpachiy, Shukllata wiñay kawsay.

CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del Problema

A nivel nacional se ha registrado incrementos en los niveles de morosidad dentro del sector cooperativo especialmente en las cooperativas de segmento 3, las cooperativas de ahorro y crédito registran una tasa de morosidad del 8.40% (SEPS, 2024) entre las principales causas de este problema se encuentran las dificultades económicas, sobre endeudamiento de los socios y los empleos inadecuados.

En la provincia de Tungurahua la economía depende en gran medida del comercio, la industria y la producción agropecuaria, estos sectores han enfrentado inestabilidad debido a diversos factores que han afectado directamente la capacidad de pago de los socios. Este problema enmarca factores como la vulnerabilidad económica de sus habitantes, condiciones climáticas, cortes de energía recurrentes y la reducción de empleos en ciertos sectores industriales y comerciales, generando un impacto negativo en sus flujos de ingresos y en consecuencia en su capacidad para cumplir con sus obligaciones crediticias.

El cantón Tisaleo se caracteriza por su economía basada en agricultura, el comercio y la pequeña industria, actividades que han enfrentado dificultades debido a los factores económicos, climáticos y estructurales mismos que han repercutido directamente en la capacidad de pago de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito, generando un aumento en la morosidad y afectando la sostenibilidad financiera de las entidades. Particularmente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. Ha experimentado un incremento en su índice de morosidad, lo que, ha reducido su liquidez y su capacidad de otorgar nuevos créditos

El aumento de la morosidad dentro de la cooperativa responde a múltiples factores los cuales dificulta económicamente a los socios lo que afecta su capacidad de pago, ya que, muchos dependen de actividades informales o agropecuarias cuyos ingresos son inestables y sujetos a las variaciones estacionales. Además, la educación financiera de los socios juega un papel crucial en la sostenibilidad de la cooperativa, ya que, un conocimiento insuficiente sobre la importancia del uso responsable del crédito puede derivar en un incremento en la morosidad y una reducción en la recaudación de fondos

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo puede la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. Mejorar su sostenibilidad financiera a través de estrategias de recaudación efectivas en el año 2024?

1.3 Preguntas de Investigación

¿Qué estrategias de recaudación ha implementado la cooperativa y cuáles han sido los resultados?

¿Cuáles son las fuentes de financiamiento que utiliza la cooperativa actualmente?

¿Qué medidas pueden adoptarse para mejorar la eficiencia operativa y, por ende, la sostenibilidad financiera de la cooperativa**?**

¿Qué factores internos y externos afectan la capacidad de la cooperativa para mantener su sostenibilidad financiera**?**

¿Qué papel juega los socios en la efectividad de las estrategias de recaudación de la cooperativa**?**

1.4 Justificación

El presente estudio surge del compromiso ético y académico en lo referente al fortalecimiento del desarrollo social y económico, de los socios que conforman a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda., ya que dicha institución se considera no sólo un instrumento de financiamiento sino además un eje primordial para la impulso de la economía local, el apoyo a las familias trabajadoras y el fomento de oportunidades para sus socios, la necesidad de garantizar un adecuado funcionamiento financiero así como el uso de estrategias adecuadas de recaudación justifican el valor de este trabajo; pues será capaz de detectar las debilidades y brindar un mejoramiento de los procesos y contribuir al fortalecimiento de la gestión institucional de la cooperativa lo cual implica que el hecho de realizar un trabajo que dé mejor resultado promueve la capacidad de la cooperativa para cumplir con su misión social y económica dentro de su comunidad.

Es factible el estudio, por que radica en su capacidad para proporcionar un marco de evaluación del desempeño financiero de la cooperativa, permitiendo la formulación de estrategias adecuadas para minimizar el índice de morosidad, fortalecer su operatividad y desarrollo económico local, así mismo, los resultados obtenidos pueden ser utilizados

por las instituciones financieras para optimizar sus modelos de negocio diversificar sus fuentes de ingreso y mejorar su capacidad respuesta ante riesgos futuros.

En el contexto actual las cooperativas son actores importantes en la inclusión financiera, especialmente en comunidades vulnerables y de difícil acceso a créditos bancarios, por eso, es necesario entender cómo se enfrentan estos desafíos y que estrategias permitirán tener una mejor sostenibilidad financiera.

Actualmente la viabilidad a largo plazo de la cooperativa está asociada a los riesgos y la incertidumbre de eventos futuros. Así mismo, es fundamental comprender que factores internos y externos afectan la capacidad de la cooperativa para mantener su sostenibilidad, ya que, estos factores pueden incluir desde la gestión interna y la cultura organizacional hasta las condiciones económicas y regulatorias del entorno, por ende, este proyecto busca construir un camino hacia una mayor estabilidad financiera y social del cantón Tisaleo.

Los principales beneficiarios directos de este estudio son sus directivos y administradores, ya que, son quienes contarán con información relevante para la toma de decisiones estratégicas, ayudándolos a reducir la morosidad, diversificar las fuentes de ingreso y mejorar la operatividad; así también, tendrá un impacto positivo en diferentes actores de manera indirecta, en este caso las familias de los socios y la sociedad se verán favorecidas al contar con una institución financiera segura y con mejores condiciones de crédito, asimismo, el sistema financiero y el sector cooperativo nacional podrá aprovechar de este estudio como un referente para mejorar sus propias estrategias de sostenibilidad y recaudación, lo que, generará instituciones financieras más eficientes que fomenten la educación financiera responsable, facilite el acceso a productos financieros y genere confianza en el sistema cooperativo.

1.5 Objetivos: General y Específicos

Objetivo general

Evaluar las estrategias de recaudación para el mejoramiento de la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. 2024.

Objetivos específicos

Analizar la situación financiera actual de la cooperativa para la identificación de los factores que afectan la sostenibilidad económica.

Identificar los factores internos y externos que afectan la capacidad de la cooperativa para la mantención de la sostenibilidad financiera.

Examinar las estrategias de recaudación implementadas por la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo Ltda.

1.6 Hipótesis

La implementación de estrategias de recaudación incide significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. Durante el año 2024.

1.7 Operacionalización de la variable independiente

Tabla 1

Operacionalización de la Variable Independiente (Estrategias de recaudación)

N.º	Variable	Concepto	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas
1	**Estrategias de recaudación**	Métodos creativos y efectivos utilizados para captar fondos, superando los desafíos tradicionales y destacándose en un entorno competitivo.	Métodos de recaudación	Ingresos recaudados por método / costos de recaudación por método.	¿Cuáles son los métodos de recaudación utilizados? . - ¿Qué tan efectivos han sido los métodos de recaudación implementados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltd.	Encuestas Entrevistas Análisis documental

Nota: Esta tabla muestra la variable que se utilizaran en el proyecto de investigación. Elaboración propia.

1.8 Operacionalización de la variable dependiente

Tabla 2

Operacionalización de la Variable Dependiente (SOSTENIBILIDAD FINANCIERA)

Número	Variable	Concepto	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas
2	**Sostenibilidad financiera**	Se refiere a la capacidad de una empresa u organización para mantener su salud financiera a largo plazo siendo económicamente viable en un entorno cambiante.	Liquidez	Activos corrientes/ pasivos corrientes. *100	¿Cuál es el nivel de liquidez de la organización? ¿La coop ha enfrentado dificultades para pagar sus compromisos financieros en el último año?	Análisis financiero
			Rentabilidad	Utilidad neta/activos total*100	¿Cuál es el margen de utilidad neta? ¿Se han implementado estrategias para mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San	

					Martín de Tisaleo Ltda.? ¿Cuál es el porcentaje de cuentas por cobrar vencidas? ¿Existen políticas de cobranza efectivas para reducir el porcentaje de cuentas por cobrar vencidas?	
			Nivel de morosidad.	Cartera vencida /cartera total*100		

Nota: Esta tabla nos muestra la variable que se utilizaran en el proyecto de investigación. Elaboración propia.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Un estudio realizado por Arcos, (2020) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. denomina que la gestión financiera estudia la obtención y gestión de los recursos que necesita la institución para cumplir con sus objetivos y a establecer los criterios que se utilizará para la asignación y distribución de sus activos y pasivos, además, su importancia radica en el sentido de control en la toma decisiones para mantener la efectividad y eficiencia operacional de la información financiera.

Por otra parte, las entidades más destacadas dentro del sistema financiero ecuatoriano son las que están conformadas por las SEPS, esto gracias al crecimiento y el aumento de los clientes en los últimos años, lo que ha generado que la liquidez aumente gracias al comportamiento de los depósitos; a pesar de ello, el ROA y el ROE cuenta con tendencias decrecientes, debido a las desaceleraciones en la recuperación de cartera (DESARROLLO, 2021).

El desarrollo económico en los últimos años ha sido de vital interés en el campo de la investigación, debido a que los roles que desempeñan las instituciones financieras tienen un impacto favorable en el crecimiento económico con la captación de ahorros y a la colocación eficiente de los recursos en inversiones productivas. (Guallpa, Mosquera, & Alvarado, 2024)

Según (Galarza, 2020) la sostenibilidad va mucho más allá de algo meramente monetario, atraviesa en forma transversal todos los ámbitos de la sociedad. Su implementación persigue el fin principal del logro de un mundo más igualitario, justo, pacífico y respetuoso con el planeta.

Pero en el ámbito empresarial implica una puerta al crecimiento, la eficiencia, la eficacia y el ahorro de costos, lo cual puede significar para las empresas una inmejorable oportunidad para el éxito en los negocios.

Las empresas necesitan de una economía creciente, ya que es esencial para la implementación de iniciativas innovadoras y prácticas que sean flexibles en el tiempo y generen recursos económicos.

Por otro lado, hay que tomar en cuenta que la sostenibilidad financiera es un enfoque más complejo y amplio debido a que busca un equilibrio entre la comunidad y la capacidad de las cooperativas para receptar capital por los servicios brindados.

Cada acción tomada por las organizaciones en base a métodos estratégicos con el fin de garantizar la eficacia operativa radica en el sentido de control de todas las operaciones, en la toma de decisiones y en consecución de las fuentes de financiación de la cooperativa (Arcos, espoch, 2020).

Así también, (Valderrama, 2023) se centra en la importancia de la transparencia en las gestiones financieras de las cooperativas, mismas que son cruciales para detectar fraudes y permite mejorar la confianza de los socios; ya que con esto no protege solo los recursos de la cooperativa, sino que también promueve una cultura de responsabilidad y ética lo que es vital para la sostenibilidad a largo plazo.

Una de las principales de estrategias para la recaudación eficiente se debe básicamente al desarrollo de nuevos productos financieros que respondan ante las necesidades de los socios, en la actualidad al hablar de innovación se conceptualiza en la combinación de fuerzas humanas, intelectuales y tecnológicas (Balbinot, 2020).

Según Pérez, (2022) se tiene que contribuir a los cambios, mostrar interés en satisfacer las necesidades de la comunidad independientemente de su estrategia financiera, la mayor probabilidad de tener éxito depende de la efectividad de su imagen pública, por lo que las relaciones públicas efectivas son una parte importante de los ingresos, convirtiéndose en su imagen en una herramienta importante para alentar a sus aliados, clientes y aquellos que desean cooperar con la cooperativa.

La estabilidad financiera se centra principalmente en la gestión de recursos que tiene una empresa lo que hará suficiente durante el ejercicio. Además, este es un factor muy importante, ya que asegura que estos recursos sean estables a largo plazo.

2.2. Científico

Tras la evolución de las finanzas sostenibles esta temática ha tomado importancia en este siglo con el propósito de alcanzar una rentabilidad proactiva en base al financiamiento y la inversión responsable, además hay que tomar en cuenta que toda gestión financiera está vinculada a riesgos que conllevan este tipo de actividades.

La sostenibilidad financiera radica en el sentido de control de todas sus operaciones mediante la toma de decisiones acertadas en base a fuentes de información financiera, en la confiabilidad de sus socios, en el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables en el territorio ecuatoriano (Arcos, espoch, 2020).

La gestión financiera se basa principalmente en principios que van a permitir la gestión adecuada de activos y pasivos, lo cual, es crucial para la sostenibilidad de la cooperativa; dentro de estos se centra en la planificación, organización, dirección y control de los recursos financieros.

Entender el comportamiento de los socios y sus necesidades es crucial para diseñar estrategias efectivas de recaudación mismas que son esenciales para la lealtad y la satisfacción del cliente todos estos factores influyen directamente a la sostenibilidad financiera de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo Ltda.

Este tipo de negocio se centra en el bienestar de los miembros y se priorizan en la maximización de beneficios, por ende, las cooperativas ofrecen tasas de interés más justas y servicios adaptados a cada uno de sus socios lo que genera una responsabilidad y transparencia compartida.

El impacto social y económico de las cooperativas es significativo especialmente en comunidades que no alcanzan el desarrollo local a su plenitud, por ende, mediante la reinversión de sus ganancias en proyectos comunitarios o la creación de empleos no sólo mejora la calidad de vida de los miembros, sino que también fortalece a la economía local.

(Zamora, 2022) enfatiza que, realizar un análisis de riesgo de crédito es crucial para identificar y minimizar los riesgos asociados con el otorgamiento de créditos, es por eso que las cooperativas deben implementar políticas sólidas de crédito y cobranza para amenizar la morosidad y asegurar la recuperación efectiva de los préstamos; para esto es esencial realizar un seguimiento activo de los préstamos e implementar estrategias flexibles que se adapten a la situación económica actual del país y especialmente del cantón Tisaleo.

Para (Auquilla et al., 2020) las cooperativas de ahorro y crédito desempeñan un papel esencial en la economía nacional al facilitar oportunidades para que emprendedores que desarrollen pequeñas y medianas empresas, contribuyendo así al crecimiento y avance del sistema productivo. Estas cooperativas forman parte del sistema económico social y solidario reconocido en la Constitución, que busca garantizar el buen vivir.

Una estrategia bien diseñada permite enfocar los esfuerzos y distribuir los recursos de manera eficiente dentro de la entidad. Esto implica adoptar una posición sostenible basada en sus fortalezas internas y oportunidades externas, identificando aspectos claves para evaluar la rentabilidad de las inversiones. Asimismo, facilita la toma de decisiones en relación con las fuentes de financiamiento, la autofinanciación y las políticas de retención y distribución de recursos, aspectos fundamentales que influyen en el desempeño corporativo.

Implementándose estrategias gerenciales adecuadas es esencial para supervisar eficazmente las actividades diarias en el área de recuperación de las condiciones de crédito. Estas estrategias no solo optimizan los procesos de cobranza, sino que también contribuyen a mitigar riesgos financieros que podrían conducir a la insolvencia de la cooperativa del cantón Tisaleo (José Segundo Toalombo&Villa, 2023)

2.3. Conceptual

Sostenibilidad financiera. – La sostenibilidad financiera se refiere a la capacidad que tienen las empresas para generar ganancias en un periodo de tiempo y mantenerse económicamente viable en un entorno cambiante esto significa que las empresas no sólo deben centrarse en los resultados a corto plazo, sino que también deben planificar y tomar decisiones con perspectivas a largo plazo. (Narvaez, Zuniga, & Gallardo, 2024).

Estrategias de recaudación. – Se refiere a los planes de acciones diseñados por una empresa para mejorar la eficiencia en la recolección de ingresos, por lo general estas estrategias buscan optimizar el proceso de cobro, aumentar la cantidad de contribuyentes y mejorar la gestión financiera general. (Soria & Vega, 2022)

Gestión financiera. – Se define como una disciplina que se encarga de una administración eficiente de los recursos económicos de una empresa, en esto implica la planificación, organización, control y monitoreo de los flujos de dinero que entran y salen de organización. (Westricher, 2024)

Educación financiera. – Se refiere al proceso de aprender cómo manejar el dinero de manera efectiva, esto incluye el saber ahorrar, invertir, gastar y planificar tus finanzas personales para asegurar un futuro financiero estable. (Diaz, 2024)

Riesgo de crédito. – Se define como las posibilidades de sufrir perdidas, debido al incumplimiento de las obligaciones de pago por parte de un deudor, este riesgo surge cuando no cumple con sus compromisos financieros. (SEGUROS, 2003)

Morosidad. – Es la situación en la que una persona o entidad no cumple con sus obligaciones de pago en el plazo acordado, esto implica que el deudor se considera moroso cuando incurre en el impago de una deuda que ha sido formalmente establecida a través de un contrato o documento legal (Martinez, 2024).

Estrategias flexibles. – Son los planes y enfoques que permiten a una organización adaptarse rápidamente a los cambios del entorno y estos pueden ser internos o externos. (Emigdio, 2013)

Fuentes de financiación. – Son los medios de recursos a través de los cuales una empresa obtiene dinero necesario para realizar sus diferentes actividades, éstas pueden ser clasificadas según su origen, plazo de vencimiento y propiedad. (Westreicher D. L., 2020)

Recaudación. – Es el proceso mediante el cual se obtienen fondos para el Estado, principalmente a través de impuestos, tasas y contribuciones. Este proceso es fundamental para financiar el gasto y asegurar el funcionamiento de servicios esenciales como educación, salud e infraestructura. La recaudación se lleva a cabo de manera sistemática y regular, y su éxito es clave para mantener el equilibrio económico de un país (SN, 2025)

Recursos financieros. – Son activos que poseen un nivel de liquidez, es decir, la capacidad de ser convertidos en dinero en efectivo en un periodo determinado, estos recursos son esenciales para que las organizaciones realicen sus operaciones empresariales y puedan incluir dinero en efectivo, acciones y propiedades (ISDI, 2024)

Toma de decisiones. – Proceso mediante el cual se elige entre diferentes opciones para resolver problemas en diversos contextos, este proceso implica identificar un problema, recopilar información, evaluar alternativas y seleccionar un curso de acción. La calidad de las decisiones puede tener repercusiones significativas en el éxito o el fracaso de una organización (GOMEZ, 2024)**.**

Reinversión. – Se refiere al uso de ingresos generados por una inversión para adquirir más activos. Esta estrategia es crucial para el crecimiento compuesto ya que

permite que los retornos generen más retornos a largo tiempo. Es decir, en lugar de retirar las ganancias los inversores optan por reinvertirlas para aumentar su capital. (Coll, 2023)

Operaciones agropecuarias. – Abarcan todas las actividades relacionadas con la producción agrícola y ganadera, esto incluye la siembra, cultivo, cosecha, crianza de animales y la gestión de recursos naturales necesarios para la producción alimentaria estas operaciones son vitales para el desarrollo económico en muchas regiones. (EDUCATIVOS, 2016)

Economía local. – Se refiere al sistema económico de una comunidad o región específica. involucra la producción, distribución, consumo de bienes y servicios dentro de esta área geográfica. Una economía local fuerte puede fomentar el desarrollo sostenible mejorar la calidad de vida y generar empleo**.** (Clark & Mountford, 2011)

Crédito. – Es un préstamo de dinero que se otorga con el compromiso de devolverlo en el futuro junto con unos intereses. Es un componente esencial de sistemas financieros, permitiendo individuos y empresas financiar compras e inversiones sin necesidad de pagar al contacto (Oca, 2024)

Cobranza. – Es el proceso mediante el cual se recauda pagos pendientes por parte de deudores, este proceso puede involucrar recordatorios amistosos, negociaciones o acciones legales si los pagos no se realizan. Una gestión eficiente de cobranza es crucial para mantener la liquidez financiera en una organización**.** (Westreicher G. , 2020)

Inversión responsable. – Implica considerar factores ambientales sociales y de gobernanza al tomar decisiones de inversión este enfoque no sólo busca obtener rendimientos financieros, sino que también generar un impacto positivo (Edmans, 2024)**.**

Modelo de negocio. – Se describe como una empresa que entrega y captura el valor, esto incluye aspectos como los segmentos de clientes, las fuentes de ingresos y los costos asociados. Un modelo sólido es fundamental para la sostenibilidad y crecimiento a largo plazo de una organización (Peiró, 2020)**.**

Sobreendeudamiento. – El sobreendeudamiento es una situación en la que una persona o entidad tiene dificultades para pagar sus deudas. Esto puede deberse a una falta de planificación financiera, gastos inesperados, pérdida de empleo o cambios en la situación económica (Paez, 2019)

2.4. Legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Art. 283 El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios (Constitución de la Republica del Ecuador, 2008)

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.

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria

Art. 21 Sector Cooperativo. - Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social (Ley Orgánica de Economia Popular y Solidaria, 2014)

Art. 22.- Objeto. - El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social.

Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario. - Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

Art. 79.- Tasas de interés. - Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Art. 108.- Metodologías financieras. - Las organizaciones además del ahorro y crédito, promoverán el uso de metodologías financieras participativas como grupos solidarios, ruedas, fondos productivos, fondos mortuorios, seguros productivos o cualquier otra forma financiera destinados a dinamizar fondos y capital de trabajo.

Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Art. 7.- Requisitos cooperativas. - Junto con los requisitos estándar para las asociaciones, las cooperativas deben proporcionar una documentación que incluya un análisis técnico, económico y financiero que respalde la viabilidad de su formación, así como un plan de trabajo para las cooperativas de ahorro y crédito. Además, se solicitará un informe positivo.

De la autoridad competente cuando sea necesario según el objeto social. Además, deben cumplir con requisitos mínimos de socios y capital social, siendo necesario un mínimo de 50 socios y un capital inicial determinado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, además de los requisitos especificados en el reglamento vigente.

Art. 93.- Ingreso de socios. - Los consejos de administración de las cooperativas ubicadas en los segmentos dos, tres y cuatro, podrán delegar la facultad de aceptar socios a la gerencia o administradores de las oficinas operativas (Reglamento de la Ley Orgánica de Economia Popular y Solidaria, 2018)

Art. 95.- Requisitos para gerentes. - Para ser designado Gerente de una cooperativa del segmento tres, el postulante deberá cumplir los requisitos señalados en el estatuto social.

Para el segmento dos el postulante, deberá acreditar conocimientos y experiencia de, al menos, dos años en economía social y solidaria y finanzas solidarias.

Para ser designado Gerente de una cooperativa de los segmentos tres y cuatro, el postulante, deberá acreditar título profesional de, al menos, tercer nivel en administración, economía, finanzas, o ciencias afines, de conformidad con la ley que regule la educación superior o experiencia mínima de cuatro años como administrador, responsable de áreas de negocios, financieros o de administración de riesgos, en cooperativas de ahorro y crédito u otras instituciones de la economía social y solidaria y finanzas solidarias.

Código Orgánico Monetario Financiero

Art. 333.- Fondo de liquidez. - Las deficiencias de liquidez de las entidades de los sectores financieros privado y popular y solidario podrán ser cubiertas por el Fondo de Liquidez, que actuará en calidad de prestamista de última instancia y otorgará préstamos de liquidez a las entidades financieras que cumplan con las siguientes condiciones (Codigo Organico Monetario y Financiero, 2014)

Que mantengan su patrimonio técnico dentro de los niveles mínimos exigidos por el artículo 190; y,

Que hayan administrado su liquidez de conformidad con las regulaciones dictadas para el efecto.

Art. 336.- Aportes. - Los aportes al Fondo de Liquidez y la periodicidad de su pago por parte de las entidades de los sectores financieros privado y popular y solidario serán determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Art. 447.- Capital social y segmentación. - El capital social de las cooperativas de ahorro y crédito será determinado mediante regulación por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine. El segmento con mayores activos del sector financiero popular y solidario se define como segmento 1 e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a US 80000.000,00(ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América.) Dicho monto ser actualizado anualmente por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor.

Art. 449.- Solvencia y prudencia financiera. - Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, considerando las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito

Las regulaciones deberán establecer normas, al menos, en los siguientes aspectos:

1. Solvencia patrimonial.
2. Prudencia Financiera.
3. Mínimos de Liquidez.
4. Balance Social.

Art. 450.- Cupo de créditos. - Las cooperativas de ahorro y crédito establecerán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el caso de grupos no podrá ser superior al 10% del patrimonio técnico; en el caso individual no podrá ser superior al 1% calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos. Los cupos para el resto de segmentos serán determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cajas centrales, no aplicarán los criterios de vinculación por administración, en los cupos de crédito.

Art. 452.- Inversiones. - Las cooperativas de ahorro y crédito deberán invertir preferentemente, en este orden:

En el mismo sector financiero; y,

En el mercado secundario de valores o en las entidades financieras privadas.

Artículo 454.- Control. - Establece que la supervisión y control de las actividades de las cooperativas dependerá de su segmento, lo que permite ajustar estrategias administrativas y de recaudación conforme a su tamaño y capacidad.

Artículo 457.- Prohibiciones. - Impide prácticas indebidas como el otorgamiento de privilegios financieros, lo que garantiza transparencia en las estrategias de recaudación y equidad en la captación de recursos.

Normativa Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

NORMA DE CONTROL PARA EL REGISTRO DE LOS REPRESENTANTES A I.AS ASAMBLEAS O JUNTAS GENERALES Y LA CALIFICACIÓN DE IDONEIDAD DE LOS ADMINISTRADORES Y VOCALES DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR

FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

SECCIÓN I

GENERALIDADES

Artículo 1. Objeto.- La presente norma tiene por objeto establecer directrices, requisitos y procedimientos para el registro de los representantes a las asambleas o juntas generales de las entidades, así como los criterios y mecanismos para la calificación y registro de su idoneidad de los vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia y gerentes y gerentes subrogantes por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con el propósito de garantizar la transparencia, capacidad e integridad en el desempeño de sus funciones, contribuyendo al fortalecimiento y sostenibilidad del sector (Superintendencia de Economia Popular y Solidaria)

SECCIÓN II
CALIFICACIÓN Y REGISTRO DE LOS VOCALES DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA

Artículo 11. Solicitud de Calificación. - La solicitud de calificación de idoneidad y registro de los vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia debe ser presentada por el presidente del Consejo de Administración o el representante legal de la entidad requirente, ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria dentro del término de quince (15) días contados a partir de la designación de los mencionados vocales. En caso de incumplimiento el presidente o representante legal estarán sujetos a la sanción determinada en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

SECCIÓN IV
CALIFICACIÓN Y REGISTRO DE GERENTES Y GERENTES SUBROGANTES

Artículo 19. Requisitos para la Calificación de idoneidad y Registro de los Gerentes y Gerentes Subrogantes de las Entidades ubicadas en los Segmentos L,2,3y cajas centrales. - Los requisitos que deben presentar las mencionadas entidades para que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria califique la idoneidad y proceda con el registro del gerente y gerente subrogante designados.

SECCIÓN VIII
PROTECCIÓN DE DATOS

Artículo 30. Protección de Datos. - La información personal será protegida de conformidad a la legislación sobre protección de datos, garantizando que solo sea utilizada para las competencias y atribuciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

NORMA DE CONTROL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE MERCADO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS SEGMENTOS 1, 2 Y 3, CAJAS CENTRALES Y ASOCIACIONES MUTUALISTAS DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA.

SECCIÓN III

MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE MERCADO

Artículo 4.- Manual de Riesgos. - Las entidades contarán con un manual de administración de riesgo de mercado, que será aprobado por el consejo de administración, el cuan contendrá las políticas, estrategias, procesos, procedimientos y herramientas para una adecuada administración del riesgo de mercado, que deberán ser compatibles con el volumen y complejidad de las operaciones que realiza la entidad, considerando las actividades de negocio.

SECCIÓN IV

RESPONSABILIDADES EN LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE MERCADO

MEDICIÓN DEL RIESGO DE TASAS DE INTERÉS

Artículo 10.- Riesgo de tasas de interés. - Las entidades deberán calcular el riesgo de tasas de interés, conforme a lo que establezca la nota metodológica que publicará la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. La etapa de medición implica el proceso de determinación de la pérdida máxima probable o valor en riesgo, producto de las variaciones significativas adversas en las tasas de interés.

NORMA DE CONTROL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO

SECCIÓN III

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO

Artículo 8.- Mitigación. - Las entidades deben establecer un conjunto de estrategias y herramientas para reducir el impacto de posibles pérdidas como resultado del no pago de las operaciones crediticias.

Artículo 9.- Monitoreo. - Las entidades deberán realizar un monitoreo permanente de la situación y evolución de su exposición al riesgo de crédito, para lo cual deberán definir sus límites de exposición considerando:

1. Su apetito al riesgo;
2. Tamaño;
3. Complejidad de las operaciones; y,
4. Mercado donde realiza sus operaciones.

Artículo 17.- Recuperación de Cartera. - Las entidades deberán definir políticas y desarrollar procedimientos que aplicarán para la recuperación de la cartera. Estas políticas deben ser diseñadas con base en el historial de recuperaciones y estrategias de recuperación efectivas y eficientes que minimicen las pérdidas.

Artículo 18. Riesgo de sobreendeudamiento. - Las entidades deben establecer políticas y procedimientos que permitan evitar y mitigar el riesgo de sobreendeudamiento del deudor, asegurando que los límites y el monto de los créditos, estén acordes a los ingresos personales o los flujos provenientes de la actividad económica del deudor y su capacidad de endeudamiento, evaluación que deberá documentarse en la etapa de otorgamiento de operaciones crediticias originales, novadas, refinanciadas o reestructuradas.

NORMA DE CALIFICACIÓN, DESIGNACIÓN Y RESPONSABILIDADES DE LOS LIQUIDADORES DE ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

CAPÍTULO II

DESIGNACIÓN, POSESIÓN Y ACTIVIDADES INICIALES

Artículo 12.- Inspecciones y Control. - La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en cualquier tiempo, podrá efectuar visitas técnicas a las entidades en liquidación.

NORMA DE CONTROL PARA EL EJERCICIO DE LA AUDITORÍA EXTERNA, AUDITORÍA INTERNA Y AUDITORÍA INFORMÁTICA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, ASOCIACIONES MUTUALISTAS DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA, CAJAS

CENTRALES Y CORPORACIÓN NACIONAL DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS

SECCIÓN III.- DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA INTERNA

SUBSECCIÓN II.- ÁREA DE AUDITORIA Y FUNCIONES DEL AUDITOR INTERNO Y DEL AUDITOR INFORMÁTICO

Artículo 18. Área de Auditoría - Las entidades de los segmentos 1, 2, 3, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, caja central y CONAFIPS contarán con un área de Auditoría Interna la misma que deberá estar estructurada en relación al segmento al que pertenece, complejidad y volumen de operaciones que esta realice, y será conformada como mínimo por el auditor interno y un auditor especializado en temas informáticos, el cual estará bajo la supervisión y dirección del Auditor Interno.

Código de Comercio

Art. 543.- Los embargos o retenciones de valores llevados a la cuenta corriente, sólo son eficaces respecto del saldo que resulte del fenecimiento de la cuenta a favor del deudor contra quien fueren dirigidos (Còdigo de Comercio, 2013)

Art.562.El recibo de los intereses correspondientes a los tres últimos períodos de pago hace presumir que los anteriores han sido cubiertos, a no ser que el recibo contenga alguna cláusula preservativa del derecho del acreedor.

Art. 581.- Todo contrato de prenda agrícola o de prenda industrial debe constar por escrito. Puede otorgarse por escritura pública, o por documento privado

judicialmente reconocido. Se inscribirá en los registros especiales correspondientes que se llevarán por el Registrador de la Propiedad en cada cantón, y que se denominarán

Registro de Prenda Agrícola, y Registro de Prenda Industrial. El Registrador certificará el registro del contrato inscribiendo la respectiva nota en el propio documento. Se hará constar en el registro una lista de los muebles empeñados.

Art. 596.- Si no se paga el crédito a su vencimiento, el acreedor puede pedir al juez el remate de los objetos -empeñados. Acompañará a su solicitud el respectivo contrato y un certificado del Registrador de la Propiedad que acredite que aún no ha sido cancelado.

Art. 1.- El seguro es un contrato mediante el cual una de las partes, el asegurador, se obliga, a cambio del pago de una prima, a indemnizar a la otra parte, dentro de los

límites convenidos, ¡de una pérdida o de un daño producido por un acontecimiento incierto; o a pagar un capital o una renta, si ocurre la eventualidad prevista en el contrato.

Código Civil

Art. 1488.- Las fianzas, prendas, hipotecas y cláusulas penales constituidas por terceros, para seguridad de estas obligaciones, valdrán (Codigo Civil, 2005)

Art. 1530.- El acreedor podrá dirigirse contra todos los deudores solidarios juntamente, o contra cualquiera de ellos a su arbitrio, sin que por éste pueda oponérsele el beneficio de división.

Art. 1609.- Si la obligación es de pagar a plazos, se entenderá dividido el pago en partes iguales; a menos que en el contrato se haya determinado la parte o cuota que haya de pagarse a cada plazo.

Art. 1846.- Al no haber la notificación o aceptación sobredichas, podrá el deudor pagar al cedente, o embargarse el crédito por acreedores del cedente; y en general, se considerará existir el crédito en manos del cedente, respecto del deudor y

terceros.

Ley Orgánica de defensa del consumidor y Protección de Datos

Art. 1.- Las disposiciones de la presente Ley son de orden público de interés social, sus normas por tratarse de una Ley de carácter orgánico, prevalecerán sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias.

El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en dichas relaciones entre las partes (Ley Organica de Defensa del Consumidor, 2011)

Art. 4.- Derechos del Consumidor. - Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos.

Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad y más.

Art. 17.- Obligaciones del Proveedor. - Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Art. 18.- Entrega del Bien o Prestación del Servicio. - Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

Art. 30.- Resolución. - La mora en el cumplimiento de las obligaciones a cargo del proveedor de bienes o servicios, permitirá al consumidor pedir la resolución del contrato, sin perjuicio de las indemnizaciones que pudieren corresponder

Art. 45.- Derecho de Devolución. - El consumidor que adquiera bienes o servicios por teléfono, catálogo, televisión, internet o a domicilio, gozará del derecho de devolución, el mismo que deberá ser ejercido dentro de los tres días posteriores a la recepción del bien o servicio, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien sea el mismo en el que lo recibió. En el caso de servicios, el derecho de devolución se ejercerá mediante la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio.

Art. 47.- Sistemas de Crédito. - Cuando el consumidor adquiera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa.

Es decir, cada vez que se cancele una cuota, el interés debe ser recalculado para evitar que se cobre sobre el total del capital. Lo dispuesto en este artículo y en especial en este inciso, incluye a las instituciones del

Art. 49.- Cobranza de Créditos. - En la cobranza de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigida a su persona, por el proveedor o quien actúe en su nombre. La obligación impuesta al proveedor, será exigible, sin perjuicio de las acciones penales a las que hubiere lugar.

2.5. Georreferencial

Imagen 1

Ubicación geográfica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda.



Nota: imagen sacada de Google Maps. Elaboración propia

Imagen 2

Infraestructura- Edificio Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda.



Fuente: Ubicado en la calle 17 de noviembre y José Naranjo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. está ubicada en América del Sur, Ecuador, en la provincia de Tungurahua, cantón Tisaleo, en la cabecera cantonal se encuentra en la calle 17 de noviembre y José Naranjo, frente al mercado de Tisaleo. Sus coordenadas geográficas son: S 1°21′00″; 78°40′00″O, con una longitud de -78.6667 y una latitud de -1.35.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se ocupara para este proyecto es documental, descriptiva y de campo.

Documental: Realizaremos esta investigación porque nos permitirá examinar múltiples fuentes documentales, incluyendo revistas científicas, tesis, artículos académicos y otros recursos especializados. Los cuales aportaran información relevante y bien fundamentada, que resulta esencial para la elaboración y redacción de nuestro proyecto de investigación.

Descriptiva: Es una descripción detallada de las características y comportamientos identificados en la investigación, permitiendo un análisis profundo y estructurado de los datos recopilados.

De campo: Implica un contacto directo con Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. Esta interacción permitirá recopilar información relevante, identificar características específicas del sector afectadas por la pandemia y obtener una perspectiva adecuada para cumplir con los objetivos de la investigación, asegurando un análisis detallado.

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque que se utilizará para esta investigación será un enfoque mixto, lo cual será una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos que nos permitirá obtener un análisis exhaustivo del tema, abarcando tanto los aspectos numéricos como las percepciones de los miembros y directivos de la cooperativa. Al aplicar este enfoque, se podrá evaluar de manera detallada la situación financiera mediante datos cuantitativos, al mismo tiempo que se investigan las estrategias de recuperación y sostenibilidad a través de entrevistas y análisis cualitativos. Esta metodología proporcionará una visión más completa y precisa, aumentando la validez y confiabilidad de los resultados al comparar y contrastar ambos tipos de información.

3.3. Métodos de Investigación

Para llevar a cabo esta investigación aplicaremos el método inductivo-deductivo, que nos permitirá realizar un análisis detallado de la situación financiera actual de la

cooperativa, de observaciones específicas, como los estados financieros, las estrategias adoptadas y se derivaran conclusiones tanto generales como particulares sobre su sostenibilidad y recuperación. Este método nos permitirá desarrollar teorías y fundamentos sólidos, que fortalecen la validez de nuestras conclusiones, facilitando la identificación de patrones clave y relaciones entre los distintos factores que influyen en su estabilidad financiera.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Fuentes primarias

Instrumentos de recolección de información

- **Estudio de campo**

  Permite tener una visión más profunda de cómo opera la cooperativa, su cultura organizacional, y los desafíos que enfrenta en su día a día. Así como se observará posibles problemas en la gestión financiera, la atención al cliente, o cualquier otro aspecto relevante para la investigación.

- **Cuestionarios**

  Recopilar datos cuantitativos: Se los aplica para obtener datos numéricos sobre la percepción de los miembros sobre la estabilidad financiera, el uso de servicios, o cualquier otro tema relevante.

- **Entrevistas**

  Permiten explorar en profundidad las perspectivas de los directivos, empleados y miembros sobre la estabilidad financiera de la cooperativa.

- **Encuestas**

  Permiten medir la percepción general de los miembros sobre la estabilidad financiera de la cooperativa, su satisfacción con los servicios. Si la muestra es representativa de la población de la cooperativa, los resultados de la encuesta permitirán hacer inferencias sobre la situación general.

Fuentes secundarias

- **Libros y Sitios Web**

  Se refiere a información secundaria como datos que ya han sido recopilados y analizados por otros investigadores o entidades. Incluye libros, artículos académicos, informes de organismos gubernamentales, publicaciones de la

cooperativa, y sitios web relevantes. La lectura permitirá conocer las metodologías que otros investigadores han utilizado para estudiar la estabilidad financiera de las cooperativas. Lo cual ayudará a seleccionar las metodologías más adecuadas y profundizar la comprensión de los conceptos y teorías relacionados con la estabilidad financiera. Esto ayudará a realizar un análisis más riguroso y a formular conclusiones más sólidas.

3.5. Universo, Población y Muestra

Población

Para la población se tomará en cuenta al área administrativa el cual está conformado por el Gerente general, debido a su papel en la toma de decisiones estratégicas y la supervisión de la sostenibilidad financiera. En el área financiera y contable: jefe de Finanzas y Contadores porque maneja la planificación económica, el control presupuestario y el análisis de rentabilidad. El área de crédito y cobranzas: jefe de crédito y Gestores de Cobranza es fundamental, ya que se encarga de la colocación de créditos y la recuperación de cartera, lo que impacta directamente en la liquidez de la cooperativa.

La elección de esta población permitirá obtener información detallada sobre cómo la cooperativa ha manejado su sostenibilidad financiera y cómo ha adaptado sus estrategias para asegurar su estabilidad. Este enfoque garantiza que los resultados sean específicos, relevantes y representativos para los objetivos del estudio, proporcionando una visión clara de las áreas clave que requieren atención para fortalecer la cooperativa en el futuro.

Tabla 3

Distribución de la población por áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Tisaleo Ltda.

Área administrativa	1
Área financiera	3
Área de crédito y cobranzas	4
Área contable	2
Total	**10**

Nota: Fuente de elaboración propia

Muestra

Debido a que la población es menor a 100 personas que laboran en la entidad, no se aplica.

3.6. Procesamiento de la Información

En el proceso de la investigación se utilizará diversas herramientas tecnológicas que son fundamentales para la recolección, análisis y gestión de información como el programa de Google Drive el cual facilitara almacenar, organizar y compartir información de forma segura y accesible. Como también el programa de Microsoft Excel, esta herramienta realizara para la estructura la información recopilada de la cooperativa, como análisis financieros, generando gráficos y tablas.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis de las encuestas realizadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda.

Imagen 3

Sostenibilidad financiera



Nota: Elaboración propia.

Análisis: La información proporcionada de los encuestados se determinó que un 60% está de acuerdo con la sostenibilidad financiera que presenta la cooperativa en el último periodo, basándonos que el 35% está satisfecho con la sostenibilidad sin recomendaciones algunas, pero hay que tomar en cuenta que el 5% están en desacuerdo con el rendimiento en el último periodo.

Interpretación: según el porcentaje elevado de los encuestados manifiesta que la sostenibilidad de la cooperativa, se determina que las estrategias y normativas aplicadas están de acuerdo a los objetivos principales de la cooperativa, sin embargo, se debe generar adecuaciones para solventar ciertos vacíos que pueden existir y evitar posibles riesgos futuros.

Imagen 4

Gastos operativos y financieros



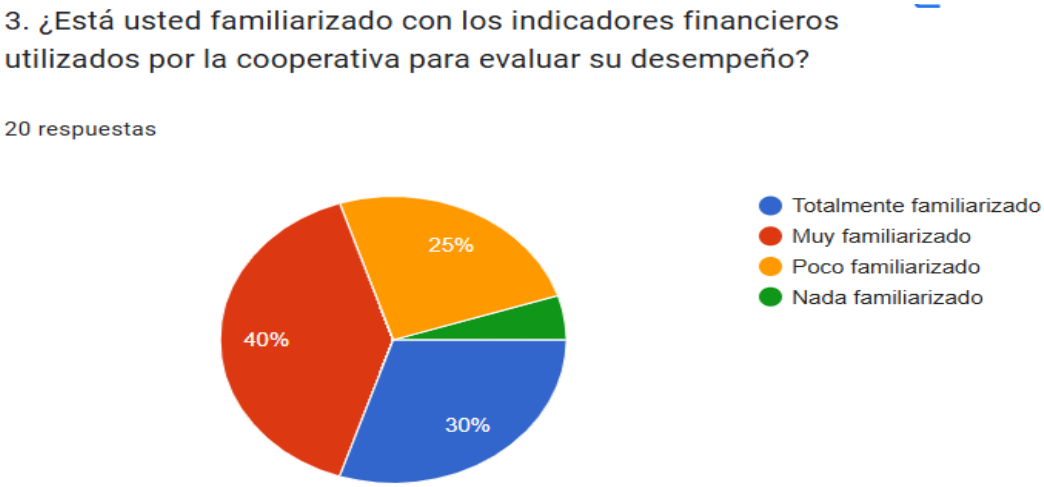
Nota: Elaboración propia.

Análisis: Según los datos recopilados se puede determinar que el 60% de los encuestados afirman que los ingresos generados en el último periodo son suficientes para cubrir diferentes gastos que puedan solicitarse en el transcurso de la operación, un 35% que se encuentra satisfecho con los ingresos proporcionados para cubrir los gastos operativos, mientras que el 5% se encuentran en desacuerdo debido a que consideran que los ingresos proporcionados a los empleados no cubren todas las necesidades de la cooperativa.

Interpretación: La mayor parte de los encuestados están conformes con los ingresos que genera la cooperativa, pero hay ciertas adecuaciones que se deberían corregir para cubrir el porcentaje que no está satisfecho, tomando en cuenta que estos serían errores en recuperaciones de cartera o faltas de pagos en diferentes créditos que fueron otorgados a los respectivos socios.

Imagen 5

Indicadores Financieros



Nota: Elaboración propia.

Análisis: Los indicadores financieros que se presentan en la cooperativa están familiarizados con los distintos empleados de cada departamento, por lo que el 40% está muy familiarizado, mientras que el 30% conoce a detalle cada indicador y su función, mientras que el 25% y 5% no conocen a detalle estos indicadores, lo cual se detectaría como un riesgo de control al no recibir un asesoramiento de estos factores.

Interpretación: Los indicadores financieros utilizados en la cooperativa son conocidos por la mayor parte de los empleados, por lo que un porcentaje de la entidad no los conoce, se podría decir que hay un asesoramiento adecuado, pero que necesitaría mejoras para llegar a todos los integrantes de la cooperativa, los cuales conozcan el estado de la entidad y su forma de crecer a través del tiempo.

Imagen 6

Planificación financiera



Nota: Elaboración propia.

Análisis: La mayor parte de los encuestados están de acuerdo con la planificación que la cooperativa utiliza para el mejoramiento financiero de la entidad, además se debe considerar que el otro 20% manifiesta que no tienen ningún inconveniente y que se encuentran conformes con los programas que se realizan, ya que cumplen sus objetivos y llegan a la meta esperada con la mayor eficiencia necesaria.

Interpretación: La planificación utilizada para la sostenibilidad financiera dentro de la cooperativa es apta y aceptada por los mismos miembros de la institución, por consiguiente, se puede seguir mejorando estos programas de acuerdo a diferentes análisis y evaluaciones que se presenten para obtener mejores resultados con el pasar del tiempo y generan mayores beneficios.

Imagen 7

Mitigación de riesgos



Nota: Elaboración propia.

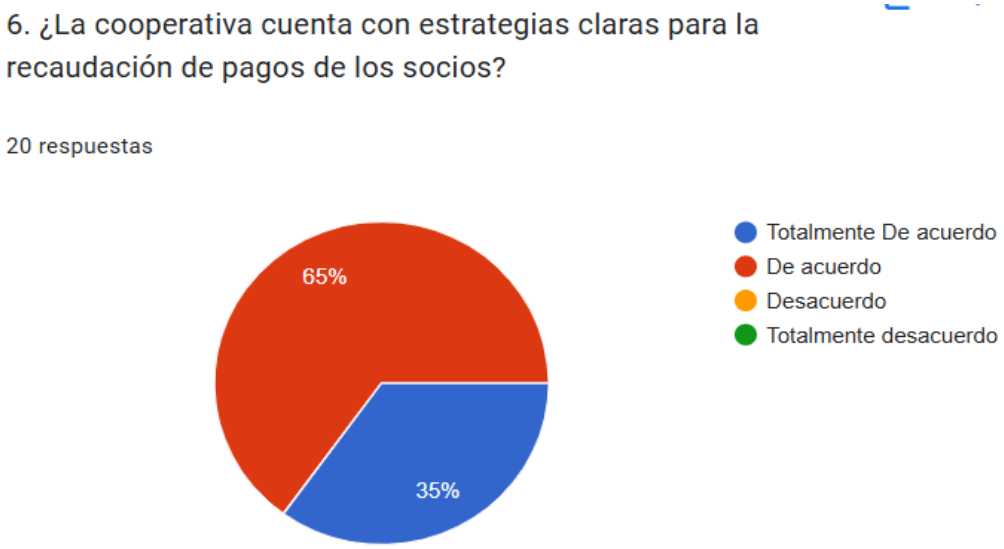
Análisis: Con un total del 55% de los encuestados podemos determinar el mecanismo aplicado dentro de la cooperativo para mitigación de riesgos es correcto, por lo que el 35% no presenta ningún desacuerdo ante dichos mecanismos, pero hay que tomar en consideración que un 10% no está conforme con los resultados obtenidos y que deberían presentarse mejoras para cubrir dichos vacíos que pueden existir tanto en lo operativo como en las diferentes normas institucionales.

Interpretación: Los programas para mitigación de riesgos son eficientes por lo que la gran mayor parte del personal se encuentra conforme con los resultados, pero se debe tomar en cuenta el poco porcentaje que muestra inconformidad por ende se debería realizar evaluaciones para corregir fallas y evitar posibles riesgos, los cuales afectan a la cooperativa ya sea a corto, mediano o largo plazo.

Imagen 8

Estrategias de Recaudación

}



Nota: Elaboración propia.

Análisis: El 65% de los encuestados están totalmente de acuerdo con las estrategias de recaudación de cartera y el 35% aparte de que están de acuerdo, no presentan ninguna inconformidad o recomendación para cambiar o corregir diferentes directrices, por lo que en el tema de recaudación se podría determinar como un punto fuerte dentro de la institución.

Interpretación: El 100% de los encuestados está de acuerdo con las estrategias aplicadas dentro de la cooperativa para la recuperación de cartera. Consideran que la planificación utilizada es adecuada y proporciona un rendimiento aceptable, además se verifica cada uno de los puntos que pueden requerir corrección, con el fin de establecer estrategias más eficientes que permitan recuperar con mayor rapidez los montos de los diferentes socios.

Imagen 9

Reducción de la morosidad



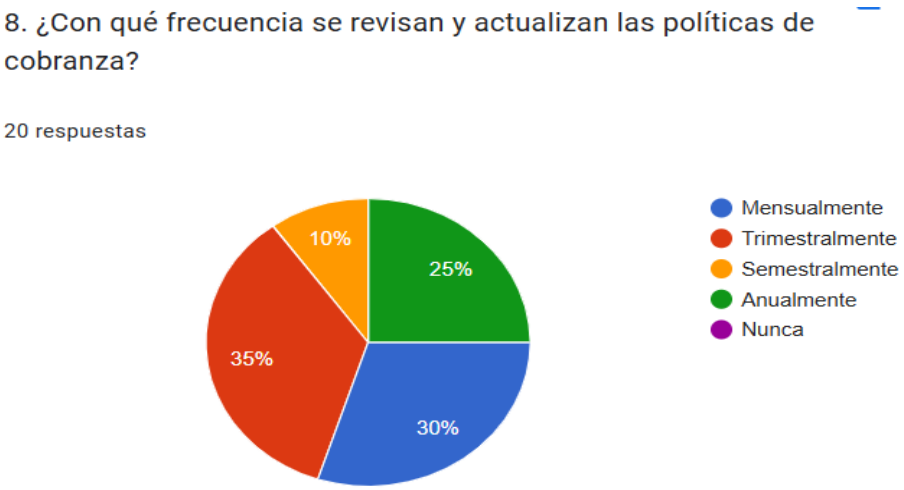
Nota: Elaboración propia

Análisis: Según los empleados, la morosidad disminuida drásticamente, con un 75% que confirma esta información, además un 20% no detecta errores las diferentes estrategias aplicadas en la cooperativa, sin embargo, un 5% de los empleados no está de acuerdo con dichas estrategias y considera necesaria su modificación para evitar problemas futuros que puedan afectar las operaciones diarias y la actividad principal.

Interpretación: Aunque el 95% de los empleados está de acuerdo con las estrategias, existe un pequeño grupo en desacuerdo, cuyas ideas o sugerencias podrían servir como una base para la mejora continua de la cooperativa, en caso de ser necesario también se podrían ajustar algunas estrategias que no estén alineadas con el cumplimiento de sus objetivos**.**

Imagen 10

Revisión periódica de las políticas de cobranza



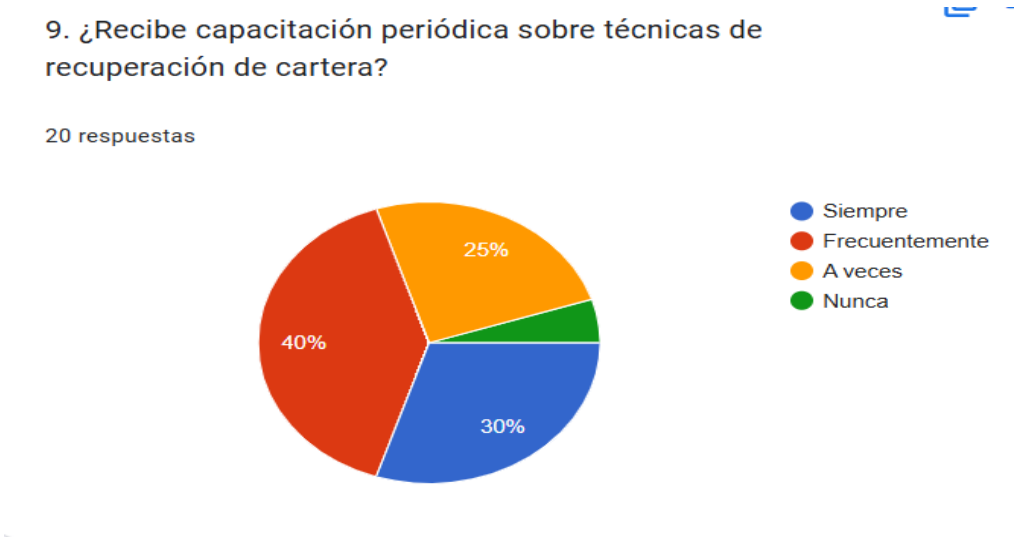
Nota: Elaboración propia

Análisis: El 35% de los encuestados indica que las políticas se actualizan trimestralmente, mientras que el 30% señala que estos cambios se realizan de forma mensual, un 25% menciona que las modificaciones ocurren una vez al año, lo cual impide la aplicación oportuna de correcciones estratégicas para mitigar riesgos y finalmente el 10% afirma que las actualizaciones se realizan cada 6 meses.

Interpretación: Las políticas de la cooperativa presentan cambios en distintos periodos, lo que refleja una falta de uniformidad en su gestión. Este desorden impide a los profesionales identificar con claridad las actualizaciones realizadas, lo cual afecta negativamente la toma de decisiones. Por ello, se recomienda establecer un proceso claro y estructurado para la actualización de políticas con el fin de evitar confusiones y fortalecer la gestión institucional.

Imagen 11

Capacitaciones periódicas



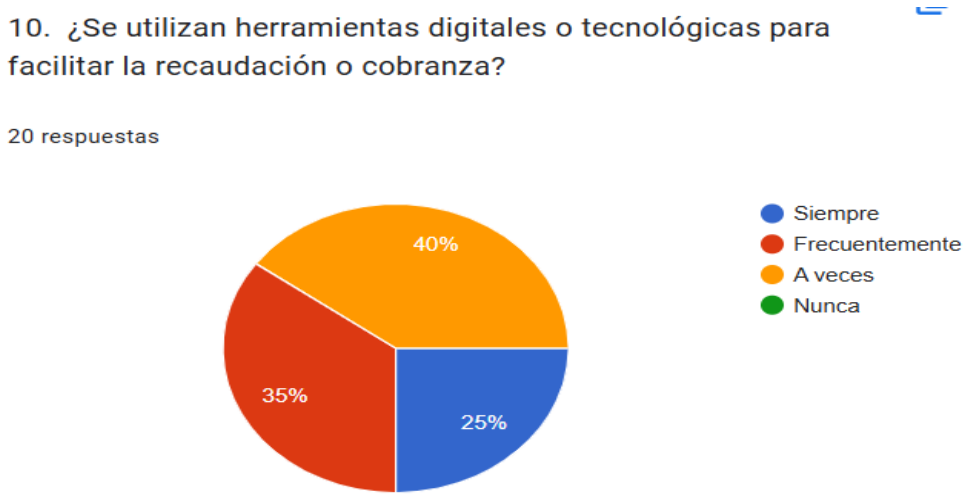
Nota: Elaboración propia

Análisis: El 40% de los encuestados afirma que la cooperativa ofrece capacitaciones al personal para la recuperación de cartera mediante la aplicación de diversas técnicas orientadas a persuadir a los socios para que paguen sus créditos pendientes. Por otro lado, el 30% indica que estas capacitaciones se brindan de manera constante, mientras que el 25% y el 5% señala que no han recibido una capacitación adecuada, ya sea porque no la consideran necesaria o porque nunca la solicitaron.

Interpretación: La mayoría de los empleados ha recibido una capacitación adecuada para la recuperación de cartera, sin embargo, un 30% manifiesta no haberla recibido, aunque se considera capacitada y con los conocimientos suficientes para alcanzar los objetivos establecidos, presentando al final de cada mes informes completos y cuentas al día por parte de los socios.

Imagen 12

Herramientas digitales y tecnológicas



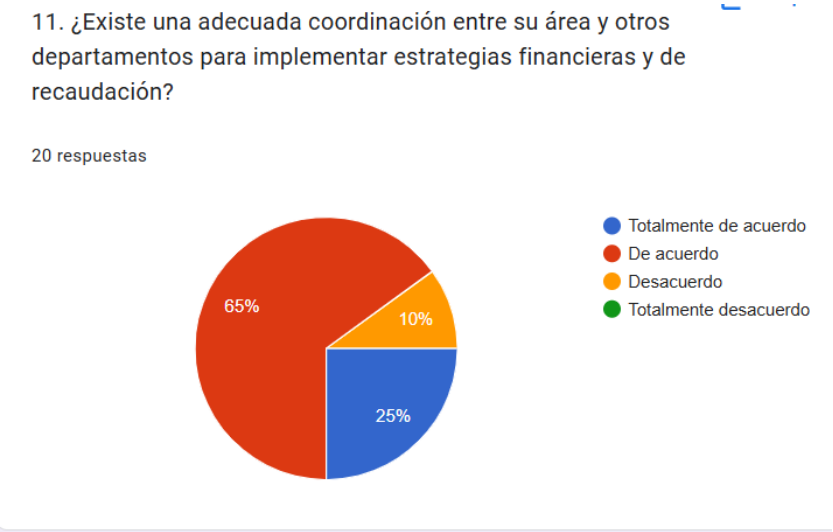
Nota: Elaboración propia

Análisis: El 40% de los encuestados indica que no se utilizan herramientas digitales para la recuperación de cartera. En contraste, el 35% y el 25% afirman que, si emplean herramientas digitales para facilitar este proceso, esto evidencia que una parte significativa del personal no cuenta con recursos tecnológicos que apoyen la gestión de cobros, por lo tanto, resulta necesario realizar un análisis para determinar la conveniencia de implementar un sistema adecuado en la cooperativa.

Interpretación: Aunque la mayoría de los encuestados afirma utilizar herramientas tecnológicas para recuperación de cartera, aún existen empleados que no las emplean. Esto exige una evaluación para establecer si resulta necesaria incorporar una herramienta que facilite el acceso a información actualizada y mejore la comunicación sobre cualquier cambio que se presenten las actividades diarias.

Imagen 13

Coordinación entre áreas



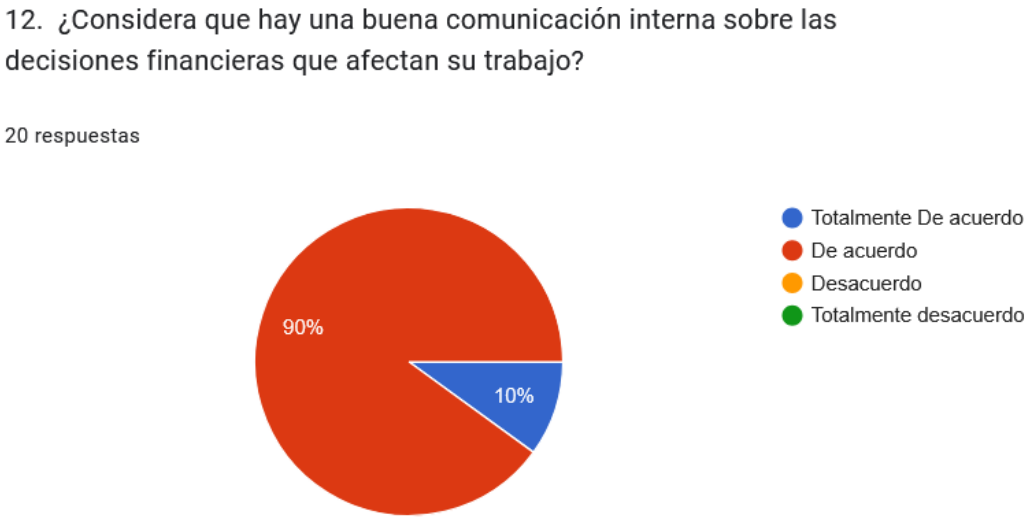
Nota: Elaboración propia

Análisis: Los resultados muestran que solo el 10% de los encuestados considera que existe una coordinación adecuada entre los departamentos. En contraste el 25% indica que no recibe apoyo en términos de liquidez relacionados con la fusión o cooperación entre áreas, este resultado es relevante, ya que evidencia una brecha significativa en el flujo de información y en la toma de decisiones generales.

Interpretación: La coordinación efectiva entre áreas resulta fundamental para la implementación exitosa de estrategias financieras. Aunque existen algunos esfuerzos en materia de cooperación, aún persisten debilidades en la integración interdisciplinaria, lo que representa una desventaja que puede generar retrasos en el desempeño y decisiones basadas en información incompleta o deficiente.

Imagen 14

Comunicación interna



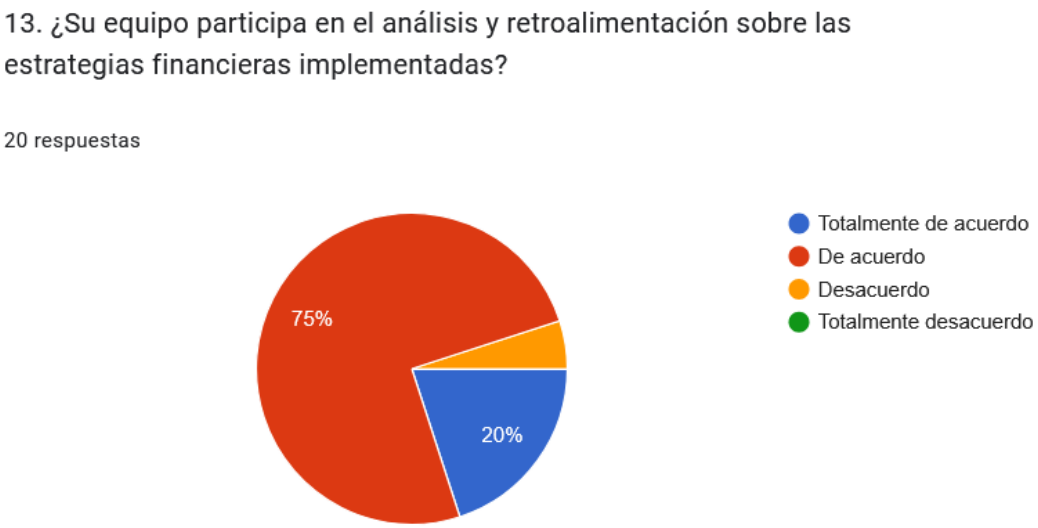
Nota: Elaboración propia

Análisis: El 90% de los encuestados está de acuerdo con la comunicación institucional de la cooperativa lo que indica que los canales utilizados son eficientes y logran llegar a la mayoría de los empleados, además el 10% restante no ha reportado inconvenientes al recibir información, lo que refuerza la percepción positiva sobre el sistema de comunicación interna.

Interpretación: Dado que el 90% de los encuestados considera adecuada la forma en que se transmite información, se concluye que la estrategia de comunicación aplicada en la cooperativa resulta efectiva, sin embargo, aún se deben realizar ajustes de ciertos aspectos que algunos empleados perciben como innecesarios o poco apropiados para comunicar decisiones importantes a lo largo del tiempo.

Imagen 15

Participación en análisis y retroalimentaciones



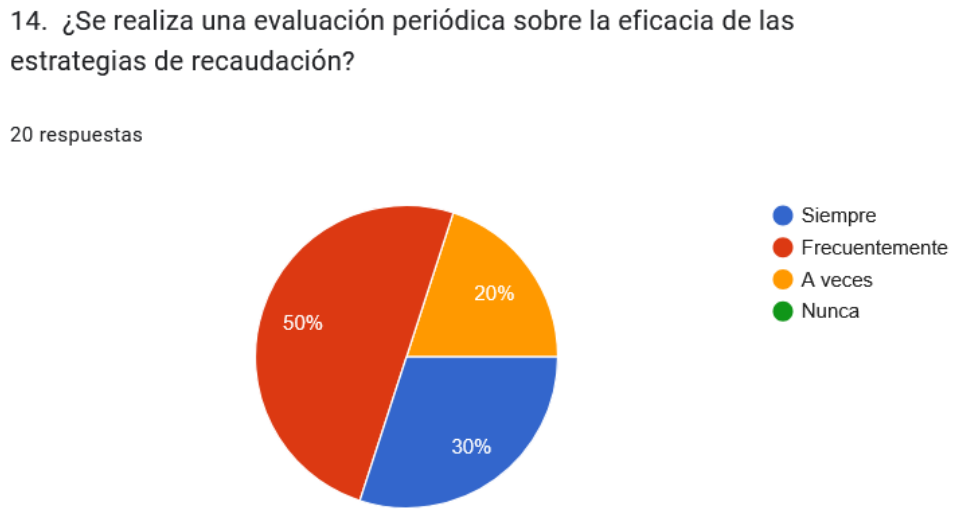
Nota: Elaboración propia

Análisis: Del total de encuestados, el mayor porcentaje corresponde a quienes están de acuerdo con la participación del equipo de trabajo, representando el 75%. En contraste solo el 5% no impulsa estrategias que fomenten la participación de su equipo, lo cual afecta negativamente los resultados desperados.

Interpretación: Dado que el 75% de los empleados ha implementado estrategias eficaces para involucrar al equipo de trabajo en la obtención de resultados, es recomendable considerar ideas aplicadas en estas áreas exitosas y adaptarlas a otros departamentos, con el fin de alcanzar metas a corto y mediano plazo.

Imagen 16

Evaluaciones periódicas



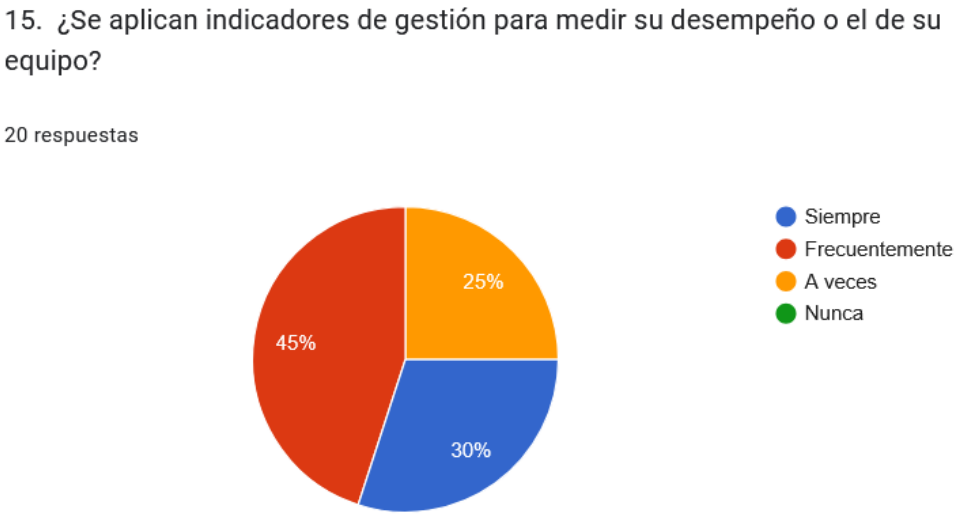
Nota: Elaboración propia

Análisis: según el grafico, el 50% de los empleados indica que las evaluaciones periódicas no se realizan con regularidad y dependen de las decisiones de los directivos. En contraste, el 30% afirma recibir evaluaciones diarias, posiblemente debido a controles más estrictos relacionados con el manejo efectivo, además el 20% señala que el control en sus departamentos no resulta eficaz.

Interpretación: Sólo el 50% de la cooperativa cuenta con un control estratégico en la recaudación de cartera. Este aspecto requiere una mejora significativa, ya que la falta de evaluaciones regulares y eficaces puede generar riesgos que afecten el funcionamiento diario de la institución.

Imagen 17

Aplicación de indicadores de gestión



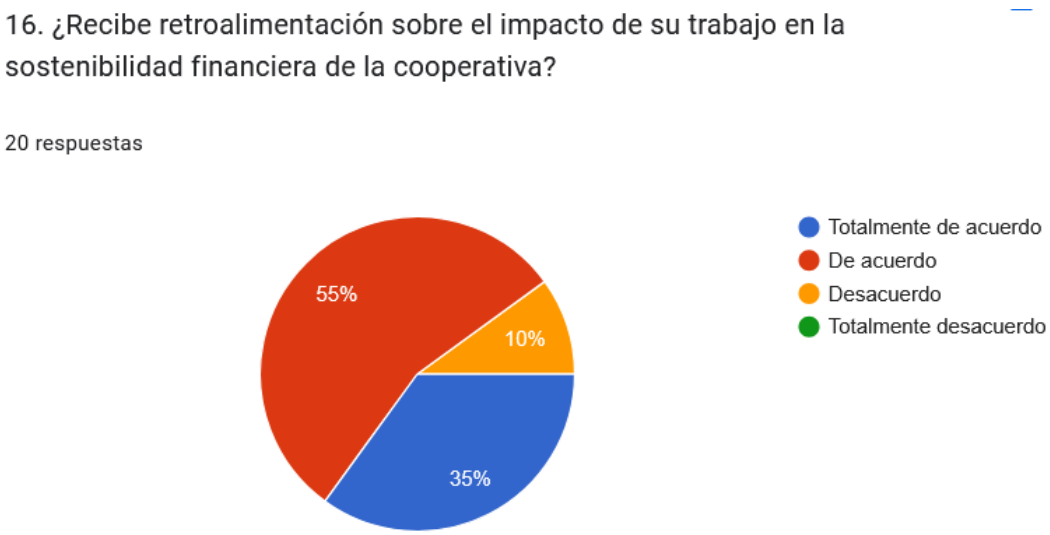
Nota: Elaboración propia

Análisis: Los indicadores de gestión se presentan frecuentemente en la cooperativa con un 45% para lo cual no es efectivo dentro de la cooperativa, al tomar en cuenta que no llega ni a la mitad de toda la institución, al seguir con un 30% que los indicadores resultan eficaces para medir la gestión de los profesionales a cargo y un 25% que no es muy común que se los aplique en donde se podrían presentar riesgos de control interno que pueden ser graves.

Interpretación: se toma en cuenta que el mayor porcentaje en la cooperativa es del 45% podemos definir que los indicadores de gestión se aplican dentro de la entidad, pero no cubren la mayor parte de la misma ya que es variado en cada sector, aun que resulten eficaces pueden seguir mejorando y acoplando cada indicador en cada departamento para que el porcentaje se eleve dentro de la entidad y se maneje un mismo sistema.

Imagen 18

Impacto del trabajo sobre sostenibilidad financiera



Nota: Elaboración propia

Análisis: Del total del personal, se puede obtener que el 55% recibe una retroalimentación clara sobre la sostenibilidad que pueden generar sus actividades dentro de la cooperativa, el 35% sabe con exactitud sus funciones y cómo afectaría algún cambio significativo especialmente en el no cumplimiento de objetivos, además, el 10% no conocen con exactitud qué riesgo se podría presentar al no cumplir con sus funciones de manera correcta.

Interpretación: La mayoría de empleados en la entidad tiene claro que impacto generaría el no cumplimiento de funciones dentro de la entidad, pero con un cierto riesgo que puede generarse ya sea a corto, mediano o largo plazo y todas estas capacitaciones deberían enfocarse en cada departamento de la entidad para que todos los empelados tengan el mismo compromiso y entrega al realizar sus funciones de manera correcta.

Imagen 19

Capacitaciones



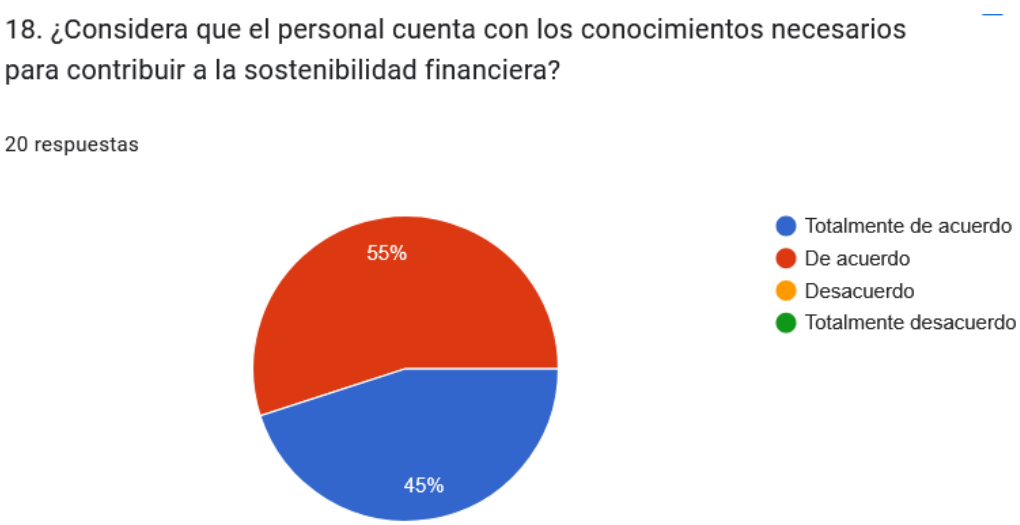
Nota: Elaboración propia

Análisis: Basándonos en las encuestas realizadas podemos determinar que la mayoría de los empleados reciben capacitaciones al menos 2 veces al año para actualizar conocimientos y mantenerse al día con diferentes cambios en normativas legales con el 50%, también existe personal que se actualiza en capacitaciones una vez al año con el 30% por lo que puede generarse un riesgo considerable, otro 10% del personal se capacita 3 veces al año por lo es un refuerzo considerable de la institución y con el otro 10% del personal que no recibe capacitaciones por donde podría generar un riesgo prudente en diferentes cambios que puedan presentarse a futuro.

Interpretación: La mitad del personal reciben capacitaciones lo cual es un gran refuerzo para el mejoramiento y transformación de la entidad, la aportación de nuevas ideas que resulten eficientes al momento de aplicarlas en el campo laboral con el fin de disminuir tiempos y mejorar el rendimiento, pero hay que tomar en consideración el personal que no recibe al menos una capacitación ya que en ellos se podría generar un riesgo, el cual puede ser de detección ya que la cooperativa puede solicitar diferentes documentaciones para determinar el grado de conocimiento de sus empleados y corregir diferentes problemas en cada área.

Imagen 20

Conocimientos sobre sostenibilidad financiera



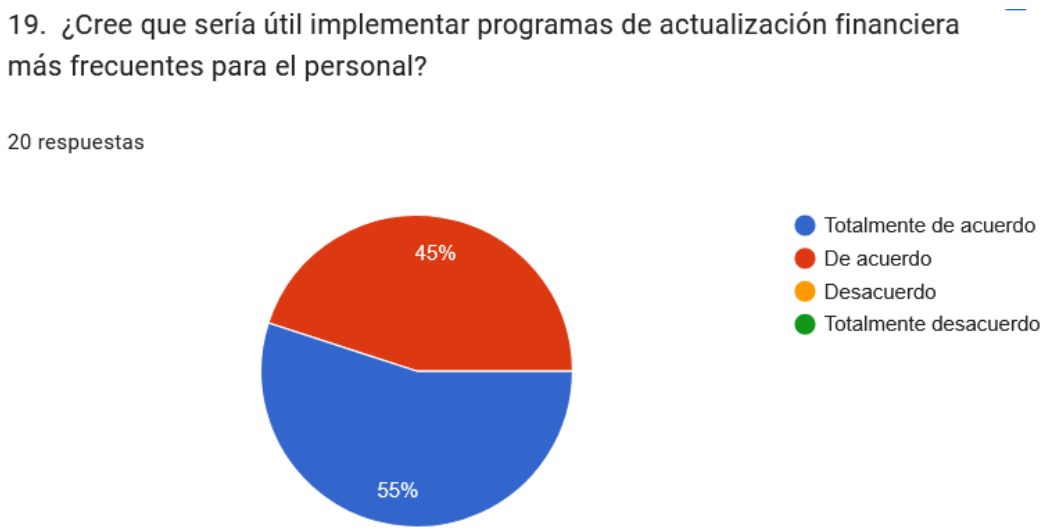
Nota: Elaboración propia

Análisis: En este caso podemos observar que la mayoría de encuestados poseen los conocimientos necesarios para cubrir todas las actividades asignadas dentro y fuera de la cooperativa con un 55% lo cual resulta favorable para el cumplimiento de metas en el tiempo establecido, pero hay que tomar en cuenta el 45% que se sienten en capacidad de cumplir cualquier actividad ya que poseen los conocimientos necesarios para desempeñar su función de manera efectiva y eficiente.

Interpretación: Todo el personal tiene la capacidad y los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones de manera correcta, siempre enfocados en cumplir todos los objetivos que se planteen en todos los tiempos, pero se debe tomar en cuenta que este factor puede seguir mejorando en cada profesional con diferentes capacitaciones y actualizaciones que resulten un beneficio para el empleado, así como para la cooperativa en general.

Imagen 21

Programas de actualización financiera



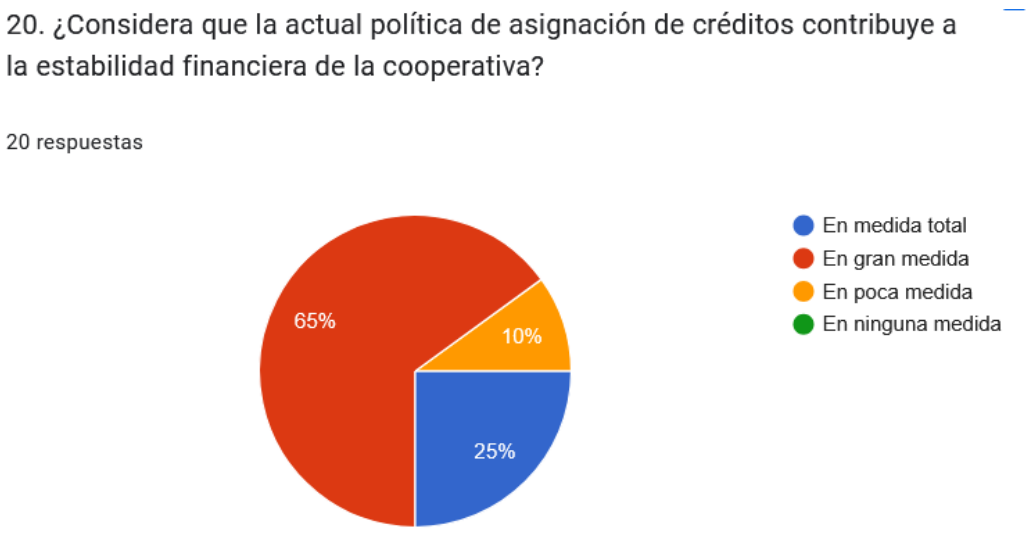
Nota: Elaboración propia

Análisis: Con el 55% del personal encuestado se puede determinar que es necesario implementar diferentes programas los cuales reciban actualizaciones periódicas que mejoren la seguridad de información que posee la entidad y con el 45% que están de acuerdo en que se implemente programa para mejorar tiempos y establecer metas a menor tiempo.

Interpretación: Toda la organización desea que se implemente diferentes programas que sirvan como herramientas fundamentales para mejorar tiempos de operaciones y llevar un correcto registro de todos los movimientos generados en la cooperativa para que al momento que se solicite toda la información esta lista y preparada para su entrega y sirva como base fundamental para la correcta toma de decisiones.

Imagen 22

Políticas de asignación de créditos



Nota: Elaboración propia

Análisis: Se puede observar que la política que se aplica dentro la cooperativa es de gran ayuda para la recuperación de cartera con un 65%, en su totalidad el personal afirma que es de gran aporte para el financiamiento de la entidad con un 25% y el 10% considera que deberían generarse cambios ya que existen socios que no cumplen con los pagos respectivos.

Interpretación: Las políticas de recuperación de cartera para el personal se consideran aceptables para bajar los índices de morosidad de cada socio, pero hay que tomar en cuenta que el poco porcentaje que manifiesta que no son adecuadas, por lo que se debería generar cambios con respecto a fallas que talvez se estén presentando y afecten a la recaudación de cartera perdida, para disminuir el riesgo y mejorar los resultados.

Imagen 23

Seguimiento a los socios con morosidad



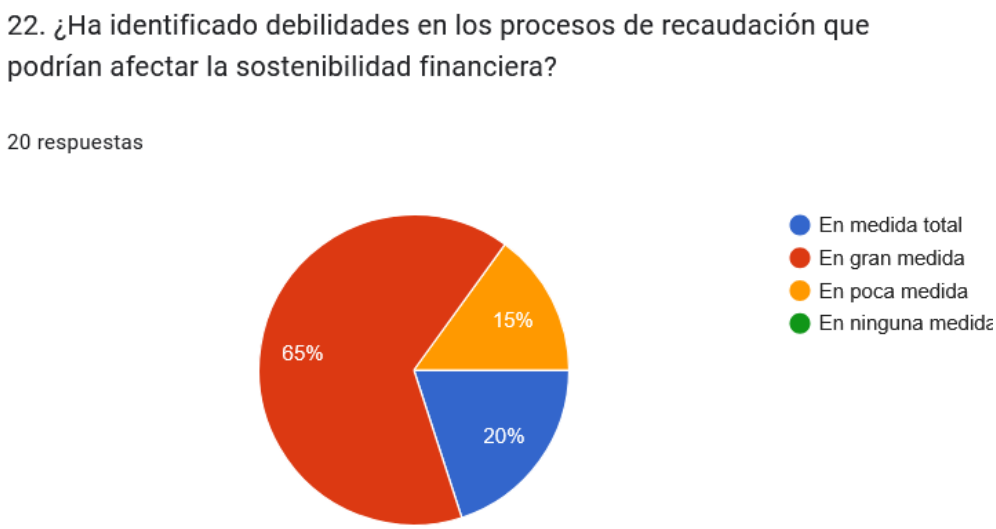
Nota: Elaboración propia

Análisis: El 60% de los encuestados que afirman que se realiza un seguimiento frecuentemente a sus socios para disminuir el nivel de mora y otro 30% que controla con exactitud este porcentaje para disminuirlo en gran cantidad, existe un riesgo del 10% que afirma que se realizan controles, pero que no son muy frecuentes por lo que debería ser analizado.

Interpretación: Aun que se lleve un control a todos los socios que solicitaron un crédito en la cooperativa existe un riesgo en el personal que manifiesta que no existen controles de morosidad, por lo que esto se lo podría interpretar como una perdida y se lo registraría como una cuenta incobrable, generando perdidas valiosas a la cooperativa si se deja pasar bastante tiempo para la recuperación de la cartera respectiva.

Imagen 24

Debilidades en los procesos de recaudación



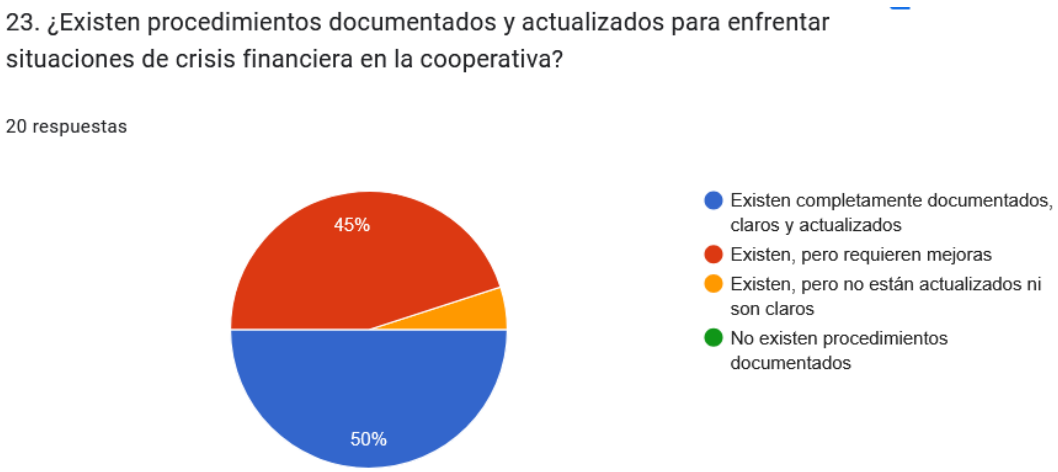
Nota: Elaboración propia

Análisis: Con el 65% del personal se ha detectado que existen debilidades considerables dentro de la recaudación de cartera, por lo que esto puede afectar a la liquidez de la entidad al pasar el tiempo, tomando en cuenta que el 20% afirma que existen en su totalidad debilidades que deben ser corregidas a tiempo y con el 15% del personal que manifiestan que existen debilidades pero que no son muy considerables.

Interpretación: La gran parte de los encuestados manifiestan que existen debilidades que son considerables dentro de la organización para la recuperación de la cartera, se deben implementar medidas correctivas para poder solventar todas estas pérdidas que pudieron generarse desde tiempo atrás, a través de cambios en las distintas formas de recaudación.

Imagen 25

Procedimientos documentados y actualizados



Nota: Elaboración propia

Análisis: Hay que tomar en cuenta que existen documentos claros que respalden todos los métodos de recuperación de cartera con un 50%, pero tomando en cuenta un 45% manifiestan que debe haber mejoras en todos los procedimientos, aunque estén correcta se pueden mejorar y con un 5% que mencionan que hay inconvenientes en estos documentos.

Interpretación: A través de los datos proporcionados podemos observar que la documentación presentada es confiable y correcta pero que existen fallos en ciertos procedimientos los cuales pueden generar riesgos e inconvenientes en las diferentes operaciones de la cooperativa por lo que se necesitaría correcciones en cada proceso.

4.2 ENTREVISTA DIRIGIDA AL ÁREA ADMINISTRATIVA

(GERENTE GENERAL)

1. **¿Usted cómo definiría la situación financiera actual de la cooperativa?**

   Actualmente la situación financiera de la cooperativa se puede definir como estable y en proceso de crecimiento continuo.

2. **¿Qué indicadores utiliza la cooperativa para medir su sostenibilidad financiera?**

   La cooperativa San Martin utiliza los siguientes indicadores: capital, liquidez, calidad de activos rentabilidad, mercado y estructura del activo y pasivo.

3. **¿Cuáles han sido los principales desafíos financieros que ha enfrentado la cooperativa en los últimos años?**

   Los principales desafíos ha sido la pandemia por el COVID, en el año anterior fue difícil por los cortes energético que nos complicó a todos.

4. **¿Qué estrategias han implementado para mantener la liquidez y solvencia financiera?**

   En la Cooperativa San Martin contamos con un sistema de monitoreo financiero robusto, basado en indicadores técnicos clave que nos permiten evaluar de forma continua la sostenibilidad financiera de nuestra institución. Los indicadores mencionados anteriormente nos ayudan a garantizar una gestión prudente, transparente y orientada al bienestar de nuestros socios.

5. **¿Qué papel juegan las reservas institucionales en la sostenibilidad de la cooperativa?**

   Las reservas institucionales juegan un papel fundamental en la sostenibilidad financiera y operativa de la Cooperativa San Martín. Estas reservas constituyen el respaldo económico que garantiza la solidez patrimonial de la institución y su capacidad para enfrentar situaciones adversas sin poner en riesgo los ahorros ni los intereses de nuestros socios.

6. **¿Qué mecanismos utiliza la cooperativa para asegurar el cumplimiento de pagos por parte de los socios?**

   La Cooperativa San Martin ha implementado un sistema de cobranza preventiva y contamos con un equipo especializado en monitoreo y seguimiento

de créditos, que se encarga de alertar y contactar a los socios antes de que incurran en mora, esto incluye recordatorios, llamadas y notificaciones personalizadas.

7. **¿Han implementado estrategias específicas para reducir la morosidad? ¿Cuáles han sido más efectivas?**

   Sí, hemos implementado algunas estrategias una de ellas es el fortalecimiento del análisis crediticio previo, reforzado los criterios técnicos al momento de evaluar las solicitudes de crédito, priorizando la capacidad real de pago del socio, su comportamiento histórico, y su nivel de endeudamiento. Esto ha permitido reducir significativamente el otorgamiento de créditos de alto riesgo.

8. **¿Qué medidas se toman frente a los socios que caen en incumplimiento prolongado?**

   Al momento que el socio cae en un incumplimiento de realiza un seguimiento intensivo y contacto directo inicialmente, se intensifica el seguimiento personalizado a través del área de cobranzas. Se realizan visitas domiciliarias, llamadas y notificaciones para entender las causas del incumplimiento y buscar alternativas de solución.

9. **¿Cómo evalúan el riesgo crediticio antes de aprobar un préstamo?**

   La evaluación del riesgo crediticio es un proceso riguroso y técnico, principalmente se analiza la capacidad de pago, historiales crediticios y si tiene garantías.

10. **¿Cuál ha sido el papel del personal administrativo y operativo en la ejecución de estrategias financieras?**

    El personal administrativo y operativo ha desempeñado un papel fundamental y estratégico en la ejecución de las políticas y acciones financieras de la Cooperativa San Martín. Su compromiso, capacidad técnica y conocimiento del funcionamiento diario de la institución han sido claves para traducir las decisiones del Consejo y la Gerencia en resultados concretos y sostenibles.

11. **¿Se capacita al personal en temas de gestión financiera y recuperación de cartera?**

    Sí, en la Cooperativa San Martín consideramos que la capacitación constante del personal es un pilar fundamental para el éxito de nuestra gestión financiera y la efectiva recuperación de cartera

12. **¿Cómo involucran a los socios en las estrategias de sostenibilidad financiera?**

En la Cooperativa San Martín, involucramos a nuestros socios en las estrategias de sostenibilidad financiera a través de varias acciones clave. Primero, promovemos la educación financiera para que comprendan el impacto de sus decisiones en su bienestar y en la salud financiera de la cooperativa. Fomentamos el ahorro sistemático y ofrecemos productos financieros responsables que se ajustan a sus necesidades. Además, incentivamos la participación en la toma de decisiones clave mediante la Asamblea General, y premiamos el pago puntual con beneficios adicionales. También mantenemos una transparencia total en nuestras operaciones, informando regularmente a los socios sobre el estado financiero de la cooperativa. Con estas acciones, buscamos fortalecer el compromiso y la colaboración, asegurando la sostenibilidad financiera tanto para la cooperativa como para sus miembros.

13. **¿Ha cambiado la percepción de los socios frente a la cooperativa en relación con sus políticas financieras?**

Sí, hemos observado un cambio positivo en la percepción de los socios frente a nuestras políticas financieras. A lo largo del tiempo, hemos trabajado arduamente para construir una relación de confianza y transparencia con nuestros socios, lo que ha generado un mayor nivel de satisfacción y compromiso con las decisiones y estrategias financieras de la cooperativa.

14. **¿Con qué frecuencia se evalúan las estrategias financieras aplicadas por la cooperativa?**

En la Cooperativa San Martín, evaluamos nuestras estrategias financieras de manera constante y periódica para asegurarnos de que se alineen con los objetivos a corto, mediano y largo plazo, y que sean efectivas en la consecución de la sostenibilidad financiera de la institución.

15. **¿Qué tipo de análisis o auditorías internas se realizan para medir la eficacia de estas estrategias?**

Realizamos diversos análisis y auditorías internas para medir la eficacia de nuestras estrategias financieras, asegurando que los recursos sean gestionados de manera eficiente y que estemos cumpliendo con los objetivos establecidos

16. **¿Han realizado alianzas estratégicas con otras instituciones para fortalecer su sostenibilidad?**

Sí, en la Cooperativa San Martín hemos comprendido que, para fortalecer nuestra sostenibilidad a largo plazo, es esencial establecer alianzas estratégicas con diversas instituciones que complementen nuestras capacidades y amplíen nuestro impacto en la comunidad.

17. **¿Cuáles considera que son las principales fortalezas de la cooperativa en términos de gestión financiera?**

    Las principales fortalezas de la Cooperativa San Martín en términos de gestión financiera son el resultado de un enfoque estratégico y disciplinado que hemos mantenido a lo largo de los años. Estas fortalezas son clave para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento de la cooperativa, así como para mantener la confianza de nuestros socios.

18. **¿Qué debilidades reconoce que aún deben ser mejoradas en la gestión financiera o en la recuperación de cartera?**

    Si bien la Cooperativa San Martín ha logrado importantes avances en su gestión financiera y en la recuperación de cartera, también somos conscientes de que siempre hay áreas de mejora que debemos seguir trabajando para fortalecer nuestra sostenibilidad a largo plazo.

19. **¿Qué planes o proyecciones tiene la cooperativa para garantizar su sostenibilidad financiera en los próximos 5 años?**

    Para garantizar la sostenibilidad financiera de la Cooperativa San Martín en los próximos cinco años, hemos desarrollado una serie de planes y proyecciones como es apertura otras agencias que nos permitirán fortalecer nuestra estabilidad financiera, adaptarnos a los cambios del entorno económico y seguir ofreciendo productos y servicios de alta calidad a nuestros socios.

4.3 Discusión de Resultados

Durante la encuesta y la entrevista realizada se pudo evaluar la percepción de los empleados sobre los aspectos de la gestión financiera y operativa de la cooperativa el análisis de resultados proporciona una visión integral de las fortalezas y debilidades de la institución la que permite identificar áreas de mejora y consolidar las prácticas positivas, En general la encuesta revela que la cooperativa goza de una percepción positiva en cuanto a una estabilidad financiera, planificación estratégica y comunicación interna los empleados confían en la salud financiera de la institución, la efectividad de su planificación y la claridad sobre las decisiones financieras. Así mismo percibe que las estrategias implementadas especialmente para la reducción de la morosidad son efectivas y valora la participación de los empleados. Sin embargo, la encuesta también señala áreas de oportunidad que requieren de atención, se observa una concordancia moderada en temas como la mitigación de riesgos, el conocimiento de los indicadores financieros, la capacitación del personal y la adaptación a herramientas tecnológicas.

Sus principales fortalezas en la gestión financiera incluyen un enfoque estratégico y disciplinado, la cooperativa reconoce que siempre hay áreas de mejora en la gestión financiera y recuperación de cartera, por ende, sus planes para los próximos 5 años incluyen la apertura de nuevas agencias para fortalecer su sostenibilidad financiera y adaptarse a un entorno de cambios inesperados.

La cooperativa se enfrenta a diversas dificultades en la recuperación de cartera vencida debido a su limitada efectividad de las estrategias actualmente implementadas entre las que se destacan las llamadas telefónicas, las visitas domiciliarias y en última instancia las demandas judiciales.

En cuanto a las llamadas telefónicas y bien constituyen un medio ágil y económico de contacto los resultados indican que su eficiencia es muy baja, una de las principales causas identificadas es la falta de respuesta por parte de los socios ya sea por desinterés o evasión lo que reduce significativamente la frecuencia y efectividad de los intentos de contacto esto se alinea con estudios previos que señalan que las estrategias de cobranzas tienden a generar escasos resultados si no se combinan con herramientas tecnológicas y segmentación adecuada del perfil de deudores.

Por otro lado, las visitas domiciliarias si bien permiten un acercamiento más personal, presentan complicaciones logísticas que afectan su desempeño, muchos socios

no se encuentran en sus domicilios al momento de la visita y las direcciones registradas no son siempre precisas.

Esto pone en evidencia la necesidad de contar con un sistema de georreferenciación y actualización continua de datos, así como una elevación costo beneficio para cada desplazamiento.

Finalmente, la estrategia de demandas judiciales, aunque formal y legalmente respaldada, representa una solución poco eficiente en la práctica. Los hallazgos muestran que los procesos judiciales son lentos, costosos y con baja tasa de recuperación especialmente, en casos donde los socios no tienen bienes embargables o ingresos demostrables, adicionalmente el uso constante de esta vía puede afectar negativamente la imagen institucional de la cooperativa y deteriora la relación con sus socios generando un clima de desconfianza.

CAPÍTULO V. PROPUESTA

5.1. Control Interno

Cuestionario de control interno aplicado al departamento administrativo.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTIN DE TISALEO LTDA. **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO** **CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO** **Período: 2024**				SAN MARTÍN Cooperativa de Ahorro y Crédito
Objetivo: Evaluar el cumplimiento de Control Interno basado en el COSO I				
N.º	**Preguntas**	**Opciones de respuestas**		**Observaciones**
		Si	**No**	
Ambiente de Control				
1	¿Los líderes de la cooperativa promueven una cultura de control y cumplimiento?	x		
2	¿Se ha establecido de forma clara los valores éticos y de la institución?	x		
3	¿La alta dirección supervisa periódicamente las operaciones financieras y de cobranza?		x	

4	¿Se definen claramente las funciones y responsabilidades del personal en el área financiera y de recaudación?		x	
5	¿Se realizan evaluaciones de desempeño del personal involucrado en la gestión financiera?		x	
6	¿Existe un código de conducta para el personal involucrado en contratación y capacitación?	x		
7	¿Se revisa la estructura del departamento de talento humano para asegurar una adecuada segregación de funciones?	x		
8	¿Se realiza un seguimiento estructurado (con registro de fechas, resultados y observaciones) de cada llamada telefónica a socios morosos?		x	
9	¿El personal cuenta con protocolos claros para realizar visitas domiciliarias y dejar constancia de cada gestión realizada?	x		
10	¿Se aplica un procedimiento estandarizado para ofrecer convenios de pago personalizados a socios con atrasos?		x	
11	¿El área realiza análisis semanales de la cartera vencida por tramos (30, 60, 90 días) para priorizar acciones?	x		

12	¿Se lleva el control de socios reincidentes en mora para aplicar medidas como recargos o procesos judiciales?		x	
13	¿Las estrategias de recaudación han sido revisadas y validadas por la alta dirección en función de los valores institucionales y políticas internas?		x	
Evaluación de riesgos				
14	¿Existen procedimientos para evaluar el riesgo de morosidad de los socios?		x	
15	¿Se han identificado y documentado los riesgos operativos asociados al uso de plataformas tecnológicas para los procesos de recaudación y cobranza?		x	
16	¿La cooperativa realiza simulaciones financieras para anticipar escenarios de alta morosidad y prever su impacto en la liquidez y sostenibilidad financiera?		x	
17	¿Existe un procedimiento para evaluar los riesgos derivados de cambios en el comportamiento de pago de los socios y su influencia en la morosidad?		x	
18	¿Se considera el impacto potencial de reformas legales, cambios regulatorios o nuevas normativas tributarias en los	x		

	ingresos, costos y obligaciones de la cooperativa?			
19	¿La cooperativa ha identificado y evalúa los riesgos reputacionales asociados a una gestión deficiente de la cobranza o a conflictos con los socios morosos?		x	
20	¿Se revisa periódicamente la evaluación de riesgos para identificar los cambios en el entorno?	x		
21	¿Se han establecido objetivos claros y precisos en los procesos de contratación y capacitación?		x	
22	¿Se analiza los datos históricos de los procesos para identificar posibles áreas de riesgo?		x	
23	¿Se considera los riesgos relacionados con la confidencialidad de la información?	x		
24	¿Se cuenta con una matriz de riesgos actualizada que considere amenazas específicas al proceso de recaudación y estrategias de remisión adecuadas?		x	
25	¿La cooperativa identifica y evalúa regularmente los riesgos relacionados con cambios en el comportamiento de		x	

	pago de los socios y su impacto en la liquidez institucional?			
26	¿La falta de medios tecnológicos (apps, pagos en línea, WhatsApp) está considerada como un riesgo operativo en el proceso de recaudación?	x		
27	¿Se revisa periódicamente el desempeño de las estrategias de recaudación para detectar fallos?		x	
28	¿Existe un análisis sobre cómo afectaría a la liquidez institucional un incremento de 10%, 20% o más en la cartera vencida?	x		
29	¿La cooperativa cuenta con una segmentación del riesgo de la cartera según actividad económica, antigüedad y capacidad de pago?		x	
30	¿Existen mecanismos para identificar y valorar el riesgo de concentración de mora en determinados productos crediticios, como microcrédito, consumo y educativo?	x		
31	¿La cooperativa evalúa los riesgos financieros derivados de una política demasiado flexible en convenios de pago que prolongue artificialmente la recuperación?		x	

Actividades de control				
32	¿Se aplican políticas y procedimientos escritos para la gestión de cobranzas, que estén actualizados y sean conocidos por todo el personal del área?		x	
33	¿Existen mecanismos formales de revisión y aprobación para operaciones financieras significativas, que aseguren su legalidad y coherencia con los objetivos institucionales?	x		
34	¿Las operaciones de recaudación están debidamente documentadas, registradas en los sistemas contables y sujetas a revisión periódica?	x		
35	¿Las cuentas vencidas son tratadas conforme a protocolos definidos que incluyen tiempos, responsables y estrategias de seguimiento?		x	
36	¿Se monitorean y analizan indicadores clave para evaluar la efectividad de las estrategias de cobranza implementadas?		x	
37	¿Los controles internos son adaptados o reforzados cuando se identifican debilidades en la gestión de cobros o se introducen nuevos productos financieros?		x	

38	¿Existe una separación clara de funciones entre quienes realizan, autorizan y registran las transacciones financieras?	x		
39	¿Se verifica regularmente que los procedimientos operativos de cobranza se ejecuten conforme a lo planificado y con la documentación de respaldo correspondiente?		x	
40	¿Se realizan revisiones para identificar el nivel de cumplimiento de los procedimientos llevados a cabo por el departamento de talento humano?		x	
41	¿Se establecen plazos máximos para pasar un crédito vencido a etapa de cobranza judicial o externa?		x	
42	¿Se aplica una política de reestructuración de deuda con condiciones claras para casos de socios afectados por causas externas (enfermedad, desempleo, desastre natural)?	x		
43	¿Los convenios de pago firmados con socios en mora incluyen cláusulas de seguimiento, fechas límite, y penalidades por incumplimiento?		x	
44	¿Las actividades del personal de cobranzas están alineadas con metas cuantificables (número de gestiones,		x	

	recuperación monetaria, % de cumplimiento)?			
45	¿Las políticas de cobranza son evaluadas y actualizadas periódicamente en función de los resultados de recuperación y el entorno económico?		x	
Información y Comunicación				
46	¿Se capacita al personal sobre el uso adecuado de la información financiera y la importancia de mantener canales abiertos y transparentes con los socios?		x	
47	¿La cooperativa emplea herramientas digitales o tecnológicas (correos, apps, SMS) para mejorar la comunicación con los socios respecto a pagos?	x		
48	¿Se utilizan canales de comunicación efectiva para difundir información sobre vacantes?	x		
49	¿Los socios reciben estados de cuenta y notificaciones actualizadas sobre su situación de deuda, incluyendo fechas de vencimiento y cargos aplicables?		x	
50	¿El personal del área de recaudación cuenta con acceso a los sistemas e información necesaria para dar		x	

	seguimiento efectivo a los socios morosos?			
51	¿Utiliza canales de comunicación efectivos para informar a los empleados sobre cambios en la normativa?	x		
52	¿Existe un sistema que permite informar y fomentar la comunicación abierta entre el departamento de talento humano y los demás departamentos sobre las necesidades de personal?	x		
53	¿Existen mecanismos que aseguren la retroalimentación entre socios y personal operativo respecto a la efectividad del proceso de cobranza?		x	
54	¿La cooperativa utiliza campañas educativas (charlas, redes sociales) para fomentar cultura financiera y cumplimiento?		x	
55	¿Se dispone de un canal confidencial para que los socios puedan plantear quejas, errores o conflictos relacionados con su situación financiera?		x	
56	¿La cooperativa cuenta con una política de comunicación financiera institucional que establezca criterios para informar sobre moras, convenios y procesos judiciales?		x	

57	¿Existen mecanismos para confirmar la recepción de notificaciones de cobranza por parte de los socios como confirmación de lectura, respuestas, llamadas de verificación?	x		
58	¿Se verifica regularmente que los datos de contacto de los socios (teléfono, correo, dirección) estén actualizados en el sistema, y se corrigen oportunamente?	x		
Monitoreo				
59	¿Se lleva un registro y se da seguimiento oportuno a las recomendaciones y hallazgos derivados de las auditorías realizadas?		x	
60	¿La alta dirección analiza regularmente los informes de control y auditoría para tomar decisiones correctivas o preventivas?		x	
61	¿La cooperativa utiliza indicadores clave de desempeño (KPI) que permitan evaluar objetivamente la gestión financiera y de cobranza?		x	
62	¿Se mide el grado de cumplimiento de las metas trazadas para la recuperación de cartera vencida, comparándolas con los resultados reales?		x	

63	¿Se realizan auditorías internas o externas periódicamente para verificar la integridad del proceso de recaudación y la información financiera?		x	
64	¿Existen mecanismos de alerta temprana que adviertan sobre desviaciones importantes respecto a los objetivos financieros de la cooperativa?		x	
65	¿Se revisa de manera estructurada el desempeño de las estrategias de cobranza, evaluando su rentabilidad y efectividad?		x	
66	¿La cooperativa actualiza su sistema de monitoreo de control interno según cambios en el entorno económico o regulatorio?		x	
67	¿Se han implementado mecanismos de control para validar la autenticidad de los pagos recibidos y su adecuada imputación a las cuentas correspondientes?	x		
68	¿Los informes de recuperación de cartera son presentados a la alta dirección con recomendaciones de mejora?		x	

69	¿Se evalúan mensualmente los resultados obtenidos por cada estrategia de recaudación implementada?		x	
70	¿Existen indicadores de cumplimiento por parte del personal de cobranza (número de gestiones, recuperaciones)?	x		
71	¿Se documentan y analizan las causas raíz de los incumplimientos o desviaciones en los resultados de las estrategias de recaudación para diseñar acciones correctivas específicas?		x	
72	¿Se establecen reuniones periódicas con los equipos encargados de cobranza para analizar resultados, dificultades y proponer mejoras?		x	
TOTAL		**24**	**48**	

Elaborado por los autores: Solis R, y Chamba E. (2025).

NC: NIVEL DE CONFIANZA

CT: CALIFICACIÓN TOTAL DE POSITIVOS

PT: TOTAL DEL NÚMERO DE PREGUNTAS

NR: NIVEL DE RIESGO

Cálculo del nivel de confianza y riesgo

NIVEL DE CONFIANZA
NC=CT*100/PT
Nivel de Confianza (NC)= 24*100%/72= 33.33%

NIVEL DE RIESGO
NR=100%-NC
Nivel de Riesgo (NC)= 100%-33.33%= 66.67%

NIVEL DE CONFIANZA		
ALTO	**MEDIO**	**BAJO**
76%-100%	51%-75%	15%-50%
NIVEL DE RIESGO		
BAJO	**MEDIO**	**ALTO**
15%-50%	51%-75%	76%-100%

5.1.1 Análisis de control interno

SAN MARTÍN Cooperativa de Ahorro y Crédito

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria:
Resolución N° SEPS-ROEPS-2013-000023
RUC: 1891716385001

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTÍN DE TISALEO LTDA.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERO

Entidad auditada: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo LTDA

Responsables: Ricardo Solis – Estefania Chamba

Fecha de elaboración: 16 de junio 2025

Referencia: PT-CISM-2025

1. **Objetivo**

Evaluar el cumplimiento del control interno en el Departamento Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo, con base en los componentes del COSO I.

2. **Detalle de resultados del cuestionario**

Componente del COSO I	N.º Preguntas	Respuestas Afirmativas (Sí)	Respuestas Negativas (No)
Ambiente de Control	13	6	7
Evaluación de Riesgos	18	6	12
Actividades de Control	14	4	10
Información y Comunicación	13	6	7
Monitoreo	14	2	12
TOTAL	**72**	**24**	**48**

3. **Análisis**

Con los resultados obtenidos aplicada en la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo se logra evidenciar que mantiene un nivel de confianza del 33.33% lo cual es bajo y un nivel de riesgo medio con el 66.67%, lo cual indica una situación preocupante. Esto manifiesta que la mayoría de los controles no se están aplicando adecuadamente, lo cual expone a la cooperativa a debilidades financieras, operativas y administrativas, afectando esto a la eficiencia de los procesos de recaudación y su sostenibilidad financiera cabe recalcar qué se requiere implementar acciones correctivas y reforzar la cultura organizacional orientada al control interno estableciendo monitoreos continuos que permita reducir los niveles de riesgo y que permita fortalecer la toma de decisiones en la gestión financiera.

4. Análisis de Debilidades y sugerencias de estrategias de recaudación

La evaluación del cuestionario de control interno ha puesto de manifiesto varias debilidades en la gestión de control interno, sobre todo en lo relacionado con la supervisión, la detección de riesgos, la adopción de políticas ajustadas, el seguimiento de las estrategias y la comunicación interna y externa.

Se observa que no existen procedimientos regulados para el tratamiento sistemático de los socios morosos, para la evaluación del riesgo de morosidad y para el uso responsable de las plataformas tecnológicas, lo cual puede poner en riesgo la liquidez institucional de la cooperativa. También se percibe una escasa interacción entre los socios del personal operativo, limitaciones en la capacitación del personal sobre el uso responsable de la información financiera y sobre el uso de las herramientas educacionales para promover la cultura del pago.

Las deficiencias observadas se propone implementar una matriz de riesgo específica y dinámica, por la falta de supervisiones periódicas por parte de la alta dirección, institucionalizar campañas educativas y construir canales digitales interactivos de comunicación directa con los socios.

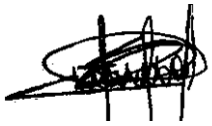
Otros puntos débiles incluyen la ausencia de objetivos claros, procesos de contratación, capacitación, la falta de análisis y de datos históricos para identificar los riesgos potenciales. La inexistencia de una matriz de riesgos actualizada y la falta de segmentación del riesgo de la cartera derriba en riesgos financieros en base a políticas que no son excesivamente flexibles y las mismas que pueden producir un escenario de alta modosidad y derribamiento en un comportamiento de impago de los socios. Además, no se establecen plazos máximos para pasar créditos a cobranza judicial, los convenios de pago carecen de cláusulas de seguimiento y penalidades, por ende, las actividades del personal de cobranza no están alineadas con las mentas y las políticas de cobranza no se evalúan ni actualizan periódicamente.

5. Conclusiones

- El nivel de confianza indica que los controles establecidos por la cooperativa no son suficientemente eficaces.
- Existen deficiencias como matriz de riesgos actualizados, auditorias periódicas y evaluación de riesgos con monitoreos constantes.

6. Recomendaciones

- Reforzar la evaluación de riesgos con matrices actualizadas e implementación de mecanismos de monitoreo continuo como auditorías internas e indicadores de desempeño.
- Capacitar al personal en normativa con énfasis en la gestión de cobranza.
- Fomentar una cultura institucional de control interno, impulsada desde la alta dirección.



Firma

Fecha: 16 de junio 2025

5.2 Diagnóstico de la sostenibilidad financiera de la cooperativa

- Análisis de indicadores financieros

5.2.1. Análisis financieros

El presente capítulo tiene como objetivo el análisis de la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. mediante el uso de indicadores claves, los cuales se van a evaluar la liquidez, rentabilidad, morosidad, el ROA, el ROE y la vulnerabilidad. este análisis se enriquece con las perspectivas de varias áreas clave dentro de la institución financiera, las cuales están obtenidas a través de una entrevista estructurada al gerente general de la entidad y de encuestas realizadas a varios miembros de las áreas más significativas de la cooperativa.

Liquidez

Tabla 4

Activo corriente

ACTIVO CORRIENTE	**839752,71**
CAJA	218275,22
INVERSIONES	617428,69
CUENTAS POR COBRAR	4048,8

Nota: Elaboración propia.

Tabla 5

Pasivo corriente

PASIVO CORRIENTE	**5828950,37**
DEPÓSITOS A LA VISTA	2861234,95
CUENTAS POR PAGAR	75823,26
OBLIGACIONES FINANCIERAS	2889375,45
OTROS PASIVOS	2516,71

Nota: Elaboración propia.

FÓRMULA DE LIQUIDEZ

$$LIQUIDEZ = \frac{ACTIVO\ CORRIENTE}{PASIVO\ CORRIENTE}\ X\ 100$$

Cálculo de la liquidez empleando la formula

$$\text{Líquidez} = \frac{\mathbf{839752,71}}{\mathbf{5828950,37}} = 0.14 = 14\%$$

Para realizar este tipo de indicador se ha tomado en cuenta los activos corrientes y pasivos corrientes, los mismos que nos han dado un resultado de 14% de liquidez, a pesar que la cooperativa presenta un nivel de liquidez bajo y tiene una limitada capacidad para cubrir sus obligaciones a corto plazo con los activos corrientes que tienen a

disposición, la administración reconoce este desafío y menciona que han fortalecido sus sistemas, envase a monitoreos financieros y un control de capital adecuado para mantener la estabilidad y la solvencia a pesar de los entornos económicos difíciles como la pandemia, los cortes de energía y los constantes cambios de preferencias de los socios de la cooperativa.

Estos y varios factores externos resaltan la vulnerabilidad de las instituciones financieras y la necesidad de contar con planes de contingencia, además de la capacidad que tenga la cooperativa para enfrentar estos desafíos es un testimonio de su residencia y su adaptabilidad a un entorno cambiante y desafiante.

Rentabilidad

Tabla 6

Índice de Rentabilidad, ROE, ROA

RENTABILIDAD			
MARGEN DE GANANCIA NETA			
UTILIDAD NETA	26701,15	0,01090353	1,09%
INGRESOS TOTALES	2448853,84		
ROA		0,00160056	0,16%
UTILIDAD NETA	26701,15		
ACTIVOS TOTALES	1668244,1		
ROE		0,01428093	1,43%
UTILIDAD NETA	26701,15		
TOTAL, DE PATRIMONIO	1869707,14		

Nota: Elaboración propia.

FÓRMULA DE RENTABILIDAD

$$Rentabilidad = \frac{Utilidad\ neta}{Activos\ total} x100$$

Estos indicadores reflejan una rentabilidad baja, aunque positiva debido a que el margen de ganancia neta indica que por cada dólar ingresado a la cooperativa tiene un beneficio neto del 1.09%. Mientras tanto el Roa y el Roe revela una eficiencia reducida en la utilización de sus activos y patrimonios para generar ganancias, para esto la administración destaca que la rentabilidad está reforzada por una política de créditos más prudente y una mejora en la calidad de activos productivos, los mismos que han contribuido a una estabilidad creciente. Además, las reservas institucionales son fundamentales para la sostenibilidad financiera, ya que, actúan como un colchón que permite a la cooperativa enfrentar situaciones adversas sin comprometer los ahorros de los socios, esto subraya la importancia de una gestión prudente y una planificación a largo plazo en la administración de sus recursos.

Morosidad

Tabla 7

Índice de Morosidad

MOROSIDAD		0,32027973	32,03
CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERESES	12914,37		
CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	886061,22		
CARTERA MICROCRÉDITO REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERESES	49302,17		
CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO VENCIDA	328,53		
CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	3257846,33		
CARTERA DE MICROCRÉDITO REFINANCIADA VENCIDA	73654,07		
CARTERA DE MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA VENCIDA	6		
TOTAL	4280112,69		

CARTERA DE PRESTAMOS BRUTA	13363670,14

Nota: Elaboración propia.

FÓRMULA DE MOROSIDAD

$$Tasa\ de\ morosidad = \frac{Cartera\ vencida}{Cartera\ total} x100$$

La morosidad total supera el umbral del 32.03%, en ese caso el microcrédito es la cartera más afectada, esta situación puede comprometer la recuperación de cartera y la rentabilidad futura.

Ante esto se han implementado mecanismos como el análisis rigoroso del riesgo crediticio, el área de cobranzas diseña mecanismos de recuperación crediticia y la educación financiera al socio, estas estrategias han logrado disminuir los niveles de mora en comparación con los daños anteriores.

La implementación de un sistema de cobranza preventiva es un enfoque proactivo que puede reducir la morosidad y al anticipar problemas antes de que ocurran la cooperativa no sólo protege su liquidez, sino que también mejora la relación con los socios al ofrecer un apoyo temprano.

El fortalecimiento del análisis crediticio es una estrategia clave que permite a la cooperativa evaluar de manera más efectiva la capacidad de pago de los socios, esto no sólo reduce el riesgo de impagos, sino que también fomenta una cultura de responsabilidad financiera entre los socios. Además, el seguimiento intensivo y personalizado a los socios en incumplimientos muestran el compromiso con la recuperación de cartera, este enfoque humano puede mejorar la relación con los socios y fomenta la lealtad, lo que es crucial para la sostenibilidad a largo plazo de la cooperativa.

El personal cumple un papel fundamental en la cooperativa, ya que son el soporte en lo administrativo, operativo y en la ejecución de estrategias financieras por lo cual se resalta la necesidad de contar con un equipo capacitado y comprometido. Su conocimiento del funcionamiento diario es clave para implementar políticas efectivas y garantizar que las decisiones estratégicas se traduzcan en resultados positivos y concretos.

Calidad de cartera

Tabla 8

Índice de Cobertura de Provisiones para cartera improductiva

COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA	
COBERTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITO PRODUCTIVO	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITO CONSUMO	101,56%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROCRÉDITO	81,55%
COBERTURA DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE IINTERES PÚBLICO	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITO EDUCATIVO	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	81,79%

Nota: Elaboración propia.

La cobertura de provisiones para la cartera improductiva revela contrastes críticos, el crédito de consumo de 101,56% muestra provisiones robustas e incluso superiores al saldo improductivo, lo cual revela prudencia o estimaciones previas elevadas. En contraste, las carteras de inmobiliaria, vivienda interés público y educativa muestran un margen de 0% los cuales carecen de provisiones ante posibles pérdidas, lo cual es alarmante dada la potencial magnitud de estos créditos improductivos.

Por otro lado, los microcréditos con el 81,55% y la cartera problemática general de 81,79% tienen coberturas parciales indicando una previsión de perdidas, pero dejando un margen sin cubrir, por lo tanto la ausencia de provisiones en sectores económicos importantes como el productivo e inmobiliario expone a la entidad a un riesgo financiero considerable si la recuperación de estos créditos falla, esta disparidad exige un análisis exhaustivo de la calidad de los activos improductivos en cada sector,

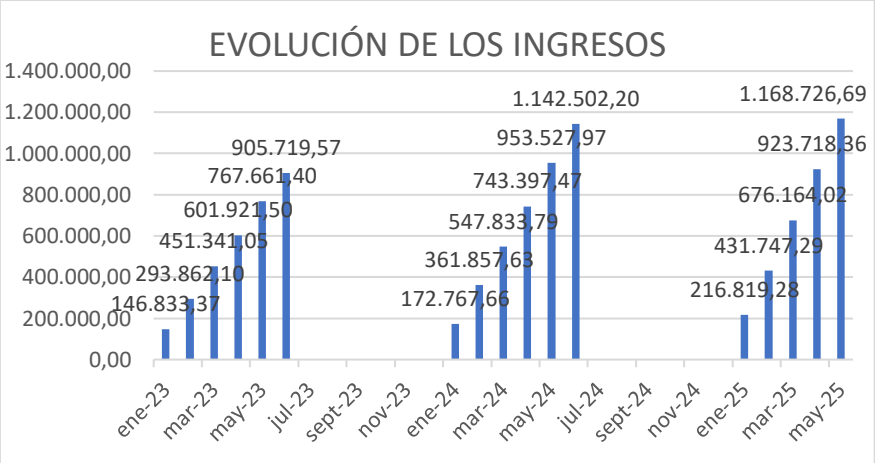
las metodologías de estimación de pérdidas y las políticas de provisionamiento de la entidad para comprender las implicaciones reales y la estrategia de mitigación de riesgos. El seguimiento continuo de estos indicadores es vital para una gestión prudente de la cartera crediticia.

5.3 Evolución de ingresos, gastos, liquidez y rentabilidad

5.3.1 Evolución de ingresos

Imagen 26

Evolución de ingresos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Tisaleo Ltda.



Nota: Elaboración propia.

El gráfico demuestra una evolución mensual de los ingresos durante el período enero 2023 a mayo 2025, en el cual se observa una tendencia fluctuante y picos de crecimiento.

Durante el primer semestre 2023 y 2024 se puede observar ingresos constantes, lo cual demuestra estrategias de recaudación efectivas y aumentos en la actividad crediticia. Por otro lado, se puede observar que desde julio hasta diciembre no se reportan ingresos durante los dos periodos ya mencionados lo cual representa un punto crítico de gestión que se debe investigar para garantizar un proceso transparente y eficaz.

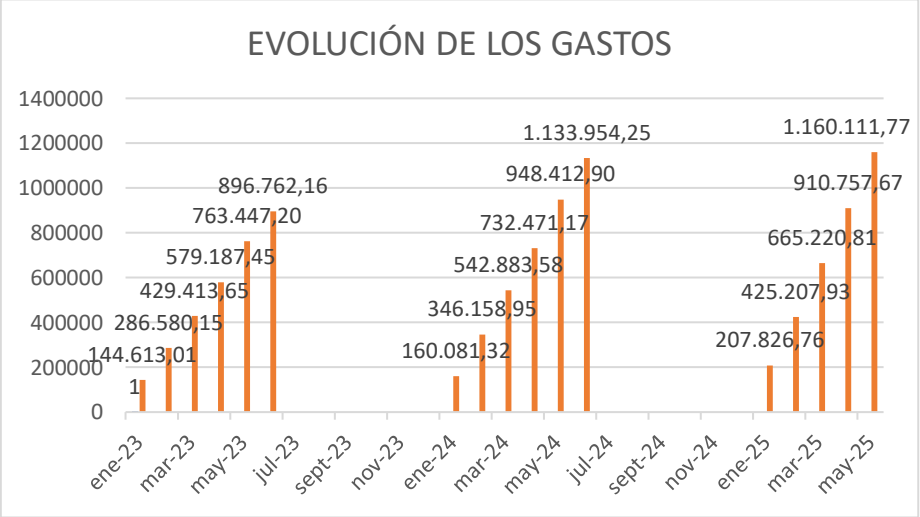
La entidad esté en una trayectoria positiva de crecimiento en base a los ingresos, lo cual Demuestra una capacidad creciente para generarlos, especialmente en los primeros meses de cada año además se puede observar un máximo alcanzado en mayo 2025.

Sin embargo, para comprender plenamente la salud y el potencial de los ingresos que tiene la entidad es imperativo contar con todos los datos de los meses faltantes, Siendo fundamental para identificar patrones completos y evaluar la sostenibilidad, el crecimiento y tomar decisiones estratégicas más informadas.

5.3.2 Evolución de gastos

Imagen 27

Evolución de gastos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Tisaleo Ltda.



Nota: Elaboración propia.

El gráfico representa una evolución mensual de los gastos, Lo cual demuestra un comportamiento similar al de los ingresos con ascensos importantes en el primer semestre y ausencias en el segundo semestre.

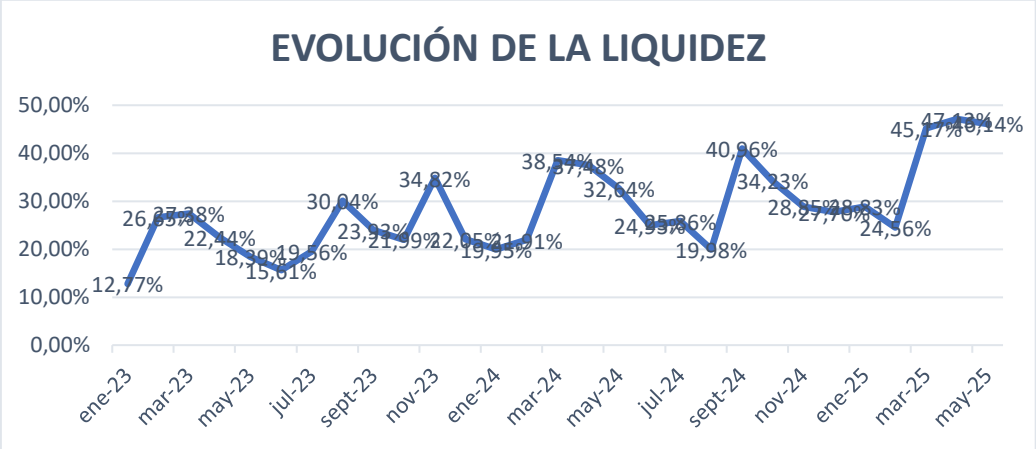
Se puede observar que la entidad está experimentando un aumento significativo en sus gastos a lo largo del periodo analizado. Con datos máximos alcanzados durante el 2024 y 2025 estos gastos de inicio de año y a mitad de año demuestran un crecimiento robusto interanual. Si bien el aumento de gastos puede ser normal especialmente si se asocia con el aumento en los ingresos, la ausencia de datos completos para la segunda

mitad de cada año es una limitación importante, por ende, es crucial que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. Analice la composición de estos gastos y su relación con la generación de ingresos para asegurar una gestión financiera eficiente y sostenible.

5.3.3 Evolución de liquidez

Imagen 28

Evolución de la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Tisaleo Ltda.



Nota: Elaboración propia.

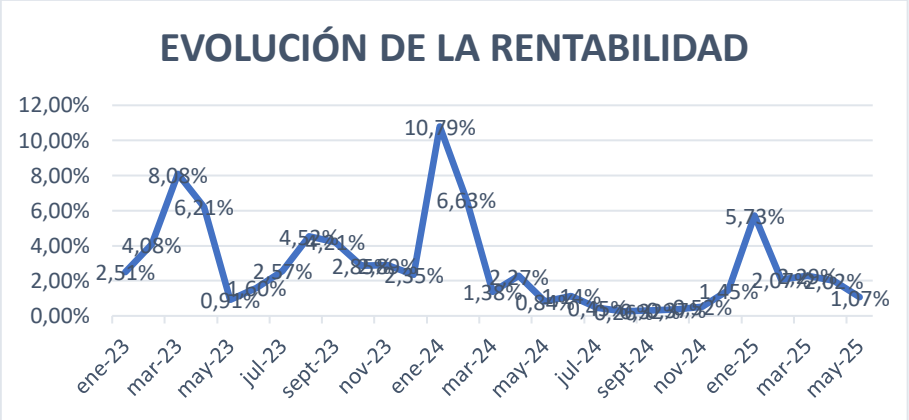
El grafico muestra la evolución porcentual de la liquidez de la institución financiera en el periodo enero 2023 - mayo 2025, por lo cual se observa fluctuaciones significativas mes a mes, pero con una volatilidad con subidas y bajadas debido a que la gestión administrativa es eficiente, pero requiere de monitoreo constante.

La institución financiera ha demostrado liquidez, logrando aumentar sus niveles máximo año tras año. Aunque la volatilidad es alta la tendencia en general es positiva demostrando niveles positivos en abril y mayo 2025, lo cual indica una fuerte capacidad para cumplir con las obligaciones a corto plazo y realizar nuevas inversiones los cuales serán clave para mantener la fortaleza financiera.

5.3.4 Evolución de la rentabilidad

Imagen 29

Evolución de la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Tisaleo Ltda.



Nota: Elaboración propia.

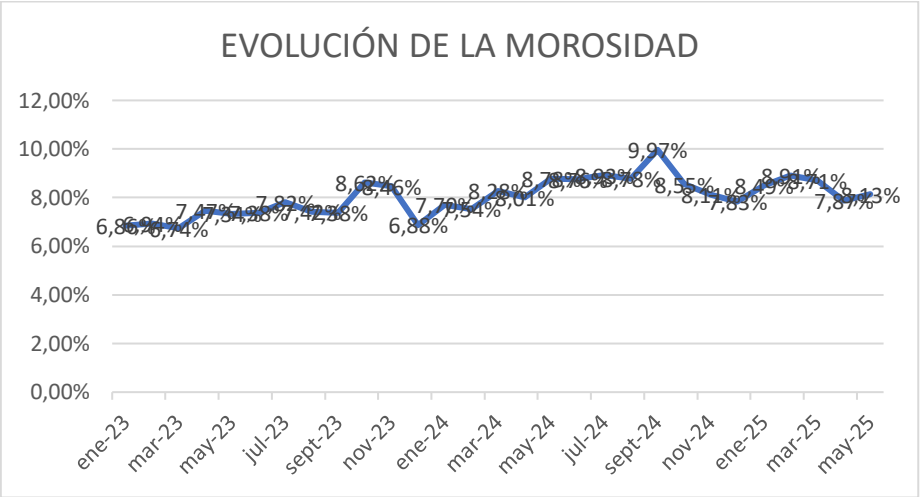
La evolución de la rentabilidad a lo largo del tiempo se caracteriza con picos y valles pronunciados con niveles negativos o muy bajos en varios meses, pero en líneas generales se demuestra una capacidad de recuperación especialmente en enero 2024, sin embargo, los descensos en los últimos meses son preocupantes.

Se puede observar que la rentabilidad en institución financiera es volátil lo que implica que está sujeta a factores internos o externos que afectan drásticamente su eficiencia operativa, por ende, es fundamental que la dirección analice las causas e implementar estrategias urgentes que permitan estabilizar y mejorar la rentabilidad de la cooperativa.

5.3.5 Evolución de la morosidad

Imagen 30

Evolución de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Tisaleo Ltda.



Nota: Elaboración propia.

Si ha evidenciado que la morosidad de la entidad se ha mantenida en un rango manejable, pero con una clara tendencia al aumento. El 9.97% alcanzado en septiembre del 2024 es particularmente notable y preocupante lo cual se debe tener un plan de contingencia para mejorar la gestión de cobros.

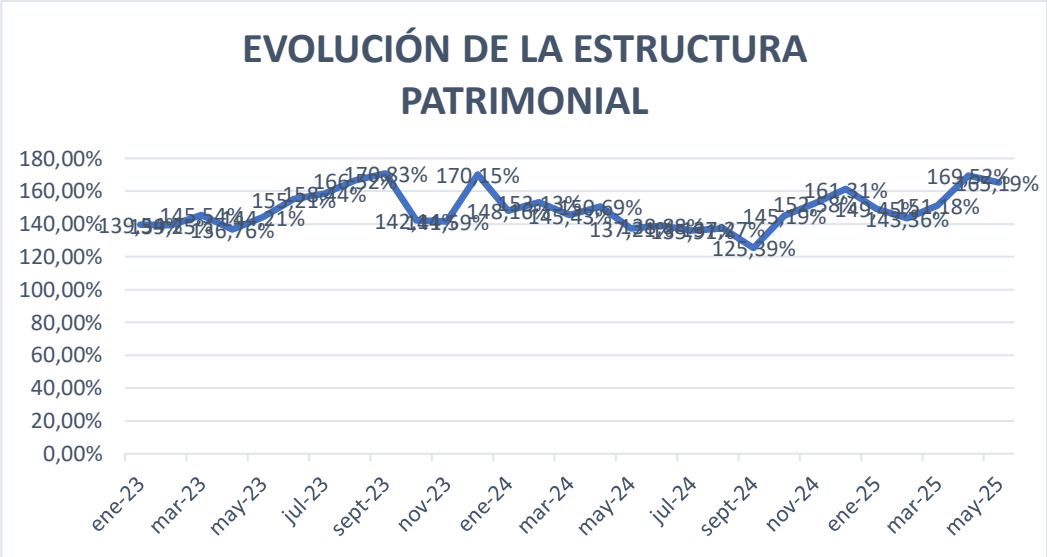
La morosidad de los clientes afecta directamente a la liquidez y si a su vez esto deriva en deudas incobrables y disminuye la rentabilidad, por ende, es de vital importancia mejorar la calidad de la cartera de clientes y a su vez realizar análisis más detallados de la capacidad de pago de los socios.

5.4 Evaluación de la estructura patrimonial y cartera de crédito

5.4.1 Evolución de la estructura patrimonial

Imagen 31

Evolución de la Estructura Patrimonial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Tisaleo Ltda.



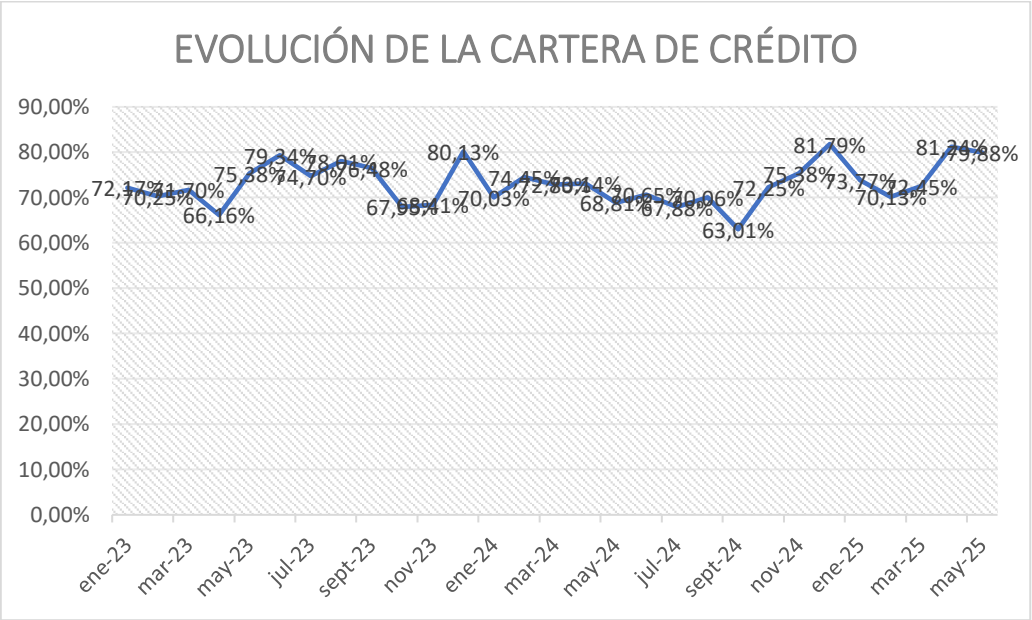
Nota: Elaboración propia.

El grafico muestra una evolución en base a fluctuaciones a lo largo del periodo, a pesar que no hay una tendencia clara se puede divisar que en los últimos meses del periodo 2025; la estructura patrimonial ha mostrado una tendencia general en alza recuperándose de los valores bajos del periodo 2024. Sin embargo, la entidad tendría que realizar ajustes constantes en sus activos y pasivos para obtener un retorno económico positivo, además, una disminución en el patrimonio podría dar señales de perdidas, mientras que un aumento significa una buena rentabilidad o que están recibiendo nuevos capitales.

5.4.2 Evolución de la cartera de crédito

Imagen 32

Evolución de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Tisaleo Ltda.



Nota: Elaboración propia.

La cartera de créditos mantiene en un rango alto, oscilando entre el 63% y el 81% lo cual es positivo para la entidad financiera ya que su negocio principal es la colocación de créditos a sus socios.

A pesar que la cooperativa posee una cartera de crédito alta puede implicar un mayor riesgo especialmente si no se encuentra bien distribuida. Si asociamos la cartera de crédito con la evolución del patrimonio podemos mencionar que la cooperativa está tomando acciones correctivas para disminuir las posibles pérdidas de la cartera, lo cual es positivo para la estabilidad financiera de la cooperativa.

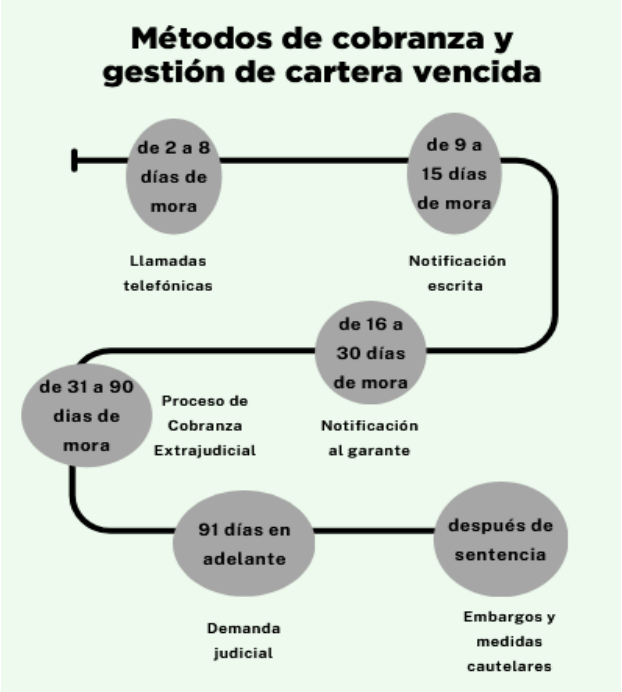
Las fluctuaciones en los dos indicadores implican que la institución financiera está reaccionando a las condiciones del mercado y a las políticas internas lo cual es fundamental para tener un sistema robusto de gestión de riesgos crediticios y del capital.

5.5 Evaluación de las estrategias de recaudación implementadas

5.5.1 Métodos de cobranza y gestión de cartera vencida

Imagen 33

Métodos de cobranza y gestión de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Tisaleo Ltda.



Nota: Elaboración propia.

El proceso crediticio de una institución financiera se desarrolla en varias fases y cada una está compuesta por diferentes actividades que se ejecutan de manera cronológica y estratégica para garantizar una colocación responsable del crédito y minimizar los riesgos de mora o pérdida del capital.

Si bien el socio inicia el proceso presentando su solicitud formal en conjunto con varios documentos personales o financieros, este paso se activa mediante el proceso de análisis por parte de la cooperativa de ahorro y crédito, para esto es fundamental realizar las visitas al domicilio o el lugar de trabajo del solicitante, en el cual se visualizará la documentación y se evaluarán los factores como la capacidad de pago, el historial crediticio y sus referencias.

Una vez finalizado la fase de inspección y análisis se procede al desembolso de crédito, mismo que se activa mediante un cronograma de pago, estas fases son críticas,

ya que garantiza una colocación efectiva y se minimiza el riesgo mediante la implementación de un buen sistema de inspección preventivo contra futuras moras.

La cobranza preventiva es vital para mantener el flujo de caja de la cooperativa, en esto las acciones que se realicen en cada una de las etapas son menos costosas y más efectivas que las cobranzas judiciales, para esto la participación activa de los garantes desde el inicio de la mora puede asegurar la recuperación de la cartera vencida.

Si estas acciones no garantizan una recuperación de cartera efectiva se debe emplear una estrategia como la notificación extrajudicial, en el cual se intenta la mediación o acuerdos de pagos. Finalmente, si no se da un acuerdo se emite una demanda judicial ante un juez competente; se le notifica al socio y a sus garantes y se procede al juicio, una vez realizada la sentencia se procede con el embargo de cuentas, bienes, remates o prohibiciones de enajenación de propiedades.

5.6 Relación entre las estrategias de recaudación y la sostenibilidad financiera

5.6.1 Análisis correlacional o inferencial

Para comprender la correlación entre las estrategias de recaudación y la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda., es fundamental analizar cómo las acciones para captar fondos y recuperar cartera impactan directamente en su salud económica a largo plazo. Las estrategias de recaudación abarcan desde la diversidad de productos financieros ofrecidos para atraer depósitos, como cuentas de ahorro y depósitos a plazo fijo, hasta la eficiencia en la gestión de la morosidad y la recuperación de créditos. La implementación de canales digitales, como la aplicación móvil, y la oferta de tasas de interés competitivas también juegan un papel crucial en la atracción de nuevos socios y la captación de fondos. Cada una de estas acciones busca fortalecer la base de recursos de la cooperativa, permitiéndole operar y crecer.

La sostenibilidad financiera, por otro lado, se mide a través de indicadores clave como la rentabilidad, la calidad de la cartera de créditos, la liquidez (capacidad para cumplir obligaciones a corto plazo), la solvencia (fortaleza del patrimonio) y la eficiencia operativa. Una cooperativa es financieramente sostenible cuando puede generar ingresos

suficientes para cubrir sus costos, gestionar sus riesgos eficazmente y crecer de manera autónoma. La relación entre las estrategias de recaudación y estos indicadores depende directamente de la captación de depósitos para posteriormente colocarlas en créditos, lo que a su vez genera ingresos por intereses. De igual manera, una gestión efectiva de la morosidad asegura que estos ingresos no se vean mermados por créditos incobrables, lo que mejora la rentabilidad y la liquidez.

En el caso específico de la Cooperativa San Martín de Tisaleo Ltda., un análisis correlacional detallado revelaría cómo la efectividad de sus estrategias para gestionar la morosidad, especialmente después de desafíos como los de la pandemia, se relaciona con su estabilidad financiera. Si la cooperativa ha implementado programas exitosos de refinanciamiento o reestructuración de deudas, es probable que se observe una correlación positiva con una menor provisión para créditos incobrables y, por ende, una mejor rentabilidad. Del mismo modo, la diversificación de productos financieros y estrategias de recaudación exitosas, deberían correlacionarse positivamente con un aumento en el volumen de depósitos y, consecuentemente, con un mayor volumen de activos y capacidad de generación de ingresos, elementos cruciales para la sostenibilidad a largo plazo de la cooperativa.

5.6.2 Discusión con base en teoría y antecedentes

La cooperativa cuenta con asesores que cuenten con medio de transporte propio los cuales ellos mismos salen a realizar las cobranzas, además tiene dos camionetas y dos motocicletas para realizar las notificaciones contando con una persona para notificador; los costos de estas operaciones lo asumen la cooperativa dentro de sus gastos operacionales.

Actualmente, la institución financiera tiene un abogado de planta de cobranza quien está pendiente con los retrasos de 2 meses o 3 con letras vencidas, para juicios. Cada notificación tiene un valor dependiendo al monto otorgado y dependiendo a los días de retraso, además durante la entrega de notificación se lo debe realizar directo al socio o al garante, no se puede dejar pegado en puertas ni en ventanas.

5.7 Checklist de las estrategias de recaudación implementadas en la cooperativa de ahorro y crédito san Martín de Tisaleo Ltda.

Tabla 8

Estrategias de recaudación a Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Tisaleo Ltda.

Nº	Estrategia de Recaudación	Aplicada (✔)	Observaciones
1	Llamadas telefónicas personalizadas	✔	Estrategia efectiva para contacto inicial y recordatorio.
2	Visitas domiciliarias a socios morosos	✔	Útil para casos de mora prolongada; genera compromiso directo.
3	Envío de correos electrónicos de recordatorio		No implementado; se recomienda integrar para socios con correo registrado.
4	Envío de mensajes SMS o WhatsApp		Puede mejorar la comunicación inmediata; considerar su activación.

5	Incentivos por pago puntual (bonificaciones)	✔	Motiva el cumplimiento voluntario; buena acogida entre socios.
6	Sorteos entre socios cumplidos		No implementado aún; potencial atractivo para aumentar el cumplimiento.
7	Charlas o talleres sobre cultura financiera		Ausente; su implementación fortalecería la conciencia financiera.
8	Difusión de campañas en redes sociales y medios		Estrategia pendiente; útil para mejorar visibilidad y educación financiera.
9	Convenios de pago personalizados		Se recomienda establecer para apoyar a socios con dificultad de pago.
10	Aplicación de recargos por mora		No aplicado; puede servir como medida disuasiva en

			casos de mora recurrente.
11	Publicación de cronogramas de pago	✔	Informativo y preventivo; buena práctica en uso.
12	Facilitación de múltiples medios de pago (online, apps)		Aún no implementado; importante para facilitar el cumplimiento moderno.
13	Capacitación al personal de cobranzas	✔	Mejora la eficacia del equipo y el trato con los socios.
14	Seguimiento semanal a cartera vencida	✔	Buen control interno sobre la recuperación de cartera.
15	Iniciar procesos legales (demandas judiciales)	✔	Implementado como última instancia para recuperación de cartera crítica.

Nota: Elaboración propia.

5.7.1 Análisis de las estrategias de recaudación implementadas

SAN MARTÍN Cooperativa de Ahorro y Crédito

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria:
Resolución N° SEPS-ROEPS-2013-000023
RUC: 1891716385001

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTÍN DE TISALEO LTDA.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERO

Entidad auditada: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo LTDA

Responsables: Ricardo Solis – Estefania Chamba

Fecha de elaboración: 23 de junio 2025

Referencia: PT-CISM-2025

1. Objetivo

Evaluar la aplicación y efectividad de las estrategias de recaudación implementadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo

2. Descripción del procedimiento

Se aplicó un checklist que incluye 15 estrategias de recaudación comunes para entidades financieras, con el fin de verificar su ejecución y generar observaciones que permitan tomar decisiones correctivas o de mejora.

3. Impacto de las estrategias

Estrategia Aplicada	Análisis del Impacto
Llamadas telefónicas personalizadas	Facilitan la comunicación directa. Sin embargo, su efectividad disminuye si no se combina con otras acciones de seguimiento.
Visitas domiciliarias	Alto impacto, especialmente en moras prolongadas. Requiere personal capacitado y logística adecuada.

Incentivos por pago puntual	Genera motivación. Puede fortalecerse con campañas visibles.
Publicación de cronogramas de pago	Ayuda a la planificación del socio. Preventivo y de bajo costo.
Capacitación del personal de cobranzas	Fortalece la gestión, pero debe ser constante y medible.
Seguimiento semanal a cartera vencida	Buen control. Permite actuar rápidamente sobre nuevos casos de mora.
Demandas judiciales	Efectivas en última instancia, pero con alto costo económico y social. Debe usarse con criterios de priorización.

4. Evaluación de las estrategias no aplicadas

Para optimizar la gestión de pagos y reducir la morosidad, es crucial implementar un enfoque multifacético que combine la comunicación proactiva y facilidades de pago, ante esto implementar el envío de correos electrónicos y mensajes permitiría ampliar la cobertura de los recordatorios de pago, llegando de manera efectiva a socios jóvenes o aquellos con agendas apretadas. Paralelamente, la organización de charlas, talleres y campañas en redes sociales es esencial para fomentar una cultura de pago sólida.

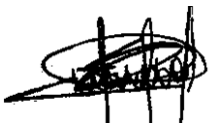
5. Conclusiones

- Se han aplicado solo 8 estrategias de recaudación lo cual representa un 53% de cumplimiento con la cooperativa.
- Las estrategias empleadas demuestran ser efectivas, pero se deben mejorar en acciones preventivas para evitar morosidad.

6. Recomendaciones

- Implementar el envío de correos y mensajes como recordatorio inmediato de pago.

- Desarrollar una plataforma multicanal de pagos electrónicos.
- Documentar y formalizar los convenios de pago con socios en mora.



Firma

Fecha: 23 de junio 2025

5.8 Factores internos y externos

5.8.1 Factores externos

- Post - pandemia COVID-19

La Post - pandemia causo diversos desafíos dentro de la cooperativa, evidenciándose impactos significativos tanto en su estructura operativa como en su capital humano esto provocó la recaudación económica de los socios que fue lenta como una disminución en la demanda de los productos financieros, lo cual muchos optaron por cubrir necesidades básicas antes de adquirir nuevos compromisos crediticios, provocando esto una disminución de ingresos, por colocación de créditos. Al mismo tiempo, se generó mayores gastos operativos para las restricciones en la atención presencial, afectando la eficiencia en la gestión de cartera.

- Cortes de luz

La falta de energía impacta dentro de la cooperativa paralizan temporalmente el funcionamiento financiero, provocando demoras en brindar atención, cancelación de tramites, afectando a la percepción de confianza y eficiencia por parte de los socios, exponiendo la necesidad de mejorar capacidades energéticas, y fortalecer la prolongación operativa de la cooperativa.

Estas causas realizan daños a dispositivos electrónicos sensibles, como servidores o cajeros, aumentando los costos de mantenimiento y reparación, por la falta de respaldos como generadores, empeoran las situaciones creando pérdidas operativas sin garantizar una atención constante.

- Cambios Climáticos

Los cambios climáticos especialmente de las sequias e inundaciones, tiene un impacto directo sobre los socios que tienen prestamos con la cooperativa.

La cooperativa al brindar préstamos a personas que tienen actividades agrícolas siendo esta la principalmente la fuente de ingresos y al ocurrir catástrofes atmosféricas provoca perdidas de cosechas, lo que afecta la capacidad de los productores de cumplir con sus obligaciones, lo cual genera morosidad y vulnerabilidad económica.

- Avances Tecnológicos

La aceleración de avances tecnológicos asignó retos significativos dentro de la cooperativa generando, en procesos de presión por ofrecer servicios digitales a los socios, lo cual genera la necesidad de modernización tecnológica de costos importantes, afectando la sostenibilidad financiera destinándose a infraestructuras digitales, capacitaciones y soportes técnicos.

La falta de innovación tecnológica acorta la competitividad, en comparación con otras organizaciones más flexibles y digitalizados, afectando la profesión y lealtad de los socios, especialmente de generaciones nuevas.

- Prestación de Servicios

La prestación de servicios es la esencia para mantener la satisfacción y fidelización de los socios. Por otro lado, se evidencia debilidades relacionadas con la atención lenta, falta de canales de digitalización limitados en los horarios de atención. Estas situaciones afectan a la conciencia de la calidad de los socios de servicio y la falta de capacitaciones de personal causando molestias, reduciendo el uso de servicios financieros.

Estas situaciones afectan negativamente a la imagen institucional y la lealtad de los socios, por ende, es una necesidad de suma importancia en la inversión de tecnologías y capacitación al personal, para mejorar el rendimiento.

5.8.2 Factores internos

- Baja productividad y eficiencia operativa

La existencia de procesos manuales, desorganizados sin cambios para reducir significativamente los resultados de la cooperativa, se refleja en tiempos prolongados para la atención de los socios, la duplicación de funciones y errores administrativos, y el alta de herramientas apropiadas para prevenir la automatización de los principales procesos de trabajo efectivo. Además, la falta de controles interno complica la medición del rendimiento real de cada área, causando perdidas continuas de tiempo, recursos y competitividad.

Esta circunstancia crea un aumento en los costos operativos y el bajo rendimiento institucional, afectando la calidad del servicio y debilita la relación con los miembros cooperativos.

- Deficiente planificación financiera

La defectuosa planificación financiera dentro de la cooperativa afecta directamente la estabilidad y sostenibilidad institucional. El desarrollo del presupuesto no evidenciado y la falta de pronóstico del flujo de caja complica futuras anticipación de liquidez. La falta de pronóstico, limita la capacidad de estimular estrategias de recursos o cumplir con entornos económicos imprevistos, causando retrasos en el pago, dificultades para cumplir con las obligaciones crediticias. Además, la capacidad de emitir préstamos a los socios afecta su confianza.

Estas condiciones crean un presupuesto inconsistente y utilizan recursos ineficientes, causando una gestión financiera inestables con una pérdida de potencial operativo en la cooperativa.

- Mala gestión de recursos humanos

La gestión inadecuada de recursos humanos es una debilidad estructural, que afecta directamente a los resultados dentro de la cooperativa. Del mismo modo la alta rotación del personal por falta de capacitación limita el desarrollo de habilidades en el uso de nuevas tecnologías evitando un mejor uso de los servicios financieros, conduciendo esta desventaja a una baja motivación, reduciendo la participación del personal y disminuyendo la calidad que brinda el socio. La falta de planificación estratégica de recursos humanos evita que la capacidad del grupo se ajuste a la cooperativa.

Estas privaciones provocan desmotivación y perdidas, disminuyendo la calidad del servicio y restringiendo el crecimiento organizacional.

5.9. Análisis de las Estrategias de recaudación

- Llamadas telefónicas

Fórmula a emplear:

$$eficiencia = \frac{\text{total recaudado}}{\text{costo de recaudación}}$$

Cálculo:

$$eficiencia = \frac{63389.66}{2679.12}$$

$$eficiencia = 23.66$$

La aplicación de este indicador permite obtener un resultado basado en la eficiencia de las operaciones lo que significa que por cada dólar invertido en el proceso de recaudación por llamadas telefónicas se ha recuperado 23.66 dólares.

Las llamadas telefónicas son una de las estrategias más utilizadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Tisaleo Ltda. Misma que permite gestionar la cartera vencida, ya que permite un contacto rápido, directo y económico con el socio. Sin embargo, en la práctica esta estrategia enfrenta múltiples limitaciones.

Muchos socios no contestan las llamadas ya sea por desinterés, evasión consciente o por realizar llamadas en horarios inadecuados, lo cual reduce la probabilidad de respuesta.

Como consecuencia, las llamadas telefónicas generan baja efectividad en la recuperación, prolongación del tiempo de mora y desgaste del equipo de cobranza, sin lograr acuerdos concretos de pago.

- Visitas domiciliarias

Fórmula a emplear:

$$eficiencia = \frac{\text{total recaudado}}{\text{costo de recaudación}}$$

Cálculo:

$$eficiencia = \frac{563961,02}{12529,87}$$

$$eficiencia = 45.01$$

Se pudo determinar que por cada dólar invertido durante la estrategia de visitas domiciliarias se obtuvo una recuperación de 45.01 dólares lo cual es lo positivo para la recuperación de cartera.

Las visitas domiciliarias permiten una interacción personal y directa, ofreciendo mayores posibilidades para establecer compromisos de pago. Sin embargo, esta estrategia también presenta serias dificultades en su aplicación práctica al momento de la visita frecuentemente los socios no se encuentran en casa por motivos laborales o familiares, en muchos casos los datos domiciliarios registrados en la base de la cooperativa están desactualizados o son imprecisos dificultando la ubicación del socio, las visitas a sectores rurales o de difícil acceso implican costos adicionales de tiempo, transporte y viáticos sin garantía de contacto efectivo.

Estas condiciones generan un aumento en los costos operativos bajo rendimiento en la recuperación de cartera y debilitamiento en la relación socio-cooperativa.

-Demandas Judiciales

Fórmula a emplear:

$$eficiencia = \frac{\text{total recaudado}}{\text{costo de recaudación}}$$

Cálculo:

$$eficiencia = \frac{9845.89}{12641.97}$$

$$eficiencia = 0.77$$

Este resultado demuestra una deficiencia, lo que significa que por cada dólar invertido se obtiene solo 0.77 centavos de recuperación lo que genera pérdidas en lugar de beneficios.

Dentro del proceso de recuperación de cartera vencida una de las últimas medidas a la que puede recurrir la institución financiera es la vía judicial En este sentido la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo Ltda. al igual que otras entidades contempla la interposición de demandas contra los socios que mantienen obligaciones crediticias en mora.

Con esta medida, se obtiene una orden judicial que obliga al deudor a cumplir el pago a través de mecanismos como la ejecución de las garantías, retención de bienes, congelamiento de cuentas o embargos, este proceso está respaldado legalmente por el contrato de crédito firmado por el socio al momento de recibir el préstamo.

6. Informe final

SAN MARTÍN Cooperativa de Ahorro y Crédito

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria:
Resolución N° SEPS-ROEPS-2013-000023
RUC: 1891716385001

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTÍN DE TISALEO LTDA.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERO

Entidad auditada: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo LTDA

Responsables: Ricardo Solis – Estefania Chamba

Fecha de elaboración: 14 de mayo 2025

Referencia: PT-FISC-2025

1. Objetivo del Examen

Evaluar de manera integral el control interno, la situación financiera y las estrategias de recaudación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo

2. Evaluación detallada del control interno

El cuestionario de control interno aplicado al departamento administrativo revela una necesidad urgente de fortalecer el ambiente de control evaluación de riesgos las actividades de control y el monitoreo si bien se percibe esfuerzos en la promoción de una cultura de control y el establecimiento de valores éticos existen deficiencias significativas en la supervisión de la alta dirección la definición de responsabilidades la evaluación del desempeño y en la identificación y mitigación de riesgos clave como la morosidad y los riesgos operativos tecnológicos.

La ausencia de procedimientos sólidos para evaluar los riesgos críticos la falta de una matriz de riesgos actualizada para la recaudación y las inconsistencias en la aplicación de actividades de control como las políticas de cobranza actualizadas y protocolos para las cuentas vencidas exponen a la cooperativa a vulnerabilidades operativas y financieras.

El nivel de confianza general del control interno es bajo lo que conlleva a un nivel de riesgo medio alto esta situación exige una intervención inmediata para diseñar implementar controles más robustos y efectivos en todos los niveles de la organización.

3. Situación financiera

En ratio de liquidez corriente del 14% señala una posición de liquidez peligrosamente baja lo cual la cooperativa debe tener la capacidad para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo con sus activos líquidos es severamente limitada, Por otro lado, nos indicadores de rentabilidad revelan

una capacidad limitada para generar ganancias por ende la cooperativa no está utilizando eficientemente sus activos ni su patrimonio para producir resultados financieros sólidos.

El índice de morosidad representa una amenaza significativa para la salud financiera de la cooperativa lo cual exige una revisión exhaustiva de todos los procesos especialmente la evaluación de su efectividad y la implementación de una cobranza preventiva en conjunto con un análisis crediticio más riguroso son cruciales para la reducción de morosidad y proteger la calidad de los activos.

4. Evaluación critica de las estrategias de recaudación

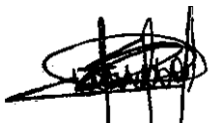
El análisis de las estrategias de recaudación revela una eficiencia variable si bien las visitas domiciliarias muestran el mayor retorno por dólar invertido su escalabilidad y eficiencia en términos de tiempo y recursos pueden ser limitados. Por otro lado, las llamadas telefónicas, aunque económicas parecen tener una baja tasa de éxito en la recuperación lo más preocupante es la eficiencia en las demandas judiciales que generan pérdidas significativas.

5. Conclusiones

- La entidad posee un nivel bajo de confianza lo cual indica que los controles internos de la cooperativa no son suficientemente eficaces para mitigar los riesgos.
- Existen deficiencias críticas los cuales comprometen la liquidez y rentabilidad de la cooperativa.
- La ausencia de datos presenta una limitación para un análisis total y completo.
- Los hallazgos encontrados apuntan a una urgente necesidad de fortalecer la estructura integral del control interno ya que vulnera los cambios del entorno económico de la cooperativa y por ende afecta su resiliencia.

6. Recomendaciones

- Reforzar la evaluación de riesgos mediante la implantación de matrices de riesgos con información actualizada.
-



Firma

Fecha: 14 de mayo 2025

7. CONCLUSIONES

- Las significativas deficiencias en el control interno exponen a la cooperativa a riesgos financieros y operativos considerables.
- El elevado índice de morosidad y la falta de provisión adecuadas ponen en riesgo la solvencia y la capacidad de recuperación de la cooperativa.
- Las deficiencias en la planificación financiera y la gestión de Recursos Humanos impactan negativamente en la productividad y la capacidad de adaptación de la cooperativa.

8. RECOMENDACIONES

- Implementar un plan inmediato y efectivo de control interno para mitigar los riesgos identificados.
- Rediseñar las estrategias de recaudación actuales e implementar nuevas para mejorar la recuperación de cartera.
- Desarrollar un plan estratégico integral para mejorar la liquidez y la rentabilidad

9. BIBLIOGRAFÍA

Arcos, A. (2020). DISEÑO DE UN PLAN DE MITIGACIÓN DEL RIESGO EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN MARTÍN DE TISALEO LDTA.” PARA EL PERIODO 2019 – 2024. *escuela politecnica de chimborazo*, 118.

Arcos, A. (2020). *espoch.* Obtenido de http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/14332/1/22T0573.pdf

Balbinot, M. d. (2020). Innovación social y frugal: ¿de qué estamos hablando? *INNOVAR JOURNAL*, 101-114.

Clark, G., & Mountford, J. H. (2011). *asociacionredel.* Obtenido de https://asociacionredel.com/wp-content/libro/01.html

Coll, F. (28 de 11 de 2023). *rankia españa*. Obtenido de https://www.rankia.com/diccionario/bolsa/reinversion

Constitución de la Republica del Ecuador. (20 de 11 de 2008). Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-

content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

DESARROLLO, R. D. (2021). Obtenido de https://rfd.org.ec/docs/estadisticas/BolEsp/BoletinEspecializado-Enero-2021.pdf

Diaz, N. (22 de febrero de 2024). *economipedia.* Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/educacion-financiera.html

Edmans, A. (8 de ABRIL de 2024). *WORLD ECONOMIC FORUM*. Obtenido de https://es.weforum.org/stories/2024/04/asi-podemos-ser-mas-precisos-en-materia-de-inversion-responsable/

EDUCATIVOS, S. D. (2016). *Ministerio de Educación.* Obtenido de https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/07/FIP_Producci%C3%B3n-Agropecuaria.pdf

Emigdio, C. (2013). *pensamiento y gestion.* Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf

Galarza, C. J. (2020). *Dialnet*. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7415689

GOMEZ, M. I. (11 de MARZO de 2024). *CONCEPTO*. Obtenido de https://concepto.de/toma-de-decisiones/

Guallpa, A., Mosquera, J., & Alvarado, M. U. (15 de 05 de 2024). DESARROLLO FINANCIERO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL ECUADOR Y SU IMPACTO EN EL CRECIMIENTO ECONOMICO. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 15.

ISDI. (23 de 04 de 2024). *DIGITALENT GROUP*. Obtenido de https://www.isdi.education/es/blog/recursos-financieros-que-son

José Segundo Toalombo&Villa, A. C.-P. (07 de 07 de 2023). *Revista publicado ISSN*. Obtenido de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2390/2633

Ley Orgánica de Economia Popular y Solidaria. (28 de 04 de 2014). Obtenido de https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf

Martinez, E. G. (5 de octubre de 2024). *Idealista NEWS*. Obtenido de https://www.idealista.com/news/inmobiliario/vivienda/2024/10/05/819541-que-es-la-morosidad-cuales-son-los-tipos-y-sus-consecuencias

Narvaez, T., Zuniga, M., & Gallardo, A. (2024). Sostenibilidad financiera y responsabilidad social empresarial. *codigo cientifico* , 18.

Oca, J. M. (12 de agosto de 2024). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/credito.html

Paez, G. (9 de 12 de 2019). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/sobreendeudamiento.html

Peiró, R. (1 de MARZO de 2020). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/modelo-de-negocio.html

Reglamento de la Ley Orgánica de Economia Popular y Solidaria. (22 de 03 de 2018). Obtenido de https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/a2_21_reg_LOEPS_mar_2018.pdf

SEGUROS, S. D. (9 de diciembre de 2003). *SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS*. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_X_cap_II.pdf

SEPS. (2024). *DATA SEPS*. Obtenido de https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Actualidad-y-Cifras-EPS-reducido-may2024.pdf

SN. (11 de marzo de 2025). *DEL real academia española*. Obtenido de https://dle.rae.es/recaudaci%C3%B3n

Soria, M., & Vega, W. C. (18 de abril de 2022). *Eca sinergia*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/5885/588571220002/html/

Valderrama, N. T. (2023). SOSTENIBILIDAD Y REFORMAS TRIBUTARIAS . *POLO DEL CONOCIMIENTO*, 19.

Westreicher, D. L. (1 de MAYO de 2020). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/fuente-de-financiacion.html

Westreicher, G. (1 de abril de 2020). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html

Westricher, G. (20 de mayo de 2024). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/gestion-financiera.html

Zamora, T. (2022). *repositorio UTA.* Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/6d7ab7fa-94b5-4c51-b90e-9918b61c3ae8/conten

10.ANEXOS

Cronograma (Gantt)

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR						
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMATICA						
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA						
CRONOGRAMA DE TRABAJO						
TEMA DEL TRABAJO DE GRADO:		SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTIN DE TISALEO LTDA. AÑO 2024.				
POSTULANTES:		RICARDO JAVIER SOLIS LLAULLE CHAMBA TAYO MARGOTH ESTEFANIA				
INICIA:		27 DE ENERO DE 2025			TERMINA:	23 DE MAYO DE 2025
NRO.	ACTIVIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
A	Definicion del tema y objetivos					
A1	Contacto con la Entidad					
A2	Envio de Solicitud					
A3	Aceptaciones de propuesta de tesis					
B1	Analisis de datos					
B2	Elaboracion de resultados y discusión					
B3	Diseño de metodologia					
ESTRUCTURA DE DOCUMENTO FINAL						
C	Portada					
C1	Titulo					
C2	Indice					
C3	Introducción					
C4	Datos informativos					
C5	Cuerpo del documento					
D	Antecedentes					
D1	Problema					
D2	Justificación					
D3	Objetivos					
E	Desarrollo del proyecto					
E1	Desarrollo del proyecto					
E2	Desarrollo del proyecto					
E3	Procesamiento de datos					
E4	Aplicación de encuestas y entrevistas					
E5	Revision y correción					
E6	Conclusiones					
E7	Recomendaciones					
E8	Anexos					
E9	Entrega del proyecto Final					

Presupuesto

N°	CONCEPTO	CANTIDAD	PARTICIPANTES	VALOR TOTAL
1	Pasajes	20	2	40

2	Alimentación	50	2	100
3	Computadora	10	2	20
4	Internet	2	2	4
5	Copias	6	2	12
6	Esferos, borradores	2	2	4
7	Carpetas	2	2	4
8	Anillados	1.5	2	3
9	Empastados	0.50	2	1
10	CD	1	2	2
TOTAL				190

Carta de aceptación de la organización donde se aplicó el trabajo de integración curricular.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTÍN DE TISALEO LTDA.

Ministerio de Bienestar Social: Acuerdo N° 0015 del 08 de abril del 2005
SEPS: Resolución N° SEPS-ROEPS-2013-000023
RUC: 1891716385001

SAN MARTÍN
Cooperativa de Ahorro y Crédito

OFICIO No 02-2025
Tisaleo, 10 de marzo de 2025

Señor
Ricardo Javier Solis Llaulle,
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

Presente. -

De mi consideración

En atención a la fecha 10 de marzo del 2025, donde solicita autorización para realizar el Proyecto de tesis titulado "SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTIN DE TISALEO LTDA. AÑO 2024.", en mi calidad de Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda., tiene mi autorización y respaldo para desarrollar el trabajo de Titulación.

Atentamente,

Firmado electrónicamente por: HOLGUER FRANCISCO MORETA VILLENA

Ing. Francisco Moreta Villena MSc.
CC. 1803459468
GERENTE GENERAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTIN

Instrumentos de recopilación de datos (cuestionario, guion entrevista, ficha de observación, entre otros)

Otros que considere relevantes para sustentar su proyecto

Imagen 1

Cálculo de los indicadores financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Tisaleo Ltda.

LIQUIDEZ			0,14	14		
ACTIVO CORRIENTE		**839752,71**				
CAJA	218275,22					
INVERSIONES	617428,69					
CUENTAS POR COBRAR	4048,8					
PASIVO CORRIENTE		**5828950,4**				
DEPOSITOS A LA VISTA	2861234,95					
CUENTAS POR PAGAR	75823,26					
OBLIGACIONES FINANCI	2889375,45					
OTROS PASIVOS	2516,71					
RENTABILIDAD						
MARGEN DE GANANCIA NETA						
UTILIDAD NETA	26701,15		0,010903529	1,09		
INGRESOS TOTALES	2448853,84					
ROA			0,001600556	0,16		
UTILIDAD NETA	26701,15					
ACTIVOS TOTALES	16682424,07					
ROE			0,014280926	1,43		
UTILIDAD NETA	26701,15					
TOTAL DE PATRIMONIO	1869707,14					
MOROSIDAD					0,320279732	32,03
CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTEI				12914,37		
CARTERA DE MICROCREDITO QUE NO DEVENGA INTERESES				886061,22		
CARTERA MICROCREDITO REFINANCIADA QUE NO DEVENGA				49302,17		
CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO VENCIDA				328,53		
CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA				3257846,33		
CARTERA DE MICROCRÉDITO REFINANCIADA VENCIDA				73654,07		
CARTERA DE MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA VENCIDA				6		
TOTAL				4280112,69		
CARTERA DE PRESTAMOS BRUTA				13363670,14		

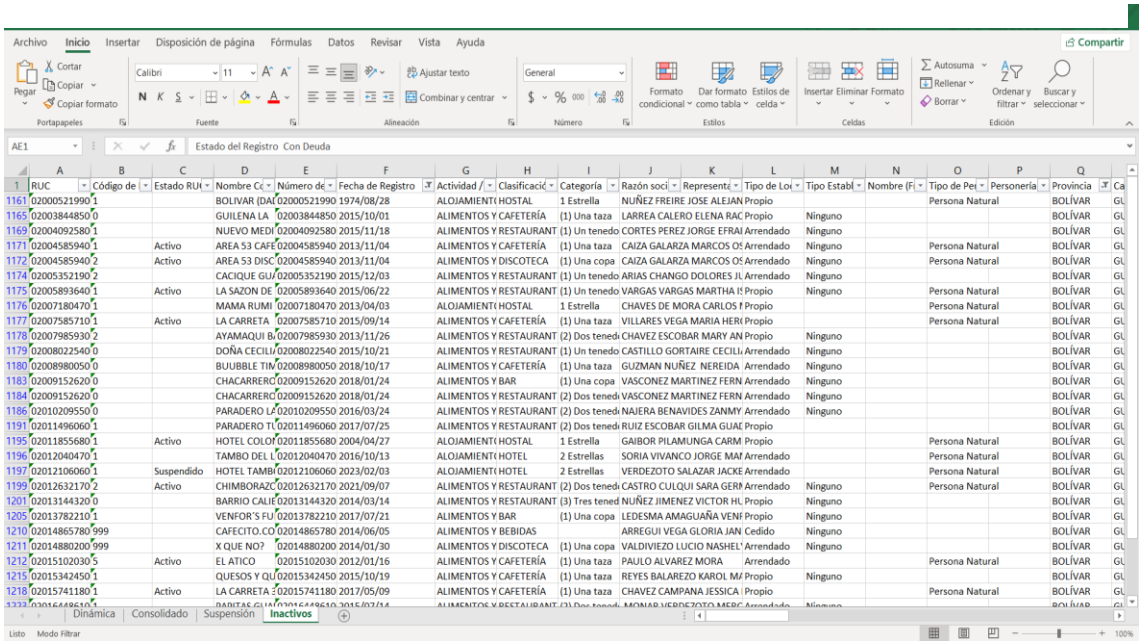
Nota: Recuperado de los estados financieros, elaboración propia

Imagen 2:

	SAN MARTIN DE TISALEO LTDA
SUFICIENCIA PATRIMONIAL	
(PATRIMONIO + RESULTADOS) / ACTIVOS INMOVILIZADOS	161,31%
ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS	
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	8,26%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	91,74%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	104,20%
INDICES DE MOROSIDAD	
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CONSUMO	1,19%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	8,39%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y PUBLICO	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	7,83%
COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA	
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO CONSUMO	101,56%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	81,55%
COBERTURA DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE IINTERES PUBLICO	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	81,79%
EFICIENCIA MICROECONOMICA	
GASTOS DE OPERACION ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO PROMEDIO	7,04%
GASTOS DE OPERACION / MARGEN FINANCIERO	100,91%
GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / ACTIVO PROMEDIO	4,06%
RENTABILIDAD	
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	1,45%
RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	0,16%

Nota: recuperado de la base de datos del SEPS

Imagen 3:



RUC	Código de	Estado RUC	Nombre Cc	Número de	Fecha de Registro	Actividad /	Clasificació	Categoría	Razón soci	Representa	Tipo de Lo	Tipo Establ	Nombre (Fi	Tipo de Per	Personería	Provincia	Ca
1161	02000521990	1		BOLIVAR (DAI	02000521990	1974/08/28	ALOJAMIENT(	HOSTAL	1 Estrella	NUÑEZ FREIRE JOSE ALEJAN	Propio			Persona Natural		BOLÍVAR	GU
1165	02003844850	0		GUILENA LA	02003844850	2015/10/01	ALIMENTOS Y	CAFETERÍA	(1) Una taza	LARREA CALERO ELENA RAC	Propio	Ninguno				BOLÍVAR	GU
1169	02004092580	1		NUEVO MEDI	02004092580	2015/11/18	ALIMENTOS Y	RESTAURANT	(1) Un tenedo	CORTES PEREZ JORGE EFRAI	Arrendado	Ninguno				BOLÍVAR	GU
1171	02004585940	1	Activo	AREA 53 CAFE	02004585940	2013/11/04	ALIMENTOS Y	CAFETERÍA	(1) Una taza	CAIZA GALARZA MARCOS OS	Arrendado	Ninguno		Persona Natural		BOLÍVAR	GU
1172	02004585940	2	Activo	AREA 53 DISC	02004585940	2013/11/04	ALIMENTOS Y	DISCOTECA	(1) Una copa	CAIZA GALARZA MARCOS OS	Arrendado	Ninguno		Persona Natural		BOLÍVAR	GU
1174	02005352190	2		CACIQUE GUA	02005352190	2015/12/03	ALIMENTOS Y	RESTAURANT	(1) Un tenedo	ARIAS CHANGO DOLORES JL	Arrendado	Ninguno				BOLÍVAR	GU
1175	02005893640	1	Activo	LA SAZON DE	02005893640	2015/06/22	ALIMENTOS Y	RESTAURANT	(1) Un tenedo	VARGAS VARGAS MARTHA IS	Propio	Ninguno		Persona Natural		BOLÍVAR	GU
1176	02007180470	1		MAMA RUMI	02007180470	2013/04/03	ALOJAMIENT(	HOSTAL	1 Estrella	CHAVES DE MORA CARLOS I	Propio			Persona Natural		BOLÍVAR	GU
1177	02007585710	1	Activo	LA CARRETA	02007585710	2015/09/14	ALIMENTOS Y	CAFETERÍA	(1) Una taza	VILLARES VEGA MARIA HER(	Propio			Persona Natural		BOLÍVAR	GU
1178	02007985930	2		AYAMAQUI B/	02007985930	2013/11/26	ALIMENTOS Y	RESTAURANT	(2) Dos tenedo	CHAVEZ ESCOBAR MARY AN	Propio	Ninguno				BOLÍVAR	GU
1179	02008022540	0		DOÑA CECILI/	02008022540	2015/10/21	ALIMENTOS Y	RESTAURANT	(1) Un tenedo	CASTILLO GORTAIRE CECILI/	Arrendado	Ninguno				BOLÍVAR	GU
1180	02008980050	0		BUUBBLE TIN	02008980050	2018/10/17	ALIMENTOS Y	CAFETERÍA	(1) Una taza	GUZMAN NUÑEZ NEREIDA	Arrendado	Ninguno				BOLÍVAR	GU
1183	02009152620	0		CHACARRERO	02009152620	2018/01/24	ALIMENTOS Y	BAR	(1) Una copa	VASCONEZ MARTINEZ FERN	Arrendado	Ninguno				BOLÍVAR	GU
1184	02009152620	0		CHACARRERO	02009152620	2018/01/24	ALIMENTOS Y	RESTAURANT	(2) Dos tenedo	VASCONEZ MARTINEZ FERN	Arrendado	Ninguno				BOLÍVAR	GU
1186	02010209550	0		PARADERO LA	02010209550	2016/03/24	ALIMENTOS Y	RESTAURANT	(2) Dos tenedo	NAJERA BENAVIDES ZANMY	Arrendado	Ninguno				BOLÍVAR	GU
1191	02011496060	1		PARADERO TU	02011496060	2017/07/25	ALIMENTOS Y	RESTAURANT	(2) Dos tenedo	RUIZ ESCOBAR GILMA GUAD	Propio					BOLÍVAR	GU
1195	02011855680	1	Activo	HOTEL COLOI	02011855680	2004/04/27	ALOJAMIENT(	HOSTAL	1 Estrella	GAIBOR PILAMUNGA CARM	Propio			Persona Natural		BOLÍVAR	GU
1196	02012040470	1		TAMBO DEL L	02012040470	2016/10/13	ALOJAMIENT(	HOTEL	2 Estrellas	SORIA VIVANCO JORGE MAI	Arrendado			Persona Natural		BOLÍVAR	GU
1197	02012106060	1	Suspendido	HOTEL TAMB	02012106060	2023/02/03	ALOJAMIENT(	HOTEL	2 Estrellas	VERDEZOTO SALAZAR JACKE	Arrendado			Persona Natural		BOLÍVAR	GU
1199	02012632170	2	Activo	CHIMBORAZC	02012632170	2021/09/07	ALIMENTOS Y	RESTAURANT	(2) Dos tenedo	CASTRO CULQUI SARA GER/	Arrendado	Ninguno		Persona Natural		BOLÍVAR	GU
1201	02013144320	0		BARRIO CALIE	02013144320	2014/03/14	ALIMENTOS Y	RESTAURANT	(3) Tres tened	NUÑEZ JIMENEZ VICTOR HU	Propio	Ninguno				BOLÍVAR	GU
1205	02013782210	1		VENFOR'S FU	02013782210	2017/07/21	ALIMENTOS Y	BAR	(1) Una copa	LEDESMA AMAGUAÑA VENI	Propio	Ninguno				BOLÍVAR	GU
1210	02014865780	999		CAFECITO.CO	02014865780	2014/06/05	ALIMENTOS Y	BEBIDAS		ARREGUI VEGA GLORIA JAN	Cedido	Ninguno				BOLÍVAR	GU
1211	02014880200	999		X QUE NO?	02014880200	2014/01/30	ALIMENTOS Y	DISCOTECA	(1) Una copa	VALDIVIEZO LUCIO NASHEL'	Arrendado	Ninguno				BOLÍVAR	GU
1212	02015102030	5	Activo	EL ATICO	02015102030	2012/01/16	ALIMENTOS Y	CAFETERÍA	(1) Una taza	PAULO ALVAREZ MORA	Arrendado			Persona Natural		BOLÍVAR	GU
1215	02015342450	1		QUESOS Y QU	02015342450	2015/10/19	ALIMENTOS Y	CAFETERÍA	(1) Una taza	REYES BALAREZO KAROL MA	Propio	Ninguno				BOLÍVAR	GU
1218	02015741180	1	Activo	LA CARRETA	02015741180	2017/05/09	ALIMENTOS Y	CAFETERÍA	(1) Una taza	CHAVEZ CAMPANA JESSICA	Propio			Persona Natural		BOLÍVAR	GU

Nota: recuperado de la base de datos del SRI

Certificado Anti plagio

RICARDO SOLIS.pdf

Universidad Estatal de Bolivar

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:491263771

Fecha de entrega
3 sep 2025, 2:17 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
3 sep 2025, 3:32 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
RICARDO SOLIS.pdf

Tamaño del archivo
6.0 MB

123 páginas

24.330 palabras

143.335 caracteres

turnitin Página 1 de 134 - Portada Identificador de la entrega trn:oid:::3117:491263771

8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

4% Fuentes de Internet

2% Publicaciones

7% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Link del repositorio digital de biblioteca donde fue subido el proyecto