



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

**PROYECTO DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

DETERMINACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE MOROSIDAD SOBRE
LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN
ANTONIO LTDA. LOS RÍOS DEL CANTÓN MONTALVO PERIODO 2023 Y SU
INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD

AUTORA:

GÓMEZ CAMACHO MERLY ANAGELLY

TUTOR:

CPA. HUGO FEDERICO CAMPOS ROCAFUERTE

ABRIL 2024 – AGOSTO 2024

BABAHOYO – ECUADOR

Dedicatoria

A mi amada familia,

Este logro no hubiera sido posible sin su inquebrantable apoyo, amor y comprensión a lo largo de esta ardua travesía. En especial se lo dedico a mi padre Luis Gómez, por enseñarme la importancia del trabajo honesto y dedicado; de igual manera a mi madre Patricia Camacho, cuyos abrazos y consejos son imprescindibles para mi alegría y a mis hermanos Evelyn Gómez, Geanella Gómez y Luis Gómez, por ser mi inspiración y motivación para continuar. Gracias por ser mi fortaleza en los momentos de dificultad, por animarme a seguir adelante y por creer en mí incluso cuando yo misma dudaba de mis capacidades. Esta tesis no solo es un reflejo de mi esfuerzo y dedicación, sino también de la constante inspiración que ustedes representan en mi vida.

Con todo mi amor y gratitud,

Merly Gómez

Agradecimiento

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han contribuido de diversas maneras para hacer posible este proyecto. En primer lugar, mi gratitud al CPA Hugo Campos, tutor de este trabajo, cuya orientación y apoyo fueron fundamentales para alcanzar nuestras metas.

Asimismo, agradezco a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., por su valiosa colaboración, en especial a la Ing. Flor Pazmiño, por sus recomendaciones y el tiempo dedicado a este proyecto.

Mi reconocimiento también se extiende a los docentes que participaron en este proceso: CPA Darwin Gill, CPA José Laje, Ing. Jaime Burbano e Ing. Paola Haz. Sus consejos y experiencias fueron cruciales para guiarme en el desarrollo de esta iniciativa.

Un agradecimiento especial a mi amiga Yalile Macias, quien me brindó su apoyo constante no solo en este arduo trabajo, sino a lo largo de toda mi carrera universitaria. Su amistad ha sido una fuente de motivación e inspiración.

No puedo dejar de agradecer a los pilares de mi vida: mi familia. A mi padre, Sr. Luis Gómez; a mi madre, Sra. Patricia Camacho; a mis hermanas, Srtas. Evelyn y Geanella Gómez; y a mi hermano, el pequeño Luis Gómez. Su amor y apoyo incondicional han sido mi mayor fortaleza.

Finalmente, quiero rendir homenaje a los ángeles que me cuidan desde el cielo y, sobre todo, a Dios. Gracias a sus bendiciones, continúo avanzando y persiguiendo mis sueños.

Autorización de la Autoría Intelectual

El(a) estudiante/egresado(a) **GÓMEZ CAMACHO MERLY ANAGELLY**, declaro bajo juramento, que la auditoría del presente trabajo de proyecto de integración curricular corresponde totalmente a la o el suscrita(o) y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo mi derecho patrimonial y de titularidad a la Universidad Técnica de Babahoyo, según lo establece la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador.

Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de estudiar **“DETERMINACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE MOROSIDAD SOBRE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA. LOS RÍOS DEL CANTÓN MONTALVO PERIODO 2023 Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD”**

Autor(a):

GÓMEZ CAMACHO MERLY ANAGELLY

CL: 020244172-1

Certificación del Tutor

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Integración Curricular **“DETERMINACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE MOROSIDAD SOBRE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA. LOS RÍOS DEL CANTÓN MONTALVO PERIODO 2023 Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD”**, nombrado por la Comisión de Titulación de la Carrera de Contabilidad y Auditoría.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y analizado en todas sus partes el Proyecto de Integración Curricular titulado: **“DETERMINACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE MOROSIDAD SOBRE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA. LOS RÍOS DEL CANTÓN MONTALVO PERIODO 2023 Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD”**, presentado por el(a) estudiante **GÓMEZ CAMACHO MERLY ANAGELLY** como requisito previo a la aprobación de la investigación para optar al Título de **LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, encontrándose apto para su sustentación.

CPA. HUGO FEDERICO CAMPOS ROCAFUERTE, MSC. MAE.

CI: 090782169-8

Acta de Calificación del TIC

Informe Final del Sistema Antiplagio

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

Proyecto del Trabajo de Integración Curricular - Gómez Camacho Merly Anagelly



Nombre del documento: Proyecto del Trabajo de Integración Curricular - Gómez Camacho Merly Anagelly.docx
ID del documento: 8160dd82feb0e0eedbc3492418b9a15039af7eac
Tamaño del documento original: 130,52 kB

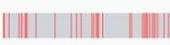
Depositante: CAMPOS ROCAFUERTE HUGO FEDERICO
Fecha de depósito: 9/8/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 9/8/2024

Número de palabras: 16.592
Número de caracteres: 107.935

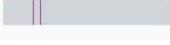
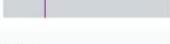
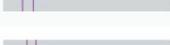
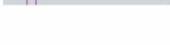
Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 repositorio.uteq.edu.ec 80 fuentes similares	3%		 Palabras idénticas: 3% (505 palabras)
2	 dspace.utb.edu.ec 62 fuentes similares	2%		 Palabras idénticas: 2% (434 palabras)
3	 repositorio.uteq.edu.ec 80 fuentes similares	2%		 Palabras idénticas: 2% (417 palabras)
4	 dspace.utb.edu.ec 65 fuentes similares	2%		 Palabras idénticas: 2% (426 palabras)
5	 dspace.utb.edu.ec 62 fuentes similares	2%		 Palabras idénticas: 2% (410 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 repositorio.pucesa.edu.ec	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
2	 scielo.senescyt.gob.ec Determinantes del desempeño financiero de las cooperati...	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
3	 www.bce.fin.ec Banco Central del Ecuador - Todo lo que no sabías sobre las coo...	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)
4	 repositorio.utn.edu.ec	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)
5	 CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN AN... #6d1cf El documento proviene de mi grupo	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Autorización de la Autoría Intelectual.....	iv
Certificación del Tutor.....	v
Acta de Calificación del TIC.....	vi
Informe Final del Sistema Antiplagio.....	vii
Índice.....	viii
Índice de Tablas.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
CAPÍTULO I - INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Contextualización de la Situación Problemática.....	3
1.1.1. Contexto Internacional.....	3
1.1.2. Contexto Nacional.....	4
1.1.3. Contexto Local.....	5
1.2. Planteamiento del Problema.....	6
1.2.1. Delimitación de Investigación por Contenido.....	6
1.3. Justificación.....	7
1.4. Objetivos de Investigación.....	8
1.4.1. Objetivo General.....	8
1.4.2. Objetivos Específicos.....	8
1.5. Hipótesis.....	8

1.6. Articulación del Tema.....	8
CAPÍTULO II – MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes	10
2.2. Bases Teóricas	12
2.2.1. Sistema Financiero.....	12
2.2.2. Segmentación de Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario	13
2.2.3. ¿Qué son las Cooperativas de Ahorro y Crédito?.....	14
2.2.4. Historia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ecuatorianas	14
2.2.5. Crédito.....	15
2.2.6. Tipos de Créditos	16
2.2.7. Cartera de Credito.....	17
2.2.8. Tasas de Interés.....	17
2.2.9. Gestión de Riesgo Crediticio	18
2.2.10. Cartera Vencida	19
2.2.11. Provisiones de Cartera	20
2.2.12. Morosidad	21
2.2.13. Rentabilidad	22
CAPÍTULO III – METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	23
3.1.1. Método de Investigación.....	24
3.2. Operacionalización de Variables	25
3.3. Población y Muestra de Investigación	26

3.3.1. Población.....	26
3.3.2. Muestra	27
3.4. Técnicas e Instrumentos de Medición.....	28
3.4.1. Técnicas	28
3.4.2. Instrumentos.....	29
3.5. Recursos.....	30
3.5.1. Recursos Humanos.....	30
3.5.2. Recursos Económicos	30
3.6. Plan de Tabulación y Análisis.....	31
3.6.1. Bases de Datos	31
3.6.2. Procesamiento de Datos	32
3.6.3. Aspectos Éticos.....	32
CAPÍTULO IV – RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
4. 1. Resultados	33
4.1.1. Análisis e Interpretación de Datos	44
4.1.1.2. Entrevista Realizada al Asesor de Créditos 1	44
4.1.1.3. Entrevista Realizada al Asesor de Créditos 2	45
4.1.1.4. Entrevista Realizada al Asesor de Cobranzas.....	45
4.1.1.5. Entrevista Realizada al Jefe Operativo	46
4.1.1.6. Análisis General de las Entrevistas.....	47
4.1.2. Verificación de Hipótesis.....	47
4.2. Discusión.....	49

CAPITULO V – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	56
5.1. Conclusiones.....	56
5.2. Recomendaciones.....	58
Referencias.....	60
Anexos.....	67

Índice de Tablas

Tabla 1 – Segmentos.....	13
Tabla 2 – Tasas de interés de los créditos de la Cooperativa San Antonio	18
Tabla 3 – Gestión de cobranza.....	19
Tabla 4 – Operacionalización de las variables.....	26
Tabla 5 – Muestra representativa de la población	27
Tabla 6 – Presupuesto	31
Tabla 7 – Guía de observación.....	33
Tabla 8 – Entrevista realizada al asesor de crédito 1	35
Tabla 9 – Entrevista realizada al asesor de crédito 2	37
Tabla 10 – Entrevista realizada al asesor de cobranzas	39
Tabla 11 – Entrevista realizada al jefe operativo.....	42
Tabla 12 – Nivel de confianza	48
Tabla 13 – Nivel de riesgo.....	48
Tabla 14 – Ponderación de nivel de confianza – nivel de riesgo.....	48
Tabla 15 – Cartera de crédito.....	50
Tabla 16 – Distribución de la cartera de crédito improductiva.....	51
Tabla 17 – Resumen del primer objetivo específico.....	52
Tabla 18 – Provisión de la cartera crédito	53

Resumen

Este Proyecto de Integración Curricular se dedica al estudio de la morosidad en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos, ubicada en el cantón Montalvo, durante el periodo 2023 y la incidencia que este aspecto tiene en la rentabilidad de la entidad financiera. El propósito principal de cualquier entidad financiera es tener estabilidad, pero para ello deben superar diversos obstáculos, como lo es el caso de la morosidad.

Su objetivo general es identificar mediante la determinación y análisis de la morosidad en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos para presentar mecanismos que mejoren la rentabilidad. Los tipos de investigación que se emplearon la investigación descriptiva y la exploratoria, en conjunto con el método mixto, descriptivo y exploratorio. Para la recopilación de información se utilizó las técnicas de observación directa y la entrevista, la primera mediante el instrumento denominado guía de observación y la segunda por medio del uso de cuestionarios dirigidos a la muestra alojada en el área de créditos.

Se concluye que la cooperativa posee un índice de morosidad del 3,85%, con impactos negativos directos en la rentabilidad debido a la necesidad de establecer provisiones para créditos vencidos. Los microcréditos presentan la mayor morosidad con un 58,56%, comparado con el 41,44% de los créditos de consumo, indicando la necesidad de revisar las políticas de otorgamiento en este segmento. Se recomienda implementar evaluaciones crediticias más rigurosas, capacitaciones para el personal en técnicas de cobranza, políticas de refinanciamiento y diversificación de ingresos para mitigar el impacto de la morosidad y fortalecer la sostenibilidad financiera de la cooperativa.

Palabras clave: Cartera de Créditos, Cooperativa de Ahorro y Crédito, Morosidad, y Rentabilidad.

Abstract

This Curricular Integration Project is dedicated to the study of delinquency in the credit portfolio of the San Antonio Savings and Credit Cooperative Ltda. Los Ríos, located in the Montalvo canton, during the period 2023, and the impact that this aspect has on the profitability of the financial institution. The main purpose of any financial entity is to have stability, but to do so they must overcome various obstacles, such as late payment.

Its general objective is to identify, through the determination and analysis, the delinquencies in the credit portfolio of the Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos to present mechanisms that improve profitability. The types of research used were descriptive and exploratory research, together with the mixed, descriptive and exploratory method. To collect information, direct observation and interview techniques were used, the first through the instrument called observation guide and the second through the use of questionnaires directed at the sample housed in the credit area.

It is concluded that the cooperative has a default rate of 3.85%, with direct negative impacts on profitability due to the need to establish provisions for overdue loans. Microcredits have the highest delinquency rate with 58.56%, compared to 41.44% for consumer loans, indicating the need to review granting policies in this segment. It is recommended to implement more rigorous credit evaluations, training for staff in collection techniques, refinancing policies and income diversification to mitigate the impact of delinquencies and strengthen the financial sustainability of the cooperative.

Keywords: Credit Portfolio, Savings and Credit Cooperative, Defaults, and Profitability.

CAPÍTULO I - INTRODUCCIÓN

El Proyecto de Integración Curricular se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos identificada con RUC #1290068068001, la cual se encuentra ubicada en el cantón Montalvo de la provincia de Los Ríos y está legalmente representada por el Ing. Miguel Ángel Valle Gaibor con C.I. #1202300636. Las actividades económicas de la cooperativa radican en la recepción de depósitos y/o similares cercanos de depósitos y la concesión de créditos o prestamos de fondos.

Este proyecto estudia los niveles de morosidad con el propósito de explicar cómo incide en la rentabilidad de la cooperativa y mediante estos mencionar mecanismos que pueden mejorar la rentabilidad. Por lo cual, el presente proyecto consiste en identificar la morosidad en la cartera de crédito de la cooperativa y como esto repercute en su rentabilidad. Se relaciona de acuerdo con la línea de investigación denominada “Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoria, Control” y la sub línea “Gestión Financiera, Tributaria y Compromiso Social”, las mismas que permiten el trabajo enmarcado en los parámetros correspondientes al tema.

En el Capítulo I denominado Introducción, se dan a conocer los principales aspectos para comprender de qué trata el proyecto. Iniciando con la contextualización de la situación problemática que radica en la morosidad existente en la cartera de crédito, el planteamiento del problema, la justificación de porque es importante el desarrollo de este proyecto, los objetivos de investigación que se pretenden cumplir, tanto el objetivo general como los objetivos específicos, la hipótesis de esta investigación y finalmente la articulación del tema. Todos estos puntos permiten conocer la razón por la cual se eligió este tema, la institución financiera, lo que se pretende lograr mediante este proyecto y como está relacionado con otros aspectos de la carrera.

En el Capítulo II Marco Teórico, se dan a conocer los antecedentes y las bases teóricas respectivas. En la sección de antecedentes se describen varios trabajos investigativos que sirvieron como soporte en diversos aspectos de este proyecto. Mientras que en las bases teóricas se presentan los conceptos de diversos autores, los cuales son necesarios para tener un claro entendimiento teórico de los diversos temas que de una u otra forma están inmersos en el proyecto de integración curricular.

En el Capítulo III Metodología, se plasma el diseño y tipos de investigación, operacionalización de variables, la población y muestra de investigación, técnicas e instrumentos de investigación. En este capítulo se da a conocer que los tipos de investigación que se van a emplear son la descriptiva y la explicativa. Además, este proyecto aplica el método mixto, en conjunto con el método descriptivo y el explicativo. La población es muy pequeña, por lo cual será usada en su totalidad como la muestra que se somete a estudio.

En el Capítulo IV Resultados y Discusión, se exponen los resultados obtenidos de la investigación, los cuales están conformados por la guía de observación llena y las contestaciones a los cuestionarios de las entrevistas, los mismos que cuentan con su respectivo análisis. Además, se muestra la verificación de hipótesis y finalmente la discusión, en donde se da cumplimiento a los tres objetivos específicos del proyecto por medio de las tablas y formulas correspondientes.

En el Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones, se establece que la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., posee un índice de morosidad del 3,85% que sobre pasa los límites aceptables. La mayoría de esta morosidad corresponde a los microcréditos, los cuales no son pagados por la influencia de factores internos y externos. Se recomienda aplicar mecanismos más rigurosos en la evaluación crediticia, más capacitación al personal con respecto a la morosidad, adoptar políticas de refinanciamiento, diversificación de fuentes de ingresos y explorar estrategias adicionales para mitigar la morosidad.

1.1. Contextualización de la Situación Problemática

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son entidades que favorecen en gran medida a socios y clientes mediante la prestación de servicios de carácter financiero para cubrir las diversas necesidades que poseen sus usuarios. Sin embargo, el cumplimiento de esta función no es fácil, durante el desarrollo de sus actividades suelen enfrentar inconvenientes significativos que pueden impedir su adecuado crecimiento y estabilidad. Una de las dificultades más conocidas que afectan a estas entidades es el incremento de la morosidad.

La morosidad se entiende como la falta del pago pertinente de las obligaciones financieras adquiridas, lo que a su vez implica una amenaza para la estabilidad económica de las cooperativas. Conforme incrementa la tasa de morosidad, ocurren varias situaciones adversas como consecuencia de este problema, las cuales afectan el buen funcionamiento de las entidades financieras y generan desconfianza por parte de los asociados y usuarios de las mismas.

En este contexto, es de suma importancia entender de manera más precisa como la morosidad incide en la rentabilidad de la cooperativa. Identificar los créditos que registran en mayor medida la presencia de morosidad y mediante ello mencionar mecanismos que podrían contribuir a la reducción o mitigación de los efectos adversos que genere este inconveniente, se vuelve fundamental para garantizar la seguridad y estabilidad financiera a largo plazo.

1.1.1. Contexto Internacional

Según Almeida (2022) las cooperativas de ahorro y crédito en América Latina han desempeñado un papel importante en el desarrollo económico de la región. En muchos países, las cooperativas de ahorro y crédito han sido fundamentales para facilitar el acceso al crédito a pequeñas y medianas empresas, así como a individuos de bajos ingresos. Esto ha contribuido a dinamizar la economía local, fomentar la inversión y el emprendimiento, y reducir la exclusión financiera. Además, las cooperativas de ahorro y crédito han sido un canal importante

para la movilización de ahorros en la región, fomentando el ahorro y la planificación financiera entre sus miembros. Esto ha contribuido a fortalecer la estabilidad financiera y a promover el desarrollo económico sostenible en la región.

A nivel internacional se puede apreciar lo importante que son las cooperativas de ahorro y crédito al momento de dinamizar la economía, esto se debe a su presencia en áreas geográficas específicas, puesto que la mayoría se localiza en pequeñas ciudades en las cuales los bancos no se encuentran presentes. Se puede considerar a esta situación como una cadena de colaboración, personas que cuentan con ingresos de baja denominación adquieren créditos para obtener un bien o servicio que satisfaga sus necesidades o contribuya a mejorar su estado económico y cuando este proceso es aplicado por múltiples personas se produce el desarrollo de la economía.

1.1.2. Contexto Nacional

De acuerdo con el Banco Internacional (2021), la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera emite políticas públicas y normas regulatorias para el Sistema Financiero de Seguros y de Valores, que se añaden a las leyes actuales. Mientras tanto, la Superintendencia de Bancos monitorea y dirige a las instituciones financieras del Ecuador, excluyendo a las cooperativas, que están sujeto al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, encargada de monitorear al sector financiero popular y solidario y sus organizaciones.

De acuerdo con el artículo Art. 1 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS) (2023) se entiende por economía popular y solidaria a la forma de organización económica en la que los miembros, de forma individual o colectiva, se organizan y llevan a cabo procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios con el fin de satisfacer necesidades y generar ingresos. Estas actividades se basan en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, priorizando el trabajo y al ser

humano como centro de su actividad, orientada hacia la obtención del buen vivir y en armonía con la madre naturaleza, en contraposición a la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

El Sector Financiero Popular y Solidario es un sector de la economía que se caracteriza por su enfoque en la inclusión financiera, la solidaridad y el apoyo a la economía popular. De acuerdo con el Art. 78 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (2023) este sistema financiero está conformado por las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro. Su participación contribuye en el desarrollo económico de la población, especialmente de aquellos sectores que tradicionalmente han estado excluidos del sistema financiero.

La información proporcionada por el Banco Internacional y la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria hace posible un entendimiento más preciso de cómo es la estructura y el funcionamiento del sistema financiero en Ecuador, así como la distribución de responsabilidades entre las distintas entidades encargadas de regular estas operaciones. El Sector Financiero Popular y Solidario, compuesto por cooperativas de ahorro y crédito, entidades solidarias, cajas y bancos comunales, juega un papel fundamental en la inclusión financiera y el desarrollo económico de la población, especialmente de los sectores excluidos históricamente por este sistema. Además, se destaca la importancia de la regulación y supervisión para garantizar la estabilidad y transparencia del sistema financiero en el país.

1.1.3. Contexto Local

Luego de entablar conversaciones con parte del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos, se pudo establecer que la morosidad es el inconveniente que afecta con mayor intensidad a la seguridad financiera de la entidad. Según lo señalado por dichos funcionarios, la morosidad es un inconveniente persistente que requiere de mayor

atención por parte de la entidad, para reducir o regular el impacto de la misma en la rentabilidad.

Al ser una entidad financiera, se dedica a proporcionar diversos créditos que en varias ocasiones no llegan a ser cubiertos por los solicitantes, lo cual genera el estado de morosidad, como resultado de esta situación se genera valores inferiores a lo esperado en la rentabilidad de la entidad, lo cual se refleja en su estado de resultados integral. Este aspecto deber ser manejado de manera oportuna para evitar la desestabilización del funcionamiento de la organización.

Para manejar esta situación de manera favorable se pueden realizar diversas actividades que involucren el estudio y análisis tanto de los diversos créditos que se ofrecen, la verificación de los niveles aceptables de la presencia de morosidad, entre otros. Lo importante es tener claro cómo se encuentra la entidad, en donde se registran las presentes o prever donde estarán las futuras afectaciones y de acuerdo a ello buscar mecanismos que permitan generar soluciones.

1.2. Planteamiento del Problema

¿Cómo la morosidad en la cartera de crédito incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos del cantón Montalvo periodo 2023?

1.2.1. Delimitación de Investigación por Contenido

Campo: Contabilidad de las IFS y del EPS.

Área: Cooperativismo de Ahorro y Crédito.

Aspecto: Determinación y análisis de indicadores de morosidad.

Espacial: La información se recopila en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos ubicada en el cantón Montalvo.

Temporal: El Proyecto de Integración Curricular da inicio en el mes de abril y culmina en el mes de agosto de 2024, empleando los datos financieros correspondes al periodo 2023.

1.3. Justificación

El presente proyecto surge de la imperante necesidad de entender como la morosidad en la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio está afectando directamente a su rentabilidad, lo que implica inseguridad en la estabilidad económica a futuro. Este trabajo tendrá como prioridad identificar los créditos donde se registran los niveles más elevados de morosidad, lo cual será de gran relevancia para gestionar un óptimo funcionamiento de los créditos en la cooperativa. Tratar este tema contribuirá a obtener información que permita tomar decisiones adecuadas por parte de los funcionarios y socios de la cooperativa; además, este proyecto servirá como tema de estudio o soporte para el respaldo de futuras investigaciones.

La rentabilidad de una cooperativa de ahorro y crédito depende en gran medida de la efectividad en la gestión de la cartera de crédito, por lo tanto, es fundamental identificar las causas de la morosidad y tomar medidas correctivas para mejorar la rentabilidad. Además, la morosidad en la cartera de crédito puede tener implicaciones financieras y operativas negativas para la cooperativa, como la disminución de los ingresos por intereses, mayores costos de provisiones, deterioro de la calidad de los activos, pérdida de confianza de los socios y clientes, entre otros.

Desarrollar este proyecto generará beneficios a la Cooperativa en diversos aspectos, entre los cuales destacan el mejoramiento de la salud financiera de la institución y el incremento de la confianza por parte de los socios y clientes. Estos aspectos son de vital importancia para garantizar la sostenibilidad financiera, el buen funcionamiento de la entidad e incentivar el cumplimiento de los compromisos financieros por parte de los clientes y asociados estratégicos.

1.4. Objetivos de Investigación

1.4.1. Objetivo General

Identificar mediante la determinación y análisis la morosidad en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos para presentar mecanismos que mejoren la rentabilidad.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Cuantificar la morosidad de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos, para verificar su efecto en la rentabilidad.
- Analizar la provisión de cartera de acuerdo al número de días y monto de créditos vencidos, para definir aquellos que están generando mayor afectación en la rentabilidad
- Presentar mecanismos para reducir los niveles de morosidad que tengan como efecto mejorar la rentabilidad.

1.5. Hipótesis

De qué manera la identificación mediante la determinación y análisis de la morosidad en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos del cantón Montalvo contribuirán a mantener una adecuada rentabilidad.

1.6. Articulación del Tema

El presente proyecto de integración curricular designado “Determinación y Análisis de los Indicadores de Morosidad sobre la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos del cantón Montalvo periodo 2023 y su incidencia en la Rentabilidad”, mantiene una estrecha relación con el proyecto realizado en las prácticas pre-profesionales de la autora, denominado “Aplicación de Procesos Contables, Financieros, y Tributarios en el Sector Público y Privado con Supervisión Docente”.

Durante el desarrollo de las prácticas pre-profesionales la autora tuvo la oportunidad de trabajar en un centro contable ubicado en el cantón Montalvo. En este lugar la autora pudo

comprender como se realizaba el desarrollo de diversos procesos inmersos en las constantes prácticas contables, por lo cual adquirió muchos conocimientos que fueron aplicados para obtener el efectivo cumplimiento de los objetivos específicos que a su vez completan el objetivo general planteado en este proyecto. Además, de ello la experiencia proporcionada por el proyecto de las practicas pre-profesionales favoreció a que la autora tuviera la capacidad necesaria para presentar su idea de proyecto a la cooperativa San Antonio, la socialización es una aptitud que no debe ser pasada por alto, puesto que es una herramienta que abre muchas puertas en la vida profesional y social.

CAPÍTULO II – MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Un adecuado Proyecto de Integración Curricular requiere de una minuciosa búsqueda de información, la misma que proviene de proyectos o trabajos investigativos similares y sirve como sustento para la correcta realización de este trabajo. En este caso se consideran los diversos detalles informativos proporcionados por tesis, revistas electrónicas, libros, entre otras fuentes. Dentro la información más importante y actualizada se destaca los siguientes datos:

De acuerdo con el análisis del caso elaborado por el Ulloa (2020) denominado “Análisis del Nivel de Morosidad de la Cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito FASAYÑAN”, cuyo objetivo general consiste en analizar los factores que influyen el nivel de morosidad de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda. Este trabajo emplea un enfoque cuantitativo, en conjunto con un análisis histórico. Como resultado de este trabajo se encontró que la morosidad de la cartera vencida está ocasionando perjuicios, sus niveles de morosidad se califican como riesgo alto y por ende se considera apropiada una reestructuración de las políticas empleadas para la generación de créditos y la realización de cobros, lo cual ayudaría a reducir los niveles de morosidad.

El trabajo investigativo anteriormente mencionado se ve involucrado en este proyecto puesto que proporcionó información relevante sobre los factores que influyen en la morosidad de la cartera, los cuales podrían estar influyendo en la cooperativa San Antonio y al contar con el precedente de este trabajo se puede establecer las similitudes existentes e incluso considerar parte de sus conclusiones como referente para generar soluciones a la problemática establecida.

La autora Caizan (2023), también contribuyo en este trabajo investigativo, por medio de su proyecto denominado “La cartera por morosidad en la rentabilidad de la COAC ACHIK INTI LTDA., en el cantón Cañar” el cual tenía como principal objetivo determinar la cartera por morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la COAC, ACHIK INTI LTDA., en el

cantón Cañar. En este estudio se empleó el método hipotético deductivo, analizando los hechos opuestos a la situación. En su conclusión se menciona el logro de la delineación de varias estrategias de rentabilidad dirigidas para tratar el asunto de la cartera vencida.

El anterior trabajo investigativo guarda relación con este proyecto, puesto que ambos trabajan con la variable de la rentabilidad, lo cual permite visualizar en sus conclusiones las múltiples actividades que se requieren para el cumplimiento de las estrategias que favorecen al mantenimiento de la productividad financiera a largo plazo, las mismas que sirvieron de estímulo para la mencionar o señalar algunos mecanismos que contribuyan a conseguir el mismo propósito.

La autora Villa (2023), desarrollo el trabajo de titulación llamado “La morosidad en la cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 provincia de Chimborazo”. El propósito de este estudio fue determinar la conexión entre los índices de morosidad y rentabilidad (ROA y ROE) en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 de la Provincia de Chimborazo. La investigación se basó en un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental de corte transversal y un nivel correlacional, utilizando pruebas estadísticas para detectar diferencias en los períodos analizados. Dentro de las conclusiones se destaca que el grado de morosidad fue de 4,51% para la Cooperativa Fernando Daquilema, mientras que para la Cooperativa Riobamba Ltda., fue de 1,95%. También, se trabajó con los indicadores de rentabilidad ROA y ROE, la Cooperativa Fernando Daquilema obtuvo un 6,61% de ROE, mientras que la Cooperativa Riobamba Ltda., tenía 6%; en cuanto al ROA, la primera entidad presenta 0,69 puntos porcentuales y la segunda cuenta con el 1,03%.

El trabajo de la autora Villa permite visualizar una comparación entre dos cooperativas que pertenecen al mismo segmento, pero poseen diversos índices de morosidad y rentabilidad. En este caso su trabajo sirve como impulso y mecanismo de corrección para el desarrollo de

este, por medio de la explicación de cómo funcionan y se aplican los índices de morosidad y rentabilidad en diversas entidades dedicadas a la prestación de servicios en el área financiera.

La egresada Punina (2024) elaboró como parte de su examen complejo, el tema “Diagnostico Financiero a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., del cantón Montalvo en el periodo 2021 – 2022” que tenía como objetivo general evaluar la salud financiera y el desempeño económico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del cantón Montalvo durante el periodo 2021 – 2022 mediante la aplicación de análisis financieros, para la toma de decisiones acertadas. Además, se empleó el enfoque descriptivo y como conclusión se da a conocer el valor de los porcentajes de incremento registrados al comprar el año 2021 y 2022, para las cuentas del activo el 31,66% y para el patrimonio el 22,22%, mientras que, sus obligaciones financieras con terceros tuvieron un incremento de 33,29%.

La previa investigación académica colaboró para la ejecución del presente proyecto mediante el aporte de datos informativos de gran importancia sobre la cooperativa y como se desarrolla ciertas actividades. También, proporcionó información acerca de los procesos que se llevaron a cabo para determinar si existió un aumento o disminución con relación a los valores de la rentabilidad, lo cual es un dato importante al momento de trabajar con esta variable.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Sistema Financiero

Según Ordóñez et al. (2020) el sistema financiero actúa como intermediario entre las personas que tienen excedentes de dinero y aquellas que necesitan financiación, utilizando instituciones financieras para facilitar esta función. En Ecuador, el sistema financiero está compuesto por cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas y demás instituciones financieras, siendo la banca privada la que posee la mayor cantidad de activos. La Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) regula y supervisa el sistema bancario en el país, con el objetivo de

proteger a los clientes y fortalecer el sistema financiero. Todas estas instituciones y entes reguladores trabajan para asegurar el movimiento de dinero y los pagos dentro de la economía, facilitando la compra y venta de activos en los mercados financieros.

El sistema financiero ecuatoriano es vital para el desarrollo económico del país, puesto que permite que las personas puedan acceder a financiamiento para emprender proyectos, adquirir bienes y servicios, invertir en negocios, entre otros. Además, las instituciones financieras cumplen un papel importante en la intermediación entre los ahorradores y los demandantes de recursos, contribuyendo a la estabilidad y crecimiento de la economía.

2.2.2. Segmentación de Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario

De acuerdo con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) (2024) la resolución No. 521-2019-F fue emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera para establecer reformas a la Norma de Segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario. La SEPS ha actualizado la segmentación para el año 2024 basándose en la información proporcionada por estas entidades. De acuerdo con la norma, los segmentos se presentan de la siguiente manera:

Tabla 1

Segmentos

Segmento	Activos
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00

Nota. La tabla muestra la segmentación del sector financiero.

Elaborado por: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2024)

La correcta distribución conforme la anterior tabla de valores, permite tener una definida idea de a que segmento corresponde la entidad financiera a la que se vaya a dirigir. En

este caso, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., se encuentra ubicada en el segmento 2, puesto que al término del periodo 2023 registró un total de activos de \$49.086.651,77 de acuerdo a lo publicado en el balance general de la cooperativa (Anexo 3), el mismo que está disponible en el portal de información de la entidad.

2.2.3. ¿Qué son las Cooperativas de Ahorro y Crédito?

Los autores García et al. (2021) establecen que las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones que pueden satisfacer las necesidades financieras de sus miembros y contribuir al bienestar de la comunidad y la sociedad mediante una gestión eficaz y eficiente, siguiendo los principios y valores establecidos para estas instituciones.

Al igual que otras entidades, las cooperativas de ahorro y crédito son colectivos que poseen sus propias características y deben cumplir con ciertos aspectos para que puedan continuar en funcionamiento. En este caso las cooperativas deben buscar la satisfacción en el ámbito financiero de sus usuarios, pero a la vez aportar de una u otra forma en el desarrollo de una mejor comunidad o sociedad. Se resalta la importancia de una gestión eficiente y el cumplimiento de principios y valores como la transparencia, responsabilidad social y equidad en su funcionamiento.

2.2.4. Historia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ecuatorianas

De acuerdo con el Banco Central del Ecuador (2022), el sistema de cooperativas de ahorro y crédito tuvo sus inicios en el siglo XIX en Quito y Guayaquil, entre los años 1879 y 1900. En un principio, estas cooperativas se formaron como organizaciones gremiales con el objetivo de beneficiar a sus miembros y establecer una caja de ahorros. A partir de 1910, surgieron más cooperativas respaldadas por distintos gremios y trabajadores, a pesar de que la primera ley de cooperativas se estableció en 1937, no fue hasta las décadas de los sesenta y setenta cuando el sistema empezó a cobrar mayor relevancia, gracias al apoyo de la Agencia Internacional para el Desarrollo del Banco Mundial y la Asociación Nacional de Uniones de

Crédito (CUNA). Estas cooperativas se basaban en la autoayuda, auto gerencia y responsabilidad de sus miembros, promoviendo principios como la copropiedad y el compromiso con la institución. La supervisión del sistema se fortaleció con la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en 2012, encargada de supervisar todas las cooperativas. En la actualidad, existen alrededor de 455 cooperativas activas en Ecuador, las cuales juegan un papel fundamental en el sistema financiero del país.

La información descubierta en este portal permite comprender como surgió la idea de tener una cooperativa de ahorro y crédito, expresa las diversas dificultades que debió sobre llevar para mantenerse en el mercado, así como, la importante mención de las instituciones que apoyaron la planificación y creación de estas entidades financieras. Es importante recordar que están reguladas desde el año 2012 por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y que al día de hoy se estima que existen en el país alrededor de 455 de este tipo de instituciones.

2.2.5. Crédito

Según Helder (2023) el crédito es una transacción financiera en la que una persona o entidad presta una cantidad de dinero a otra persona, quien se convierte en deudora. Es imprescindible firmar un acuerdo en el que la persona deudora se compromete a devolver la cantidad prestada en un periodo de tiempo determinado. Luego de solicitar un crédito, se establece una relación de confianza en la que es fundamental cumplir con los pagos para recibir los beneficios. De lo contrario, el historial crediticio de esa persona se verá afectado, lo que podría generar dificultades financieras en el futuro.

El crédito se lo percibe como una herramienta útil para financiar proyectos y gestionar la economía personal, pero requiere de responsabilidad y compromiso por parte de todas las partes involucradas. Es fundamental entender de manera clara y precisa los términos de la transacción, evaluar la capacidad de pago que posee el futuro acreedor del crédito y mantener una adecuada gestión financiera para evitar el surgimiento o aparición de problemas futuros.

2.2.6. Tipos de Créditos

De acuerdo con el artículo de Yulan y Poveda (2023) para conocer los tipos de créditos y las cooperativas de ahorro y crédito del sector popular y solidario en el Ecuador, se llevó a cabo un exhaustivo análisis de la información proporcionada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. A través de este estudio se busca obtener una visión amplia de los distintos tipos de créditos que ofrecen estas cooperativas, así como comprender la distribución y rasgos distintivos de las cooperativas de ahorro y crédito en el país. A continuación se presentan los siguientes:

Crédito de Consumo. Es un tipo de préstamo en el que una entidad financiera le otorga a un individuo una cantidad específica de dinero que este puede utilizar para adquirir bienes o servicios de consumo, como electrodomésticos, muebles, ropa, entre otros. El cliente debe devolver el dinero en cuotas mensuales incluyendo los respectivos intereses y posibles comisiones. Se solicita para cubrir necesidades personales y se basa en la capacidad de pago del solicitante.

Microcréditos. Son préstamos pequeños concedidos a socios para financiar proyectos o necesidades, con condiciones favorables en términos de tasas de interés y plazos de pago, y están diseñados para apoyar a personas de bajos recursos o con dificultades para acceder al sistema financiero tradicional, con lo cual se realiza la respectiva y apropiada inclusión financiera, lo que da como resultado el desarrollo económico de comunidades vulnerables.

Los créditos mencionados en los anteriores párrafos son los que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., con el propósito de que las personas puedan adquirir financiamiento, para que de una u otra forma los beneficiarios del crédito puedan satisfacer las necesidades que requieran de apoyo económico, mientras la institución se beneficia con el pago de los intereses y las demás retribuciones económicas previamente establecidas en la negociación.

2.2.7. Cartera de Crédito

Como señala Bonilla et al. (2022) la principal fuente de ingresos de las entidades financieras es la cartera de crédito, la cual en promedio constituye aproximadamente el 70% de sus activos totales. Este activo es fundamental para su crecimiento financiero y también es crucial para el desarrollo económico de un país y sus habitantes, puesto que proporciona recursos para impulsar y fomentar las actividades económicas, generando un efecto multiplicador en la economía.

La cartera de crédito se refiere al conjunto de préstamos otorgados por la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio. Esta cartera representa uno de los activos más importantes de la cooperativa, debido a que se espera que genere ingresos a través de los intereses y pagos asociados a los préstamos. Por lo tanto, es fundamental que la cooperativa maneje su cartera de crédito de manera eficiente y efectiva para asegurar su rentabilidad y estabilidad financiera.

2.2.8. Tasas de Interés

Como lo señala Banco Central del Ecuador (2024) en términos económicos, la tasa de interés se refiere al costo del dinero en un determinado período de tiempo, determinado por un monto específico. De igual manera, Rosales (2020) expresa que las tasas de interés se originan de acuerdos de préstamo de dinero entre personas o entidades que tienen excedentes financieros y que prefieren prestar dinero a aquellos que tienen déficits financieros a cambio de recibir de vuelta la cantidad inicial prestada más un interés adicional como ganancia.

Las tasas de interés son un mecanismo fundamental en la economía, puesto que influyen en las decisiones de consumo e inversión de las personas, cuando las tasas de interés son bajas, las personas tienden a invertir y consumir más, lo que estimula la economía. Por otro lado, si las tasas de interés son altas, las personas tienden a ahorrar más y disminuir su consumo e inversión. La cooperativa San Antonio tiene claramente definidas las tasas de interés respecto a cada crédito, cuyos valores se presentan a continuación:

Tabla 2*Tasas de interés de la Cooperativa San Antonio*

Tasas de Interés		
	Microcrédito	
	Agrícola	20%
Crédito de Consumo	Comercio	18%
14,99%	Transporte	
	Compra de Vehículos	16%

Nota. La tabla muestra los intereses correspondientes a los créditos que proporciona la Cooperativa San Antonio. Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos. Elaborado por: Merly Gómez (2024).

2.2.9. Gestión de Riesgo Crediticio

La gestión de riesgo crediticio se entiende como el proceso que sigue una serie de pasos ordenados para reducir los inconvenientes o la ausencia de los respectivos pagos de los créditos proporcionados a los clientes. El autor Cristóbal (2019) dice lo siguiente:

La gestión del riesgo de crédito tiene como objetivo básico preservar la solidez financiera y patrimonial de una entidad financiera de forma acorde con sus decisiones estratégicas en cuanto a metas de crecimiento y rentabilidad. En el caso de riesgo de crédito, abarca a la totalidad del ciclo del crédito, que comprende los procesos cronológicos de admisión, seguimiento y, si llega a ser necesario, recuperación.

La gestión del riesgo de crédito tiene como objetivo principal proteger la estabilidad financiera y patrimonial de una entidad financiera, en concordancia con sus objetivos estratégicos de crecimiento y rentabilidad. Se destaca que este riesgo abarca desde la evaluación inicial del cliente hasta el seguimiento y, en casos extremos, la recuperación de la deuda. Esto implica que la entidad debe implementar medidas para evaluar y vigilar de manera recurrente el riesgo crediticio, con el fin de minimizar pérdidas y mantener su salud financiera.

Tabla 3*Gestión de cobranza*

Gestión de Cobranza	
Días Vencidos	Mecanismos
1 – 5	Llamada Telefónica
6 – 10	Primera Notificación
11 – 20	Segunda Notificación
21 – 45	Tercera Notificación
46 - en adelante	Cobranza extrajudicial por medio de abogado
En caso de no tener respuesta luego del ultimo mecanismo se inicia un proceso legal	

Nota. La tabla muestra los actuales procesos para la gestión de cobranzas en el área de créditos. Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. Los Ríos del cantón Montalvo (2024). Elaborado por: Merly Gómez (2024).

2.2.10. Cartera Vencida

Los autores Arroba y Borja (2021) expresan que la cartera vencida se refiere a las cuentas o préstamos que han alcanzado su fecha límite de pago sin ser saldadas, lo que representa un riesgo crediticio para las instituciones financieras. La concesión de créditos puede aumentar las ventas y contribuir al crecimiento a largo plazo de los negocios, pero también conlleva riesgos en términos de costos generados. Es importante considerar las posibles pérdidas de la cartera restante para no afectar la liquidez y la rentabilidad de la empresa.

De igual manera, Hernández (2024) la cartera vencida representa los pagos que los clientes de una entidad financiera aún no han realizado en el plazo acordado, lo que genera deudas que afectan la salud financiera de la empresa. Es importante para ellos establecer acuerdos desde la cotización para evitar estas situaciones y mantener un flujo de ingresos

constante en el negocio. La falta de acción ante una cartera vencida puede desencadenar problemas financieros en el futuro.

Ambos autores coinciden en que la cartera vencida representa un riesgo para las instituciones financieras y la salud financiera de las empresas, señalan que es necesario establecer medidas preventivas desde el inicio de la relación con los clientes, como acuerdos claros y seguimiento de pagos, para evitar que las deudas se acumulen y generen problemas a largo plazo. Asimismo, resaltan la importancia de gestionar adecuadamente la cartera vencida para no afectar la liquidez y rentabilidad de la empresa. En este sentido, sugieren que las empresas deben estar atentas a las cuentas pendientes de pago y tomar acciones para recuperar los montos adeudados a fin de mantener un flujo de ingresos constante.

2.2.11. Provisiones de Cartera

Existen diversas perspectivas acerca de este tema, en este caso se considera la afirmación de Ardiles (2020) la cual menciona que las provisiones son activos categorizados como no monetarios, que pueden impactar de manera desfavorable en los resultados de una institución financiera, pero tienen como finalidad cubrir eventualidades que puedan surgir a tanto a corto, mediano e incluso a largo plazo en caso de incumplimiento en los créditos concedidos que forman parte de la cartera vencida. También, ayudan a reflejar de manera más realista la situación financiera de la entidad y a prever posibles riesgos y contingencias.

De acuerdo con Ibañez (2024) es importante asegurar que las provisiones establecidas sean adecuadas y realistas para que los estados financieros reflejen de manera precisa la situación financiera de una entidad. Es fundamental mantener registros detallados sobre cómo se calculan las provisiones y las razones que respaldan las estimaciones, lo cual garantiza transparencia y justificación en caso de auditorías o inspecciones. Es necesario revisar regularmente las provisiones contables para verificar su precisión y relevancia, ya que los eventos cambiantes pueden requerir ajustes en las cantidades establecidas.

Las provisiones de cartera en una cooperativa de ahorro y crédito son reservas que se constituyen para cubrir posibles pérdidas asociadas a la morosidad de los préstamos otorgados a los socios. Estas provisiones se establecen de acuerdo con normativas específicas y políticas internas de la cooperativa, con el objetivo de garantizar la solidez financiera de la institución y proteger los recursos de los socios. Es importante mencionar que son obligatorias para cumplir con los estándares de regulación financiera y garantizar la estabilidad y solidez de las instituciones financieras.

2.2.12. Morosidad

Los autores Gómez et al. (2019) definen la morosidad como la falta de cumplimiento en la cancelación del pago de los prestamistas de una entidad financiera. De acuerdo con Contreras (2019) el incumplimiento de los deudores puede ocasionar serios inconvenientes en la liquidez y rentabilidad, puede afectar tan profundamente que incluso podría llegar a tal extremo de producir como consecuencia un estado de insolvencia en la entidad financiera.

De igual manera, Bravo y Alcívar (2020) delimitan a la morosidad como un riesgo existente en el sistema financiero, el incremento de la misma puede ocasionar inconvenientes tanto en la rentabilidad como en la liquidez e incluso se podría arrojar pérdidas y escasez de provisiones. Además, Hinostroza (2021) señala que en varias ocasiones la morosidad se produce debido a la ineficiencia en la evaluación de crédito a proporcionar para un determinado cliente. De manera similar Vilca y Torres (2021) expresan que la incorrecta evaluación puede generar como consecuencia el surgimiento de un riesgo crediticio, entre otras dificultades financieras, tales como las ocurridas durante la pandemia.

Todo este conglomerado de opiniones, permiten comprender que la morosidad es un problema financiero que puede tener repercusiones en la estabilidad económica de cualquier cooperativa de ahorro y crédito. También, dan a conocer que para evitar este inconveniente es

muy importante verificar si la persona que va a ser beneficiaria del crédito tiene la capacidad económica de cubrir de manera puntual con el pago de las cuotas generadas por el mismo.

2.2.13. Rentabilidad

La rentabilidad es la habilidad que reside en un negocio, inversión o activo de producir beneficios económicos en relación con el capital desembolsado. Los autores Antunez y Torres (2020) manifiestan que la rentabilidad es entendida como una dimensión establecida para el control del potencial o habilidad que la empresa posee para generar recursos, los cuales generan como promesa de seguridad su permanencia en un mercado que constantemente evoluciona.

Según Gaytán (2020) se considera que la rentabilidad se define de acuerdo al riesgo que supone la inversión. De acuerdo con Cordova y Manguinuri (2022) para saber el monto de ganancia que se está generando es necesario evaluar la rentabilidad de la empresa. Mientras que Escobar et al. (2023) expresan que en la época contemporánea emplear los criterios de control interno y la rentabilidad, son de gran relevancia para obtener resultados beneficiosos en las utilidades de cualquier compañía.

De manera sencilla se entiende a la rentabilidad como la capacidad que posee una empresa o negocio para mantener un nivel de retribución económica estable, que no genere miedo o incertidumbre. Esta estabilidad debe ser proyectada y conservada a largo plazo, lo cual muestra a la empresa como una organización fuerte, estable y capaz de otorgar seguridad a cualquiera que desee ser parte de los procesos que involucran la ejecución de sus actividades económicas.

CAPÍTULO III – METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

En este proyecto de integración curricular se implementó el enfoque mixto de investigación, el cual se refiere a la combinación de métodos cualitativos y cuantitativos para recopilar, analizar e interpretar la información obtenida luego del respectivo proceso investigativo. Esta aproximación permitió obtener una comprensión más completa y profunda de un fenómeno o problema de investigación al combinar las fortalezas de ambos métodos.

Investigación Descriptiva. De acuerdo con Mejia (2020) se enfoca en describir las características, propiedades o comportamientos de un fenómeno, sin necesariamente explicar la causa de estos. En otras palabras, se centra en la observación y la recopilación de datos para obtener una imagen detallada y precisa de lo que se está estudiando. Su objetivo es proporcionar una visión general y detallada del tema en cuestión, sin intentar explicar ni modificar los elementos observados.

En este proyecto de integración curricular, mediante este tipo de investigación se recopiló los datos relacionados con la morosidad de los socios de la cooperativa, su comportamiento de pago, las causas de la morosidad, y cómo esto afecta la rentabilidad de la cooperativa. Además, se pudo investigar cómo la cooperativa maneja la morosidad, qué medidas ha implementado para reducirla y como pretende mejorar su estabilidad financiera.

Investigación Explicativa. Ochoa y Yunkor (2022) manifiestan que es un tipo de investigación que busca la comprensión de las causas y efectos de un fenómeno o problema en particular. Este tipo de investigación está enfocada en buscar explicaciones y respuestas a preguntas sobre por qué ocurre un fenómeno, cuáles son sus causas y cómo se relacionan entre sí. A través de esta investigación, se busca ir más allá de la simple descripción de un fenómeno y profundizar en el análisis de sus causas y consecuencias.

En el caso de este proyecto, el cual trata sobre la morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., la investigación explicativa fue de gran utilidad para analizar la manera en la cual la morosidad está relacionada con los problemas de estabilidad financiera en la cooperativa y ayudó para proporcionar información valiosa que fue empleada al momento de presentar medidas para prevenir y gestionar la morosidad.

3.1.1. Método de Investigación

Método Mixto. Las autoras Molano y Cárdenas (2021) expresan que el método mixto es una combinación entre las metodologías cualitativas y cuantitativas en un mismo estudio, aprovechando las características más beneficiosas de cada una. El método mixto puede incluir la recopilación y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como la integración de ambos tipos de datos en la interpretación de los resultados. Este método es especialmente útil en investigaciones complejas donde se requiere una comprensión multifacética del tema estudiado.

En el presente proyecto, se empleó el método mixto puesto que favoreció el análisis e interpretación de los datos cualitativos y cuantitativos que están inmersos en este proceso. Los datos cualitativos fueron proporcionados por miembros del área de créditos de la cooperativa, como resultado de una entrevista. Mientras que los datos cuantitativos fueron otorgados de manera verbal por parte del jefe operativo del área de créditos, según los registros existentes.

Método Descriptivo. Espada (2021) expresa que este método es fundamental en investigación, puesto que aporta información precisa y confiable que puede ser utilizada para explicar fenómenos, formular hipótesis y diseñar estrategias de intervención en diferentes ámbitos de estudio. Su carácter definitivo radica en su capacidad para recolectar datos cuantificables y analizarlos de manera objetiva, proporcionando evidencia sólida y fundamentada para la toma de decisiones.

Durante el desarrollo del proyecto se requirió de la aplicación del método descriptivo, de ese modo se pudo obtener valores cuantificables que generen confianza a la cooperativa y cualquier interesado en este proyecto. Cabe recalcar, que este método permitió tener a disposición la evidencia necesaria para sustentar la presentación de otros mecanismos alternativos para disminuir el índice de morosidad registrado en la cartera de créditos.

Método Explicativo. De acuerdo con Alegría (2021) este método es de gran importancia en la investigación científica puesto que permite descubrir las razones detrás de los eventos observados y construir un entendimiento sólido y confiable sobre cómo funciona el problema del proyecto. Es decir, que facilita la identificación de cuáles son los factores que colaboran para generar la problemática que se está estudiando y al entender este aspecto se puede comunicar esta situación a los demás interesados en el tema.

El método explicativo estuvo inmerso en este proyecto de integración curricular, debido a que por medio de este, se pudo descubrir cuáles son los factores que influyen en la existencia de la morosidad en la cartera de crédito de la cooperativa, lo cual permitió establecer una idea clara de cómo se encuentra actualmente ese inconveniente financiero, para que luego de tener toda esta información se pudo dar a conocer todo el panorama sin equivocaciones o excesos que también pueden afectar al desarrollo del proyecto.

3.2. Operacionalización de Variables

Tema. Determinación y análisis de los indicadores de morosidad sobre la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos del cantón Montalvo periodo 2023 y su incidencia en la rentabilidad.

Variable Independiente. Morosidad.

Variable Dependiente. Rentabilidad.

Instrumentos. Observación directa y entrevistas.

Tabla 4*Operacionalización de las variables*

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem / Instrumento
Variable Independiente Morosidad	Falta de pago pertinente de las obligaciones financieras adquiridas por los prestatarios.	Departamento de Créditos	Tasa de morosidad sobre cartera de crédito	Índice de Morosidad = Saldo de la Cartera de Crédito vencida al cierre del periodo / Saldo de la Cartera de Crédito total al cierre del periodo.
		Gestión de Cobranza	Distribución de morosidad por tipo de crédito	Distribución de morosidad = (Número de créditos morosos por tipo de crédito / Total de créditos por tipo de crédito) x 100
Variable Dependiente Rentabilidad	Capacidad de la cooperativa para generar ingresos a partir de sus operaciones financieras	Tipos de Crédito	Créditos de Consumo y Microcréditos	Monto del Préstamo y Tasa de Interés

Nota. La tabla muestra la operacionalización de las variables. Elaborado por: Merly Gómez (2024).

3.3. Población y Muestra de Investigación

3.3.1. Población

De acuerdo con lo mencionado por los autores Arias y Covinos (2021) en la investigación científica, es necesario tener definiciones conceptuales claras para delimitar con precisión el tema de estudio, siendo esencial el concepto de “población”. En este contexto, la

población se refiere al conjunto total de individuos, eventos o elementos que comparten características similares, por lo cual, se los considerada como el objeto de investigación.

La población inmersa en el desarrollo de este proyecto de integración curricular estuvo conformada por un total de cuatro profesionales, distribuidos de la siguiente manera: dos asesores de créditos, un asesor de cobranzas y un jefe operativo. Cada uno de estos colaboradores es fundamental para el correcto funcionamiento del área encargada de la asignación de créditos en la cooperativa. Además, aportaron con información de gran relevancia para la ejecución exitosa del proyecto.

3.3.2. Muestra

Los autores Arias y Covinos (2021) establecen que la muestra en una investigación es un subconjunto representativo de la población total que se elige para ser estudiado. Esta muestra se selecciona de manera aleatoria o de forma intencional, y su objetivo es hacer inferencias sobre toda la población a partir de los datos recopilados en la muestra. También, debe ser lo suficientemente grande y diversa para ser considerada representativa y poder generalizar los resultados a la población total.

La muestra tomada para la realización de este proyecto de integración curricular de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos del cantón Montalvo, corresponde a toda la población, la cual será considerada como sujeto de estudio.

Tabla 5

Muestra representativa de la población

Cargo	Número
Asesores de Créditos	2
Asesor de Cobranzas	1
Jefe Operativo	1
Total	4

Nota. La tabla muestra el personal que labora en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. Los Ríos del cantón Montalvo. Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. Los Ríos del cantón Montalvo (2024). Elaborado por: Merly Gómez (2024).

3.4. Técnicas e Instrumentos de Medición

3.4.1. Técnicas

Observación Directa. Según Cajal (2020) la acción de observar directamente es una forma de recopilar información sobre un individuo, fenómeno o situación específica. En este enfoque, el investigador se encuentra físicamente presente en el lugar donde ocurre el evento, sin influir en él, para garantizar la autenticidad de los datos recopilados. La observación directa muy útil para recopilar información de primera mano, puesto que permite capturar detalles y matices que podrían pasar desapercibidos en otro tipo de investigaciones. Esta técnica se aplicó al momento de revisar la información documental de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio.

Parte fundamental dentro del desarrollo de cualquier proyecto, es la capacidad de observar cómo se desarrolla el problema con el propósito de entenderlo, pero sobre todo sin interferir en este. Al estar físicamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., se pudo obtener una perspectiva más completa de todos los elementos que abarca el problema de la morosidad y cómo afecta a la conservación de una óptima rentabilidad.

Entrevistas. De acuerdo con Feria et al. (2020) una entrevista es una conversación formal en la que una persona denominada el entrevistador realiza una serie de preguntas a otra persona o varias personas identificada como el o los entrevistados, con el fin de obtener información sobre un tema específico. Puede ser utilizada en diversos contextos, como en la selección de personal, la investigación periodística, la obtención de testimonios, entre otros.

La entrevista es una técnica muy empleada para reunir información, sobre todo al entrevistar a profesionales que trabajan en la misma área, con el mismo propósito, pero realizando procesos diferentes. En este caso, el entrevistador debió realizar entrevistas a la muestra del personal que labora en el área de créditos de la Cooperativa San Antonio Ltda., con lo cual se obtuvo mayores detalles de por qué y cómo afecta la morosidad a la rentabilidad.

3.4.2. Instrumentos

Guía de Observación. Pérez y Merino (2021) sugieren que una guía de observación es un documento creado para guiar y organizar la observación de ciertos fenómenos. Esta herramienta facilitará la observación detallada e imparcial de varios aspectos de la gestión financiera de la empresa, como los estados financieros, los indicadores y otros documentos financieros; proporcionando la información de forma organizada y sistemática.

Para observar la problemática presente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio, se requirió de la guía de observación, puesto que mediante este instrumento se pudo realizar el proceso de observación de manera imparcial, lo cual fue muy importante para no entorpecer la obtención de información. Además, mediante este instrumento fue posible registrar cuidadosamente los datos encontrados durante el proceso para evitar omisiones.

Cuestionarios. De acuerdo con Lifeder (2022) un cuestionario es una forma de recopilar información relevante sobre un tema específico, mediante la realización de preguntas a diversas personas. A través de las respuestas proporcionadas, se obtienen datos que posteriormente se pueden analizar. Las personas que responden a una encuesta o formulario pueden tener diversos perfiles, lo que puede afectar los resultados obtenidos y la información recopilada en las preguntas. Los cuestionarios que se aplicarán a la muestra de la cooperativa contendrán preguntas formuladas de manera clara y precisa, para recabar la información de manera rápida y específica.

Para llevar a cabo una entrevista que cumpla con su función de recabar información, fue necesario tener un cuestionario bien estructurado. El cuestionario estuvo conformado por preguntas abiertas o cerradas, en este caso se usaron preguntas abiertas para tener más datos informativos. De igual manera, es importante recalcar que este instrumento contenía interrogantes distintas para cada entrevistado, puesto que no desarrollan las mismas labores dentro de la cooperativa.

3.5. Recursos

3.5.1 *Recursos Humanos*

La elaboración de este proyecto de integración curricular requirió el uso de varios recursos, entre estos los humanos. Estos recursos están integrados por varios individuos, los cuales aportan de una u otra forma para llegar a la meta propuesta, en este caso es recabar información para la comprensión y explicación de cómo afecta el problema de la morosidad a las cooperativas de ahorro y crédito. A continuación, se dan a conocer cuáles fueron los recursos empleados:

- **Estudiante.** Es el responsable de desarrollar la investigación.
- **Docente Tutor del Proyecto de Integración Curricular.** Es el encargado de proporcionar orientación, realizar correcciones y supervisar la adecuada ejecución de la totalidad del proyecto.
- **Entrevistados.** Son las diversas personas que forman parte del proceso de recolección de información.

3.5.2. *Recursos Económicos*

La manera más adecuada de dar a conocer los recursos económicos que fueron manejados es mediante la presentación de un presupuesto. De acuerdo con UNIR (2022) un presupuesto es un plan financiero que detalla los ingresos y gastos proyectados durante un período de tiempo determinado. Es una herramienta importante para ayudar a las personas, empresas u organizaciones a controlar sus finanzas, establecer metas financieras y tomar decisiones informadas sobre cómo administrar su dinero de manera eficiente. Un presupuesto puede incluir ingresos regulares, gastos fijos, gastos variables, ahorros, inversiones y cualquier otro movimiento de dinero que pueda ocurrir durante el período de tiempo especificado.

Para el desarrollo de este proyecto se empleó diversos recursos, los cuales implicaron un gasto económico, la mejor manera de controlar los gastos fue definir que se utilizó, el valor

de cada uno y la presentación del total al que asciende, para que de ese modo todo aquel interesado en desarrollar este proyecto tenga en consideración los gastos que conlleva, lo cual puede variar del lugar donde se vaya a implementar este trabajo. A continuación, se presenta el presupuesto:

Tabla 6

Presupuesto

Determinación y análisis de los indicadores de morosidad sobre la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos del cantón Montalvo periodo 2023 y su incidencia en la rentabilidad				
Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Precio Unitario	Total
Anillados	Unidad	6	\$ 1.00	\$ 6.00
Impresiones	Unidad	280	\$ 0.25	\$ 70.00
Internet	Meses	3	\$ 16.00	\$ 48.00
Lapiceros	Unidades	4	\$ 0.50	\$ 2.00
Memoria USB	Unidad	1	\$ 8.00	\$ 8.00
Transporte	Días	10	\$ 1.00	\$ 10.00
Total de Inversión	-	304	\$ 26.75	\$ 144.00

Nota. La tabla muestra el presupuesto del Trabajo de Integración Curricular. Elaborado por: Merly Gómez (2024).

3.6. Plan de Tabulación y Análisis

3.6.1. Bases de Datos

La recopilación de datos se llevó a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos, para ello se aplicaron las técnicas de observación directa y la entrevista, la primera por medio de una guía de observación y la segunda a través de un cuestionario para cada uno de los profesionales que integran la muestra a estudiar. Para la digitalización de los datos informativos se usaron las aplicaciones de software Microsoft Word y Microsoft Excel.

3.6.2. Procesamiento de Datos

La información obtenida fue examinada a detalle para comprender y asignar la adecuada importancia con relación a los principales propósitos del proyecto. El procesamiento de los datos informativos fue un tratamiento que se realizó de manera minuciosa para obtener resultados acertados y apropiadamente sustentados con las evidencias correspondientes. Para lo cual se ejecutaron los siguientes pasos:

- **Recolección de la Información.** Se recopiló información usando las técnicas pertinentes, luego se realizó una clasificación de los datos, para desechar información poco relevante obtenida con la observación directa y entrevistas.
- **Organización de la Información.** Para facilitar el análisis y comprensión, se ingresó esta información en formato digital a través de Excel y Word, los cuales ayudan a mantener el orden y precisión.
- **Interpretación Cuidadosa.** En este punto se redactó que fue lo que se descubrió durante la investigación y sobre todo estableció cuál es la relación que mantiene con la problemática planteada.

3.6.3. Aspectos Éticos

El Proyecto de Integración Curricular “Determinación y análisis de los indicadores de morosidad sobre la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos del cantón Montalvo periodo 2023 y su incidencia en la rentabilidad” se realizó teniendo en consideración los valores éticos básicos para tener una sana y armónica convivencia, los cuales son el respeto, la responsabilidad y la honestidad. Además, se asegura la absoluta confidencialidad respecto a los datos proporcionados por la cooperativa para la elaboración del proyecto. El debido cumplimiento de estos aspectos éticos asegura que el proyecto sea realizado de manera apropiada con el único propósito de hacer honor a la transparencia.

CAPÍTULO IV – RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4. 1. Resultados

Durante el desarrollo de la fase investigativa, se implementaron dos importantes instrumentos, el primero denominado guía de observación y el segundo los cuestionarios, los cuales facilitaron la recolección ordenada de la información. Luego de haber realizado la respectiva indagación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos, ubicada en el cantón Montalvo, se presentaron los siguientes hallazgos:

Tabla 7

Guía de observación

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO						
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA						
TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR						
Guía de Observación						
Nombre de la Empresa		Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos				
Nombre del Observador		Merly Anagelly Gómez Camacho				
Área a Evaluar		Cooperativismo de Ahorro y Crédito				
N°	Aspectos a Evaluar	Cumple		Evaluación		Observaciones
		Si	No	Ponderación	Calificación	
1	¿Se registra y se hace seguimiento de los créditos otorgados por la cooperativa durante el periodo 2023?	X		10	9	La cooperativa debe mejorar el proceso de seguimiento de los créditos otorgados.
2	¿Se utilizan criterios específicos para clasificar a los clientes según su nivel de riesgo crediticio?	X		10	7	Se requiere un mayor control en socios nuevos con el propósito de evitar la morosidad.
3	¿Se emplea una metodología definida para calcular y registrar los indicadores de morosidad en la cartera de crédito?	X		10	10	

4	¿Se realiza gestión de cobranza de los créditos vencidos o en situación de mora?	X	10	8	Es necesario aplicar más controles en estos procesos.
5	¿Existen acciones preventivas para evitar la morosidad en la cartera de crédito?	X	10	7	Es necesario realizar más visitas de campo a los socios.
6	¿Se aplica una tasa de interés promedio a los créditos durante el periodo 2023 y se evalúa su relación con los niveles de morosidad?	X	10	10	
7	¿Se tienen políticas específicas de refinanciamiento o reestructuración de créditos para clientes con dificultades para cumplir con sus obligaciones?	X	10	7	Sin embargo, requiere de otras políticas que permitan la aplicación de nuevos mecanismos.
8	¿La cooperativa ha planificado aplicar políticas sumamente estrictas para la captación de clientes?	X	10	1	La cooperativa considera que los clientes siempre buscan las instituciones financieras menos estrictas.
9	¿Se lleva un registro detallado de las causas principales de morosidad entre los clientes?	X	10	1	La cooperativa no cuenta con un registro detallado de todas las causas de morosidad.
10	¿Se han identificado conclusiones o hallazgos del análisis de la morosidad en la cartera de crédito durante el periodo 2023, y se han propuesto recomendaciones para mejorar la rentabilidad de la cooperativa?	X	10	7	Se recomienda aplicar una mayor verificación de datos.

11	¿Se ofrece algún tipo de incentivo a clientes que mantienen un buen historial de pagos?	X	10	1	No se ha aplicado ningún tipo de incentivo.
12	¿Se implementan medidas para asegurar la precisión y confiabilidad de la información relacionada con la cartera de crédito y la morosidad?	X	10	10	
Total			120	78	

Nota. La tabla muestra la guía de observación del Trabajo de Integración Curricular. Elaborado por: Merly Gómez (2024).

A continuación de esto, se describieron los resultados derivados de las entrevistas llevadas a cabo con el personal que labora en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos.

Tabla 8

Entrevista realizada al asesor de crédito 1

Entrevista Dirigida a: Asesor de Créditos 1 de la Cooperativa San Antonio Ltda.

Preguntas

1. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la cooperativa en la gestión y reducción de la morosidad en su cartera de crédito?

El primer desafío que enfrenta la cooperativa es la inseguridad, debido a que los socios no laboran con normalidad y por ende los clientes no pueden cancelar los valores de los préstamos. Otro desafío es la falta de fidelización del socio hacia la institución, esto se refleja en muchos socios que poseen créditos en varias instituciones al mismo tiempo.

2. ¿Qué factores internos y externos considera que contribuyen más a la morosidad en la cartera de crédito de la cooperativa?

Respecto a los factores internos en ocasiones se registran problemas o dificultades al momento de la atención debido a problemas externos. La falta de educación financiera de los socios también genera estragos. De acuerdo a los factores externos algo que afecta son los cambios climáticos, puesto que esto afecta a los clientes que solicitan microcréditos agrícolas y al comercio en general.

3. ¿Cuál es su opinión sobre la efectividad de las políticas actuales de la cooperativa para prevenir y controlar la morosidad?

La morosidad ha tenido cambios significativos, sin embargo, se requiere ser más estrictos en las políticas para otorgar créditos.

4. ¿Cómo la morosidad en la cartera de crédito afecta la reputación y la confianza de los socios y clientes en la cooperativa?

Los socios y clientes por lo general no se preocupan por verificar el estado de la morosidad presente en la cooperativa.

5. ¿Qué medidas específicas sugiere para mejorar el proceso de recuperación de créditos morosos en la cooperativa?

Sería más eficiente tener un abogado de planta y contratar un consorcio para la recuperación de los créditos en juicio.

6. ¿Qué papel juega la educación financiera en la prevención de la morosidad entre los clientes de la cooperativa?

Los clientes reflejan quemeimportismo respecto a la educación financiera y por consiguiente la consecuencia de esta actitud aparece en la provisión de cartera.

7. ¿Cómo actualmente la morosidad en la cartera de crédito está afectando a la rentabilidad?

Al existir mayor morosidad se genera más provisión y esto reduce la rentabilidad, si existiera baja morosidad por consiguiente la rentabilidad sería mayor.

8. ¿Qué estrategias se pueden establecer para que la morosidad no afecte la rentabilidad?

Lo más efectivo sería realizar los cobros desde el primer día, de igual manera se debe impedir el castigo de los créditos, puesto que se convierte en un valor incobrable.

9. ¿La morosidad se podría dar por deficiencias en el proceso de análisis del cliente para otorgar créditos? Si su respuesta es sí, ¿Cuáles serían los mejores mecanismos para el correcto análisis y disminución de la morosidad?

Incluso aplicando un minucioso análisis, el problema radica en el socio. En ciertas ocasiones la presión para obtener socios genera que los asesores de créditos omitan ciertos detalles.

10. ¿Cuáles son los principales factores que podrían impactar positiva o negativamente en la rentabilidad de la cooperativa en el próximo año?

Un factor favorable sería el incentivo por recuperación de cartera. Como ejemplo de un aspecto negativo se puede considerar a la presión por cumplir las metas establecidas.

11. ¿Cómo la rentabilidad de la cooperativa se ve afectada por las fluctuaciones en las tasas de interés y las condiciones económicas generales?

Las tasas de interés de la competencia generan que los clientes o futuros clientes busquen otras cooperativas, los cuales volverán en cuanto el valor de las tasas disminuya.

12. ¿Cuál es su opinión sobre la diversificación de los productos y servicios financieros como estrategia para mejorar la rentabilidad de la cooperativa?

Siempre se requiere de una venta cruzada, es decir, se realiza la venta de una cuenta, un seguro de vida o una tarjeta, es decir, se requiere vender un seguro adicional.

Nota. La tabla muestra el resultado de la entrevista realizada al asesor de crédito 1 de la Cooperativa San Antonio Ltda. Elaborado por: Merly Gómez (2024).

Tabla 9

Entrevista realizada al asesor de crédito 2

Cuestionario
Entrevista Dirigida a: Asesor de Créditos 2 de la Cooperativa San Antonio Ltda.
Preguntas
<p>1. ¿Cuál debería ser el enfoque principal de la cooperativa para reducir la morosidad: la mejora de los procedimientos de evaluación de crédito, el seguimiento más riguroso de los pagos o la implementación de políticas de refinanciamiento?</p> <p>Para reducir la morosidad es necesario aplicar la mejora de los procedimientos de evaluación de crédito, el seguimiento más riguroso de los pagos e incluso la implementación de políticas de refinanciamiento.</p>

2. ¿Cómo la morosidad en la cartera de crédito está afectando la estabilidad financiera de la cooperativa a largo plazo?

Esto sucede debido a la provisión de cartera, mientras surja más morosidad, se requiere de más provisión y eso se convierte en un gasto, lo cual reduce la rentabilidad.

3. ¿Qué estrategias recomendaría para identificar tempranamente a los clientes en riesgo de caer en morosidad?

Lo más apropiado es desarrollar correctamente el proceso de seguimiento, puesto que muchos factores influyen en la caída de un crédito, pero si realiza el seguimiento se tendrá el conocimiento de porque el cliente no ha cumplido con sus obligaciones financieras y a la vez proponer alternativas que hagan posible el pago de los valores pendientes.

4. ¿Cómo afecta la morosidad en la cartera de crédito la eficiencia operativa y la productividad de este departamento?

Si la morosidad es alta, el índice de morosidad que es subido a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, genera que la SEPS este más pendiente de los procesos de la cooperativa, generando presión en los empleados.

5. ¿En qué proceso se registran mayores riesgos de morosidad para la cooperativa?

Los mayores riesgos se registran al momento de colocar los créditos, puesto que si se conserva una cartera sana por consiguiente la rentabilidad sería mayor.

6. ¿La cooperativa debería establecer límites más estrictos en términos de riesgo crediticio para evitar la morosidad en el futuro?

Para proporcionar créditos, el personal del área crediticia se basa en un manual establecido de acuerdo a muchos lineamientos, por lo que cuenta con los límites necesarios. Además, si los procesos se vuelven más estrictos ocasionara que los socios vayan a la competencia.

7. ¿Cómo la cooperativa podría mejorar la comunicación y la negociación con los clientes morosos para facilitar la recuperación de los créditos impagos?

Para los clientes en mora se podrían aplicar más mecanismos que disminuyan la deuda y por consiguiente conseguir que el cliente pague el valor del crédito.

8. ¿Qué importancia asigna a la eficiencia operativa y la gestión de costos en la mejora de la rentabilidad de la cooperativa?

La mejora de los indicadores, puesto que si la morosidad se regula por ende se mejoran los balances.

9. ¿Cómo la rentabilidad de la cooperativa se vería afectada por el castigo de créditos?

Luego de haber transcurrido los 1080 días se procede a castigar los créditos y se dirige esos valores a los gastos, lo que genera menos rentabilidad.

10. ¿Qué estrategias podría implementar la cooperativa, para obtener una cartera de bajo riesgo que permita el aumento de la rentabilidad?

Una buena colocación de créditos, puesto que si se realiza la apropiada colocación no se genera inconvenientes y por lo tanto no afecta la rentabilidad.

11. ¿Cómo la percepción de los socios y clientes sobre la rentabilidad de la cooperativa influye en su relación con la misma?

Por lo general los socios no tienen conocimiento de estos datos y por consiguiente no genera ningún tipo de afectación.

12. ¿Qué desafíos específicos enfrenta la cooperativa en términos de maximizar su rentabilidad en un entorno económico y competitivo en constante cambio?

La mayor fuente de ingresos de la cooperativa proviene de la colocación de créditos y este proceso se puede ver afectado por las bajas tasas de interés o la mínima cantidad de requisitos que propone la competencia.

Nota. La tabla muestra el resultado de la entrevista realizada al asesor de crédito 2 de la Cooperativa San Antonio Ltda. Elaborado por: Merly Gómez (2024).

Tabla 10

Entrevista realizada al asesor de cobranzas

Cuestionario
Entrevista Dirigida a: Asesor de Cobranzas de la Cooperativa San Antonio Ltda.
Preguntas

1. ¿Cuál es el fundamento sobre el cual se lleva a cabo el trabajo de cobranzas?

Se realiza enfocado en metas de recuperación de la cartera improductiva, sin dejar de lado el control de la provisión.

2. ¿Cuál es su percepción sobre los principales factores que contribuyen a la morosidad en la cartera de crédito de la cooperativa?

Los factores que influyen son las reducciones de fuentes de trabajo, la inseguridad, entre otras. También existen otros factores como lo es el caso de las inundaciones, las cuales dañan los cultivos y por consiguiente el agricultor no puede cancelar a tiempo los préstamos pendientes.

3. ¿Qué desafíos enfrenta usted en su rol de asesor de cobranzas al tratar con situaciones de morosidad en la cartera?

En primer lugar, es importante entender que la morosidad es variable, incide de un mes a otro. La morosidad se genera por diversas situaciones que requieren buscar la forma de ser manejada correctamente para que no afecte a gran escala a la rentabilidad.

4. ¿Cuáles serían las estrategias o acciones que considera más efectivas para reducir la morosidad y recuperar los créditos impagos?

La primera estrategia sería que los asesores de créditos visiten a los socios desde los primeros días de vencimiento del crédito. Otra estrategia sería aceptar acuerdos o compromisos de pago a muy corto plazo.

5. ¿De qué forma evalúa el impacto de la morosidad en la rentabilidad de la cooperativa y en su trabajo diario?

Al momento de realizar el trabajo diario la morosidad implica que se debe generar un mayor compromiso con el control de los créditos, para que no pasen de una calificación a otra.

6. ¿Existen tendencias o patrones específicos que ha observado en los casos de morosidad que podrían ser útiles para identificar y abordar el problema?

Uno de los aspectos que puede calificar como patrón específico es la repetición de certificados laborales para distintas personas por parte del mismo empleador. En otros casos los rubros de los ingresos establecidos en la documentación que presentan los clientes no están acorde con la situación económica del país.

7. ¿Qué recomendaciones tiene para mejorar la comunicación y la relación con los prestamistas durante el proceso de liquidación (desembolso del crédito)?

Es recomendable que durante el proceso de liquidación se hable nuevamente sobre las fechas de pago, las tablas de amortización empleadas y la generación de rubros de cobranza, los cuales implican que el socio tendrá que pagar más.

8. ¿De qué forma la morosidad en la cartera de crédito está afectando la rentabilidad?

Debido a la existencia de mayor morosidad, se debe incrementar la provisión y como consecuencia esto merma la utilidad.

9. Desde su perspectiva, ¿cuáles son los mayores desafíos que enfrentan en términos de maximizar la rentabilidad en el contexto actual?

En este caso, los mayores desafíos que enfrentamos son la delincuencia y los constantes cambios climáticos. Las extorsiones han ocasionado que muchos locales dejen de laborar y esto impide que tengan el dinero suficiente para cancelar los créditos e incluso dificulta la captación de clientes. Mientras que los constantes cambios climáticos ocasionan que los agricultores no puedan pagar sus obligaciones.

10. ¿Qué papel juega su departamento en la optimización de la rentabilidad de la cooperativa, específicamente en la cartera de crédito?

Juega un papel muy importante, puesto que a través de la recuperación de los créditos se genera mayor rentabilidad y crecimiento.

11. ¿Cómo se podría evitar el castigo de créditos para contribuir a una mayor rentabilidad?

Los créditos que más se castigan son de aquellas personas que cambian constantemente de domicilio, por ello dentro de los primeros 10 días de cada mes se visitan a los socios que están a punto de castigar (llegar al límite de 1.080 días), con el propósito de recuperar por lo menos una cuota, para de ese modo evitar el castigo.

12. ¿Qué oportunidades identifica para diversificar los ingresos y mejorar la rentabilidad más allá de la cartera de crédito?

Tener mayor captación de cuentas para crecer en socios, tales como cuentas de ahorros, al igual que pólizas a plazo fijo.

Nota. La tabla muestra el resultado de la entrevista realizada al asesor de cobranzas de la Cooperativa San Antonio Ltda. Elaborado por: Merly Gómez (2024).

Tabla 11*Entrevista realizada al jefe operativo*

Cuestionario	
Entrevista Dirigida a: Jefe Operativo de la Cooperativa San Antonio Ltda.	
Preguntas	
1. ¿Cuál es su percepción sobre las causas subyacentes de la morosidad en la cartera de crédito y cómo impacta en la rentabilidad?	Una de las causas son las extorciones y los demás aspectos ocasionados por la inseguridad, puesto que afecta a los comercios debido a la cancelación de los créditos. Con respecto a los créditos agrícolas, las inundaciones o pérdidas de cosechas ocasionan que los clientes no cumplan con sus obligaciones.
2. ¿Qué medidas específicas ha implementado o considera necesario implementar para reducir el indicador de morosidad en la cooperativa?	Existe un proceso de seguimiento de cobranzas, se podría mejorar dando opciones para que los socios se pongan al día, por ejemplo, otorgar cuotas de gracia.
3. ¿Cómo influye la cartera de crédito de alto riesgo en la rentabilidad?	La cartera de crédito de alto riesgo influye en la rentabilidad, puesto que mientras exista mayor cartera vencida, se debe generar más provisión, lo cual reduce la rentabilidad.
4. ¿Cómo evalúa la efectividad de las políticas y procedimientos actuales, para gestionar la morosidad en la cartera de crédito?	Están establecidos varios procesos, sin embargo, se requiere incluir políticas sobre los alivios financieros para generar soluciones que favorezcan a los clientes.
5. ¿Qué acciones proactivas se realiza a los préstamos vigentes para evitar que se conviertan en morosos?	En primera instancia, durante los 5 días previos a la fecha límite de pago se envía un mensaje de texto al prestamista para recordar el valor a cancelar y la fecha de pago.
6. ¿Qué acciones proactivas debe tomar para abordar el problema de la morosidad y mejorar la salud financiera de la cooperativa a largo plazo?	Como acción proactiva se recomienda llegar a acuerdos de pago, debido a que esto genera mejoras a largo plazo.

7. ¿Cuál es la relación directa entre la morosidad en la cartera de crédito y la rentabilidad de la cooperativa?

La relación existente señala que mientras incrementa los créditos vencidos, se debe generar más provisión y esto afecta a la rentabilidad.

8. ¿Qué oportunidades identifica para mejorar la rentabilidad más allá de simplemente reducir la morosidad en la cartera de crédito?

Incrementar la colocación de créditos para generar más intereses y asegurar que dicha colocación sea bien analizada para que no se venzan los créditos y de ese modo incrementar la rentabilidad.

9. ¿Cómo se ve afectada la rentabilidad de la cooperativa en función de la gestión de créditos y la capacidad de recuperación de préstamos?

La gestión de créditos afecta a los socios, puesto que ellos deben pagar a la cooperativa con la letra de crédito para la gestión de cobranzas.

10. ¿Qué indicadores financieros y no financieros se aplican para evaluar la rentabilidad y como los utiliza en la toma de decisiones?

Los indicadores que se aplican son: el retorno sobre activos (Return On Assets o ROA), el retorno sobre el capital (Return on Equity o ROE), eficiencia institucional en colocación. Contribuyen en la toma de decisiones referente a los gastos, en caso de que los indicadores sean menores a los que están permitidos por la SEPS.

11. ¿Qué estrategias se deberán aplicar para diversificar las fuentes de ingresos y mejorar la rentabilidad en un mercado cada vez más competitivo?

La única función que permite la SEPS es mediante los intereses de los créditos otorgados. Además, se genera una comisión por cada cobro de servicios, los cuales se pueden realizar mediante pago ágil y facilito, que se realizan en caja. Este servicio requiere de mayor publicidad.

12. ¿Qué opina sobre el equilibrio entre maximizar la rentabilidad y mantener la misión social de los valores cooperativos de la institución?

Se debe presentar un balance social de manera anual a la SEPS y no se pueden dejar de realizar labores sociales sin importar la rentabilidad, por lo que es fundamental continuar con la colocación de créditos.

4.1.1. Análisis e Interpretación de Datos

La guía de observación creada para medir el cooperativo de ahorro y crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos, es un instrumento esencial que examina aspectos fundamentales como la supervisión de los préstamos, la gestión de deudas pendientes y la aplicación de políticas financieras. Mediante un formato de evaluación simple de alternativas si y no la guía facilitó un análisis detallado de las prácticas operativas y estratégicas, lo que le permitió al evaluador reconocer áreas de cumplimiento y posibles áreas de mejora.

Las observaciones formuladas brindaron ideas valiosas, subrayando la importancia de medidas preventivas y controles internos sólidos para garantizar la precisión y fiabilidad de la información financiera. A pesar de cumplir con muchos procesos de control, la cooperativa debe solucionar ciertos aspectos para reducir la morosidad en la cooperativa, tratando de enfocarse en la captación de los nuevos socios que no ocasionen inconvenientes en el futuro.

Luego de haber realizado las respectivas entrevistas a los cuatro miembros del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., se obtuvieron los siguientes resultados:

4.1.1.2. Entrevista Realizada al Asesor de Créditos 1

El Asesor de Créditos 1 de la Cooperativa San Antonio Ltda., señaló que la gestión de la morosidad y la rentabilidad de la cooperativa se ven afectadas por diversos desafíos y factores críticos. Entre estos desafíos se encuentran la inseguridad laboral de los socios, la falta de fidelización hacia la institución y la influencia de factores externos como los cambios climáticos. Se destacó la necesidad de implementar políticas más estrictas en el otorgamiento de créditos y estrategias eficaces para la recuperación de la cartera morosa, como la sugerencia de contar con un abogado interno y utilizar servicios de un consorcio para manejar casos legales. Además, se resaltó la importancia de la educación financiera entre los clientes como

medida preventiva contra la morosidad, y se subraya cómo las fluctuaciones en las tasas de interés y las condiciones económicas generales impactan directamente en la rentabilidad de la cooperativa.

4.1.1.3. Entrevista Realizada al Asesor de Créditos 2

La entrevista con el Asesor de Créditos 2 de la Cooperativa San Antonio Ltda., destacó la importancia de mejorar los procedimientos de evaluación de crédito, implementar un seguimiento riguroso de los pagos y considerar políticas de refinanciamiento como estrategias clave para reducir la morosidad en la cartera de crédito. Se enfatizó que la morosidad impacta negativamente la estabilidad financiera a largo plazo debido a las mayores provisiones requeridas, lo cual eleva los costos operativos y genera presiones regulatorias. Además, se reconoció que el mayor riesgo de morosidad ocurre durante la colocación inicial de créditos.

La entrevista subrayó la necesidad de mantener límites de riesgo adecuados sin comprometer la competitividad de la cooperativa. Se sugiere mejorar la comunicación y negociación con clientes morosos para facilitar la recuperación de créditos impagos. En un entorno económico competitivo y cambiante, se identifican desafíos adicionales como las fluctuaciones en las tasas de interés y los requisitos competitivos de mercado, que pueden afectar la rentabilidad y la percepción de los socios y clientes sobre la cooperativa.

4.1.1.4. Entrevista Realizada al Asesor de Cobranzas

La entrevista con el Asesor de Cobranzas de la Cooperativa San Antonio Ltda., resaltó la importancia de enfocarse en la recuperación de la cartera improductiva y el control de provisiones como fundamentos principales de su trabajo. Identifico factores clave de morosidad como la reducción de empleos y eventos climáticos adversos que afectan a los agricultores. Se mencionaron estrategias efectivas como visitas tempranas a clientes morosos y acuerdos de pago ágiles.

La morosidad no solo impacta la rentabilidad por las mayores provisiones requeridas, sino que también demanda una gestión intensiva de créditos. Se observaron patrones específicos como inconsistencias en documentos laborales e ingresos declarados. Recomendó mejorar la comunicación durante la liquidación de créditos para clarificar términos financieros. En cuanto a desafíos, se mencionó la delincuencia y cambios climáticos como obstáculos para la rentabilidad. El departamento de cobranzas juega un rol crucial en la optimización financiera mediante la recuperación efectiva de créditos. Estrategias preventivas como visitas anticipadas ayudan a evitar el castigo de créditos. Se identificaron oportunidades para diversificar ingresos mediante la captación de cuentas de ahorro y pólizas a plazo fijo, fortaleciendo así la estabilidad de la cooperativa más allá de los créditos.

4.1.1.5. Entrevista Realizada al Jefe Operativo

La entrevista con el jefe Operativo de la Cooperativa San Antonio Ltda., identificó las causas subyacentes de la morosidad en la cartera de crédito, incluyendo la inseguridad y eventos climáticos que afectan a los clientes agrícolas y comerciales. Se propusieron medidas específicas como el seguimiento riguroso de cobranzas y la posibilidad de otorgar períodos de gracia para reducir la morosidad. Se destacó el impacto negativo de la cartera de crédito de alto riesgo en la rentabilidad debido a mayores provisiones. La evaluación de políticas actuales muestra la necesidad de incluir opciones de alivio financiero para los clientes en dificultades.

Se enfatizó la importancia de acciones proactivas como recordatorios de pago y acuerdos de pago para mejorar la salud financiera a largo plazo. Se subrayó la relación directa entre morosidad y rentabilidad, donde los créditos vencidos afectan negativamente los resultados financieros. Se identificaron oportunidades para aumentar la rentabilidad mediante una mejor colocación de créditos y la promoción de servicios adicionales como pagos ágiles en caja. Se destacó el equilibrio necesario entre maximizar la rentabilidad y cumplir con la misión social cooperativa, enfatizando la obligación de presentar un balance social anual.

4.1.1.6. Análisis General de las Entrevistas

El análisis de las entrevistas realizadas con los asesores de créditos, el asesor de cobranzas y el jefe operativo de la Cooperativa San Antonio Ltda., reveló una serie de desafíos y estrategias clave relacionadas con la gestión de la morosidad y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa. Los entrevistados coincidieron en que factores internos como la inseguridad laboral y la falta de fidelización de los socios, así como factores externos como los cambios climáticos y las condiciones económicas generales, contribuyen significativamente a los niveles de morosidad.

Para abordar los principales desafíos anteriormente mencionados, los entrevistados sugirieron la implementación de políticas más estrictas en el otorgamiento de créditos, mejorando los procedimientos de evaluación y seguimiento riguroso de los pagos. Además, se sugirió la adopción de políticas de refinanciamiento, la mejora en la comunicación y negociación con clientes morosos para facilitar la recuperación de la cartera vencida.

La morosidad impacta negativamente en la rentabilidad debido a la necesidad de mayores provisiones, lo cual aumenta los costos operativos y puede generar presiones regulatorias. Para mejorar la rentabilidad más allá de simplemente reducir la morosidad, se identifican oportunidades en la diversificación de ingresos mediante la captación de cuentas de ahorro y la promoción de servicios adicionales. Sin embargo, se destacó la importancia de mantener un equilibrio entre maximizar la rentabilidad y cumplir con la misión social cooperativa, asegurando la presentación anual de un balance social que refleje el compromiso de la cooperativa con su comunidad.

4.1.2. Verificación de Hipótesis

La aplicación de la guía de observación para evaluar la morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos del cantón Montalvo, facilitó el proceso de cuantificar la información obtenida durante el desarrollo del

proyecto. En esta guía se obtuvo una calificación de 78 puntos sobre la ponderación de 120 puntos. A continuación se presentan otras estimaciones realizadas a partir de la guía de observación:

Nivel de Confianza

$$NC = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Ponderación total}} \times 100 = \text{Nivel de confianza}$$

Tabla 12

Nivel de confianza

Nivel de Confianza (NC)	
NC = (78 / 120) X 100 =	65,00%

Nota. La tabla muestra el cálculo de nivel de confianza. Elaborado por: Merly Gómez (2024).

Nivel de Riesgo

$$RI = 100\% - \text{Nivel de confianza (\%)}$$

Tabla 13

Nivel de riesgo

Nivel de Riesgo (NR)	
NR = 100% - 65,00% =	35,00%

Nota. La tabla muestra el cálculo de nivel de confianza. Elaborado por: Merly Gómez (2024).

A continuación, la ponderación que estos valores tienen respecto a la hipótesis:

Tabla 14

Ponderación de nivel de confianza – nivel de riesgo

Nivel de Confianza (NC)		Nivel de Riesgo (NR)	
Bajo	15% - 50%	Alto	85% - 50%
Moderado	51% - 75%	Moderado	49% - 25%
Alto	76% - 95%	Bajo	24% - 5%

Nota. La tabla muestra la ponderación del nivel de confianza y el nivel de riesgo. Elaborado por: Merly Gómez (2024).

Al comparar los valores obtenidos anteriormente con la tabla de ponderaciones, se estableció que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos, posee un nivel de confianza del 65,00%, por lo cual se encuentra en el rango moderado de confianza. Además, el valor de riesgo es de 35,00%, por lo tanto se encuentra dentro del parámetro moderado de riesgo. Esto quiere decir que a pesar de que al pertenecer estos valores al rango moderado pero no absoluto, por lo tanto, se complementa con la información obtenida por las entrevistas.

4.2. Discusión

Para saber de qué manera la identificación mediante la determinación y análisis de la morosidad en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos del cantón Montalvo contribuirán a mantener una adecuada rentabilidad, se realizó la aplicación de dos instrumentos, el primero fue la guía de observación y el segundo las entrevistas a los cuatro miembros del área de créditos de la cooperativa.

Por medio de la información recopilada en la guía de observación se pudo realizar el cálculo del nivel de confianza y del nivel de riesgo. Estos se encuentran en un nivel moderado de acuerdo con la tabla de ponderaciones previamente presentada, es decir que existen varios aspectos a mejorar para obtener una valoración más favorable. Este planteamiento está respaldado con las entrevistas, en las cuales se menciona como la morosidad incide en la rentabilidad de la cooperativa.

Para la obtención de los objetivos específicos se deben realizar ciertos procesos, los cuales se presentan a continuación:

- **Cuantificar la morosidad de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos, para verificar su efecto en la rentabilidad.**

Para realizar la respectiva cuantificación de la morosidad en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos, se realizaron las siguientes tablas y formulas:

Tabla 15*Cartera de crédito*

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos del cantón Montalvo 2023	
Cartera de Crédito Vigente	\$ 12.675.116,44
Número de Operaciones	1833
Cartera de Crédito Improductiva	\$ 507.368,11
Número de Operaciones	222
Saldo Total de Cartera de Crédito	\$ 13.182.484,55
Total de Operaciones Anuales	2055

Nota. La tabla muestra los valores que conforman la cartera de crédito de la Cooperativa San Antonio. Elaborado por: Merly Gómez (2024).

Con estos valores se puede realizar la corroboración del índice de morosidad del 2023:

$$\text{Índice de Morosidad} = \frac{\text{Saldo de la Cartera de Crédito Vencida al cierre del periodo}}{\text{Saldo de la Cartera de Crédito Total al cierre del periodo}}$$

$$\text{Índice de Morosidad} = \frac{\$ 507.368,11}{\$ 13.182.484,55} = 3,85\%$$

En la anterior tabla se establece que en 2023 existieron un total de 2055 operaciones anuales, que ascienden a un total de \$13.182.484,55; de los cuales 1833 operaciones que equivalen a \$12.675.116,44 pertenecen a la cartera de crédito vigente, mientras que, 222 operaciones valoradas en \$507.368,11 corresponden a la cartera de crédito improductiva. Además, se calculó que el índice de morosidad es del 3,85% sobrepasando el nivel permitido de acuerdo a políticas internas (2% - 3,50%).

Ese porcentaje significa que el 3,85% de los préstamos que han sido concedidos por la cooperativa y no han sido pagados según los términos acordados. Luego de obtener la distribución de la cartera de crédito de la cooperativa, se realizó el cálculo correspondiente para conocer la distribución de la cartera de crédito improductiva de acuerdo con los microcréditos y créditos de consumo que fueron otorgados en 2023 y su respectiva distribución de morosidad:

Tabla 16*Distribución de la cartera de crédito improductiva*

Distribución de la Cartera de Crédito Improductiva de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos del cantón Montalvo 2023	
Cartera de Crédito Improductiva	\$ 507.368,11
Número de Operaciones Vencidas	222
Créditos de Consumo	\$ 210.865,24
Número de Operaciones Vencidas	92
Microcréditos	\$ 296.502,87
Número de Operaciones Vencidas	130

Nota. La tabla muestra la distribución de la cartera de crédito improductiva de la Cooperativa San Antonio. Elaborado por: Merly Gómez (2024).

$$\text{Distribución de Morosidad} = \frac{\text{Número de Créditos Morosos por tipo de Crédito}}{\text{Total de Créditos por tipo de Crédito}} \times 100$$

Créditos de Consumo.

$$\text{Distribución de Morosidad} = \frac{92}{222} \times 100 = 41,44\%$$

Microcréditos.

$$\text{Distribución de Morosidad} = \frac{130}{222} \times 100 = 58,56\%$$

La distribución de la cartera de crédito improductiva expresa que de un total de 222 operaciones vencidas valoradas en \$507.368,11, el número de 92 operaciones avaluadas en \$210.865,24 corresponden a los créditos de consumo; mientras que, las 103 operaciones restantes que constituyen a \$296.502,87 pertenecen a los microcréditos. Por medio de estos valores se determinó que la distribución de la morosidad de los créditos de consumo es del 41,44% y la de los microcréditos asciende al 58,56%; lo cual quiere decir que la mayor

morosidad se registró en los microcréditos del 2023, convirtiéndolos en el área de principal atención. Es importante mencionar que este nivel de morosidad influye en la rentabilidad debido a que se incrementa el valor de las provisiones, las mismas que reducen el número de ganancias y por consiguiente repercute en la rentabilidad.

El siguiente cuadro permite una mejor comprensión del cumplimiento de este objetivo:

Tabla 17

Resumen del primer objetivo específico

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos del cantón Montalvo 2023				
Saldo Total de Cartera de Crédito	Cartera de Crédito Vigente	Cartera de Crédito Improductiva		
			Número de Operaciones	Índice de Morosidad
		\$ 507.368,11	222	3,85%
\$ 13.182.484,55	\$ 12.675.116,44	Distribución de la Cartera de Crédito Improductiva		
		Tipo de Crédito	Número de Operaciones	Distribución de Morosidad
Total de Operaciones Anuales	Número de Operaciones	Créditos de Consumo		
		\$ 210.865,24	92	41,44%
		Microcréditos		
2055	1833	\$ 296.502,87	130	58,56%

Nota. La tabla muestra la el cumplimiento del primer objetivo específico. Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos. Elaborado por: Merly Gómez (2024).

- **Analizar la provisión de cartera de acuerdo al número de días y monto de créditos vencidos, para definir aquellos que están generando mayor afectación en la rentabilidad.**

La mejor forma de comprender la distribución de la provisión de cartera es mediante la presentación de la siguiente tabla:

Tabla 18*Provisión de la cartera crédito*

Provisión de Cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.						
Corte al 31 de diciembre de 2023						
Calificación	Numero de Operación	Saldo	Porcentaje de Provisión	Días	Participación	
A1	1675	\$ 11.633.472,67	1%	0	\$ 116.334,73	
A2	81	\$ 549.938,28	2%	1 - 15	\$ 10.998,77	
A3	77	\$ 491.705,49	3%	16 - 30	\$ 14.751,16	
B1	13	\$ 55.102,71	6%	31 - 45	\$ 3.306,16	
B2	11	\$ 42.356,61	10%	46 - 60	\$ 4.235,66	
C1	4	\$ 20.856,38	20%	61 - 75	\$ 4.171,28	
C2	5	\$ 6.910,86	40%	76 - 90	\$ 2.764,34	
D	5	\$ 9.583,18	60%	91 - 120	\$ 5.749,91	
E	184	\$ 372.558,37	100%	Más de 120	\$ 372.558,37	
Total General	2055	\$ 13.182.484,55	PROV. REQUERIDA		\$ 534.870,38	

Nota. La tabla muestra la provisión de cartera de crédito de la Cooperativa San Antonio. Elaborado por: Merly Gómez (2024).

La provisión permite visualizar de manera clara que los créditos de calificación D y E son los que tienen mayor porcentaje de provisión. Lo cual significa que estos son los créditos que requieren de mayor atención y aplicación de mecanismos que permitan reducir los niveles de morosidad. Para evitar que los créditos lleguen a estas calificaciones, se requiere que los beneficiarios de los préstamos que ya están retrasados en sus pagos por lo menos paguen una cuota y de ese modo se reduzca el porcentaje de provisión e incluso cambie de calificación en caso de poseer cuatro cuotas vencidas y por consiguiente estos valores no reduzcan la rentabilidad. Esta reducción se debe a que la rentabilidad disminuye conforme se incrementa los valores monetarios de las provisiones.

- **Presentar mecanismos para reducir los niveles de morosidad que tengan como efecto mejorar la rentabilidad.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos, puede implementar nuevas estrategias alternativas que permitan el cumplimiento de las obligaciones financieras de sus clientes, lo que a su vez reducirá los niveles de morosidad y por consecuencia mejorará la rentabilidad. Entre estas sugerencias se encuentran los alivios financieros, recompensas por mantener un buen historial de pago e incentivos destinados a los socios que tienen buen historial de pago.

➤ **Alivios Financieros**

Los alivios financieros son medidas o recursos que se implementan para reducir la carga económica de una persona, empresa o entidad en un determinado momento. De acuerdo con la información proporcionada por Asobanca (2022) la banca privada ecuatoriana implementó medidas de alivio financiero para asistir a los clientes que experimentaron dificultades para cumplir con sus compromisos financieros debido a la crisis sanitaria mundial del 2020. Dentro de estos alivios financieros, las alternativas más viables son los siguientes:

Créditos de Gracia. De acuerdo con Banco Bilbao Vizcaya Argentina S. A. (2024) el período de gracia es un tiempo durante el cual el prestatario no está obligado a efectuar pagos mensuales, incluyendo tanto los intereses como el capital adeudado, siempre y cuando esté acordado previamente en el contrato entre ambas partes. Aunque inicialmente puede parecer una ventaja al evitar desembolsos inmediatos, este beneficio conlleva un costo a largo plazo. Durante este período, los intereses continúan acumulándose, lo que resulta en una cuota mensual final más elevada en comparación con pagos regulares desde el inicio del préstamo.

Novaciones sin Reservas Legales. El Banco Santander (2021) menciona que este tipo de novaciones representan la modificación o renovación de un contrato sin restricciones impuestas por la legislación o normas internas. Este proceso, que consiste en acordar cambios en los términos de un contrato vigente o extinguirlo para sacar uno nuevo, es común en el ámbito financiero para adaptarse a situaciones económicas y demandas de los socios. Al realizar esta novación, las partes tienen la libertad de renegociar las condiciones del acuerdo.

➤ **Incentivos por el Pago Adelantado de los Créditos**

Según OpenAI (2024) los incentivos ofrecidos a los socios por realizar pagos anticipados pueden mejorar notablemente la rentabilidad de una cooperativa de ahorro y crédito en Ecuador. Al recibir estos pagos por adelantado, la cooperativa disfruta de numerosos beneficios directos que incrementan su rentabilidad. En primer lugar, estos pagos disminuyen la necesidad de depender de financiamientos externos que podrían resultar costosos, optimizando los márgenes de ganancia. Los pagos anticipados evidencian la salud financiera y la responsabilidad de los socios, lo que disminuye el riesgo de morosidad y las pérdidas relacionadas con préstamos incobrables. Esto permite a la cooperativa hacer inversiones estratégicas y planificar de manera efectiva su crecimiento y expansión futura.

➤ **Incentivos Destinados a los Socios que tienen Buen Historial de Pago**

Son beneficios o recompensas que se ofrecen a aquellos socios que han demostrado un manejo responsable de su crédito. Al incentivar a los socios con buen historial de pago, no solo se fomenta una cultura de cumplimiento, sino que también se contribuye a un ecosistema financiero más saludable y rentable para la organización. Esto se traduce en un impacto positivo tanto en la reducción de la morosidad como en la mejora de la rentabilidad a largo plazo. Algunos de estos incentivos más apropiados pueden ser las bonificaciones, el otorgamiento de la última cuota gratis, el incremento de los límites de créditos, entre otros.

CAPITULO V – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Luego de haber realizado la respectiva identificación mediante la determinación y análisis de la morosidad en la cartera de crédito de la Cooperativa San Antonio Ltda. Los Ríos en el periodo 2023. Las siguientes conclusiones permiten poseer una visión clara de la situación en la que se encuentra la morosidad de la cooperativa y como esta a su vez incide en la rentabilidad:

- El análisis de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos del Cantón Montalvo revela que un índice de morosidad del 3,85% tiene consecuencias directas sobre la rentabilidad de la institución, debido a que supera el límite establecido en las políticas internas de la cooperativa (2% - 3,50%). La necesidad de establecer provisiones para los créditos vencidos no solo aumenta los gastos operativos, sino que también limita la capacidad de generar ingresos adicionales, creando un ciclo vicioso que afecta el resultado financiero de la cooperativa.
- Los resultados muestran que la morosidad más alta se registra en los microcréditos un 58,56%, en comparación con los créditos de consumo, los cuales presentan un 41,44%. Esto sugiere que se debe realizar una revisión de las políticas y procedimientos inmersos para el otorgamiento de los microcréditos. Esto con el firme propósito de entender mejor los factores que contribuyen a su alto índice de incumplimiento.
- Las entrevistas realizadas indican que factores tanto internos (como la inseguridad laboral y la falta de fidelización de los socios) como externos (condiciones económicas adversas y cambios climáticos) juegan un papel crucial en el aumento de la morosidad. Esto pone de manifiesto la necesidad de que la cooperativa no solo se enfoque en la gestión de créditos, sino también en comprender el contexto socioeconómico de sus socios para implementar estrategias más efectivas.

- A raíz de los desafíos identificados, se evidencia que las políticas vigentes en el otorgamiento de créditos y en el seguimiento de la cobranza deben ser revisadas y mejoradas. La implementación de procedimientos más cuidadosos en la captación de clientes permitirá no solo reducir los niveles de morosidad, sino también fortalecer la relación de confianza con los socios y mejorar la rentabilidad de la cooperativa.
- La cooperativa puede agregar más mecanismos que permitan reducir el nivel de morosidad y por consiguiente mejorar la rentabilidad, tales como: alivios financieros, incentivos para el pago adelantado de los créditos y los incentivos destinados a los socios que tiene buen historial de pago. Estos mecanismos buscan que el cliente genere conciencia de lo importante que es la puntualidad en sus pagos y que se motive por los beneficios a los que puede acceder si es responsable.

5.2. Recomendaciones

Durante todo el desarrollo del proyecto se pudieron identificar ciertos aspectos que necesitan mejoras para reducir la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos. Estos aspectos se encuentran enmarcados en las siguientes recomendaciones:

- Es imperativo que la cooperativa implemente mecanismos más rigurosos en la evaluación crediticia, que vayan más allá de los simples análisis financieros. Se puede incluir una valoración del contexto social y económico de cada solicitante, así como la evaluación de su capacidad de pago a largo plazo. Esto permitirá otorgar créditos de manera más responsable y con menores riesgos de morosidad.
- Para mejorar la gestión de la morosidad, es fundamental que el personal de la cooperativa reciba más capacitaciones sobre las técnicas de cobranza, gestión de riesgos y atención al cliente. Un equipo bien preparado será más eficaz en la negociación con los deudores y en la identificación temprana de préstamos en riesgo de atraso.
- La adopción de políticas de refinanciamiento permitirá que los socios morosos reestructuren sus deudas de manera que se sientan apoyados y no abrumados por la carga financiera. Estas estrategias deben incluir una comunicación regular y empática con los socios, fomentando un diálogo abierto sobre sus circunstancias y necesidades, facilitando así la recuperación de la cartera vencida.
- La cooperativa debe aprovechar la posibilidad de aumentar su rentabilidad mediante la diversificación de sus fuentes de ingreso. La captación de cuentas de ahorro y la oferta de servicios adicionales son vías que deben ser exploradas para mitigar el impacto de la morosidad, asegurando la sostenibilidad financiera de la cooperativa y el cumplimiento de su misión social.

- Es fundamental que la cooperativa explore e implemente estrategias adicionales para mitigar la morosidad en su cartera de crédito. Además de los mecanismos mencionados, es aconsejable considerar nuevas iniciativas que fortalezcan la gestión de riesgos y fomenten una cultura de cumplimiento entre los socios.

Referencias

- Alegría, R. (2021). El Método Explicativo como estrategia de aprendizaje para la resolución de actividades matemáticas a nivel universitario. *Areté. Revista Digital del Doctorado en Educación de la Universidad Central de Venezuela*, 7(14), 123 - 144.
<https://doi.org/file:///C:/Users/UserPC/Downloads/Dialnet-ElMetodoExplicativoComoEstrategiaDeAprendizajePara-8293872.pdf>
- Almeida, P. (2022). La inclusión financiera en America Latina y el papel de las Cooperativas de Ahorro y Crédito . *Applied Social and Clinical Science*, 2(22), 1 - 17.
<https://doi.org/https://www.dspace.uce.edu.ec/flip/?pdf=https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/719ccedc-e00c-4c30-87c6-c7b3a10cbdd5/content>
- Antunez, G., & Torres, C. (2020). El control de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la empresa Distribuidora Quiro S.A.C., Puente Piedra, 2019. Universidad Tecnológica del Perú.
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3941/Gabriel%20Antunez_Cristian%20Torres_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ardiles, S. (2020). Calidad de cartera: provisiones y ciclos económicos en América Latina. *Trabajo de Investigación para optar el grado de bachiller en Economía y Finanzas*.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652563/Ardiles_MS.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa, Perú: Enfoques Consulting Eirl.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Arroba, M., & Borja, K. (2021). Recurrencia de cartera vencida en PYMES guayaquileñas del sector del plástico: un estudio de caso / Recurrencia de créditos vencidos en Pymes

guayaquileñas del sector plásticos. *Un Espacio para la Ciencia*, 4(1), 83 - 113.

<https://doi.org/http://doi.org/10.5281/zenodo.5908321>

Asamblea Nacional. (2023, 16 de mayo). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria*.

Ediciones Legales. <https://doi.org/https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/LOEPS.pdf>

Asobanca. (2022). *Conoce el apoyo de los bancos durante la pandemia*. Asociación de Bancos

Privados del Ecuador. <https://doi.org/https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2022/03/2022-03-30-Apoyo-de-los-bancos-en-pandemia.pdf>

Banco Bilbao Vizcaya Argentina S. A. (2024). *Periodo de Gracia*. BBVA:

<https://www.bbva.es/diccionario-economico/p/periodo-de-gracia.html>

Banco Central del Ecuador. (2022). Todo lo que no sabías sobre las cooperativas en Ecuador:

<https://www.bce.fin.ec/educacion-financiera/articulos/todo-lo-que-no-sabias-sobre-las-cooperativas-en-ecuador>

Banco Central del Ecuador. (2024). *Preguntas Frecuentes Banco Central del Ecuador*.

[https://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/156-preguntas-frecuentes-banco-central-del-](https://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/156-preguntas-frecuentes-banco-central-del-ecuador#:~:text=Las%20tasas%20de%20inter%C3%A9s%20son,d%C3%ADas%20jueves%20de%20cada%20semana.)

[ecuator#:~:text=Las%20tasas%20de%20inter%C3%A9s%20son,d%C3%ADas%20jueves%20de%20cada%20semana.](https://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/156-preguntas-frecuentes-banco-central-del-ecuador#:~:text=Las%20tasas%20de%20inter%C3%A9s%20son,d%C3%ADas%20jueves%20de%20cada%20semana.)

Banco Internacional. (2021). *¿Qué es y cómo funciona el sistema financiero ecuatoriano?*

<https://www.bancointernacional.com.ec/que-es-y-como-funciona-el-sistema-financiero-ecuadoriano/>

Banco Santander. (2021). *¿Qué es la novación de una hipoteca?*

[https://www.bancosantander.es/glosario/novacion-](https://www.bancosantander.es/glosario/novacion-hipoteca#:~:text=La%20novaci%C3%B3n%20de%20una%20hipoteca%20es%20cualquier%20cambio%20que%20se,la%20que%20se%20ha%20contratado.)

[hipoteca#:~:text=La%20novaci%C3%B3n%20de%20una%20hipoteca%20es%20cualquier%20cambio%20que%20se,la%20que%20se%20ha%20contratado.](https://www.bancosantander.es/glosario/novacion-hipoteca#:~:text=La%20novaci%C3%B3n%20de%20una%20hipoteca%20es%20cualquier%20cambio%20que%20se,la%20que%20se%20ha%20contratado.)

- Bonilla, R., Monteros, A., & Lozano, A. (2022). *Segmentación de la cartera de crédito en el Ecuador*. Red de Instituciones Financieras de Desarrollo: <https://www.rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-335.pdf>
- Bravo, V., & Alcívar, X. (2020). Índice del riesgo de morosidad en los Microcréditos Simples; Caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda. *YACHASUN*, 4(7), 182 - 198. <https://doi.org/https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.0080>
- Caizan, J. (2023). *La Cartera por Morosidad en la Rentabilidad de la COAC, ACHIK INTI LTDA., en el cantón Cañar*. Riobamba, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/12244/1/Caizan%20Zaruma%2c%20J.%20%282024%29%20La%20cartera%20por%20morosidad%20en%20la%20rentabilidad%20de%20la%20COAC%20ACHIK%20INTI%20LTDA.%2c%20en%20el%20cant%C3%B3n%20Ca%C3%B1ar..pdf>
- Cajal, A. (2020). *Observación directa: características, tipos y ejemplo*. Lifereder: <https://www.lifereder.com/observacion-directa/>
- Contreras, L. (2019). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. *Gestión y Desarrollo Libre*, 5(9), 121 - 149. https://doi.org/https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8109/9533
- Cordova, I., & Manguinuri, L. (2022). *La mejora de la Rentabilidad mediante el Control Interno*. Perú: Universidad Peruana Unión. http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/5611/Irwing_Tesis_Licenciatura.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cristóbal, J. (2019). *Gestión del Riesgo de Crédito*. Nemesis: <https://nemesrisk.com/gestion-del-riesgo-de-credito-2/>
- Escarcega, J. (2023). *Investigación de campo: ¿Qué es y por qué hacerla?* Berumen: <https://berumen.com.mx/investigacion-de-campo-que-es-y-por-que-hacerla/>
- Escobar, H., Surichaqui, L., & Calvanapón, F. (2023). Control Interno en la Rentabilidad de una Empresa de Servicios Generales. *Visión de Futuro*, 27(1), 159-174. <https://doi.org/file:///C:/Users/UserPC/Downloads/1668-8708-vf-27-01-00160.pdf>
- Espada, B. (2021). *Qué es el método descriptivo y ejemplos*. Okdiario: <https://okdiario.com/curiosidades/que-metodo-descriptivo-2457888>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Dialnet*, 62 - 79. [https://doi.org/file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/Dialnet-LaEntrevistaYLaEncuesta-7692391%20\(1\).pdf](https://doi.org/file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/Dialnet-LaEntrevistaYLaEncuesta-7692391%20(1).pdf)
- García, M., Hurtado, K., Ponce, V., & Sánchez, J. (2021). Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito. *Scielo*, 9(1), 227-242. https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2021000100227
- Gaytán, J. (2020). El Plan de Negocios y la Rentabilidad. *Scielo*, 21(42), 143 - 156. https://doi.org/https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2594-01632020000200143&script=sci_arttext
- Gómez, G., Mena, A., & Beltrán, R. (2019). Estudio de los factores determinantes del crecimiento de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú. *Scielo*, 64(3). https://doi.org/https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422019000400008&lang=es

- Guillen, M. (2020). Auditoria de Gestión Crediticia y la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma (2014-2017). *Quipukamayoc*, 28(56), 17 - 23.
[https://doi.org/file:///C:/Users/UserPC/Downloads/rinvestigacion,+Quipu28-56+\(1\)-17-24.pdf](https://doi.org/file:///C:/Users/UserPC/Downloads/rinvestigacion,+Quipu28-56+(1)-17-24.pdf)
- Helder, A. (2023). *¿Qué es el crédito? Saber es Poder*:
<https://saberespoder.com/articulos/finance/que-es-el-credito>
- Hernández, J. (2024). *¿Cómo solucionar la cartera vencida en tu empresa?* Bind Erp:
<https://bind.com.mx/blog/contabilidad-y-finanzas/cartera-vencida>
- Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, período 2019. *Scielo*, 29(59), 69 - 75.
<https://doi.org/http://www.scielo.org.pe/pdf/quipu/v29n59/1609-8196-quipu-29-59-69.pdf>
- Ibañez, R. (2024). *Provisiones contables de una empresa: ¿qué son y para qué sirven?* Tickelia:
<https://tickelia.com/blog/glosario/provisiones-contables/#:~:text=Las%20provisiones%20contables%20son%20una%20parte%20fundamental%20de%20la%20contabilidad,o%20contingencias%20que%20puedan%20surgir.>
- Lifeder. (2022). *¿Cuál es el propósito del cuestionario?* <https://www.lifeder.com/proposito-del-cuestionario/>
- Mejia, T. (2020). *Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*. Lifeder:
<https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Molano, M., & Cárdenas, M. (2021). Estado del arte del método mixto en la investigación: método cualitativo y método cuantitativo. *Semillas del Saber*, 1(1), 28 - 35.
<https://doi.org/file:///C:/Users/UserPC/Downloads/REVISTA+SEMILLAS+-+Vers+final-28-35.pdf>

- Ochoa, J., & Yunkor, Y. (2022). Los estudios explicativos en el campo de las ciencias sociales. *Autónoma*, 4(1), 95 - 113.
<https://doi.org/http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/277/242>
- OpenAI. (22 de Julio de 2024). *Chat GPT*. [Large language model]: <https://chatgpt.com/>
- Ordóñez, E., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Koinonia*, 5(10), 195 - 216.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215008/576869215008.pdf>
- Pérez, J., & Merino, M. (2021). *Guía de Observación*. Definición: <https://definicion.de/guia-de-observacion/>
- Punina, S. (2024). *Diagnostico Financiero a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Anotino del cantón Montalo*. Babahoyo, Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo.
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/15772/E-UTB-FAFI-CA-000382.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rosales, E. (2020). Tasas de Interés Bancario para Micro y Pequeñas Empresas, (MYPES) Perú, 2015 - 2018. *Gestión en el Tercer Milenio*, 23(45), 23 - 27.
<https://doi.org/https://doi.org/10.15381/gtm.v23i45.18937>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2024). *Segmentación de entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, año 2024*.
<https://www.seps.gob.ec/institucion/segmentacion-de-esfps/>
- Talbert, M. (2024). *Cronograma de actividades, qué es y como crearlo en 7 pasos*. Asana:
<https://asana.com/es/resources/create-project-management-timeline-template>
- Ulloa, G. (2020). *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan*. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana .
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf>

- UNIR. (2022). *El presupuesto de una empresa: tipos y claves para elaborarlo*. Universidad Internacional de La Rioja: <https://www.unir.net/empresa/revista/presupuesto-empresa/>
- Vilca, C., & Torres, J. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno. *Valor Agregado*, 8(1), 70 - 85. https://doi.org/https://riva.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1632/1915
- Villa, P. (2023). *La morosidad en la cartera de crédito y su incidencia es la responsabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento I provincia de Chimborazo*. Riobamba, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/12004/1/Villa%20Quigui%20C%20P%200%282023%29%20La%20morosidad%20en%20la%20cartera%20de%20cr%20C3%A9dito%20y%20su%20incidencia%20en%20la%20rentabilidad%20de%20las%20cooperativas%20de%20ahorro%20y%20cr%20C3%A9dito%20de>
- Yulan, H., & Poveda, A. (2023). Créditos y cooperativas de ahorro y crédito del sector popular y solidario del Ecuador, periodo 2018-2022. *Revista Carácter*, 11(1), 1 - 26. <https://doi.org/https://upacifico.revistasjournals.com/index.php/up/article/view/139/88>

Anexos

Anexo 1

Carta de Autorización



Matriz Montalvo
 Av. Guillermo Baquerizo y 24 de Mayo (Esq.)
 Telf.: 2953 357 - 295 3261
 Los Ríos - Ecuador
info@coopsanantonio.fin.ec
www.coopsanantonio.fin.ec

Montalvo, 14 de Junio del 2024
OFICIO Nro. COAC-SA-2024-463-GG

Srta.
 Merly Gómez Camacho
ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO.
 Presente.-

De mi consideración:

Por medio del presente me dirijo a usted para dar contestación a oficio S/N con fecha 12 de Junio del 2024, en el cual solicita el debido permiso para realizar su Proyecto de Integración Curricular en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ANTONIO LTDA. LOS RIOS, OFICINA MATRIZ.

Yo, VALLE GAIBOR MIGUEL ÁNGEL con cedula de identidad #120230063-6, en calidad de Gerente General de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ANTONIO LTDA. LOS RIOS, extendiendo la presente autorización para que usted Srta. GÓMEZ CAMACHO MERLY ANAGELLY con Cedula de Identidad # 020244172-1, proceda a elaborar el Proyecto de Integración Curricular con el Tema: **DETERMINACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE MOROSIDAD SOBRE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA. LOS RIOS DEL CANTÓN MONTALVO PERIODO 2023 Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD.**

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente

Atentamente,

MIGUEL
 ANGEL VALLE
 GAIBOR



Ing. Miguel Valle Gaibor
GERENTE GENERAL
COAC SAN ANTONIO LTDA LOS RIOS.

· **Agencia Babahoyo:** Av. General Barona y Martín Icaza. Telf: 052 736 857 · **Agencia Mata de Cacao:** Av. Los Ríos y Febres Cordero. Telf: 052 714 004
 · **Agencia San Carlos:** Av. 2 de Julio y Velasco Ibarra. Telf: 052 903 161 · **Agencia La Unión:** Martha Bucaram y Camilo Ponce. Telf: 052 905 184
 · **Agencia Vinces:** Olmedo y Av. Córdova. Telf: 052 791 706 · **Agencia Ventanas:** 10 Agosto y Av. Seminario. Telf: 052 971 461
 · **Agencia Ricaurte:** Av. Pinargote y Leonidas Icaza. Telf: 052 953357.

Nota. La imagen muestra la carta de autorización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio. Ltda. Los Ríos., la cual certifica Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio (2024).

Anexo 2

RUC de la Cooperativa

		Certificado Establecimiento registrado	
Razón Social		Número RUC	
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ANTONIO LTDA LOS RIOS		1290068068001	
Jurisdicción			
ZONA 5 / LOS RIOS / MONTALVO			
Número de establecimiento		Estado	
1		ABIERTO	
Nombre comercial		Servicios digitales	
COOPERATIVA SAN ANTONIO		NO	
Inicio de actividades	Reinicio de actividades	Cierre de establecimiento	
29/10/1969	No registra	No registra	
Ubicación geográfica			
Provincia: LOS RIOS Cantón: MONTALVO Parroquia: MONTALVO			
Dirección			
Calle: GUILLERMO BAQUERIZO Número: S/N Intersección: 24 DE MAYO Referencia: FRENTE A LA FABRICA DE AGUA SU AGUA			
Medios de contacto			
Fax: 052953357 Teléfono trabajo: 052953357 Email: info@coopsanantonio.fin.ec			
Actividades económicas			
• K64190202 - ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INSTITUCIONES MONETARIAS DIFERENTES DE LOS BANCOS CENTRALES, COMO: COOPERATIVAS DE CRÉDITO Y ACTIVIDADES DE GIRO POSTAL.			
	Código de verificación:	RET1718384403135231	
	Fecha y hora de emisión:	14 de junio de 2024 12:00	
	Dirección IP:	10.1.2.142	
	Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.		
1/1			
www.sri.gob.ec			

Nota. La imagen muestra el Certificado de RUC de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio, Ltda. Los Ríos.
Elaborado por: SRI (2024).

Anexo 3

Estados de Situación Financiera



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA. LOS RÍOS
ESTADOS FINANCIEROS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023

BALANCE GENERAL		ESTADO DE RESULTADOS	
1	ACTIVOS	5	INGRESOS
1,1	FONDOS DISPONIBLES	5,1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADO
	5.049.118,85		6.439.692,98
1,3	INVERSIONES	5,2	COMISIONES GANADAS
	3.301.057,92		78.165,84
1,4	CARTERA DE CREDITOS	5,4	INGRESOS POR SERVICIOS
	38.149.256,83		102.704,65
1,6	CUENTAS POR COBRAR	5,6	OTROS INGRESOS
	895.427,05		119.907,09
1,8	PROPIEDADES Y EQUIPOS		TOTAL INGRESOS
	1.326.992,02		6.740.470,56
1,9	OTROS ACTIVOS		
	364.799,10		
	TOTAL ACTIVOS		
	49.086.651,77		
2	PASIVOS		GASTOS
2,1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	4,1	INTERESES CAUSADOS
	33.604.734,46		2.486.306,06
2,5	CUENTAS POR PAGAR	4,4	PROVISIONES
	1.124.241,60		510.085,56
2,6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	4,5	GASTOS DE OPERACION
	7.384.784,79		3.410.304,89
2,9	OTROS PASIVOS	4,7	OTROS GASTOS Y PERDIDAS
	92.541,08		54.459,75
	TOTAL PASIVOS	4,8	IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES A E
	42.206.301,93		117.245,01
			TOTAL GASTOS
			6.578.401,27
3	PATRIMONIO		EXCEDENTE DEL EJERCICIO
3,1	CAPITAL SOCIAL		162.069,29
3,3	RESERVAS		
	4.572.931,35		
3,5	SUPERAVIT POR VALUACIONES		
	363.380,24		
3,6	RESULTADOS		
	162.069,29		
	TOTAL PATRIMONIO		
	6.880.349,84		
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO +		
	EXCEDENTE		
	49.086.651,77		

Nota. La imagen muestra los Estados de Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio. Ltda. Los Ríos.

Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos (2024).

Anexo 4

Matriz de Consistencias

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos de Medición
Determinación y análisis de los indicadores de morosidad sobre la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos del cantón Montalvo periodo 2023 y su incidencia en la rentabilidad	¿Cómo la morosidad en la cartera de crédito incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos del cantón Montalvo periodo 2023?	<p>General:</p> <p>Identificar mediante la determinación y análisis la morosidad en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos para presentar mecanismos que mejoren la rentabilidad.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuantificar la morosidad de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos, para verificar su efecto en la rentabilidad. Analizar la provisión de cartera de acuerdo al número de días y monto de créditos vencidos, para definir aquellos que están generando mayor afectación en la rentabilidad Presentar mecanismos para reducir los niveles de morosidad que tengan como efecto mejorar la rentabilidad. 	De qué manera la identificación mediante la determinación y análisis de la morosidad en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos del cantón Montalvo contribuirá a mantener una adecuada rentabilidad	<p>Independiente:</p> <p>Morosidad</p> <p>Dependiente:</p> <p>Rentabilidad</p>	<p>Departamento de Créditos</p> <p>Gestión de Cobranza</p> <p>Tipos de Crédito</p>	<p>Tipos de Investigación:</p> <p>Investigación Descriptiva</p> <p>Diseño de Investigación:</p> <p>Investigación Exploratoria</p>	<p>Población:</p> <p>La población a estudiar corresponde a los cuatro profesionales que conforman el área de créditos.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra que se va a estudiar está compuesta por 2 asesores de créditos, un asesor de cobranzas y un jefe operativo.</p> <p>Unidad de Estudio:</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. de la provincia de Los Ríos, cantón Montalvo, siendo el Gerente General el Ingeniero Miguel Ángel Gaibor Valle.</p>	<p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Observación Directa Entrevista <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Guía de Observación Cuestionario <p>Procesamiento de Datos:</p> <p>El procesamiento de datos del presente Trabajo de Integración Curricular, se desarrollará por medio del análisis de la información recopilada, a través de las técnicas de observación directa y entrevistas con el personal del área de otorgamiento de créditos.</p>

Nota. La tabla muestra la matriz de consistencia del Trabajo de Integración Curricular.
Elaborado por: Merly Gómez (2024).

Anexo 4

Matriz de Consistencias

Recursos Humanos	Plan de tabulación y análisis	Resultados y Discusión	Conclusiones y Recomendaciones
<p>Estos recursos están integrados por varios individuos (estudiante, docente tutor y entrevistados) los cuales aportan de una u otra forma para llegar a la meta propuesta.</p> <p>Recursos Económicos La manera más adecuada de dar a conocer los recursos económicos que fueron manejados es mediante la presentación de un presupuesto.</p>	<p>Base de datos La recopilación de datos se llevó a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos, para ello se aplicaron las técnicas de observación directa y la entrevista.</p> <p>Procesamiento de datos La información obtenida será examinada a detalle por medio de recolección, organización e interpretación cuidadosa de la información.</p> <p>Aspectos Éticos Este proyecto, se realizó teniendo en consideración los valores éticos de respeto, responsabilidad y honestidad. Además, se asegura la absoluta confidencialidad respecto a los datos proporcionados por la cooperativa.</p>	<p>Resultados Se implementaron dos importantes instrumentos, la guía de observación y los cuestionarios, los cuales facilitaron la recolección ordenada de la información.</p> <p>Análisis e interpretación de los datos La guía de observación creada para medir el cooperativo de ahorro y crédito. Las entrevistas identificaron varios desafíos y estrategias cruciales para gestionar la morosidad y su efecto en la rentabilidad de la cooperativa.</p> <p>Discusión Se cumplió con los tres objetivos específicos planteados en el proyecto. La hipótesis se verificó por medio al establecer los niveles de confianza y riesgo por medio de la guía de observación. Estos resultados avalan la validez del proyecto.</p>	<p>Conclusiones</p> <ul style="list-style-type: none"> . El análisis de la cartera de crédito revela que un índice de morosidad del 3,85% tiene consecuencias directas sobre la rentabilidad de la institución, debido a que supera el límite establecido en las políticas internas de la cooperativa (2% - 3,50%). . Los resultados muestran que la morosidad más alta se registra en los microcréditos un 58,56%, en comparación con los créditos de consumo, los cuales presentan un 41,44%. Esto sugiere que se debe realizar una revisión de las políticas y procedimientos inmersos para el otorgamiento de los microcréditos. . Las entrevistas realizadas indican que factores tanto internos (como la inseguridad laboral y la falta de fidelización de los socios) como externos (condiciones económicas adversas y cambios climáticos) juegan un papel crucial en el aumento de la morosidad. . A raíz de los desafíos identificados, las políticas vigentes en el otorgamiento de créditos y en el seguimiento de la cobranza deben ser revisadas y mejoradas. . La cooperativa puede agregar más mecanismos que permitan reducir el nivel de morosidad y por consiguiente mejorar la rentabilidad, tales como: alivios financieros, incentivos para el pago adelantado de los créditos y los incentivos destinados a los socios que tiene buen historial de pago. <p>Recomendaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> . Es imperativo que la cooperativa implemente mecanismos más rigurosos en la evaluación crediticia, que vayan más allá de los simples análisis financieros. . Para mejorar la gestión de la morosidad, es fundamental que el personal de la cooperativa reciba más capacitaciones sobre las técnicas de cobranza, gestión de riesgos y atención al cliente. . La adopción de políticas de refinanciamiento permitirá que los socios morosos reestructuren sus deudas de manera que se sientan apoyados y no abrumados por la carga financiera. . La cooperativa debe aprovechar la posibilidad de aumentar su rentabilidad mediante la diversificación de sus fuentes de ingreso. . Es fundamental que la cooperativa explore e implemente estrategias adicionales para mitigar la morosidad en su cartera de crédito.

Nota. La tabla muestra la matriz de consistencia del Trabajo de Integración Curricular.

Elaborado por: Merly Gómez (2024).

Anexo 5

Operacionalización de las Variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem / Instrumento
Variable Independiente Morosidad	Falta de pago pertinente de las obligaciones financieras adquiridas por los prestatarios.	Departamento de Créditos	Tasa de morosidad sobre cartera de crédito	Índice de Morosidad = Saldo de la Cartera de Crédito vencida al cierre del periodo / Saldo de la Cartera de Crédito total al cierre del periodo.
		Gestión de Cobranza	Distribución de morosidad por tipo de crédito	Distribución de morosidad = (Número de créditos morosos por tipo de crédito / Total de créditos por tipo de crédito) x 100
Variable Dependiente Rentabilidad	Capacidad de la cooperativa para generar ingresos a partir de sus operaciones financieras	Tipos de Crédito	Créditos de Consumo y Microcréditos	Monto del Préstamo y Tasa de Interés

Nota. La tabla muestra la operacionalización de las variables.
Elaborado por: Merly Gómez (2024).

Anexo 6

Guía de Observación

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO						
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA						
TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR						
Guía de Observación						
Nombre de la Empresa		Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos				
Nombre del Observador		Merly Anagelly Gómez Camacho				
Área a Evaluar		Cooperativismo de Ahorro y Crédito				
N°	Aspectos a Evaluar	Cumple		Evaluación		Observaciones
		Si	No	Ponderación	Calificación	
1	¿Se registra y se hace seguimiento de los créditos otorgados por la cooperativa durante el periodo 2023?	X		10	9	La cooperativa debe mejorar el proceso de seguimiento de los créditos otorgados.
2	¿Se utilizan criterios específicos para clasificar a los clientes según su nivel de riesgo crediticio?	X		10	7	Se requiere un mayor control en socios nuevos con el propósito de evitar la morosidad.
3	¿Se emplea una metodología definida para calcular y registrar los indicadores de morosidad en la cartera de crédito?	X		10	10	
4	¿Se realiza gestión de cobranza de los créditos vencidos o en situación de mora?	X		10	8	Es necesario aplicar más controles en estos procesos.
5	¿Existen acciones preventivas para evitar la morosidad en la cartera de crédito?	X		10	7	Es necesario realizar más visitas de campo a los socios.
6	¿Se aplica una tasa de interés promedio a los créditos durante el periodo 2023 y se evalúa su relación con los niveles de morosidad?	X		10	10	
7	¿Se tienen políticas específicas de refinanciamiento o reestructuración de créditos para clientes con	X		10	7	Sin embargo, requiere de otras políticas que permitan la aplicación de

	dificultades para cumplir con sus obligaciones?				nuevos mecanismos.
8	¿La cooperativa ha planificado aplicar políticas sumamente estrictas para la captación de clientes?	X	10	1	La cooperativa considera que los clientes siempre buscan las instituciones financieras menos estrictas.
9	¿Se lleva un registro detallado de las causas principales de morosidad entre los clientes?	X	10	1	La cooperativa no cuenta con un registro detallado de todas las causas de morosidad.
10	¿Se han identificado conclusiones o hallazgos del análisis de la morosidad en la cartera de crédito durante el periodo 2023, y se han propuesto recomendaciones para mejorar la rentabilidad de la cooperativa?	X	10	7	Se recomienda aplicar una mayor verificación de datos.
11	¿Se ofrece algún tipo de incentivo a clientes que mantienen un buen historial de pagos?	X	10	1	No se ha aplicado ningún tipo de incentivo.
12	¿Se implementan medidas para asegurar la precisión y confiabilidad de la información relacionada con la cartera de crédito y la morosidad?	X	10	10	
Total			120	78	

Nota. La tabla muestra la guía de observación del Trabajo de Integración Curricular.
Elaborado por: Merly Gómez (2024).

Anexo 7

Cuestionario

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Cuestionario

Tema: Determinación y análisis de los indicadores de morosidad sobre la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos del cantón Montalvo periodo 2023 y su incidencia en la rentabilidad.

Entrevista Dirigida a: Asesor de Créditos 1 de la Cooperativa San Antonio Ltda.

Nº

Preguntas

¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la cooperativa en la gestión y reducción de la morosidad en su cartera de crédito?

1

El primer desafío que enfrenta la cooperativa es la inseguridad, debido a que los socios no laboran con normalidad y por ende los clientes no pueden cancelar los valores de los préstamos. Otro desafío es la falta de fidelización del socio hacia la institución, esto se refleja en muchos socios que poseen créditos en varias instituciones al mismo tiempo.

¿Qué factores internos y externos considera que contribuyen más a la morosidad en la cartera de crédito de la cooperativa?

2

Respecto a los factores internos en ocasiones se registran problemas o dificultades al momento de la atención debido a problemas externos. La falta de educación financiera de los socios también genera estragos. De acuerdo a los factores externos algo que afecta son los cambios climáticos, puesto que esto afecta a los clientes que solicitan microcréditos agrícolas y al comercio en general.

¿Cuál es su opinión sobre la efectividad de las políticas actuales de la cooperativa para prevenir y controlar la morosidad?

3

La morosidad ha tenido cambios significativos, sin embargo se requiere ser más estrictos en las políticas para otorgar créditos.

¿Cómo la morosidad en la cartera de crédito afecta la reputación y la confianza de los socios y clientes en la cooperativa?

4

Los socios y clientes por lo general no se preocupan por verificar el estado de la morosidad presente en la cooperativa.

¿Qué medidas específicas sugiere para mejorar el proceso de recuperación de créditos morosos en la cooperativa?

5

Sería más eficiente tener un abogado de planta y contratar un consorcio para la recuperación de los créditos en juicio.

¿Qué papel juega la educación financiera en la prevención de la morosidad entre los clientes de la cooperativa?

6

Los clientes reflejan quemeimportismo respecto a la educación financiera y por consiguiente la consecuencia de esta actitud aparece en la provisión de cartera.

¿Cómo actualmente la morosidad en la cartera de crédito está afectando a la rentabilidad?

7

Al existir mayor morosidad se genera más provisión y esto reduce la rentabilidad, si existiera baja morosidad por consiguiente la rentabilidad sería mayor.

8 ¿Qué estrategias se pueden establecer para que la morosidad no afecte la rentabilidad?

Lo más efectivo sería realizar los cobros desde el primer día, de igual manera se debe impedir el castigo de los créditos, puesto que se convierte en un valor incobrable.

¿La morosidad se podría dar por deficiencias en el proceso de análisis del cliente para otorgar créditos? Si su respuesta es sí, ¿Cuáles serían los mejores mecanismos para el

9 correcto análisis y disminución de la morosidad?

Incluso aplicando un minucioso análisis, el problema radica en el socio. En ciertas ocasiones la presión para obtener socios genera que los asesores de créditos omitan ciertos detalles.

¿Cuáles son los principales factores que podrían impactar positiva o negativamente en la rentabilidad de la cooperativa en el próximo año?

10

Un factor favorable sería el incentivo por recuperación de cartera. Como ejemplo de un aspecto negativo se puede considerar a la presión por cumplir las metas establecidas.

¿Cómo la rentabilidad de la cooperativa se ve afectada por las fluctuaciones en las tasas de interés y las condiciones económicas generales?

11

Las tasas de interés de la competencia generan que los clientes o futuros clientes busquen otras cooperativas, los cuales volverán en cuanto el valor de las tasas disminuya.

¿Cuál es su opinión sobre la diversificación de los productos y servicios financieros como estrategia para mejorar la rentabilidad de la cooperativa?

12

Siempre se requiere de una venta cruzada, es decir, se realiza la venta de una cuenta, un seguro de vida o una tarjeta, es decir, se requiere vender un seguro adicional.


 Entrevistador
 Merly Gómez
 Estudiante


 Entrevistado
 Ing. Carlos Mazón
 Asesor de Créditos 1

Nota. La tabla muestra el cuestionario dirigido al asesor de crédito 1 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos.
 Elaborado por: Merly Gómez (2024).

Anexo 8

Cuestionario

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Cuestionario

Tema: Determinación y análisis de los indicadores de morosidad sobre la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos del cantón Montalvo periodo 2023 y su incidencia en la rentabilidad.

Entrevista Dirigida a: Asesor de Créditos 2 de la Cooperativa San Antonio Ltda.

N°	Preguntas
1	<p>¿Cuál debería ser el enfoque principal de la cooperativa para reducir la morosidad: la mejora de los procedimientos de evaluación de crédito, el seguimiento más riguroso de los pagos o la implementación de políticas de refinanciamiento?</p> <p>Para reducir la morosidad es necesario aplicar la mejora de los procedimientos de evaluación de crédito, el seguimiento más riguroso de los pagos e incluso la implementación de políticas de refinanciamiento.</p>
2	<p>¿Cómo la morosidad en la cartera de crédito está afectando la estabilidad financiera de la cooperativa a largo plazo?</p> <p>Esto sucede debido a la provisión de cartera, mientras surja más morosidad, se requiere de más provisión y eso se convierte en un gasto, lo cual reduce la rentabilidad.</p>
3	<p>¿Qué estrategias recomendaría para identificar tempranamente a los clientes en riesgo de caer en morosidad?</p>

Lo más apropiado es desarrollar correctamente el proceso de seguimiento, puesto que muchos factores influyen en la caída de un crédito, pero si realiza el seguimiento se tendrá el conocimiento de porque el cliente no ha cumplido con sus obligaciones financieras y a la vez proponer alternativas que hagan posible el pago de los valores pendientes.

¿Cómo afecta la morosidad en la cartera de crédito la eficiencia operativa y la productividad de este departamento?

- 4 Si la morosidad es alta, el índice de morosidad que es subido a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, genera que la SEPS este más pendiente de los procesos de la cooperativa, generando presión en los empleados.
-

¿En qué proceso se registran mayores riesgos de morosidad para la cooperativa?

- 5 Los mayores riesgos se registran al momento de colocar los créditos, puesto que si se conserva una cartera sana por consiguiente la rentabilidad sería mayor.
-

¿La cooperativa debería establecer límites más estrictos en términos de riesgo crediticio para evitar la morosidad en el futuro?

- 6 Para proporcionar créditos, el personal del área crediticia se basa en un manual establecido de acuerdo a muchos lineamientos, por lo que cuenta con los límites necesarios. Además, si los procesos se vuelven más estrictos ocasionara que los socios vayan a la competencia.
-

¿Cómo la cooperativa podría mejorar la comunicación y la negociación con los clientes morosos para facilitar la recuperación de los créditos impagos?

- 7 Para los clientes en mora se podrían aplicar más mecanismos que disminuyan la deuda y por consiguiente conseguir que el cliente pague el valor del crédito.
-

- 8 **¿Qué importancia asigna a la eficiencia operativa y la gestión de costos en la mejora de la rentabilidad de la cooperativa?**
-

La mejora de los indicadores, puesto que si la morosidad se regula por ende se mejoran los balances.

¿Cómo la rentabilidad de la cooperativa se vería afectada por el castigo de créditos?

- 9 Luego de haber transcurrido los 1080 días se procede a castigar los créditos y se dirige esos valores a los gastos, lo que genera menos rentabilidad.
-

¿Qué estrategias podría implementar la cooperativa, para obtener una cartera de bajo riesgo que permita el aumento de la rentabilidad?

10

Una buena colocación de créditos, puesto que si se realiza la apropiada colocación no se genera inconvenientes y por lo tanto no afecta la rentabilidad.

¿Cómo la percepción de los socios y clientes sobre la rentabilidad de la cooperativa influye en su relación con la misma?

11

Por lo general los socios no tienen conocimiento de estos datos y por consiguiente no genera ningún tipo de afectación.

¿Qué desafíos específicos enfrenta la cooperativa en términos de maximizar su rentabilidad en un entorno económico y competitivo en constante cambio?

12

La mayor fuente de ingresos de la cooperativa proviene de la colocación de créditos y este proceso se puede ver afectado por las bajas tasas de interés o la mínima cantidad de requisitos que propone la competencia.


Entrevistador
Merly Gómez
Estudiante


Entrevistado
Blanca Valle
Asesor de Créditos 2

Nota. La tabla muestra el cuestionario dirigido al asesor de crédito 2 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos.
Elaborado por: Merly Gómez (2024).

Anexo 9

Cuestionario

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Cuestionario

Tema: Determinación y análisis de los indicadores de morosidad sobre la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos del cantón Montalvo periodo 2023 y su incidencia en la rentabilidad.

Entrevista Dirigida a: Asesor de Cobranzas de la Cooperativa San Antonio Ltda.

N°	Preguntas
	<p>¿Cuál es el fundamento sobre el cual se lleva a cabo el trabajo de cobranzas?</p> <p>1 Se realiza enfocado en metas de recuperación de la cartera improductiva, sin dejar de lado el control de la provisión.</p>
	<p>¿Cuál es su percepción sobre los principales factores que contribuyen a la morosidad en la cartera de crédito de la cooperativa?</p> <p>2 Los factores que influyen son las reducciones de fuentes de trabajo, la inseguridad, entre otras. También existen otros factores como lo es el caso de las inundaciones, las cuales dañan los cultivos y por consiguiente el agricultor no puede cancelar a tiempo los préstamos pendientes.</p>
	<p>¿Qué desafíos enfrenta usted en su rol de asesor de cobranzas al tratar con situaciones de morosidad en la cartera?</p> <p>3 En primer lugar es importante entender que la morosidad es variable, incide de un mes a otro. La morosidad se genera por diversas situaciones que requieren buscar la forma de ser manejada correctamente para que no afecte a gran escala a la rentabilidad.</p>

¿Cuáles serían las estrategias o acciones que considera más efectivas para reducir la morosidad y recuperar los créditos impagos?

- 4 La primera estrategia sería que los asesores de créditos visiten a los socios desde los primeros días de vencimiento del crédito. Otra estrategia sería aceptar acuerdos o compromisos de pago a muy corto plazo.

¿De qué forma evalúa el impacto de la morosidad en la rentabilidad de la cooperativa y en su trabajo diario?

- 5 Al momento de realizar el trabajo diario la morosidad implica que se debe generar un mayor compromiso con el control de los créditos, para que no pasen de una calificación a otra.

¿Existen tendencias o patrones específicos que ha observado en los casos de morosidad que podrían ser útiles para identificar y abordar el problema?

- 6 Uno de los aspectos que puede calificar como patrón específico es la repetición de certificados laborales para distintas personas por parte del mismo empleador. En otros casos los rubros de los ingresos establecidos en la documentación que presentan los clientes no están acorde con la situación económica del país.

¿Qué recomendaciones tiene para mejorar la comunicación y la relación con los prestamistas durante el proceso de liquidación (desembolso del crédito)?

- 7 Es recomendable que durante el proceso de liquidación se hable nuevamente sobre las fechas de pago, las tablas de amortización empleadas y la generación de rubros de cobranza, los cuales implican que el socio tendrá que pagar más.

8 **¿De qué forma la morosidad en la cartera de crédito está afectando la rentabilidad?**

Debido a la existencia de mayor morosidad, se debe incrementar la provisión y como consecuencia esto merma la utilidad.

Desde su perspectiva, ¿cuáles son los mayores desafíos que enfrentan en términos de maximizar la rentabilidad en el contexto actual?

9 En este caso, los mayores desafíos que enfrentamos son la delincuencia y los constantes cambios climáticos. Las extorsiones han ocasionado que muchos locales dejen de laborar y esto impide que tengan el dinero suficiente para cancelar los créditos e incluso dificulta la captación de clientes. Mientras que los constantes cambios climáticos ocasionan que los agricultores no puedan pagar sus obligaciones.

10 ¿Qué papel juega su departamento en la optimización de la rentabilidad de la cooperativa, específicamente en la cartera de crédito?

Juega un papel muy importante, puesto que a través de la recuperación de los créditos se genera mayor rentabilidad y crecimiento.

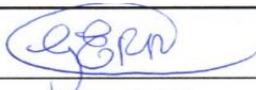
11 ¿Cómo se podría evitar el castigo de créditos para contribuir a una mayor rentabilidad?

Los créditos que más se castigan son de aquellas personas que cambian constantemente de domicilio, por ello dentro de los primeros 10 días de cada mes se visitan a los socios que están a punto de castigar (llegar al límite de 1.080 días), con el propósito de recuperar por lo menos una cuota, para de ese modo evitar el castigo.

12 ¿Qué oportunidades identifica para diversificar los ingresos y mejorar la rentabilidad más allá de la cartera de crédito?

Tener mayor captación de cuentas para crecer en socios, tales como cuentas de ahorros, al igual que pólizas a plazo fijo.


 Entrevistador
 Merly Gómez
 Estudiante


 Entrevistado
 Ing. Gladis Rocha
 Asesor de Cobranzas

Nota. La tabla muestra el cuestionario dirigido al asesor de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos.
 Elaborado por: Merly Gómez (2024).

Anexo 10

Cuestionario

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Cuestionario

Tema: Determinación y análisis de los indicadores de morosidad sobre la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos del cantón Montalvo periodo 2023 y su incidencia en la rentabilidad.

Entrevista Dirigida a: Jefe Operativo de la Cooperativa San Antonio Ltda.

Nº

Preguntas

¿Cuál es su percepción sobre las causas subyacentes de la morosidad en la cartera de crédito y cómo impacta en la rentabilidad?

- 1** Una de las causas son las extorciones y los demás aspectos ocasionados por la inseguridad, puesto que afecta a los comercios debido a la cancelación de los créditos. Con respecto a los créditos agrícolas, las inundaciones o pérdidas de cosechas ocasionan que los clientes no cumplan con sus obligaciones.

¿Qué medidas específicas ha implementado o considera necesario implementar para reducir el indicador de morosidad en la cooperativa?

- 2** Existe un proceso de seguimiento de cobranzas, se podría mejorar dando opciones para que los socios se pongan al día, por ejemplo otorgar cuotas de gracia.

- 3** **¿Cómo influye la cartera de crédito de alto riesgo en la rentabilidad?**

La cartera de crédito de alto riesgo influye en la rentabilidad, puesto que mientras exista mayor cartera vencida, se debe generar más provisión, lo cual reduce la rentabilidad.

4 ¿Cómo evalúa la efectividad de las políticas y procedimientos actuales, para gestionar la morosidad en la cartera de crédito?

Están establecidos varios procesos, sin embargo se requiere incluir políticas sobre los alivios financieros para generar soluciones que favorezcan a los clientes.

5 ¿Qué acciones proactivas se realiza a los préstamos vigentes para evitar que se conviertan en morosos?

En primera instancia, durante los 5 días previos a la fecha límite de pago se envía un mensaje de texto al prestamista para recordar el valor a cancelar y la fecha de pago.

6 ¿Qué acciones proactivas debe tomar para abordar el problema de la morosidad y mejorar la salud financiera de la cooperativa a largo plazo?

Como acción proactiva se recomienda llegar a acuerdos de pago, debido a que esto genera mejoras a largo plazo.

7 ¿Cuál es la relación directa entre la morosidad en la cartera de crédito y la rentabilidad de la cooperativa?

La relación existente señala que mientras incrementa los créditos vencidos, se debe generar más provisión y esto afecta a la rentabilidad.

8 ¿Qué oportunidades identifica para mejorar la rentabilidad más allá de simplemente reducir la morosidad en la cartera de crédito?

Incrementar la colocación de créditos para generar más intereses y asegurar que dicha colocación sea bien analizada para que no se venzan los créditos y de ese modo incrementar la rentabilidad.

9 ¿Cómo se ve afectada la rentabilidad de la cooperativa en función de la gestión de créditos y la capacidad de recuperación de préstamos?

La gestión de créditos afecta a los socios, puesto que ellos deben pagar a la cooperativa con la letra de crédito para la gestión de cobranzas.

10 ¿Qué indicadores financieros y no financieros se aplican para evaluar la rentabilidad y como los utiliza en la toma de decisiones?

Los indicadores que se aplican son: el retorno sobre activos (Return On Assets o ROA), el retorno sobre el capital (Return on Equity o ROE), eficiencia institucional en colocación. Contribuyen en la toma de decisiones referente a los gatos, en caso de que los indicadores sean menores a los que están permitidos por la SEPS.

11 ¿Qué estrategias se deberán aplicar para diversificar las fuentes de ingresos y mejorar la rentabilidad en un mercado cada vez más competitivo?

La única función que permite la SEPS es mediante los intereses de los créditos otorgados. Además, se genera una comisión por cada cobro de servicios, los cuales se pueden realizar mediante pago ágil y facilito, que se realizan en caja. Este servicio requiere de mayor publicidad.

12 ¿Qué opina sobre el equilibrio entre maximizar la rentabilidad y mantener la misión social de los valores cooperativos de la institución?

Se debe presentar un balance social de manera anual a la SEPS y no se pueden dejar de realizar labores sociales sin importar la rentabilidad, por lo que es fundamental continuar con la colocación de créditos.


 Entrevistador
 Merly Gómez
 Estudiante


 Entrevistado
 Ing. Flor Pazmiño
 Jefe Operativo

Nota. La tabla muestra el cuestionario dirigido al jefe operativo del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos.
 Elaborado por: Merly Gómez (2024).