



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

TEMA PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TEMA:

“EVALUACIÓN A LA CARTERA DE CRÉDITO PARA MINIMIZAR LA
MOROSIDAD DE LOS SALDOS, EN LA COOPERATIVA MINGA LTDA.,
PERÍODO 2018”

AUTORA:

WENDY LIZETH GUANGA GUANGA

TUTORA:

MsC. ALEXANDRA LORENA LÓPEZ NARANJO

RIOBAMBA – ECUADOR

2021

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO



Los miembros del Tribunal de Graduación del Proyecto de Investigación titulado “EVALUACIÓN A LA CARTERA DE CRÉDITO PARA MINIMIZAR LA MOROSIDAD DE LOS SALDOS, EN LA COOPERATIVA MINGA LTDA, PERÍODO 2018”, presentado por Wendy Lizeth Guanga Guanga y dirigida por la Msc. Alexandra Lorena López Naranjo

Una vez presentada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de Investigación con fines de graduación escrito, en la cual ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas remite la presente para uso y custodio de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas

Para constancia de lo expuesto firman:

Msc. Alexandra Lorena López Naranjo TUTORA	 FIRMA	<u>10</u> NOTA
Msc. Marco Antonio Moreno Castro MIEMBRO 1	 FIRMA	<u>9,5</u> NOTA
Msc. Otto Eulogio Arellano Cepeda MIEMBRO 2	 FIRMA	<u>9,5</u> NOTA

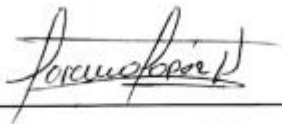
NOTA: 9,67 (SOBRE 10)

INFORME DEL TUTOR

En calidad de Tutora, y luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborado por la Srta. Wendy Lizeth Guanga Guanga, tengo a bien informar que el trabajo correspondiente del proyecto titulado: **“EVALUACIÓN A LA CARTERA DE CRÉDITO PARA MINIMIZAR LA MOROSIDAD DE LOS SALDOS, EN LA COOPERATIVA MINGA LTDA., PERIODO 2018”** cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el tribunal designado.

Riobamba, de 13 agosto de 2020

Atentamente,



MsC. Alexandra Lorena López Naranjo

060215239-9

TUTORA

DERECHO DE AUTOR

La responsabilidad del contenido de la presente investigación sobre el tema **“EVALUACIÓN A LA CARTERA DE CRÉDITO PARA MINIMIZAR LA MOROSIDAD DE LOS SALDOS, EN LA COOPERATIVA MINGA LTDA., PERIODO 2018”**, nos corresponde exclusivamente a Wendy Lizeth Guanga Guanga y a la MSc. Alexandra Lorena López Naranjo, y el patrimonio intelectual de la misma Universidad Nacional de Chimborazo.



Wendy Lizeth Guanga Guanga

0604741751

DEDICATORIA

A Dios por darme salud y sabiduría
A mis padres José Miguel y Nora Carmita
A mi hermano Andy Patricio
A mi hermana en el cielo Vilma Mercedes
A mi hermana de corazón Elizabeth Guanga
Y a él, esa persona muy especial
Son el pilar fundamental en mi vida

WENDY LIZETH

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado sabiduría, salud y haber permitido culminar mi carrera universitaria.

Así también quiero extender mi eterna gratitud a la Universidad Nacional de Chimborazo por abrirme las puertas para formarme profesionalmente como humana, a mi tutora MsC. Alexandra López, al Dr. Eduardo Dávalos, a los miembros de mi tribunal MsC. Marco Moreno y MsC. Otto Arellano, a mis docentes que compartieron sus conocimientos y experiencias, gracias por su paciencia y comprensión, gratitud también a mis compañeros de aula que con su granito de arena pude seguir siempre cumpliendo con mis tareas.

A mis padres Norita y José Miguel, a mi hermano Andy que son lo esencial en mi vida gracias por todo ese apoyo incondicional que han brindado hasta el día de hoy, gratitud a mis abuelitos y a toda mi familia que estuvieron pendientes de todo.

A la MSc Elizabeth Guanga, mi hermanita de corazón que siempre estuvo apoyándome ya que gracias a ella soy quien soy y pude culminar mi carrera

Al MSc. Rigoberto Guanga y a la Ing. Adriana que con su apoyo logre culminar esta etapa de mi vida y de manera especial a la cooperativa de ahorro y crédito “Minga Limitada”, a todo su personal que me ayudaron para que se desarrolle este proyecto de manera exitosa.

WENDY LIZETH

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	I
CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO	II
INFORME DEL TUTOR.....	III
DERECHO DE AUTOR.....	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. MARCO REFERENCIAL	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2 JUSTIFICACIÓN	3
1.3 OBJETIVOS.....	3
1.3.1 Objetivo General	3
1.3.2 Objetivos Específicos.....	3
1.3.3 Hipótesis	4
CAPÍTULO II.....	5
2. MARCO TEÓRICO	5
2.1 Estado del Arte	5
2.2 Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.	7
2.2.1 Reseña Histórica	7
2.2.2 Base Legal	7
2.2.3 Misión	8
2.2.4 Visión.....	8
2.2.5 Principios cooperativos	8
2.2.6 Valores institucionales	9
2.2.7 Estructura orgánica	11
2.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	12
2.3.1 Administración	12

2.3.2	Elementos del proceso administrativo.....	12
2.3.4	Evaluación.....	13
2.3.5	Elementos de la evaluación.....	13
2.3.6	Indicadores de gestión.....	14
2.3.7	Crédito.....	14
2.3.8	Cartera de Crédito	15
2.3.9	Tipos de cartera de crédito	15
2.3.10	Cartera vencida	16
2.3.12	Líneas de crédito.....	16
2.3.13	Calificación de la cartera de crédito	17
2.3.14	Morosidad	18
2.3.15	Índice de morosidad	18
CAPÍTULO III.....		19
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	19
3.1	Método de investigación.....	19
3.2	Tipo de investigación.....	19
3.3	Diseño de la investigación	20
3.4	Enfoque de la investigación	20
3.5	Nivel de la investigación.....	20
3.6	Determinación de la población y muestra	21
3.7	Técnicas e instrumentos de evaluación.....	22
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	24
4.1	Análisis del rubro cartera.....	25
4.1.1	Análisis vertical	25
4.1.2	Análisis horizontal.....	26
4.2	Indicadores.....	27
4.3	Determinación del índice de morosidad en el rubro cartera de crédito	32
4.4	Proceso de crédito.....	33
4.5	Estrategias para la recuperación de cartera.....	36
CAPÍTULO V.....		39
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
5.1	CONCLUSIONES.....	39
5.2	RECOMENDACIONES	40
6.	BIBLIOGRAFÍA.....	41

7. ANEXOS	45
-----------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2 Clasificación de la cartera de crédito	17
Tabla 2-2 Índice de morosidad	18
Tabla 3-3: Población de la COAC “Minga” Ltda.	21
Tabla 4-4 Análisis vertical del rubro cartera de crédito	25
Tabla 5-4: Análisis horizontal del rubro cartera de crédito	26
Tabla 6-4: Determinación de la morosidad de la cartera total.....	27
Tabla 7-4: Determinación de la morosidad de la cartera total.....	28
Tabla 8-4: Determinación de la morosidad de la cartera de microcrédito	29
Tabla 9-4: Determinación de la rentabilidad	30
Tabla 10-4: Determinación de la rentabilidad del activo	30
Tabla 11-4: Determinación de la liquidez	31
Tabla 12-4: Determinación de la calidad del activo	32
Tabla 13-4: Índice de morosidad de créditos morosos.....	32
Tabla 14-4: Proceso de crédito	33
Tabla 15-4: Estrategias para la recuperación de la cartera de crédito	36
Tabla 16-AA: Servicios que presta la cooperativa	45
Tabla 17-AA: Tipos de Crédito	46
Tabla 18-AA: Proceso de otorgación de crédito	47
Tabla 19-AA: Conocimiento de cartera vencida	48
Tabla 20-AA: Situación de la cartera vencida.....	49
Tabla 21-AA: Tiempo máximo en cancelar su cuota.....	50
Tabla 22-AA: Incumplimiento de pago.....	51
Tabla 23-AA: Problemas por el incumplimiento de pago.....	52
Tabla 24-AA: Causas del incumplimiento de pago.....	53
Tabla 25-AB: Establecimientos de créditos que pueden ser otorgados a los socios	54
Tabla 26-AB: Proceso definido para la otorgación de créditos.....	55
Tabla 27-AB: responsables en el proceso de otorgamiento de créditos.....	56
Tabla 28-AB: Evaluación al proceso de créditos	57
Tabla 29-AB: Proceso de recuperación de cartera vencida.....	58
Tabla 30-AB: La cooperativa posee una tasa de morosidad	59
Tabla 31-AB: Es necesario realizar una evaluación a la cartera de crédito	60
Tabla 32-AB: El porcentaje de cartera vencida ha afectado los procedimientos de las actividades ordinarias de la cooperativa.....	61
Tabla 33-AB: Aplicación de estrategias.....	62
Tabla 34-AC: Entrevista del Gerente y Jefe de negocios de la cooperativa Minga Ltda.	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Principios de la cooperativa Minga Ltda	9
Figura 2 Organigrama Estructural del COAC Minga Ltda.	11
Figura 3-AA: Servicios que presta la cooperativa	45
Figura 4-AA: Tipos de Créditos.....	46
Figura 5-AA: Proceso de otorgación de créditos	47
Figura 6-AA: Conocimiento de cartera vencida	48
Figura 7-AA: Situación de la cartera vencida	49
Figura 8-AA: Tiempo máximo en cancelar su cuota	50
Figura 9-AA: Incumplimiento de pago	51
Figura 10-AA: Problemas por el incumplimiento de pago	52
Figura 11-AA: Causas de incumplimiento de pago	53
Figura 12-AB: Establecimiento de créditos que pueden ser otorgados a los socios	54
Figura 13-AB Proceso definido para la otorgación de créditos	55
Figura 14-AB: Identificación de responsables en el proceso de otorgación de créditos	56
Figura 15-AB: Evaluación al proceso de créditos.....	57
Figura 16-AB: Proceso de recuperación de cartera vencida	58
Figura 17-AB: La cooperativa posee una tasa de morosidad.....	59
Figura 18-AB: Es necesario realizar una evaluación a la cartera de crédito	60
Figura 19-AB: El porcentaje de cartera vencida ha afectado los procedimientos de las actividades ordinarias de la cooperativa.....	61
Figura 20-AB: Aplicación de estrategias	62

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: Encuesta realizada a los socios de la cooperativa.....	45
ANEXO B: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa.....	54
ANEXO C: Entrevista realizada al gerente y jefe de negocios de la cooperativa.....	63
ANEXO D: Proceso de crédito.....	65
ANEXO E: Ficha de datos personales para el socio y garante.....	66
ANEXO F: Informe de llamadas	69
ANEXO G: Cronograma de llamadas	70
ANEXO H: Modelo de la encuesta realizada a los empleados	71
ANEXO I: Modelo de encuesta dirigida a las socios de la cooperativa.....	72
ANEXO J: Modelo de entrevista	73
ANEXO K: Estados financieros.....	74

RESUMEN

La cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., busca mejorar la calidad de vida de sus socios y al observar que existe un alto porcentaje de cartera vencida se vio la necesidad de realizar este proyecto de investigación titulado evaluación a la cartera para minimizar la morosidad de los saldos en la cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., correspondiente al año 2018, con la finalidad de que se pueda reducir la morosidad en sus saldos. Se partió de la determinación de la problemática lo cual orillo a la definición de los objetivos, se incluyeron definiciones claras en el estado del arte, en lo correspondiente a la metodología de la investigación se utilizó el método deductivo e inductivo, el nivel de investigación se consideró descriptivo, de campo y bibliográfico, con un enfoque cualitativo y cuantitativo, fue considerada no experimental y la población de estudio fueron los funcionarios y socios de la cooperativa a quienes se les aplico una encuesta y una entrevista con el fin de poder recolectar información que nos ayudó al desarrollo de la misma.

Los resultados de la evaluación a la cartera de crédito conllevaron a que a la falta de una evaluación a este rubro y al proceso de concesión de créditos existe un alto índice de cartera vencida lo que provoca una baja rentabilidad en la institución, es por ello que se plantea estrategias y las respectivas conclusiones y recomendaciones enfocadas en los resultados obtenidos para una mejora en rubro cartera, en proceso de concesión de créditos y en la entidad.

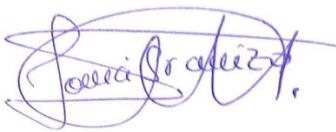
PALABRAS CLAVE: Cartera de crédito, morosidad, evaluación, crédito.

ABSTRACT

The credit union Minga Ltda., seeks to improve the quality of life of its associates and when observing that there is a high percentage of overdue portfolio, it was necessary to carry out this research project entitled evaluation of the portfolio to minimize the delinquency of balances in the credit union Minga Ltda., corresponding to the year 2018, in order to reduce the delinquency in their balances. It was based on the determination of the problem, which led to the definition of the objectives. Clear definitions were included in the state of the art, the methodology was based on the deductive and inductive method; the level of research was considered descriptive, field and bibliographic, with a qualitative and quantitative approach, and was considered non-experimental.

The results of the evaluation of the loan portfolio led to the lack of an evaluation of this item and the process of granting loans, there is a high rate of overdue portfolio which causes a low profitability in the institution, that is why strategies and the respective conclusions and recommendations are proposed focused on the results obtained for an improvement in the portfolio, in the process of granting loans and in the entity.

KEYWORDS: Loan portfolio, default, evaluation, credit.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sonia Granizo', enclosed within a blue oval shape.

Reviewed By: Granizo, Sonia
Language Center Teacher

INTRODUCCIÓN

Las instituciones de economía popular y solidaria, son entidades que buscan el bien común de una manera eficiente para la sociedad dentro de las cuales están conformadas las cooperativas de ahorro y crédito las cuales son clasificadas de acuerdo los diferentes tipos de segmentos que cuyo objeto social es satisfacer las necesidades financieras de sus socios.

La presente investigación tiene por objeto realizar la evaluación a la cartera de crédito para minimizar la morosidad de los saldos, en la cooperativa Minga Ltda., período 2018.

Una evaluación se constituye una herramienta primordial de control importante dentro de una entidad sea en el sector público o privado el cual contribuye al mejoramiento de las operaciones y actividades que desarrolla la entidad, a través del uso de técnicas, instrumentos de verificación de los procedimientos efectuados en un tiempo determinado y de acuerdo a las necesidades de los socios.

La evaluación a la cartera de crédito de la cooperativa Minga Ltda., tiene como finalidad establecer estrategias que sirvan como un aporte a las autoridades que manejan los recursos del ente al cual se va examinar, a través de la aplicación de procedimientos adecuados y eficaces para determinar si las operaciones realizadas tienen relación con el rubro en mención, determinar si tienen soporte financiero y si están apegadas a lo que dispone la reglamentación legal.

El propósito esta investigación es el de evaluar la cartera de crédito, a fin de que se pueda obtener resultados que sirvan como una herramienta necesaria y contribuya a la toma de decisiones de manera coordinada tanto para la unidad financiera, unidad de crédito y a su vez a la gerencia general de la cooperativa, procurando disminuir la morosidad en los saldos.

En cuanto al contexto anterior se ve la necesidad de realizar una evaluación a la cartera de crédito es por esto que ¿mediante un control técnico o medidas se podrá contribuir a la disminución de la morosidad que existe en este rubro?

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo con Serna & Rubio (2016) en su revista sobre la gobernabilidad en el sector cooperativista manifiesta que la realidad social y económica que traspasa el país, evidencia las deficiencias que tiene el Sistema Financiero ecuatoriano, principalmente el Sistema Financiero Popular y Solidario ya que este que aporta significativamente al financiamiento de micro, pequeños y medianos negocios, y que deriva en la transformación del nivel de emprendimiento del país, pues el entorno, la deceleración económica y la falta de una cultura de pago, han desencadenado que la morosidad influya en la prestación de nuevos créditos por parte de las instituciones financieras.

Minga Ltda., es una cooperativa de ahorro y crédito que nace en la cuna de la nacionalidad ecuatoriana, Colta, en la década de los 80, como resultado de la búsqueda de mejores condiciones de servicio de intermediación financiera a los que dicho pueblo no tenía acceso en la Banca Tradicional.

Actualmente la cooperativa cuenta con más de 30.000 socios, por el crecimiento obtenido, se vio la necesidad de independizarse y ser reconocida legalmente por el estado ecuatoriano, ya que anteriormente fue conocida como SAC-AIIECH (Servicio de Ahorro y Crédito de la Asociación de Iglesias Indígenas Evangélicas de Chimborazo) el cual realizó el cambio de imagen y nombre que obedece a la obtención de la personería jurídica como cooperativa de ahorro y crédito legalmente constituida, desde el 30 de mayo de 1997, que figura en el Acuerdo Ministerial 0694.

Es por ello que se ve la necesidad de realizar una evaluación a la cartera de crédito, puesto que no se han realizado ningún tipo de evaluaciones, ni exámenes especiales al rubro cartera, lo

cual no existe un control técnico o medidas que puedan contribuir a la disminución de la morosidad existente dentro de este rubro lo que ha provocado que exista un incremento de cartera de crédito por vencer y vencida.

1.2 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación nos permitirá evaluar a la cartera de crédito para minimizar la morosidad de los saldos, en la cooperativa Minga Limitada, que se dieron en el periodo 2018, con el propósito de que se pueda determinar las deficiencias internas y externas que afecten a las operaciones financieras dentro de la entidad, lo cual se verá reflejado en el resultado que se obtenga en esta evaluación.

Es importante considerar que los resultados que se generen en el presente documento será de suma importancia para los directivos de la cooperativa, puesto que se analizara la situación de la cooperativa la revisión del proceso de otorgación de los créditos y ver como incide este en la morosidad, dejando en claro las causas que llevan a un alto nivel de este porcentaje y les permitirá tomar decisiones que permitan a periodos futuros reducir los valores adeudados en la cooperativa y mantenerlos según lo que marca la ley.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Evaluar la cartera de crédito para minimizar la morosidad de los saldos, en la cooperativa Minga Ltda., Período 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Analizar el proceso de concesión y recuperación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda.
- Determinar el índice de morosidad y sus diferentes componentes de la cartera de crédito

- Elaborar estrategias que permitan mejorar el proceso de recuperación de cartera vencida y reducir los porcentajes de morosidad.

1.3.3 Hipótesis

¿Cómo incide la evaluación a la cartera de crédito en la minimización de la morosidad de los saldos, en la cooperativa Minga Ltda., Período 2018?

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Estado del Arte

Luego de haber analizado en varias fuentes bibliográficas de los diferentes repositorios institucionales he determinado trabajos que están relacionadas con la presente investigación lo cual me permito dar a conocer:

Según (Lozano, 2019), en su trabajo de investigación titulado:

“Evaluación a la cartera de crédito y el riesgo crediticio de la COAC Fernando Daquilema Ltda., periodo 2016-2017”. Su objetivo general; Demostrar cómo afecta la evaluación de la cartera de crédito en el riesgo crediticio de la COAC, Fernando Daquilema LTDA. Periodo 2016-2017. Concluye que en la COAC Fernando Daquilema Ltda., las medidas de prevención de morosidad se realizan mediante técnicas de cobranza que son la cobranza administrativa que antes de su vencimiento a 5 días, y la cobranza operativa que es de 5 a 30 días, las cuales fueron muy efectivas ya que se basan en un manual de créditos institucional del cual se fundamenta para prevenir un riesgo crediticio que puede afectar negativamente a la cooperativa. (pág. 55)

Según (Rodriguez, Rodriguez, & Tercero , 2017) en su artículo científico:

Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por cooperativa de ahorro y crédito Moderna, R. L de Estelí, en el primer semestre del año 2016 manifiesta que su trabajo de investigación está basado en el estudio de variables que ocasionan los índices moratorios en los servicios financieros otorgados por dicha institución financiera, mismas que analizan elementos internos como el proceso de otorgamiento

de créditos y políticas que lo rigen, analizan factores externos lo cual concluyen que dando valoraciones y recomendaciones que permitan a la cooperativa reducir los índices monetarios (pág. 2)

Como lo hace notar (Perez, 2018) en su trabajo de investigación titulado:

Análisis y evaluación de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015.” Con su objetivo general Realizar un análisis y evaluación de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015, para la determinación de la eficiencia, eficacia y efectividad de la gestión los créditos otorgados, concluye que los fundamentos teóricos expuestos para el correcto desarrollo del trabajo de investigación permiten orientar, dirigir y guiar en la elaboración del análisis y evaluación a la cartera de créditos, permitieron comprobar que como parte principal se debe analizar la estructura financiera de la entidad, y posteriormente aplicar una evaluación bajo la metodología del Sistema de monitoreo PERLAS, adaptable a las entidades del sistema financiero cooperativo exponiendo las variables y su determinación contable de acuerdo con la evolución constatada (pág. 143).

Una vez revisado los trabajos de titulación similares existe coincidencia en el incumplimiento en el proceso de otorgamiento y la inobservancia de las políticas internas teniendo un efecto negativo en el porcentaje de morosidad que mantienen estas instituciones financieras.

2.2 Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.

2.2.1 Reseña Histórica

La cooperativa Minga Ltda., nace en la provincia de Chimborazo, cantón Colta en el año de 1982, por un grupo de emprendedores que buscan mejorar la estabilidad económica de la colectividad brindando productos y servicios financieros y no financieros de calidad, con el fin de que sus socios puedan crecer personal, profesional y comunitariamente así lograr obtener un buen desarrollo socioeconómico.

Hoy por hoy la cooperativa está dirigida por su gerente el ingeniero Jorge Chucho Lema, el cual está a cargo de que se brinde servicios de calidad y que se satisfagan las necesidades de sus socios, esta cooperativa fue fundada el 30 de mayo de 1997 y figura en su acuerdo ministerial 0694.

Actualmente la cooperativa cuenta con más de 30.000 socios y con varias agencias ubicadas en: la ciudad de Riobamba con la oficina administrativa en las calles Chile y Gaspar de Villarroel pasaje Río Chanchan, en San Francisco y agencias ubicadas en las ciudades de Guayaquil, Quito, Colta (Cajabamba).

2.2.2 Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., fue creada el 30 de mayo de 1997 mediante acuerdo Ministerial 0694 en la provincia de Chimborazo, el cual desde este momento se formó como personería Jurídica y está al servicio de la sociedad y se encuentra regida en lo siguiente:

- Constitución de la República del Ecuador del año 2008
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria año 2018
- Código de trabajo año 2012
- Código Orgánico y Monetario vigente
- Manuales internos de la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., año 2017.

2.2.3 Misión

Según (Minga, 2020),

“Es una entidad del sector financiero de la economía popular y solidaria que difunde, promueve, fortalece y financia a través de recursos financieros, tecnológicos y humanos identificados y comprometidos con la ayuda mutua y solidaridad; las condiciones y mejora de la calidad de vida de sus socios y la comunidad, fortaleciendo la cultura del ahorro y facilitando el acceso al crédito”.

2.2.4 Visión

“En el 2021 la COAC Minga Ltda., será una organización del sector financiero de la economía popular y solidaria líder del mercado cooperativo, comprometida con el mejoramiento de las condiciones y calidad de vida de sus asociados, sus familias y la comunidad en general, con capital humano identificado con valores y principios cooperativos y en continuo aprendizaje con responsabilidad social” (Minga, 2020)

2.2.5 Principios cooperativos

La COAC “MINGA” Ltda., asume como suyos propios los Principios Cooperativos definidos por la Alianza Cooperativa Internacional – ACI – en el Congreso Internacional de Manchester – Inglaterra, en 1995:

Asociación Voluntaria y Abierta	<ul style="list-style-type: none"> • La Cooperativa Minga invita a la ciudadanía a formar parte activa de la institución, ofreciendo varios productos y servicios financieros.
Control democrático por los socios	<ul style="list-style-type: none"> • La cooperativa Minga informa a la ciudadanía que se gobierna a tra ves de una Asamblea lo cual los socios Asambleaistas son elegidos democráticamente, ya que todos tienen derecho a elegir y ser elegidos.
Participación económica de los socios	<ul style="list-style-type: none"> • La cooperativa Minga conjuntamente con sus socios contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el patrimonio de la cooperativa.
Autonomía e independencia	<ul style="list-style-type: none"> • La cooperativa Minga es una entidad autónoma que brinda ayuda mutua y son controladas por sus socios.
Educación, capacitación e información	<ul style="list-style-type: none"> • La cooperativa Minga brinda educación para toda la comunidad cooperatista, además toda la información esta disponible para todos los socios
Cooperación entre cooperativas	<ul style="list-style-type: none"> • La cooperativa Minga sirve a sus socios mas eficientemente y fortalece el movimiento cooperativo a través del trabajo en conjunto
Preocupación por la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • La cooperativa Minga se preocupay trabaja por todo sus socios para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas que son aceptadas por sus miembros.

Figura 1: Principios de la cooperativa Minga Ltda

Fuente: Información proporcionada por la cooperativa Minga Ltda.

Elaborado por: Guanga W, (2020)

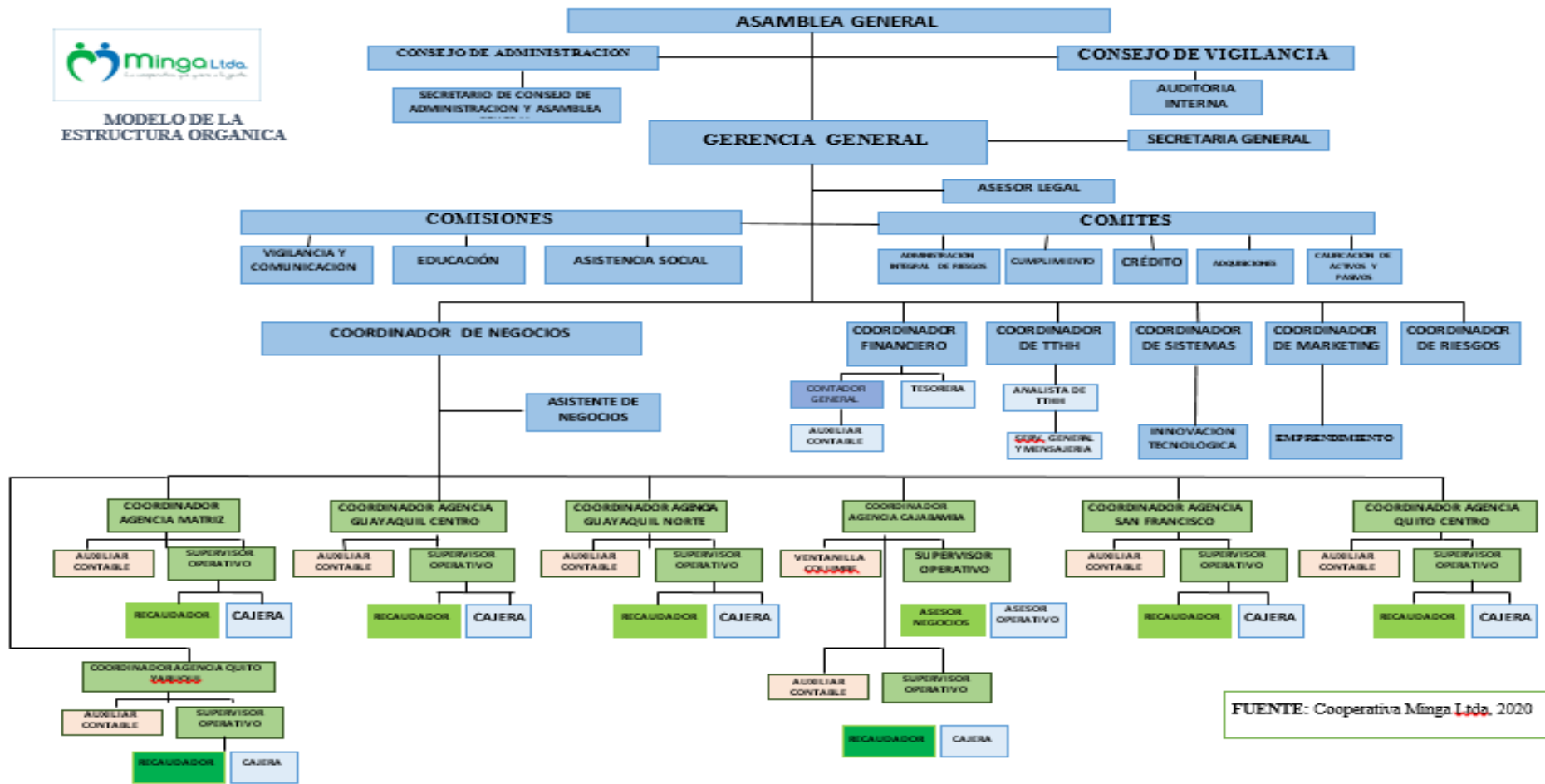
2.2.6 Valores institucionales

El comportamiento ético, responsable, leal, imparcial de los funcionarios, empleados, directivos y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga” Ltda., dentro y fuera de la institución garantizará que las actividades se realicen bajo estándares de honestidad, y se registrará bajo los valores de:

- Neutralidad política y religiosa. - donde los socios y socias de la cooperativa Minga Ltda., se basa en valores de autoayuda, responsabilidad propia, equidad de género, eficiencia y solidaridad, además:
- Rentabilidad. - se espera obtener resultados financieros para la comunidad cooperativista.
- Productividad. - brindar servicios y productos de calidad con menores costos operacionales.
- Ética. - respeto, lealtad, honestidad, moralidad y justicia.

- Conciencia solidaria. - conocimiento pleno del bien, como apoyar a otros sectores de bajos recursos.
- Desarrollo del recurso humano. - tener capacitación permanente, reconocimiento y retribución plena en función a las responsabilidades.
- Calidad total. - satisfacer las necesidades de los socios y socias.
- Mejoramiento continuo. - esfuerzo planificado en todas las áreas para lograr eficacia y eficiencia de la cooperativa.
- Liderazgo. - Promover un cambio de mentalidad y comportamiento de la gente para así afrontar desafíos y vencer resistencias al cambio.

2.2.7 Estructura orgánica



FUENTE: Cooperativa Minga Ltda. 2020

Figura 2 Organigrama Estructural del COAC Minga Ltda.
Fuente: Información proporcionada por la COAC Minga Ltda.

2.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.3.1 Administración

La administración “es la labor de administrar. Donde ‘Administrar’ proviene del latín *administrare; ed* que significa de, a; *ministrare* que significa servir, gobernar, cuidar. La administración al igual que una noticia, debe contestar las siguientes preguntas: ¿Por qué?, ¿Cuándo?, ¿Qué? (Anzola, 2018, pág. 6)

La administración como lo mencionan (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016) “es una tarea que conduce racionalmente formaciones sociales hacia la persecución de fines específicos, a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de la acción organizacional” (pág. 40). Por ellos se dice que la administración es el proceso mediante el cual podemos planear, controlar y organizar los recursos de manera ordenada para así lograr los objetivos propuestos dentro de una organización.

2.3.2 Elementos del proceso administrativo

Con palabras de (Bueno, Ramos , & Berrelleza, 2018), el proceso administrativo no es más que “el conjunto de pasos sucesivos a través del cual se efectúa la administración”, dentro del cual sus elementos son:

- **Planeación.-** aquella que nos permite determinar hacia dónde quiere llegar la entidad, fijando objetivos con posibles escenarios.
- **Organización.-** es agrupar todas las actividades sumamente necesarias para alcanzar los objetivos determinando responsabilidades y así poder eliminar la duplicidad de funciones en el trabajo, reducir costos y aumentar la productividad.
- **Integración.-** es aquella que nos permite elegir y obtener recursos necesarios para poder ejecutar los planes establecidos.
- **Dirección.-** viene a considerar la ejecución de todas las etapas del proceso administrativo en el que interviene el factor humano, misma que comprende una

serie de elementos como la toma de decisiones, motivación, liderazgo, comunicación y supervisión.

- **Control.-** es la última fase del proceso administrativo el cual nos permite establecer estándares para así poder evaluar los resultados obtenidos y de no ser así en corregir errores y retroalimentar para garantizar que lo planteado se ponga en práctica.

2.3.3 Cooperativa

Una cooperativa según la Ley de Economía Popular y Solidaria en el artículo 21 es considerada como “una asociación autónoma de personas que se han unido de manera voluntaria para satisfacer necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática”. (LEPS, 2018, pág. 10)

2.3.4 Evaluación

Como lo hace notar (Martínez , 2020) que la evaluación “es el análisis sobre algún aspecto, sujeto, hecho o grupo, que puede ser realizado mediante algún proceso de medición, bajo parámetros específicos que permitirán llegar a una conclusión”.

Según Máxima (2019), “la evaluación es un proceso dinámico, el cual tiene por objeto analizar conductas, actitudes, rendimientos y logros que estén relacionaos con los objetivos planteados”.

Para concluir, la evaluación no es más que el proceso con el cual se obtiene información a ser analizada misma que conduce a la elaboración de juicios de valor que servirá para la toma de decisiones.

2.3.5 Elementos de la evaluación

Los elementos de la evaluación que se pueden considerar para poder lograr lo plantado:

- El monitoreo. - proceso sistemático que nos permite recolectar, analizar y utilizar información para dar seguimiento al proceso de las actividades.
- La rúbrica. - se considera un instrumento ya que permite evaluar criterios y estándares, para recolectar información sobre el avance que se ha llevado durante alguna actividad.

2.3.6 Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión son variables que nos ayudan medir de forma cualitativa o cuantitativa, el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos dentro de una entidad.

En relación a lo antes mencionado se dice que:

“Los indicadores de gestión un conjunto de datos que expresan la relación entre dos o más variables cuantitativas o cualitativas que permiten observar la situación y tendencias de cambio en relación a un objetivo previsto”. (Beltran, 2013, pág. 35)

Entre los más importantes para evaluar dentro de una entidad tenemos:

- **Eficacia.** - viene a considerar la capacidad de alcanzar el resultado que espera con el mínimo de recursos posibles.
- **Eficiencia.** - es la capacidad de disponer algo con el fin de conseguir un resultado determinado.
- **Economía.** - hace referencia a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios de calidad en el tiempo oportuno con el menor costo posible.

2.3.7 Crédito

Como se afirma en el Manual de Crédito de la cooperativa Minga Ltda., en su capítulo I, punto 1.4, (2017), “un crédito corresponde a un activo de la cooperativa generado por la colocación de recursos, siendo responsabilidad de la entidad velar por la recuperación de los mismos” (pág. 10)

Un crédito no es más que un dinero que se pide prestado a una institución financiera en al que se le está dispuesto a cancelar intereses hasta su reembolso total. Afirmando con palabras de (Morales & Morales, 2014) que un crédito “es un contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses” (pág. 50). Por ello, un crédito debe ser cancelado a más de sus intereses en el tiempo y plazos establecidos.

2.3.8 Cartera de Crédito

Teniendo en cuenta a (Ramírez, 2016), manifiesta que “la cartera de crédito es un activo por los ingresos recurrentes que los pagos de préstamos crean. Sin embargo, una cartera de préstamos puede poner un negocio en peligro financiero, si muchos prestatarios no cumplen con sus pagos”.

Empleando palabras de (Largo, 2015), “la cartera de crédito es el conjunto de documentos que ampara los activos financieros o las operaciones del financiamiento hacia un tercero y en el tenor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas”.

En efecto, la cartera de crédito no es más que aquel rubro que genera mayor rentabilidad dentro de una institución financiera puesto que es uno de los ingresos que tiene mayor representatividad dentro de los activos.

2.3.9 Tipos de cartera de crédito

La cartera de crédito puede ser de los siguientes tipos de acuerdo a las Normas que Regulan la Segmentación de la Cartera de Crédito de las Entidades del Sistema Financiero Nacional. (Junta de Política y Regulación Monetaria, 2015)

- **Cartera por vencer.** - Es el saldo neto de la cartera de crédito que se encuentra al día con las obligaciones de una entidad.

- **Cartera que no devenga intereses.** – Es la diferencia ente el saldo del capital que se encuentra pendiente de pago y la cartera vencida.
- **Cartera vencida.** – Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito cuyo pago está atrasado.
- **Cartera reestructurada.** – Está conformada por todas las operaciones de crédito a las cuales se han modificado una o varias de las condiciones originales de su otorgamiento con la finalidad de ayudar a su recuperación. (pág. 3)

2.3.10 Cartera vencida

“La cartera vencida es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento, en la que también incluye la cartera que no devenga intereses” (Banco Central del Ecuador, 2017, pág. 13).

2.3.11 Estrategia

Una estrategia es un plan conformado por acciones en el cual se formula el de como la cooperativa va a competir, cuáles deben ser sus objetivos y que políticas deberán ser consideradas para alcanzar sus propósitos. “Una estrategia es considerada como un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión” (Banco de Desarrollo del Ecuador, 2019, pág. 1)

2.3.12 Líneas de crédito

La cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., en su manual de créditos cuenta con las siguientes líneas de crédito que son:

- **Créditos de consumo.** - Son créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva; y que su salario sea acreditado en la institución, cuyo monto es a partir de 200 USD a 20000 USD., dando una tasa de interés del 15.20%.

- **Microcréditos.** – Son créditos otorgados a personas naturales quienes destinan sus recursos o actividades productivas y logran tener un nivel de ventas anuales inferior o igual a \$ 100000,00, es decir dedicadas a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago lo constituye el producto de las ventas o ingresos por dichas actividades.

Los microcréditos se subdividen en microcrédito minorista que va de 200 a 1000 USD, y con una tasa de interés de 22.80%, el microcrédito de acumulación simple de 1001 a 10000 USD con una tasa de interés de 20.85% y microcrédito de acumulación ampliada de 10001 en adelante con una tasa de interés del 19.50%.

- **Vivienda.-** este tipo de créditos es otorgado con una garantía hipotecaria a personas naturales cuya finalidad es que pueda ser utilizado como para reparación, ampliación, mejora de inmuebles propios y adquisición de vivienda de segunda mano, adquisición del terreno para la construcción de vivienda propia.

2.3.13 Calificación de la cartera de crédito

Tabla 1-2 Clasificación de la cartera de crédito

NIVEL DE RIEGO	PRODUCTIVO	MICROCRÉDITO	VIVIENDA INTERÉS PÚBLICO
	COMERCIAL, ORDINARIO Y PRIORITARIO	CONSUMO ORDINARIO Y PRIORITARIO	INMOBILIARIO
	DÍAS DE MOROSIDAD		
RIESGO NORMAL			
A1	Cero	Cero	Cero
A2	De 1 hasta 15	De 1 hasta 8	De 1 hasta 30
A3	De 16 hasta 30	De 9 hasta 15	De 31 hasta 60
RIESGO POTENCIAL			
B1	De 31 hasta 60	De 16 hasta 30	De 61 hasta 120
B2	De 61 hasta 90	De 31 hasta 45	De 121 hasta 180
RIESGO DEFICIENTE			
C1	De 91 hasta 120	De 46 hasta 70	De 181 hasta 210
C2	De 121 hasta 360	De 71 a 90	De 210 hasta 270
DUDOSO	D 181 hasta 360	De 91 hasta 120	De 271 hasta 450
RECAUDADO			

PERDIDA	Mayor a 360	Mayor a 120	Mayor a 450
----------------	-------------	-------------	-------------

Fuente: (SEPS, 2018)

Elaborado por: Guanga, W (2020)

2.3.14 Morosidad

La morosidad es una situación riesgosa producida por el incumplimiento de pago de los clientes en tiempo y forma; lo cual resulta como consecuencia de una mala calificación de crédito, sea por información, garantías o una pésima administración lo cual causan mayores riesgos dentro de la cooperativa.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria mide el índice de morosidad como el porcentaje de la cartera total improductiva para la totalidad de la cartera bruta.

Los ratios de morosidad se calcularan para el total de la cartera bruta y dependiendo la línea de negocio.

2.3.15 Índice de morosidad

Tabla 2-2 Índice de morosidad

<i>Tipo</i>	<i>Fórmula</i>
<i>Morosidad Bruta Total</i>	Morosidad Cartera= $\frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$
<i>Índice de morosidad</i>	IMOR= $\frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: Guanga, W (2020)

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Método de investigación

Para el desarrollo de la presente investigación hice uso de los siguientes métodos:

Deductivo

Según (Abreu, 2014, pág. 6) “el método deductivo permite determinar las características de una realidad particular que se estudia por derivación de los contenidos en leyes científicas de carácter general que son formuladas con anterioridad”. Por ello, se utilizó este método para analizar la normativa de los procesos que se llevan a cabo con referente al rubro cartera de crédito y así revisar metodologías que conlleven a obtener un criterio general de la situación de la cooperativa.

Inductivo

Para (Abreu, 2014) “el método inductivo plantea un razonamiento ascendente que fluye de lo particular hasta lo general” (pág. 6). Este método se utilizó ya que nos permitió analizar la información recopilada desde lo particular hasta lo general con el fin de poder llegar a una conclusión en particular.

3.2 Tipo de investigación

Descriptiva. – Se desarrolló una investigación en la cual se describió como se efectúa el proceso de concesión de créditos

De campo. – La investigación de campo se realizó a través de las visitas que se realizaron a la cooperativa para observar los procesos que se realizan.

Bibliográfica. – se consideró puesto se utilizó varias conceptualizaciones de libros que me permitieron ampliar la información.

3.3 Diseño de la investigación

No experimental.- La presente investigación es no experimental debido a que no se realizó ningún tipo de manipulación de las variables.

3.4 Enfoque de la investigación

Cualitativo

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)“el enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (pág. 49)

En esta investigación se utilizó este método ya que me permitió realizar una constatación física del proceso de concesión de los créditos.

Cuantitativo

Para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) “el enfoque cuantitativo hace referencia al uso de la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para así poder establecer patrones de comportamiento y probar la hipótesis” (pág. 46)

Este método nos permitirá estudiar factores internos y externos los cuales han generado cambios en los procesos sean internos con relación a los créditos otorgados, permitiendo así determinar el índice de morosidad existente dentro de la cooperativa.

3.5 Nivel de la investigación

El método utilizado en la presente investigación fue descriptivo ya que según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) manifiestan que el mismo permite “especificar las características importantes del fenómeno que se analice” (pág. 122), es decir, va de forma detallada todas las tendencias existentes dentro de una población.

3.6 Determinación de la población y muestra

3.6.1 Población

Para el presente trabajo investigativo he considerado como población de estudio al personal que laboran en la cooperativa Minga Ltda., la cual está conformada por sus agencias como es:

Tabla 3-3: Población de la COAC “Minga” Ltda.

<i>CARGO</i>	<i>NÚMERO DE TRABAJADORES</i>
<i>Gerente</i>	1
<i>Auditoría Interna</i>	1
<i>Jefe Financiero</i>	1
<i>Coordinador de Talento Humano</i>	1
<i>Jefe de Agencia</i>	7
<i>Contadora</i>	1
<i>Tesorero</i>	1
<i>Jefe de Negocios</i>	1
<i>Analista de Negocios</i>	1
<i>Asesor de créditos</i>	10
TOTAL	25

Fuente: Elaboración propia con base en información obtenida en la Coac Minga Ltda.

El total de socios con el que la cooperativa cuenta en el año 2018 fueron de: 28567

Donde para poder determinar una población a ser estudiada he considerado a los socios activos de la cooperativa Minga Limitada.

3.6.2 Muestra

La población existente con referente a los funcionarios de la cooperativa con los cuales se desarrolla este proyecto de investigación no es tan extenso lo cual se procedió a denotar como muestra a toda la población.

Al analizar específicamente el rubro cartera de crédito vencida se tomara como población total a los socios que son 28567.

La fórmula que se utilizó para determinar la población de estudio mediante encuestas es:

$$n = \frac{Z^2 S^2 N}{Ne^2 + Z^2 S^2}$$

En donde:

n	Tamaño de la muestra	?
N	Universo	
Z	Nivel de confianza	1.96 (confianza de un 95%)
e	Margen de error admisible	5% error estándar.
S²	S ² = p.q	
p	Probabilidad a favor	0.5
q	Probabilidad en contra	0.5

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50 * 0.50)^2 28567}{28567 * (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{(3.8416) * (0.0625) * 28567}{28567 * (0,0025) + (3.8416) * (0.0025)}$$

$$n = \frac{6858.9367}{71.4175 + 0.009604}$$

$$n = \frac{6858.9367}{71.427104}$$

$$n = 96$$

3.7 Técnicas e instrumentos de evaluación

3.7.1 Determinación de las técnicas de la recogida de la información

Observación. - Por medio de esta técnica se visualizó el cómo se precede a realizar la concesión de créditos y como está operando la cartera de crédito de la cooperativa.

Encuesta. - Se realizó por medio de un cuestionario el cual estuvo dirigido a personas que estuvieron inmersas en el desarrollo de la investigación con el fin de sustentar los resultados obtenidos.

Entrevista. - a través de esta técnica se pudo realizar diálogos con el Gerente y el Jefe de negocios de la cooperativa Minga Ltda., el cual permitió obtener información relevante y concreta para el desarrollo de la investigación.

3.7.2 Determinación de los instrumentos de recogida de información.

- Ficha de observación
- Cuestionarios
- Guía de entrevista

3.8 Técnica de procedimiento para el análisis

Para poder llegar a conclusiones y recomendaciones se precede a trabajar con cuadros estadísticos y la lógica para así obtener mejores resultados.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Interpretación global

Una vez aplicadas las técnicas de investigación se pudo establecer lo siguiente; el 78% tiene conocimiento de los servicios que presta la cooperativa, el 50% de los mismos han solicitado en algún momento un microcrédito, el 36% recibieron créditos de consumo y un 14% créditos para vivienda, al ser parte del proceso de otorgamiento lo han calificado principalmente como muy bueno.

En lo referente a dicho proceso según el personal es conocido por el 76% de los encuestados, a pesar de esto en los contratos de trabajo se definen las funciones de cada uno de los funcionarios, los encargados de la administración del personal no han aplicado evaluaciones permanentes que permitan identificar los errores y omisiones que se han dado dentro de la cooperativa.

En lo referente a la cartera vencida es reconocida por un 78% de los socios, quienes han enfrentado los riesgos de mantener una cartera vencida por mantener cuotas sin ser canceladas a tiempo. De los socios que se mantienen en morosidad han requerido principalmente de una notificación mediante llamadas telefónicas, mientras los otros esperan el cobro legal, siendo las principales razones el incumpliendo de pago por falta de dinero, un 22% es por desinterés del socio, un 10% por no recordar la fecha de pago, siendo los más importantes.

Por todo lo anteriormente planteado los empleados y socios concuerdan que deben establecer estrategias para la recuperación de cartera vencida ya que esto ayudara a que se tomen mejores decisiones y así disminuir el índice de morosidad.

Interpretación de las entrevistas

En la entrevista realizada tanto al Gerente como al jefe de negocios se pudo determinar que, si cuentan con un manual de créditos, pero no son aplicados. Por otro lado, las garantías que son solicitadas son muy básicas las cuales deberían implantar otro tipo de garantías con el fin de que se pueda evitar tener morosidad en el rubro cartera, es por ello que se deberían aplicar estrategias que sean cumplidas a cabalidad.

4.1 Análisis del rubro cartera

4.1.1 Análisis vertical

Tabla 4-4 Análisis vertical del rubro cartera de crédito

Cuenta	Año 2018		Año 2019	
	Valor	Porcentaje	Valor	Porcentaje
Cartera de crédito	11.367.228,8	100%	14.113.639,4	100%
Cartera de créditos por vencer (Consumo, microcrédito)	10.787.347,67	94,90%	13.861.775,84	98,22%
Cartera de créditos que no devengan intereses (Consumo, microcrédito)	397.259,19	3,49%	397.369,40	2,82%
Créditos vencidos (consumo, microcrédito, inmobiliario)	1.035.234,75	9,10%	868.040,20	6,15%
Provisiones de cartera de crédito	-852.612,86	-7,50%	-1.013.546,01	-7,18%

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la cooperativa Minga Ltda.

Análisis e interpretación

La cartera de crédito está conformada por su clasificación las cuales están destinadas a los tipos de actividades con los que la entidad posee donde he analizado de dos años con el fin de poder observar su disminución o incremento dentro de cada sub cuenta, como se puede observar el total de cartera de crédito corresponde a un 100% para los dos años, la

cartera de créditos por vencer en el año 2018 tuvo un 94,90% mientras que el 2019 incremento al 98,22%, debido a que los socios realizaron sus pagos al día pero no en su totalidad, dentro del rubro cartera de créditos que no devenga intereses se puede determinar que en el año 2018 está con 3,49%, mientras en el año 2019 disminuyó al 2,82%, lo cual se pudo manifestar que se pudo cobrar las cuotas que estuvieron en mora, los créditos vencidos del año 2018 fue del 9,10% y del año 2019 del 6,15%, lo cual se dice que disminuyó puesto que se realizó la cobranza de cuotas que no fueron canceladas, y finalmente las Provisiones para créditos incobrables en el año 2018 un -7,50% mientras que en el año 2019 cuenta con un -7,18%, disminuyó ya que se tuvo que cubrir los pagos de créditos morosos.

4.1.2 Análisis horizontal

Tabla 5-4: Análisis horizontal del rubro cartera de crédito

Cuenta	Año 2018	Año 2019	Variación	Porcentaje
Cartera de crédito	11.367.228,8	14.113.639,4	2.746.410,6	24,16%
Cartera de créditos por vencer (Consumo, microcrédito)	10.787.347,67	13.861.775,84	3.074.428,17	28.50%
Cartera de créditos que no devengan intereses (Consumo, microcrédito)	397.259,19	397.369,40	110,21	0,03%
Créditos vencidos (consumo, microcrédito, inmobiliario)	1.035.234,75	868.040,20	-167.194,55	-16,15%
Provisiones para créditos incobrables)	-852.612,86	-1.013.546,01	-160.933,15	-18,88%

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la cooperativa Minga Ltda.

Análisis e interpretación

En este análisis horizontal se puede denotar que dentro del rubro cartera tenemos una variación de 2.746.410,6 que equivale al 24,16%, la cartera de créditos por vencer cuenta con una variación de 3.074.428,17 que constituye un 28,50% lo cual en el año 2019 se obtuvo pago de cuotas al día, la cartera de créditos que no devenga intereses su variación es de 110,21 con un 0,03% lo cual se puede denotar que sigue existiendo mora, la cartera de crédito vencida tiene una variación de -167.194,55 con un -16,15%, donde se denota que se logró recuperar parte de cuotas que estuvieron en mora, y finalmente las Provisiones para créditos incobrables ha presentado un incremento del 160.933,15 con un 18,88%, lo cual indica que se tuvo que utilizar cierto dinero para cubrir el pago de deuda en mora.

4.2 Indicadores

- **Morosidad de la Cartera Total**

Este indicador “mide el porcentaje de la cartera improductiva frente a la cartera total (proporción de la cartera que se encuentra en mora) con la que cuenta la cooperativa” (SEPS, 2018, pág. 7)

$$\text{Morosidad Cartera Total} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}} * 100$$

Tabla 6-4: Determinación de la morosidad de la cartera total

<i>Año 2018</i>	<i>Año 2019</i>
$\begin{aligned} \text{Morosidad Cartera Total} \\ &= \frac{\$ 1.432.493,94}{\$ 12.219.841,6} \\ \text{Morosidad Cartera Total} \\ &= 11,72\% \end{aligned}$	$\begin{aligned} \text{Morosidad Cartera Total} \\ &= \frac{\$ 1.265.409,60}{\$15.127.185,44} \\ \text{Morosidad Cartera Total} &= 8,37\% \end{aligned}$

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Como podemos denotar que el porcentaje de morosidad del año 2018 es de 11,72% y del año 2019 fue del 8,36%, lo cual disminuyo debido a que los asesores de crédito insistieron en el pago de las cuotas a los socios.

- **Morosidad cartera consumo prioritario**

Este indicador “muestra el retraso o incumplimiento de pago y se mide a través del porcentaje de la cartera improductiva consumo prioritario frente a la total cartera bruta consumo prioritario” (SEPS, 2018, pág. 8)

$$MCCP = \frac{\text{Cartera Improductiva consumo prioritario}}{\text{Cartera Bruta consumo prioritario}} * 100$$

Tabla 7-4: Determinación de la morosidad de la cartera total
AÑO 2018

AÑO 2019

<i>Morosidad de la cartera de consumo prioritario</i> $= \frac{\$ 60.817,94}{\$ 694.182,66}$	<i>Morosidad cartera consumo prioritario</i> $= \frac{\$ 57.193,02}{\$ 1.554.216,69}$
<i>Morosidad de la cartera de consumo prioritario = 8,76%</i>	<i>Morosidad cartera consumo prioritario = 3,67%</i>

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

La morosidad de la cartera de consumo prioritario del año 2018 es de 8,76% mientras que del año 2019 disminuyo al 3,75%, es decir que en el año 2019 mejoro el proceso de recuperación de cartera de crédito de consumo.

- **Morosidad cartera microcrédito**

Este indicador da a conocer “el retraso o incumplimiento de pago y se mide a través del porcentaje de la cartera improductiva microcrédito frente al total cartera bruta microcrédito” (SEPS, 2018, pág. 9)

$$\text{Morosidad cartera microcrédito} = \frac{\text{Cartera Improductiva Microcrédito}}{\text{Cartera Bruta Microcrédito}} * 100$$

Tabla 8-4: Determinación de la morosidad de la cartera de microcrédito

AÑO 2018	AÑO 2019
<p><i>Morosidad Cartera microcrédito</i></p> $= \frac{\$ 1.368.001,05}{\$10.090.485,87}$ <p><i>Morosidad Cartera microcrédito</i></p> <p>= 13,56%</p>	<p>Morosidad Cartera microcrédito</p> $= \frac{\$ 1.205.206,87}{\$12.307.559,15}$ <p>Morosidad Cartera microcrédito</p> <p>= 9,79%</p>

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Con referente a la morosidad de la cartera de microcrédito en el año 2018 se cuenta con un 13,56% mientras que el año 2019 disminuye al 9,79%, es decir que su disminución hace referencia a que se pueda recuperar la cartera de crédito microcrédito, pero no en su totalidad.

- **Rentabilidad**

Mediante el índice de rentabilidad podemos conocer los resultados que la cooperativa Minga Limitada ha obtenido durante sus periodos económicos con relación a sus recursos tanto patrimoniales como con sus activos con el fin de conocer si tiene o no posibles riesgos.

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Resultado Ejercicio}}{\text{Capital y reservas}} * 100$$

La aplicación de este indicador permitirá determinar el estado del patrimonio de la cooperativa Minga Limitada lo cual es considerado como un aspecto clave para la cooperativa puesto que podremos detectar la rentabilidad del capital que se ha invertido en la entidad.

Tabla 9-4: Determinación de la rentabilidad

<i>AÑO 2018</i>	<i>AÑO 2019</i>
$Rentabilidad = \frac{\$101.810,76}{\$3.286.719,25}$ $Rentabilidad = 3,10\%$	$Rentabilidad = \frac{\$47.682,93}{\$3.552.302,04}$ $Rentabilidad = 1,34\%$

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

La rentabilidad sobre el patrimonio de la cooperativa como se puede denotar en el año 2018 es del 3,10% y del año 2019 es de 1,34%, lo que refleja en su comparación es que existió una reducción de 1,76% lo que significa que la entidad no está siendo eficiente.

Rentabilidad del activo

Con la aplicación de este indicador se podrá medir la capacidad del activo total que la cooperativa Minga Limitada tiene para generar utilidades.

$$Rentabilidad = \frac{Resultado Ejercicio}{Activo Total} * 100$$

Tabla 10-4: Determinación de la rentabilidad del activo

<i>AÑO 2018</i>	<i>AÑO 2019</i>
$Rentabilidad = \frac{\$101.810,76}{\$13.719.079,41}$ $Rentabilidad = 0,70\%$	$Rentabilidad = \frac{\$47.682,93}{\$17.076.711,62}$ $Rentabilidad = 0,27\%$

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la cooperativa Minga Ltda.

Interpretación

La rentabilidad sobre el activo de la cooperativa en el año 2018 es del 0,70% es decir que por cada dólar que invirtió obtuvo una utilidad de 0,90 ctvs., mientras que en el año 2019 es de 0,27%, donde por cada dólar invertido generó utilidad de 0,27 ctvs., lo que significa que existió una disminución de 0,43% a la inversión que el año anterior.

- **Liquidez**

El índice de liquidez según manifiesta que “mide la capacidad de respuesta de la entidad frente a los requerimientos de efectivo de sus depositantes” (SEPS, 2016, pág. 5)

Es decir el estado económico en el que la cooperativa Minga Limitada se encuentra para afrontar a todas las deudas que fuesen y son adquiridas por sus socios, calculado únicamente con los depósitos a corto plazo, rubros que son de mayor relevancia.

$$\frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total Dep. Corto Plazo}}$$

Tabla 11-4: Determinación de la liquidez

<i>AÑO 2018</i>	<i>AÑO 2019</i>
$\text{Liquidez} = \frac{\$ 897.065,32}{\$6.550.121,75}$	$\text{Liquidez} = \frac{\$ 1.476.887,76}{\$7.555.900,92}$
$\text{Liquidez} = 13,70\%$	$\text{Liquidez} = 19,55\%$

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la cooperativa Minga Ltda.

Interpretación

La liquidez de la cooperativa como se puede denotar a través de su indicador en el año 2018 es del 13,70% y del año 2019 de 19,55%, lo cual la disponibilidad con la que la

cooperativa cuenta para poder responder de manera inmediata a los requerimientos de efectivo que se presenten en la entidad con mayor exigibilidad es del 19,55%.

- **Calidad del Activo**

Este indicador nos permite “medir la calidad de las colocaciones o la proporción de activos que generan rendimientos” (SEPS, 2018, pág. 6)

$$\frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Total Activo}}$$

Tabla 12-4: Determinación de la calidad del activo

<i>AÑO 2018</i>	<i>AÑO 2019</i>
$\text{Calidad del Activo} = \frac{\$ 11618406,09}{\$ 13694246,21}$ <p style="text-align: center;"><i>Calidad del activo = 84,69%</i></p>	$\text{Calidad del activo} = \frac{\$ 15370075,8}{\$ 17076711,62}$ <p style="text-align: center;">Calidad del activo= 90,61%</p>

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

La calidad del activo de la cooperativa como se puede denotar en el año 2018 es 84,69% y del año 2019 es del 90,61%, es decir que existió una colocación adecuada de créditos en el mercado.

4.3 Determinación del índice de morosidad en el rubro cartera de crédito

Tabla 13-4: Índice de morosidad de créditos morosos

<i>RUBRO</i>	<i>AÑO 2018</i>			<i>AÑO 2019</i>		
Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	39.382,63	4%	0,35%	30.660,73	4%	0,22%
Cartera de crédito inmobiliario vencida	3.674,95	0%	0,03%	3.009,71	0%	0,02%
Cartera de créditos para la microempresa vencida	992.177,17	96%	8,73%	834.369,76	96%	5,91%
Total	1.035.234,75			868.040,20		

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la cooperativa Minga Ltda.

Como se puede denotar el índice de morosidad en el año 2018 cuya cuenta con mayor impacto en este rubro es la cartera de créditos para la microempresa vencidos que abarca el 96% seguido de los créditos de consumo con el 4%, de esto puedo destacar que los microcréditos tienen un porcentaje de morosidad de 8,73% sobre el total de cartera de créditos, lo que por cada 100 dólares que son colocados en microcréditos 8 dólares con 0,73 centavos no son recuperables. De la misma manera del año 2019 el mayor impacto está en los microcréditos con el 96% y se mantiene la tendencia en créditos de consumo, con lo referente a la tasa de morosidad en créditos de consumo es del 0,22% donde 0,22 centavos no son recuperables lo cual es baja pero en créditos para microempresa vencidos es del 5,91% lo que significa que por cada 100 dólares que se coloque en microcréditos 5 dólares con 91 centavos no es recuperable.

4.4 Proceso de crédito

De acuerdo a lo estipulado en el Manual de crédito e la Coac Minga limitada se procede a realizar la evaluación a dicho proceso con el fin de que se pueda determinar y detectar las falencias existentes y corroborar si existiese falencias.(Anexo D)

Tabla 14-4: Proceso de crédito

PROCESO DE CRÉDITO				
Responsable	Actividad	Si	No	Observación
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud del crédito 	5	0	
Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de requisitos 	4	1	En ocasiones queda pendiente un documento previo a su ingreso
Jefe de agencia	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación asesora de crédito - Aprobación de las partes - Firman la documentación 	5	0	

Asesor de crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de la carpeta • Análisis del crédito 	4	1	El asesor de crédito pasa algún requisito con el fin de que sea entregado posteriormente
Jefe nacional de negocios	<ul style="list-style-type: none"> • Calificación de la carpeta 	5	0	
Comité de créditos	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de crédito 	4	1	Permite otorgar el crédito con la observación de que será colocado la información faltante en el expediente posteriormente
Gerente	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de las partes 	5	0	
Responsable de caja	<ul style="list-style-type: none"> - Liquidación y custodio de títulos 	5	0	

Fuente: Elaboración propia con información obtenida en la cooperativa Minga Ltda.

Interpretación

El proceso de crédito cuenta con las siguientes fases las cuales tienen sus responsables, se ha evaluado el proceso obteniendo como resultado lo siguiente, en la primera actividad como es la solicitud de crédito de responsabilidad del cliente cumplen con los requisitos, en la segunda fase de responsabilidad de atención al cliente cuya actividad es la revisión de los requisitos el 80% cumplen con lo estipulado, la razón de ello es que queda pendiente algún documento de entrega previo a su ingreso, en la tercera fase que es de responsabilidad del jefe de agencia donde todos cumplen con los requisitos que es de asignar un asesor de créditos, en el cuarto proceso es de responsabilidad del asesor de créditos donde tiene como fin revisar la carpeta y analizar el crédito para su fiel cumplimiento en la que se ha denotado que 4 cumplen y 1 no, la razón de ello es que el asesor de crédito deja pasar algún requisito con el propósito de que sea entregado

posteriormente, en el quinto proceso de responsabilidad del jefe de negocios califica la carpeta las cuales todas dan cumplimiento, el sexto proceso corresponde al comité de negocios donde su función es de analizar el crédito para su aprobación los cuales 4 han cumplido con ello y 1 no, ya que dentro ello permite otorgar el crédito con la observación de que posteriormente será colocado la información faltante en el expediente del cliente, el séptimo proceso es de responsabilidad del gerente quien cumple con su función como es las de aprobar con las partes para que el cliente pueda receptor su crédito y finalmente el octavo responsabilidad de cajas el cual desempeña con toda su responsabilidad que es de realizar la liquidación y custodia de títulos y acredita el crédito.

4.5 Estrategias para la recuperación de cartera

Tabla 15-4: Estrategias para la recuperación de la cartera de crédito

POLÍTICA	ESTRATEGIA	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	OBSERVACIÓN
<p>Cobranza Administrativa</p> <p>La cobranza administrativa en la cooperativa, la realizará la Unidad de Crédito con colaboración del personal de cajas (cajeros), esta cobranza se generará en operaciones vencidas entre 1 y 30 días, sin excepción. Se notificará al deudor y al garante mediante notificaciones escritas y vía telefónica sobre el vencimiento de la letra al día siguiente de vencida.</p>	<p>Crear una ficha de datos de cobranza para socios y garantes con el objetivo de tener información que facilite la recuperación de los valores</p>	<p>Asesores de Crédito</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar la ficha de datos (Anexo E) • Definir un cronograma de llamadas (Anexo G) • Elaborar un informe diario de las llamadas y resultados obtenidos (Anexo F) 	<p>La ficha podrá ser actualizada según sea el caso</p>

<p>Cobranza extrajudicial</p> <p>Se aplicará la cobranza extrajudicial a través de la cooperativa</p>	<p>Fijar métodos de negociación partiendo de la información presentada en los informes de cobranza administrativa</p>	<p>Jefe de Negocios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un análisis de los informes de cobranza administrativa • Convocar a una reunión con el socio y garante • Redactar un informe sobre dicha reunión 	<p>La negociación dependerá de los reportes de la cobranza administrativa</p>
--	---	-------------------------	---	---

<p>Cobranza judicial</p> <p>La recuperación vía judicial, será como vemos en el cuadro anterior, todos los créditos que tienen a partir de 90 días de vencido, bajo una salvedad y es que en caso de que un cliente se detecte una imposibilidad de pago sea por viaje, pérdida del negocio o algún motivo justificado de no pago, pasará inmediatamente a no pago con la finalidad de recuperar la operación a través de las garantías, sean estas reales o personales.</p>	<p>Verificar que se cumplan todos los parámetros necesarios para llegar a una cobranza judicial</p>	<p>Asesor de créditos y jefe de negocios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar a los socios que pasan a la etapa judicial • Presentar los casos a los abogados de la cooperativa • Receptar la sentencia para su archivo 	<p>Se esperará el tiempo necesario para finalizar el juicio de cobro</p>
---	---	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

El presente trabajo de titulación fue desarrollado dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., considerando la fundamentación teórica y las bases metodológicas para la obtención de la información por lo que puedo concluir de la siguiente manera:

- El proceso de concesión de crédito cuenta 8 pasos los cuales se pudo observar que no se cumplen con tres pasos uno de ellos es en la revisión de los requisitos, ya que se dio la libertad de los socios de completar su carpeta antes del desembolso, pero esto no sucedió, y al existir faltante de documentos perjudica el proceso de cobranzas puesto que se desconoce la ubicación del deudor, tampoco se cuenta con una fotografía la cual permita su identificación o información de las personas que conozcan al socio/deudor.
- Analizando la cartera de crédito de la cooperativa Minga Ltda., entre los años 2018-2019 pude observar a través de sus análisis que la cartera activa en el año 2019 es del 98,22% lo cual de esta depende los ingresos de la cooperativa, en lo referente al índice de morosidad en el año 2018 fue de 11.72%, mientras que en el 2019 redujo al 8.37%, con referencia a las provisiones de cuentas incobrables tuvieron una reducción a -7,18%, en la que se ha hecho uso parte de este fondo para cubrir cartera vencida, afectando la rentabilidad de la cooperativa y la realización de las actividades.
- A pesar de que en el manual de créditos se define un proceso de recuperación de cartera estos no han sido aplicados adecuadamente reflejándose directamente en el porcentaje de cartera vencida, cabe destacar que tampoco se han generado

esfuerzos para mejorar la realidad operativa de la cooperativa donde se diseñen estrategias enfocadas a los problemas.

5.2 RECOMENDACIONES

- Llevar a cabo una revisión cuidadosa y minuciosa del proceso de crédito y tratar de que toda la documentación solicitada este completa y sea entregada en ese instante ya que así facilitara con la cobranza a los asesores de crédito y a más de ello se logra tener el expediente del socio completo con el fin de que si se necesitare de cierta información contarla con la misma y poder acceder hasta el socio.
- Tratar de que la cooperativa como los asesores de crédito busquen la manera de llegar a una renegociación de una deuda, con el fin de que si existiera alguna dificultad económica con el socio al momento de cancelar la cuota la cooperativa pueda ayudar y dar seguimiento a estos casos, para que así la entidad no ocupe tanto sus provisiones y mejore su rentabilidad.
- Dar cumplimiento a lo que está estipulado en el manual de créditos con el propósito de que se lleve a cabo un buen manejo en el proceso de recuperación de cartera, adicionalmente poner en práctica las estrategias fijadas como propuesta del presente trabajo de titulación.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. L. (2014). *El método de investigación*. Obtenido de [espentamexio.org: http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Anzola, I. (2018). *Administración, Innovación y Conectividad*. ECOE. Recuperado el Junio de 2020, de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/03/Administraci%C3%B3n-innovaci%C3%B3n-y-conectividad.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (Mayo de 2017). *Metodología- Información Estadística Mensual*. Obtenido de [Contenido.bce.fin.ec: https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/IEMensual/metodologia/MetodologiaIEM4taed.pdf](https://contenido.bce.fin.ec: https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/IEMensual/metodologia/MetodologiaIEM4taed.pdf)
- Banco de Desarrollo del Ecuador. (2019). *Glosario de términos*. Obtenido de [bde.fin.ec: https://bde.fin.ec/wp-content/uploads/2019/03/Glosario-de-Terminos-PEF.pdf](https://bde.fin.ec/wp-content/uploads/2019/03/Glosario-de-Terminos-PEF.pdf)
- Beltran, J. M. (2013). *Indicadores de gestión*. Bogotá: 3R Editores.
- Bueno, R., Ramos, M., & Berrelleza, C. (2018). *Elementos Básicos de Administración*. Once Ríos. Recuperado el Junio de 2020, de http://dgep.uas.edu.mx/librosdigitales/6to_SEMESTRE/elementos_basicos__de_administracion.pdf
- COAC Minga. (2017). *Manual de Crédito de la cooperativa Minga Limitada*. Riobamba. *Diccionario de términos financieros y cooperativos-COAC 23 de Julio*. (2017). Obtenido de [coop23dejulio.fin.ec: https://www.coop23dejulio.fin.ec/wp-content/uploads/2017/10/DICCIONARIO-DE-TERMINOS-FINANCIEROS-Y-COOPERATIVOS.pdf](https://www.coop23dejulio.fin.ec: https://www.coop23dejulio.fin.ec/wp-content/uploads/2017/10/DICCIONARIO-DE-TERMINOS-FINANCIEROS-Y-COOPERATIVOS.pdf)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (M.I Martínez, Ed.). México: McGRAW-HILL.

- Herrera , A. (2016). *ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL RIESGO DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2014. Trabajo de Titulación. Escuela Superior Politecnica de Chimborazo. Obtenido de Repositorio Institucional: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5822/1/82T00578.pdf>*
- Junta de Política y Regulación Monetaria. (2015). *Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las entidades del sistema financiero nacional. Obtenido de juntamonetariafinanciera.gob.ec: <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/resolucion129f.pdf?dl=0>*
- Largo, M. (2015). *Conta-bancariaseguros.blogspot.com. Obtenido de Cartera de Crédito: http://conta-bancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20Cartera%20de%20Cr%C3%A9dito,hacer%20valer%20las%20obligaciones%20estipuladas.*
- LEPS. (23 de Octubre de 2018). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Obtenido de seps.gob.ec: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>*
- Lozano, H. (2019). *Evaluación a la cartera de crédito y el riesgo crediticio de la COAC Fernando Daquilema Ltda., periodo 2016-2017.[Proyecto de investigación. Univerdad Nacional de Chimborazo]. Obtenido de Repositorio Institucional: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5615/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0015.pdf>*
- Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Gestión y Administración en las Organizaciones. Argentina: UNAJ (Universidad Nacional Arturo Jauretehe). Recuperado el Junio de 2020, de <http://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>*

- Martínez , A. (2020). *ConceptoDefinición*. Obtenido de conceptodefinicion.de:
<https://conceptodefinicion.de/evaluacion/>
- Máxima, J. (22 de 06 de 2019). *Caracteristicas.com*. Obtenido de Evaluación :
<https://www.caracteristicas.co/evaluacion/>
- Minga. (2020). *coopminga.com*. Obtenido de Minga Ltda: <https://www.coopminga.com/>
- Morales, J. A., & Morales, A. (2014). *Credito y Cobranza*. México: Patria.
- Perez, J. (2018). *Análisis y evaluación de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015. [Proyecto de investigación. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]*. Obtenido de Repositorio Institucional:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8960/1/82T00881.pdf>
- Ramírez, J. (2016). *soyconta.com*. Obtenido de Qué es cartera vencida :
<https://www.soyconta.com/que-es-la-cartera-vencida/>
- Rodriguez, M., Rodriguez, K., & Tercero , G. (2017). *Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de Estelí, en el primer semestre del año 2016. [Artículo Científico. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA]*. Obtenido de Repositorio Institucional: <http://repositorio.unan.edu.ni/4366/1/17789.pdf>
- Rogel, J. (2017). *Diseño de políticas y estrategias para minimizar el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. [Proyecto de investigación. ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO]*. Obtenido de Repositorio Institucional:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7747/1/22T0412.pdf>
- Ross, S. (2014). *Fundamentos de Fianzas cooperativas. 9a. Ed. .* México: McGraw-Hill.
- SEPS. (2016). *Guía para la Gestión de Límites de Riesgo Concentración de Cartera y Depósitos*. Obtenido de [seps.gob.ec:](https://www.seps.gob.ec/)
https://www.seps.gob.ec/documents/20181/360860/GUIA+PARA+LA+GESTION+DE+LIMITES+DE+RIESGO_CONCENTRACION.pdf/1c03ca08-320a-4281-b070-675c83240984

SEPS. (2018). *Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros*. Obtenido de seps.gob.ec:

<http://www.seps.gob.ec/documents/20181/594508/NOTA+TE%CC%81CNICA+PARA+PUBLICAR+FICHA+METODOLOGICAS+DE+INDICADORES.pdf/a71e5ed1-7fae-4013-a78d-425243db4cfa>

Serna, H., & Rubio , G. (2016). La Gobernabilidad en el sector cooperativo: una reflexion acerca de las verdades implementacion. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 19. Obtenido de revista virtual:

<https://www.redalyc.org/pdf/1942/194245902015.pdf>

7. ANEXOS

ANEXO A: Encuesta realizada a los socios de la cooperativa

Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa Minga Limitada

1. ¿Conoce usted sobre los servicios que presta la cooperativa Minga Ltda.?

Tabla 16-AA: Servicios que presta la cooperativa

<i>Opciones</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	75	78%
<i>No</i>	21	22%
<i>Total</i>	96	100%

Fuente: Encuesta a socios de la cooperativa Minga Ltda
Elaborado por: Guanga, W (2020)

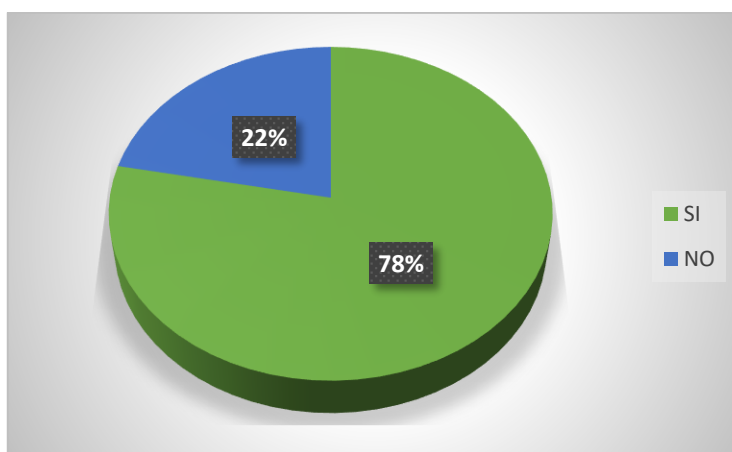


Figura 3-AA: Servicios que presta la cooperativa

Análisis e interpretación

Para la población encuestada, el 78% tiene conocimiento de los servicios que presta la cooperativa mientras que un 22% desconoce de los mismo, es decir que dentro de la entidad existe una buena fuente de información, pero esta se debe mejorar para que los socios tengan conocimiento de los beneficios que presta la misma.

2. ¿Qué tipo de crédito obtuvo en la cooperativa Minga Ltda.?

Tabla 17-AA: Tipos de Crédito

Opciones	Número	Porcentaje
Crédito de Consumo	35	36%
Microcrédito	48	50%
Vivienda	13	14%
Total	96	100%

Fuente: Encuesta a socios de la cooperativa Minga Ltda

Elaborado por: Guanga, W (2020)

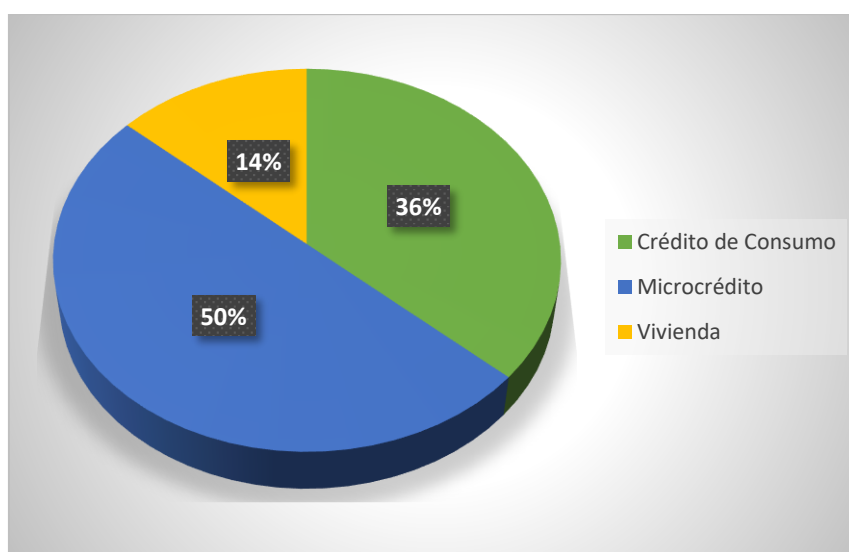


Figura 4-AA: Tipos de Créditos

Análisis e interpretación

De los encuestados se obtuvo, el 50% de los socios solicitan microcréditos, un 36% créditos de consumo y un 14% créditos para vivienda, es decir que existe más microcréditos los cuales ayudan a ciertos emprendimientos.

3. ¿Cómo considera usted que es el proceso de otorgación de créditos existente en la cooperativa Minga?

Tabla 18-AA: Proceso de otorgación de crédito

Opciones	Número	Porcentaje
Muy buena	37	39%
Buena	48	50%
Regular	5	5%
Mala	6	6%
Total	96	100%

Fuente: Encuesta a socios de la cooperativa Minga Ltda

Elaborado por: Guanga, W (2020)

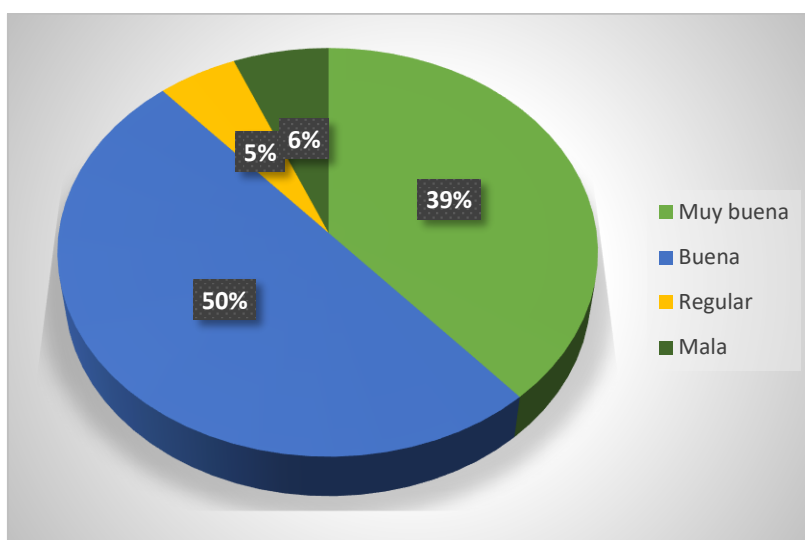


Figura 5-AA: Proceso de otorgación de créditos

Análisis e interpretación

De los socios encuestados, el 50% de los mismos considera que el proceso de otorgación de crédito es muy bueno, el 39% manifiesta que es bueno, un 5% indica que es regular y un 6% que es malo el proceso, es decir que el proceso está bien pero para llegar a obtener un 100% del mismo se deben establecer ciertas estrategias para cumplir las necesidades de los socios.

4. ¿Sabe usted que es la cartera vencida?

Tabla 19-AA: Conocimiento de cartera vencida

<i>Opciones</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	32	33%
<i>No</i>	64	67%
<i>Total</i>	96	100%

Fuente: Encuesta a socios de la cooperativa Minga Ltda

Elaborado por: Guanga, W (2020)

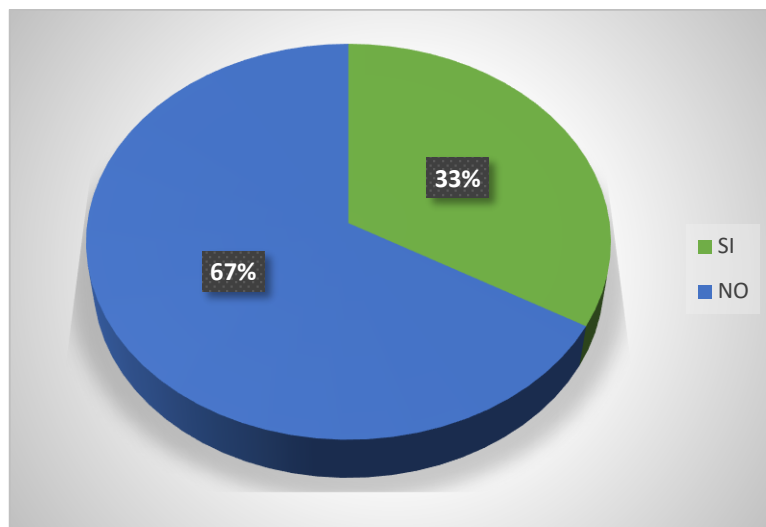


Figura 6-AA: Conocimiento de cartera vencida

Análisis e interpretación

De los socios encuestados, el 67% no tiene conocimiento de lo que es cartera vencida, mientras que el 33% de los socios si conocen lo que es cartera vencida, lo cual es importante dar a conocer a los socios a lo que se refiere este rubro con el fin de que sus pagos sean realizados a tiempo y no aumente el porcentaje de dicho rubro.

5. ¿Conoce la situación actual de la cartera vencida de la Cooperativa Minga Ltda.?

Tabla 20-AA: Situación de la cartera vencida

Opciones	Número	Porcentaje
Si	17	18%
No	79	82%
Total	95	100%

Fuente: Encuesta a socios de la cooperativa Minga Ltda

Elaborado por: Guanga, W (2020)

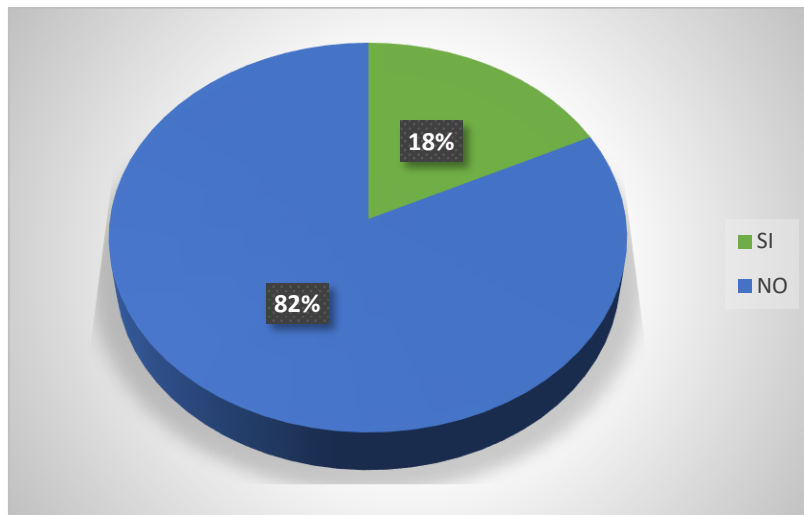


Figura 7-AA: Situación de la cartera vencida

Análisis e interpretación

El 82% no conoce la situación actual en la que se encuentra la cartera vencida y un 18% sí tiene conocimiento por tal razón es importante que se dé a conocer a los socios la situación en la que se encuentra la cartera vencida para que ellos se concienticen y cancelen a tiempo sus cuotas.

6. ¿Cuál es el tiempo máximo en el que usted se ha demorado en cancelar su cuota?

Tabla 21-AA: Tiempo máximo en cancelar su cuota

<i>Opciones</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>1-3 días</i>	85	89%
<i>4-7 días</i>	4	4%
<i>8-12 días</i>	3	3%
<i>Más de 12 días</i>	4	4%
<i>Total</i>	96	100%

Fuente: Encuesta a socios de la cooperativa Minga Ltda

Elaborado por: Guanga, W (2020)

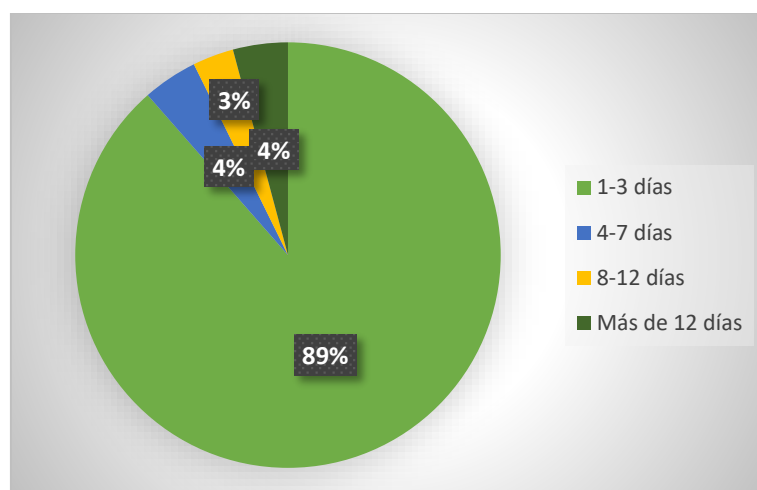


Figura 8-AA: Tiempo máximo en cancelar su cuota

Análisis e interpretación

De los socios encuestados, el 89% manifiesta que se demoran en cancelar su cuota en el lapso de 1 a 3 días, el 4% de 4 a 7 días, el 3% de 8 a 12 días y el 4% más de 12 días, es decir que una de las causas manifestadas por los encuestados es que no logran reunir el monto de la cuota a tiempo y también porque a veces se olvidan la fecha de cancelación.

7. ¿Usted ha tenido algún problema por el incumplimiento del pago de su cuota del crédito?

Tabla 22-AA: Incumplimiento de pago

<i>Opciones</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	21	22%
<i>No</i>	75	78%
<i>Total</i>	96	100%

Fuente: Encuesta a socios de la cooperativa Minga Ltda
Elaborado por: Guanga, W (2020)

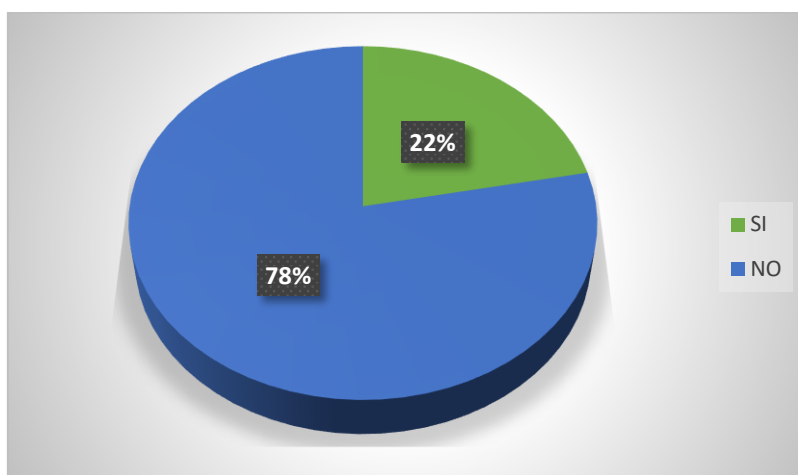


Figura 9-AA: Incumplimiento de pago

Análisis e interpretación

De los socios encuestados, se tiene un 78% que no han tenido problemas por el incumplimiento de su pago y un 22% si lo tiene ya que por la situación del país no existe fuentes de trabajo, por tal razón se puede considerar que para alcanzar la eficiencia en el pago de la cuota de los socios se debe establecer estrategias con el fin de que se pueda llegar a un acuerdo entre las partes para su cancelación.

8. ¿Qué tipo de problema tuvo por el incumplimiento de su pago?

Tabla 23-AA: Problemas por el incumplimiento de pago

Opciones	Número	Porcentaje
Notificaciones a través de llamadas telefónicas	41	43%
Reestructuración de su crédito	0	0%
Carta del abogado	0	0%
Ninguna	55	57%
Total	96	100%

Fuente: Encuesta a socios de la cooperativa Minga Ltda.
Elaborado por: Guanga, W (2020)

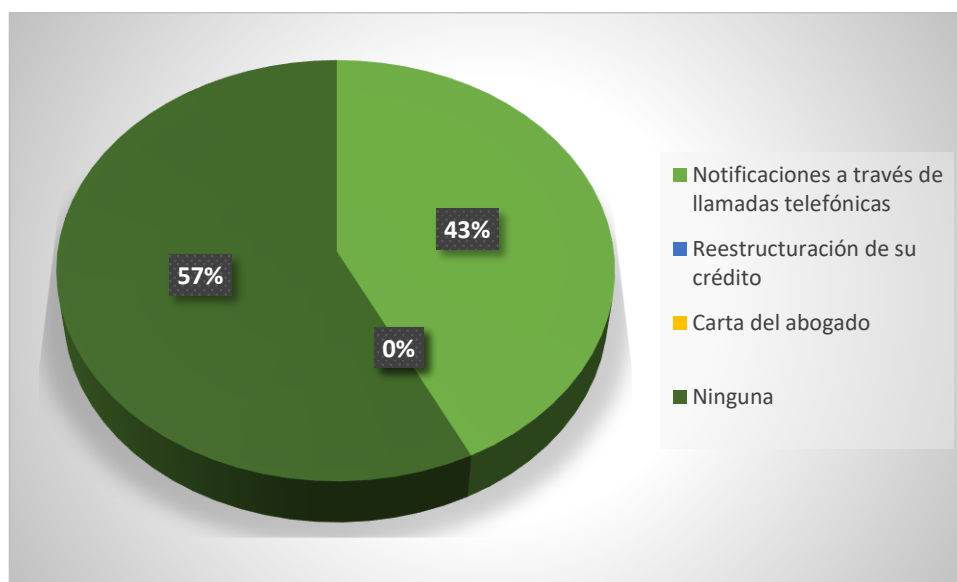


Figura 10-AA: Problemas por el incumplimiento de pago

Análisis e interpretación

De los encuestados el 57% de los socios no han tenido problemas por el incumplir su pago mientras que el 43% si lo ha tenido y es que fue notificado a través de llamadas telefónicas la cual debe haber más control para evitar que exista incumplimiento por parte de los socios que obtuvieron créditos.

9. A criterio propio ¿Cuál cree usted que es la principal causa por la que se da el incumplimiento de pago en un crédito?

Tabla 24-AA: Causas del incumplimiento de pago

<i>Opciones</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Desinterés del socio</i>	21	22%
<i>Falta de seguimiento</i>	3	3%
<i>Falta de dinero</i>	62	65%
<i>No recuerda la fecha de pago</i>	10	10%
<i>Total</i>	96	100%

Fuente: Encuesta a socios de la cooperativa Minga Ltda
Elaborado por: Guanga, W (2020)

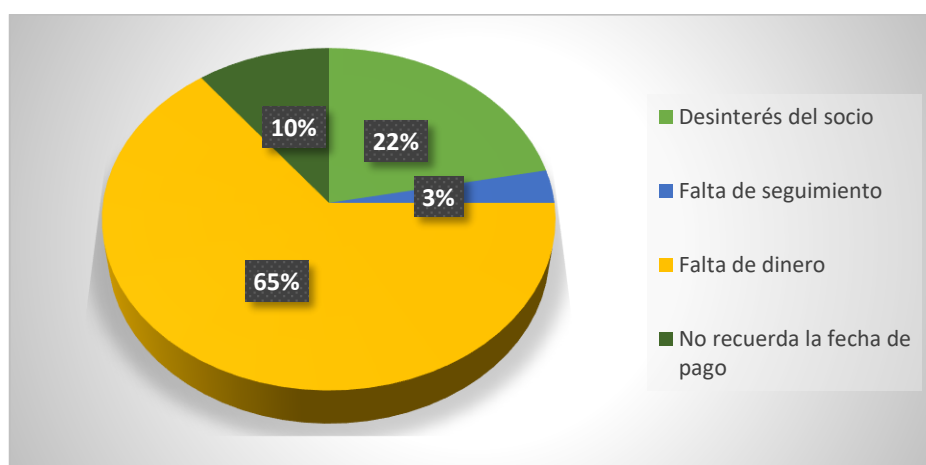


Figura 11-AA: Causas de incumplimiento de pago

Análisis e interpretación

El 65% manifiesta el incumpliendo de pago por falta de dinero, un 22% es por desinterés del socio, un 10% por no recordar la fecha de pago y 3% por falta de seguimiento, es decir que la mayor parte por la que se da el incumplimiento del pago es por no contar con el dinero a tiempo es por ello que se debe tomar medidas que ayuden a mitigar el incumplimiento.

ANEXO B: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa

Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa Minga Limitada

1. ¿La cooperativa ha establecido los créditos que pueden ser otorgados a los socios?

Tabla 25-AB: Establecimientos de créditos que pueden ser otorgados a los socios

Opciones	Número	Porcentaje
Si	22	88%
No	3	12%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta a empleados de la cooperativa Minga Ltda

Elaborado por: Guanga, W (2020)

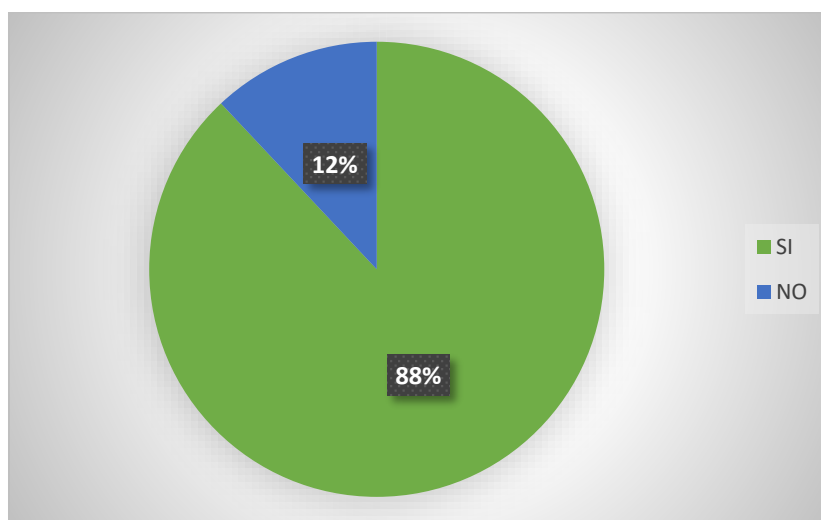


Figura 12-AB: Establecimiento de créditos que pueden ser otorgados a los socios

Análisis e interpretación

De los empleados encuestados, el 88% manifiesta que, si se han establecido los créditos que pueden ser otorgados por los socios mientras que el 12% no se han establecido, es decir que para alcanzar el 100% debe existir más comunicación dentro de la entidad y así lograr obtener información adecuada y confiable.

2. ¿Dentro de la cooperativa existe un proceso definido para la otorgación de créditos?

Tabla 26-AB: Proceso definido para la otorgación de créditos

<i>Opciones</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	19	76%
<i>No</i>	6	24%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Encuesta a empleados de la cooperativa Minga Ltda
Elaborado por: Guanga, W (2020)

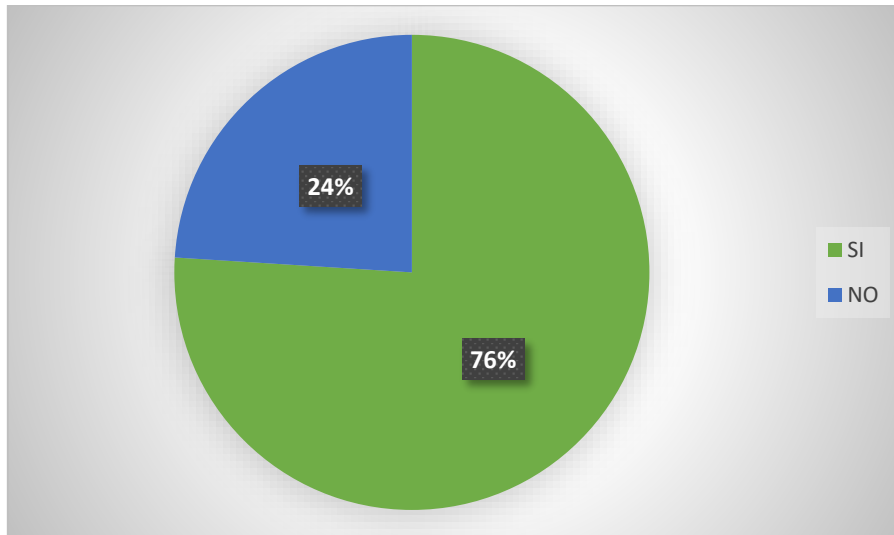


Figura 13-AB Proceso definido para la otorgación de créditos

Análisis e interpretación

Los empleados encuestados el 76% tiene conocimiento de si existe un proceso definido para otorgar un crédito mientras que el 24% no lo conoce, es decir que se debe socializar los procesos existentes para tener un resultado eficiente.

3. ¿Se han identificado responsables en el proceso de otorgamiento de créditos?

Tabla 27-AB: Identificación de responsables en el proceso de otorgamiento de créditos

<i>Opciones</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	25	100%
<i>No</i>	0	0%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Encuesta a socios de la cooperativa Minga Ltda.

Elaborado por: Guanga, W (2020)

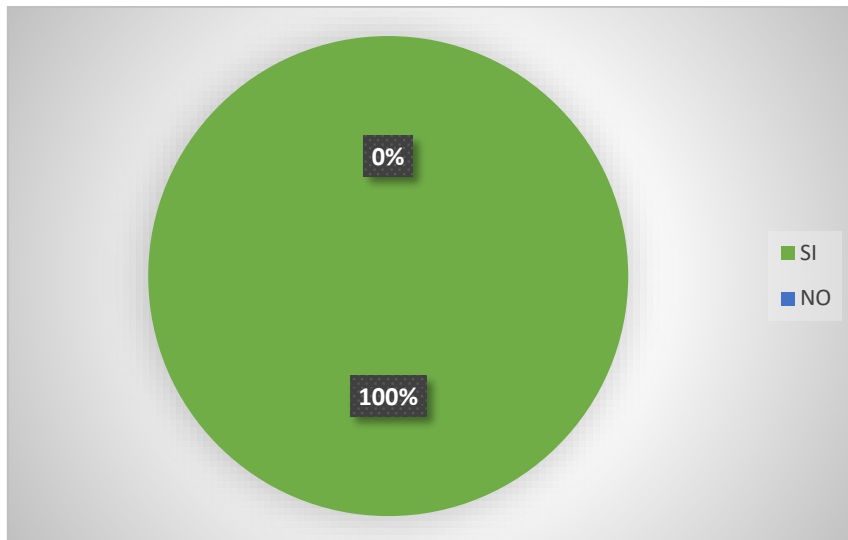


Figura 14-AB: Identificación de esponsables en el proceso de otorgación de créditos

Análisis e interpretación

El 100% de empleados encuestados todos tienen conocimiento de que hay responsables para el proceso de otorgación de créditos ya que esto ayuda a que los procesos se desarrollen de manera eficiente y eficaz.

4. ¿De forma permanente se han efectuado una evaluación al proceso de créditos?

Tabla 28-AB: Evaluación al proceso de créditos

<i>Opciones</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	15	60%
<i>No</i>	10	40%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Encuesta a empleados de la cooperativa Minga Ltda.
Elaborado por: Guanga, W (2020)

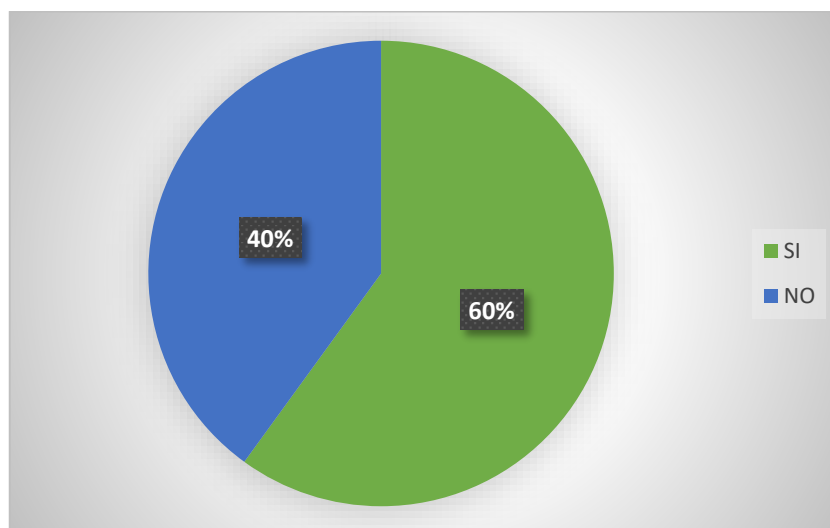


Figura 15-AB: Evaluación al proceso de créditos

Análisis e interpretación

El 60% de empleados encuestados conoce que si se realizan de forma permanente la evaluación al proceso de créditos mientras que el 40% desconoce, por tal razón deben ser socializados los procesos existentes con el fin de que se pueda tener información eficiente para determinar si se logra cumplir lo establecido.

5. ¿Se ha definido un proceso para la recuperación de cartera vencida?

Tabla 29-AB: Proceso de recuperación de cartera vencida

<i>Opciones</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	19	76%
<i>No</i>	6	24%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Encuesta a socios de la cooperativa Minga Ltda.

Elaborado por: Guanga, W (2020)

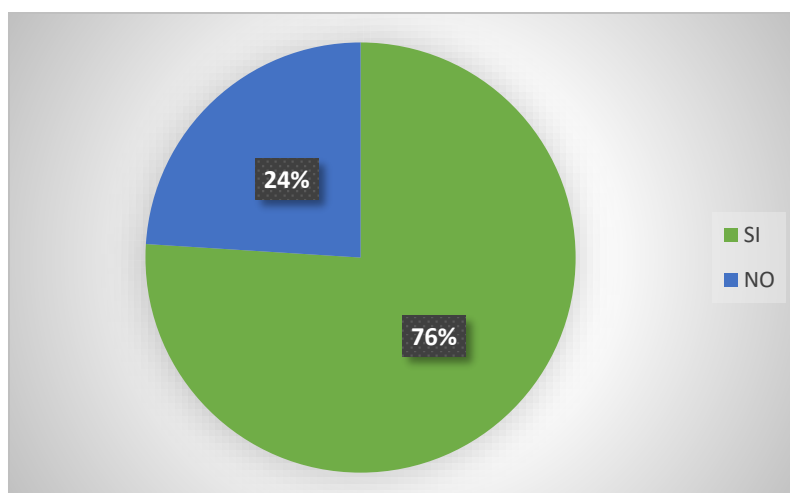


Figura 16-AB: Proceso de recuperación de cartera vencida

Análisis e interpretación

Los empleados encuestados el 76% conocen del proceso de recuperación de cartera mientras que el 24% no lo conoce, es decir que para lograr un cien por ciento se debe socializar los procesos que tiene la entidad para que se puedan regir a lo que se establece en la misma.

6. ¿La cooperativa posee una alta tasa de morosidad?

Tabla 30-AB: La cooperativa posee una tasa de morosidad

<i>Opciones</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	16	64%
<i>No</i>	9	36%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Encuesta a socios de la cooperativa Minga Ltda

Elaborado por: Guanga, W (2020)

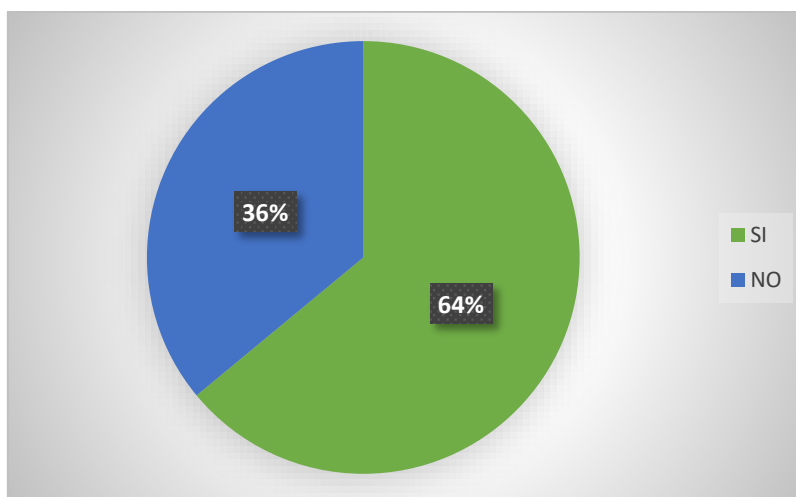


Figura 17-AB: La cooperativa posee una tasa de morosidad

Análisis e interpretación

Los empleados encuestados, el 64% respondieron que si existe una alta tasa de morosidad dentro de la cooperativa mientras que el 36% no lo conoce, lo cual sería prudente de que sea socializada la situación de la morosidad y buscar estrategias que permitan disminuir el porcentaje de morosidad.

7. ¿Cree que es necesario que se realice una evaluación a la cartera de crédito?

Tabla 31-AB: Es necesario realizar una evaluación a la cartera de crédito

<i>Opciones</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	25	100%
<i>No</i>	0	0%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Encuesta a socios de la cooperativa Minga Ltda

Elaborado por: Guanga, W (2020)

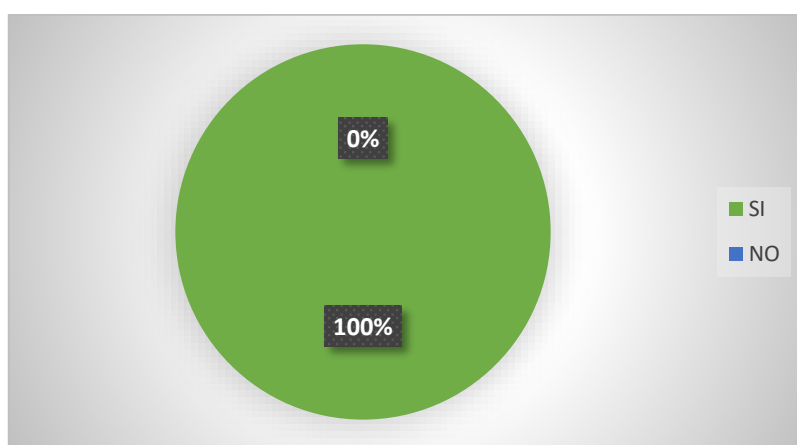


Figura 18-AB: Es necesario realizar una evaluación a la cartera de crédito

Análisis e interpretación

Del 100% de empleados encuestados manifiestan que es importante que se realice una evaluación a la cartera de crédito ya que permite conocer la realidad de la cartera productiva/activa, ya que por los cambios constantes del personal los créditos quedan descuidados y así poder mitigar los riesgos de los créditos otorgados.

8. ¿El porcentaje de cartera vencida ha afectado los procedimientos de las actividades ordinarias de la cooperativa?

Tabla 32-AB: El porcentaje de cartera vencida ha afectado los procedimientos de las actividades ordinarias de la cooperativa

<i>Opciones</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	19	76%
<i>No</i>	6	26%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Encuesta a empleados de la cooperativa Minga Ltda
Elaborado por: Guanga, W (2020)

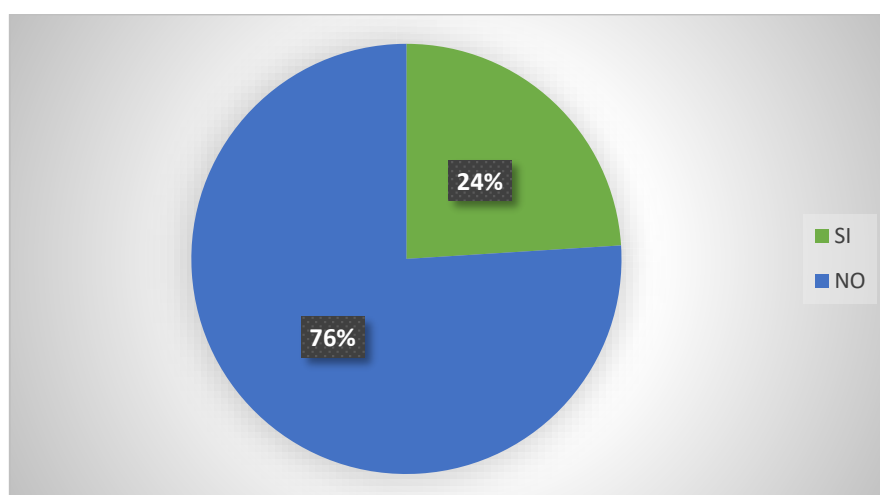


Figura 19-AB: El porcentaje de cartera vencida ha afectado los procedimientos de las actividades ordinarias de la cooperativa

Análisis e interpretación

El 76% de los encuestados manifiestan que la cartera vencida afecta los procedimientos de las actividades ordinarias de la cooperativa debido a que no permite observar la viabilidad de estos procesos y hay que provisionar más cuando se vence la cartera, mientras que el 24% ostenta que no afecta la cartera vencida en ciertas actividades.

9. ¿Considera necesario la aplicación de estrategias para la recuperación de cartera vencida?

Tabla 33-AB: *Aplicación de estrategias*

<i>Opciones</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	25	100%
<i>No</i>	0	0%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Encuesta a empleados de la cooperativa Minga Ltda
Elaborado por: Guanga, W (2020)

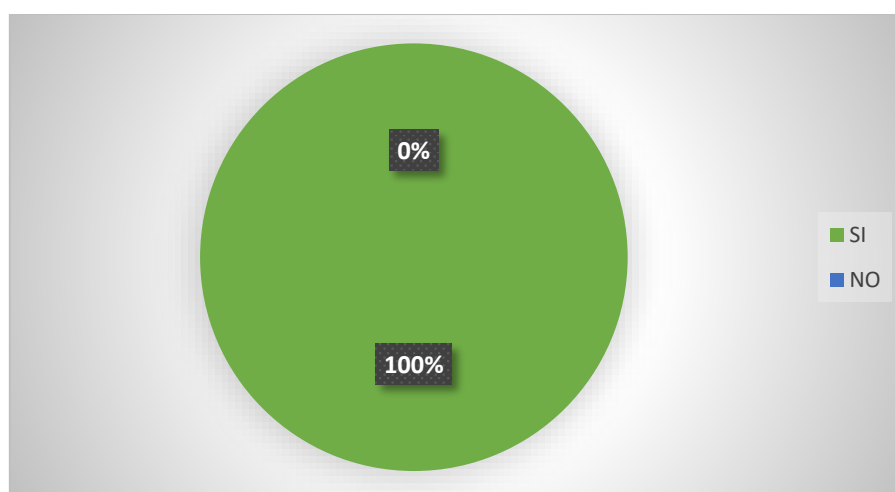


Figura 20-AB: *Aplicación de estrategias*

Análisis e interpretación

El 100% de empleados encuestados manifiestan que es importante establecer estrategias para la recuperación de cartera vencida ya que esto ayudara a que se tomen mejores decisiones y así disminuir el índice de morosidad.

ANEXO C: Entrevista realizada al gerente y jefe de negocios de la cooperativa

Tabla 34-AC: Entrevista del Gerente y Jefe de negocios de la cooperativa Minga Ltda.

PREGUNTAS	RESPUESTA DEL GERENTE	RESPUESTA DEL JEFE DE NEGOCIOS
¿La cooperativa cuenta con un manual de otorgamiento de crédito y esta es difundida a los empleados?	Si existen manuales de otorgamiento de créditos y son difundidos a los responsables	La cooperativa si cuenta con manuales de otorgación de crédito y son difundidos al personal autorizado
¿Considera usted que el proceso de otorgación de créditos es adecuado?	Si el proceso con el que cuenta la cooperativa es adecuado	Si es adecuado
¿En la cooperativa cuales son los métodos que utilizan o se aplican para la recuperación de cartera?	Los métodos que se utilizan son llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, notificaciones externas con la empresa de cobranza	Los métodos de cobranza son a través de notificaciones puerta a puerta y a través de cobranza externa
¿La cooperativa aplica garantías de créditos a los socios?	Si aplica garantías las cuales son prendarias, hipotecarias, auto liquidables, personales	Garantías sobre firmas, hipotecarias, prendarias
¿Considera usted que al otorgar un crédito a un socio da como resultados inconvenientes de la liquidez para la cooperativa?	No da inconvenientes	Ningún inconveniente
¿La cooperativa cuenta con un manual de procesos para la recuperación de cartera?	Si cuenta con un manual de recuperación de cartera	Si cuenta con un manual

¿Usted considera que es necesario que se empleen estrategias para minimizar la morosidad de saldos?	Si es de mucha importancia	Si es importante
¿Se han realizado cobros judiciales?	Si se han realizado cobros judiciales	Si se han realizado cobros judiciales
¿En qué casos se da los cobros judiciales?	A partir de los 100 días de retraso	Cuando los créditos son castigados

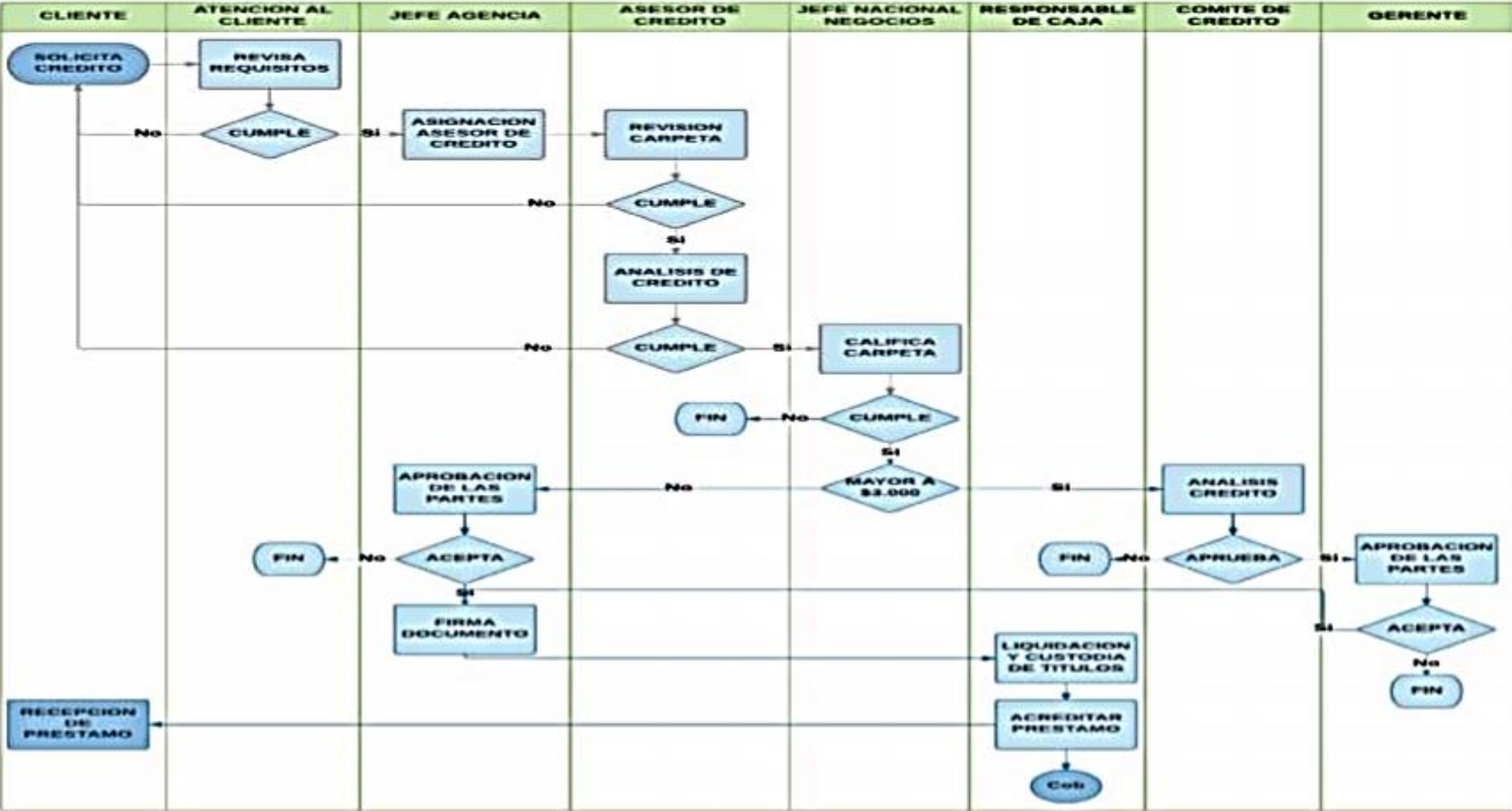
Fuente: Entrevista al gerente y jefe de negocios de la cooperativa Minga Ltda

Elaborado por: Guanga, W (2020)

ANEXO D: Proceso de crédito

PROCESO DE CREDITO

CONSULCOOP - COOP. MINCA LTDA. |



ANEXO E: Ficha de datos personales para el socio y garante



FICHA DE DATOS PERSONALES DEL SOCIO

AGENCIA ASESOR CRÉDITO
 No. SOCIO FECHA DE INGRESO

DATOS PERSONALES

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres		FOTO		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>				
Nacionalidad	Fecha de nacimiento		SEXO		Edad	Lugar de nacimiento
<input type="text"/>	Día <input type="text"/>	Mes <input type="text"/>	Año <input type="text"/>		F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
C.I./Pasaporte	<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>	
Dirección domiciliaria			Cantón	Provincia		
<input type="text"/>			<input type="text"/>	<input type="text"/>		

Correo electrónico Se autoriza que cualquier notificación sea enviada a la dirección de correo señalada en el presente

Estado civil	Con quien vive	Tipo de vivienda	
Soltero	Padres	Propia	Automóvil <input type="checkbox"/>
Soltero con hijos	Conyugue	Alquilada	Motocicleta <input type="checkbox"/>
Casado	Hijos	Familiar	Placa <input type="text"/>
Conviviente	Familiares	Pensión	
Viudo	Amigos	Temporal	
Divorciado	Solo		

Teléfonos:
 Teléfono casa:
 Teléfono celular:
 Teléfono emergencia persona a contactarse en caso de emergencia

DATOS FAMILIARES

No. De hijos No. De hogares No. de personas a su cargo
 Personas con discapacidad SI NO Cuantas personas
 Los miembros de su familia son productivas improductivas

DATOS DE SALUD

¿Posee alguna enfermedad catastrófica?
 SI NO
 Cual



Miembros de la familia enfermos:

DATOS LABORALES

¿Actualmente se encuentra laborando?

SI NO

Lugar de trabajo	Dirección del trabajo	Cargo	Teléfono del trabajo

ANTECEDENTES PERSONALES

Las siguientes preguntas están orientada a conocer si Ud. Tiene o ha tenido algún problema con la Justicia

1	¿Usted registra Antecedes Policiales?
2	¿Usted registra Antecedentes penales?
3	¿Usted registra Antecedes Judiciales?
4	¿Aspectos que afectan sus pagos?

OTROS

- Como se considera usted.

Conflictiva	
Grosera	
Impaciente	
Tolerante	

Aspectos claves que se debe considerar en el trato con el socio:

- Posee algún tipo de deuda en alguna entidad

SI

NO

¿EN CUAL? _____

Para constancia de la misma firman las partes

Socio

Asesor de crédito

En la ciudad de _____ con fecha _____ año _____

ANEXO F: Informe de llamadas



Lugar y fecha: _____

Responsable: _____

Reciba un cordial saludo el presente documento tiene la finalidad de informarle que:

No.	Socio	Acuerdo		Cumplimiento		Observación
		Si	No	Si	No	

Asesor de crédito

ANEXO G: Cronograma de llamadas



CRONOGRAMA DE LLAMADAS

Responsable: _____

Reciba un cordial saludo el presente documento tiene la finalidad de informarle de:

<i>No. Llamada</i>	<i>Nombre del socio</i>	<i>Fecha</i>	<i>Hora</i>	<i>Persona que contesta</i>	<i>Observación</i>

FIRMA DE RESPONSABILIDAD

La cooperativa que quiere a la gente !!!



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

ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO MINGA LTDA.

Objetivo: Conocer si la evolución de la cartera de crédito aporta en la disminución de la morosidad de los saldos de la cooperativa Minga Ltda., periodo 2018

Instrucciones:

- Marque con una X la respuesta que corresponda
 - Emplear un esfero gráfico de color azul no utilizar lápiz
1. ¿La cooperativa ha establecido los créditos que pueden ser otorgados a los socios?
Si () No ()
 2. ¿Dentro de la cooperativa existe un proceso definido para la otorgación de créditos?
Si () No ()
 3. ¿Se han identificado responsables en el proceso de otorgamiento de créditos?
Si () No ()
 4. ¿De forma permanente se han efectuado una evaluación al proceso de créditos?
Si () No ()
 5. ¿Se ha definido un proceso para la recuperación de cartera vencida?
Si () No ()
 6. ¿La cooperativa posee una alta tasa de morosidad?
Si () No ()

Cuál es su porcentaje _____

7. ¿Cree que es necesario que se realice una evaluación a la cartera de crédito?
Si () No ()

Porque _____

8. ¿El porcentaje de cartera vencida ha afectado los procedimientos de las actividades ordinarias de la cooperativa?
Si () No ()

Porque _____

9. ¿Considera necesario la aplicación de estrategias para la recuperación de cartera vencida?
Si () No ()

Gracias por su colaboración!!!

ANEXO I: Modelo de encuesta dirigida a los socios de la cooperativa



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

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA MINGA LTDA

OBJETIVO: Recopilar información que permita analizar el servicio que ofrece la cooperativa Minga Ltda., y de esta manera poder establecer estrategias de mejora.

Instrucciones: Marque con una X la respuesta que usted considere correcta.

1. ¿Conoce usted sobre los servicios que presta la cooperativa Minga Ltda?
() Si
() No
 2. ¿Qué tipo de crédito obtuvo en la cooperativa Minga Ltda.?
() Crédito de Consumo
() Microcrédito
() Vivienda
 3. ¿Cómo considera usted que es el proceso de otorgación de créditos existente en la cooperativa Minga?
() Muy buena
() Buena
() Regular
() Mala
 4. ¿Sabe usted que es la cartera vencida?
() Si
() No
 5. ¿Conoce la situación actual de la cartera vencida de la Cooperativa Minga Ltda.?
() Si
() No
 6. ¿Cuál es el tiempo máximo en el que usted se ha demorado en cancelar su cuota?
() 1-3 días
() 4-7 días
() 8-12 días
() Más de 12 días
 7. ¿Usted ha tenido algún problema por el incumplimiento del pago de su cuota del crédito?
() Si
() No
- Cual _____
8. ¿Qué tipo de problema tuvo por el incumplimiento de su pago?
() Notificaciones a través de llamadas telefónicas
() Reestructuración de su crédito
() Carta del abogado
() Ninguna
 9. A criterio propio ¿Cuál cree usted que es la principal causa por la que se da el incumplimiento de pago en un crédito?
() Desinterés del socio
() Falta de seguimiento
() Falta de dinero
() No recuerda la fecha de pago

Gracias por su colaboración!!!

ANEXO J: Modelo de entrevista



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

**GUÍA DE ENTREVISTA AL GERENTE Y JEFE DE NEGOCIOS DE LA
COOPERATIVA MINGA LTDA.**

Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.
Entrevistado: Ing. Jorge Chucho Lema e Ing. Melvin Chunga
Cargo: Gerente-Jefe de Negocios

1. ¿La cooperativa cuenta con un manual de otorgamiento de crédito y esta es difundido a los empleados?
2. ¿Considera usted que el proceso de otorgación de créditos es adecuado?
3. ¿En la cooperativa cuales son los métodos que utilizan o se aplican para la recuperación de cartera?
4. ¿La cooperativa aplica garantías de créditos a los socios?
5. ¿Considera usted que al otorgar un crédito a un socio da como resultado inconvenientes de la liquidez para la cooperativa?
6. ¿La cooperativa cuenta con un manual de procesos para la recuperación de cartera?
7. ¿Usted considera que es necesario que se empleen estrategias para minimizar la morosidad de saldos?
8. ¿Se han realizado cobros judiciales?
9. ¿En qué casos se da los cobros judiciales?

Gracias por su colaboración!!!

ANEXO K: Estados financieros

ESTADOS FINANCIEROS AÑO 2018

COAG. MINGA LTDA.
Oficina: CONSOLIDADO

BALANCE GENERAL

Ejercicio 2018

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1)

Periodo:
2018/01/01
al
2018/12/31
(Definitivo).

Página 0001

ACTIVO		
11	FONDOS DISPONIBLES	902222,44
1101	Caja	430949,77
110105	Efectivo	426967,77
110110	Caja chica	3982
1103	Bancos y otras instituciones financieras	466115,66
110305	Banco Central del Ecuador	190854,05
110310	Bancos e instituciones financieras local	122222,64
110320	Instituciones del sector financiero popu	153038,86
1104	Efectos de cobro inmediato	5157,12
110401	Efectos de cobro inmediato	5157,12
13	INVERSIONES	338117,77
1305	Mantenidas hasta el vencimiento de entid	338117,77
130550	De 1 a 30 días sector financiero popular	236409
130555	De 31 a 90 días sector financiero popula	101708,77
14	CARTERA DE CRÉDITOS	11367228,75
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario	694182,66
140205	De 1 a 30 días	90145,73
140210	De 31 a 90 días	94273,84
140215	De 91 a 180 días	122007,25
140220	De 181 a 360 días	175611,03
140225	De más de 360 días	212144,81
1404	Cartera de créditos para la microempresa	10090485,87
140405	De 1 a 30 días	973349,78
140410	De 31 a 90 días	1617600,86
140415	De 91 a 180 días	2038256,99
140420	De 181 a 360 días	2778077,54
140425	De más de 360 días	2683200,7
1410	Cartera de créditos de consumo prioritario	2219,89
141005	De 1 a 30 días	172,46
141010	De 31 a 90 días	351,49
141015	De 91 a 180 días	544,11
141020	De 181 a 360 días	1151,83
1420	Cartera de créditos para la microempresa	459,25
142005	De 1 a 30 días	459,25
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario	21435,31

142605 De 1 a 30 días	4600,52	
142610 De 31 a 90 días	3677,38	
142615 De 91 a 180 días	3908,79	
142620 De 181 a 360 días	3819,41	
142625 De más de 360 días	5329,21	
1428 Cartera de créditos para la microempresa		375823,88
142805 De 1 a 30 días	104385,8	
142810 De 31 a 90 días	85724,12	
142815 De 91 a 180 días	82823,63	
142820 De 181 a 360 días	79619,58	
142825 De más de 360 días	23270,75	
1450 Cartera de créditos de consumo prioritario		39382,63
145005 De 1 a 30 días	508,6	
145010 De 31 a 90 días	4344,38	
145015 De 91 a 180 días	3811,57	
145020 De 181 a 270 días	2561,03	
145025 De más de 270 días	28157,05	
1451 Cartera de crédito inmobiliario vencida		3674,95
145110 De 31 a 90 días	1	
145115 De 91 a 270 días	1663,23	
145120 De 271 a 360 días	997,86	
145125 De 361 a 720 días	998,86	
145130 De más de 720 días	14	
1452 Cartera de créditos para la microempresa		992177,17
145205 De 1 a 30 días	1578,44	
145210 De 31 a 90 días	92708,64	
145215 De 91 a 180 días	118886,22	
145220 De 181 a 360 días	200957,65	
145225 De más de 360 días	577946,22	
1499 (Provisiones para créditos incobrables)		-852612,86
149910 (Cartera de créditos de consumo prioritario)	-48369,62	
149915 (Cartera de crédito inmobiliario)	-6299,25	
149920 (Cartera de créditos para la microempresas)	-797756,29	
149945 (Cartera de créditos refinanciada)	-82,16	
149950 (Cartera de créditos reestructurada)	-105,54	
16 CUENTAS POR COBRAR		276386,14
1602 Intereses por cobrar inversiones		2791,09
160215 Mantenido hasta el vencimiento	2791,09	
1603 Intereses por cobrar de cartera de crédito		122989,72
160310 Cartera de créditos de consumo prioritario	7701,47	
160320 Cartera de créditos para la microempresa	115257,33	
160345 Cartera de créditos refinanciada	30,92	
1614 Pagos por cuenta de socios		18879,35
161430 Gastos judiciales	18879,35	
1690 Cuentas por cobrar varias		166798,91
169005 Anticipos al personal	3306,3	
169015 Cheques protestados y rechazados	1418,77	

169090 Otras	162073,84		
1699 (Provisión para cuentas por cobrar)		-35172,93	
169905 (Provisión para intereses y comisiones p	-988,15		
169910 (Provisión para otras cuentas por cobrar	-34184,78		
18 PROPIEDADES Y EQUIPO			659074,07
1801 Terrenos		244815	
180105 Terrenos	244815		
1802 Edificios		473300,16	
180205 Edificios	473300,16		
1805 Muebles, enseres y equipos de oficina		120282,09	
180505 Muebles, enseres y equipos de oficina	120282,09		
1806 Equipos de computación		209847,81	
180605 Equipos de computación	209847,81		
1807 Unidades de transporte		152221,87	
180705 Unidades de transporte	152221,87		
1899 (Depreciación acumulada)		-541392,86	
189905 (Edificios)	-146263,69		
189915 (Muebles, enseres y equipos de oficina)	-82532,29		
189920 (Equipos de computación)	-182179,28		
189925 (Unidades de transporte)	-130417,6		
19 OTROS ACTIVOS			151217,04
1901 Inversiones en acciones y participacione		29504,24	
190110 En otras instituciones financieras	26194,75		
190125 En otros organismos de Integración coope	3309,49		
1904 Gastos y pagos anticipados		65015,07	
190405 Intereses	16865,43		
190410 Anticipos a terceros	37802,98		
190490 Otros	10346,66		
1905 Gastos diferidos		5369,85	
190520 Programas de computación	14085,86		
190599 (Amortización acumulada gastos diferidos	-8716,01		
1906 Materiales, mercaderías e insumos		8025,47	
190615 Proveeduría	8025,47		
1990 Otros		45344,77	
199010 Otros impuestos	36184,77		
199015 Depósitos en garantía y para Importación	9160		
1999 (Provisión para otros activos Irrecupera		-2042,36	
199990 (Provisión para otros activos)	-2042,36		

TOTAL ACTIVO

BALANCE AÑO 2019

CARTERA DE CRÉDITO

COAC. MINGA LTDA.
Oficina: CONSOLIDADO

BALANCE GENERAL Ejercicio 2020

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1)

Periodo:
2020/01/01 al
2019/12/31
(Definitivo).

Página 0001

ACTIVO		
11	FONDOS DISPONIBLES	1475912,51
1101	Caja	275929,55
110105	Efectivo	272113,55
11010505	Caja General	272113,55
110110	Caja chica	3816
11011005	Caja chica	1350
11011010	Fondo Judicial	2466
1103	Bancos y otras instituciones financieras	1200958,21
110305	Banco Central del Ecuador	174211,8
11030505	Banco Central del Ecuador	174211,8
110310	Bancos e instituciones financieras local	160948,04
11031005	Banco del Pichincha	18118,76
11031012	Banco Promerica cta cte	36271,11
11031013	Banco de Guayaquil	25577,85
11031015	Banco de Guayaquil	7972,8
11031016	Banco de Guayaquil (Oficina Cajabamba)	53783,9
11031018	Banco de Guayaquil (Guayaquil Norte)	1249,33
11031019	Banco del Pichincha Cta Cte	10027,47
11031020	Banco de Guayaquil (Oficina San Francis	2439,13
11031022	BAN ECUADOR	5507,69
110320	Instituciones del sector financiero popu	865798,37
11032002	Coac San Miguel de Pallatanga	10,47
11032004	FINANCOOP	337005,64
11032005	Coac Ambato	43,2
11032006	Coac Jardín Azuayo	20,36
11032007	FINANCOOP Compensación de cheques	25208,52
11032009	FINANCOOP Ahorro Rentable	503509,18
1104	Efectos de cobro inmediato	24,75
110401	Efectos de cobro inmediato	24,75
11040105	Cheques País	24,75
13	INVERSIONES	276314,5
1305	Mantenidas hasta el vencimiento de entd	276314,5
130555	De 31 a 90 días sector financiero popula	276314,5
13055550	De 31 a 90 días sector SEPS	276314,5
14	CARTERA DE CRÉDITOS	14113639,43
1402	Cartera de créditos de consumo prioritar	1554216,69

140205 De 1 a 30 días		73582,23	
14020510 De 1 a 30 días	73582,23		
140210 De 31 a 90 días		149098,51	
14021010 De 31 a 90 días	149098,51		
140215 De 91 a 180 días		201801,27	
14021510 De 91 a 180 días	201801,27		
140220 De 181 a 360 días		332072,83	
14022010 De 181 a 360 días	332072,83		
140225 De más de 360 días		797661,85	
14022510 De más de 360 días	797661,85		
1404 Cartera de créditos para la microempresa			12307559,2
140405 De 1 a 30 días		975836,1	
14040505 De 1 a 30 días	966410,73		
14040515 De 1 a 30 días	9425,37		
140410 De 31 a 90 días		1811211,01	
14041005 De 31 a 90 días	1796150,7		
14041015 De 31 a 90 días	15060,34		
140415 De 91 a 180 días		2279505,01	
14041505 De 91 a 180 días	2266995,1		
14041515 De 91 a 180 días	12509,96		
140420 De 181 a 360 días		3327776,89	
14042005 De 181 a 360 días	3316131		
14042015 De 181 a 360 días	11645,86		
140425 De más de 360 días		3913230,14	
14042505 De más de 360 días	3913230,1		
1426 Cartera de créditos de consumo prioritario			26532,29
142605 De 1 a 30 días		5924,59	
14260510 De 1 a 30 días	5924,59		
142610 De 31 a 90 días		5398,8	
14261010 De 31 a 90 días	5398,8		
142615 De 91 a 180 días		6911,83	
14261510 De 91 a 180 días	6911,83		
142620 De 181 a 360 días		4715,07	
14262010 De 181 a 360 días	4715,07		
142625 De más de 360 días		3582	
14262510 De más de 360 días	3582		
1428 Cartera de créditos para la microempresa			370837,11
142805 De 1 a 30 días		88669,53	
14280505 De 1 a 30 días	86960,73		
14280515 De 1 a 30 días	1708,8		
142810 De 31 a 90 días		70884,19	
14281005 De 31 a 90 días	70180,1		
14281015 De 31 a 90 días	704,09		
142815 De 91 a 180 días		78014,16	
14281505 De 91 a 180 días	78014,16		
142820 De 181 a 360 días		79959,33	
14282005 De 181 a 360 días	79959,33		

142825 De más de 360 días		53309,9	
14282505 De más de 360 días	53309,9		
1450 Cartera de créditos de consumo prioritario			30560,73
145010 De 31 a 90 días		5795,02	
14501010 De 31 a 90 días	5795,02		
145015 De 91 a 180 días		7098,07	
14501510 De 91 a 180 días	7098,07		
145020 De 181 a 270 días		6943,1	
14502010 De 181 a 270 días	6943,1		
145025 De más de 270 días		10824,54	
14502510 mas de 270 días	10824,54		
1451 Cartera de crédito Inmobiliario vencida			3009,71
145105 De 1 a 30 días		1	
14510505 De 1 a 30 días	1		
145125 De 361 a 720 días		2662,09	
14512505 De 361 a 720 días	2662,09		
145130 De más de 720 días		346,62	
14513005 De más de 720 días	346,62		
1452 Cartera de créditos para la microempresa			834369,76
145205 De 1 a 30 días		2437,57	
14520505 De 1 a 30 días	1537,57		
14520515 De 1 a 30 días	900		
145210 De 31 a 90 días		99933,58	
14521005 De 31 a 90 días	95723,21		
14521015 De 31 a 90 días	4210,37		
145215 De 91 a 180 días		113214,68	
14521505 De 91 a 180 días	107989,07		
14521515 De 91 a 180 días	5225,61		
145220 De 181 a 360 días		215540,37	
14522005 De 181 a 360 días	204051,89		
14522015 De 181 a 360 días	11488,48		
145225 De más de 360 días		403243,56	
14522505 De más de 360 días	377694,49		
14522510 De más de 360 días	11		
14522515 De más de 360 días	25538,07		
1499 (Provisiones para créditos incobrables)			-1013546
149910 (Cartera de créditos de consumo prioritario)		-49353,52	
14991005 (Cartera de créditos de consumo)	-49353,52		
149915 (Cartera de crédito Inmobiliario)		-3010,25	
14991505 (Cartera de créditos de vivienda)	-3010,25		
149920 (Cartera de créditos para la microempresas)		-960994,54	
14992005 (Cartera de créditos para la microempresas)	-960994,54		
149945 (Cartera de créditos refinanciada)		-82,16	
14994502 (Consumo)	-82,16		
149950 (Cartera de créditos reestructurada)		-105,54	
14995004 (MICROCREDITO)	-105,54		