



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“FACTORES QUE INCIDEN EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. AGENCIA SALCEDO”

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de:
Ingeniera Comercial.

Autor:

Toapanta Chicaiza Patricia Janeth

Tutor:

Eco. Salazar Cajas César Patricio


Latacunga - Ecuador

Febrero 2020

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo Toapanta Chicaiza Patricia Janeth declaro ser autora del presente proyecto de investigación: “FACTORES QUE INCIDEN EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. AGENCIA SALCEDO” siendo Eco. Salazar Cajas César Patricio, tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



Toapanta Chicaiza Patricia Janeth

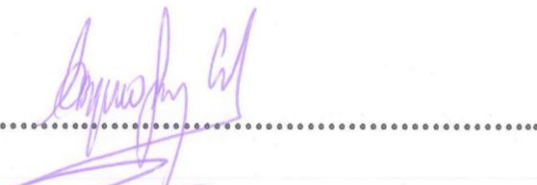
C.I.050364935-2

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“FACTORES QUE INCIDEN EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. AGENCIA SALCEDO”, de Toapanta Chicaiza Patricia Janeth, de la carrera de Ingeniería Comercial considero que dicho proyecto de investigación cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, febrero, 2020



Eco. César Patricio Salazar Cajas

C.I.: 050184369-2


APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, la postulante: Toapanta Chicaiza Patricia Janeth con el título de Proyecto de Investigación: “FACTORES QUE INCIDEN EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. AGENCIA SALCEDO”, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final de Proyectos.


Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, febrero 2020

Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)
Ing. Marcelo Cárdenas
CC: 0501810337



Lector 2
Ing. Yadira Borja
CC: 0502786833

Lector 3
Ing. Lorena Paucar
CC: 1803040995

AGRADECIMIENTO

A Dios todo poderoso

Por darme la oportunidad de culminar con éxito mis estudios, brindándome la oportunidad de obtener un grado académico más en mi vida del cual me siento muy orgullosa y segura que será de provecho y prosperidad en mi porvenir.

Agradezco de todo corazón al Eco. Patricio Salazar, por los conocimientos compartidos, la paciencia y por guiarme en el desarrollo de mi proyecto. A mi madre que nunca dejo de creer en mí y el apoyo moral en cada etapa de mi vida, a mi suegra que ha sido como una madre para mí, una de las personas más hermosas que he conocido, sin su apoyo no hubiera llegado a la meta

Finalmente, agradezco al alma mater por abrirme sus puertas y darme la oportunidad de superarme, del mismo modo, agradezco a todas las personas que estuvieron ahí apoyándome incondicionalmente.

Gracias a cada uno de ustedes por formar parte de este largo y hermoso proceso.

Toapanta Patricia

DEDICATORIA

Durante mucho tiempo me pregunte por mi padre, sobre si tenía uno, sobre su paradero. Quería sentir su compañía y ayuda. Pese a que creía no tener ni haber tenido uno me doy cuenta que siempre estuvieron presentes son ustedes abuelitos.

Gracias por sus enseñanzas, por todos los mensajes de aliento que me brindaron y una excelente manera de instruirme para afrontar las verdades de esta vida.

A mi querido esposo Luis por su sacrificio y esfuerzo, por darme siempre aliento de seguir adelante, por su comprensión, ayuda y apoyo, moral y económico, y por creer en mi capacidad, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome su cariño y amor.

A mí amado hijo Jair por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: “FACTORES QUE INCIDEN EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. AGENCIA SALCEDO”

Autor: Toapanta Chicaiza Patricia Janeth

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar los factores que inciden en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Salcedo debido a que actualmente la institución financiera registra una problemática centrada en la morosidad con un 4,10%, siendo mayor al resto de las cooperativas del segmento uno, es un problema que incide directamente en la rentabilidad de la misma ya que si no existe un control adecuado puede llegar a ocasionar un cierre total de la entidad, el tipo de metodología que se aplicó para el presente estudio fue mediante un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo permitiendo verificar la variable dependiente vs las variables independientes. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento de la encuesta a través de la aplicación de un instrumento estructurado, la población fueron los socios que accedieron a créditos en la institución financiera, los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas fueron analizados mediante la aplicación estadística Chi-cuadrado en el programa Spss versión 25, en el cual se obtiene las principales variables que afectan a la morosidad en este caso son: el grado de instrucción, las cargas familiares, estado civil y el ahorro; las variables mencionadas anteriormente son las más críticas en la generación de los impagos de los créditos, se utilizó el coeficiente de Cohen para medir la asociación de estas variables siendo el estado civil con el 24,90% el que más incide en la morosidad.

Palabras claves: Gestión administrativa, finanzas, cartera de crédito, morosidad crediticia, diseño.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

THEME: “FACTORS THAT INCIDATE IN THE LATE PAYMENT OF THE SAVINGS
AND CREDIT COOPERATIVE KULLKI WASI LTDA. SALCEDO AGENCY”

Author: Toapanta Chicaiza Patricia Janeth

ABSTRACT

The purpose of this research work is to identify the factors that affect default level of the loans granted to the members of the cooperative Kullki Wasi Ltda., Salcedo agency due to the fact that currently the financial institution registers a problem focused on late payment with 4.10%, being higher than the rest of the cooperatives of segment one, is a problem that directly affects the profitability of the same since if there is no adequate control it can cause a total closure of the entity, the type of methodology that was applied for the present study was by means of a quantitative approach, of descriptive type allowing to verify the dependent variable vs the independent variables. For the data collection, the survey instrument was used through the application of a structured instrument, the population were the members that accessed credits in the financial institution, the results obtained from the application of the surveys were analyzed through the application Chi-square statistics in the spss version 25 program, in which the main variables that affect late payment are obtained in this case are: the degree of education, family burdens, marital status and savings; the variables mentioned above are the more critical in the generation of credit defaults, the Cohen coefficient was used to measure the association of these variables, being marital status with 24,90% the one that most affected late payment.

Keywords: administrative management, finance, credit portfolio, late payment, design.

AVAL DE TRADUCCIÒN



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

CENTRO DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÒN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por la señorita estudiante **TOAPANTA CHICAIZA PATRICIA JANETH** de la Carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL** de la **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**, cuyo título versa “**FACTORES QUE INCIDEN EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO KULLKI WASI LTDA AGENCIA SALCEDO**”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a la peticionaria hacer uso del presente certificado de la manera ética que estime conveniente.

Latacunga, febrero 2020

Atentamente,

Mg. Diana Karina Taipe
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS
C.C. 1720080934



CENTRO
DE IDIOMAS

ix

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
AVAL DE TRADUCCIÒN.....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDO	x
INDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE FIGURAS	xix
1. Información General.....	1
2. Planteamiento del problema	2
2.1. Justificación	2
2.2. Problema de investigación.....	3
3. Objetivos.....	7
3.1. General.....	7
3.2. Específicos.....	7
4. Beneficiarios del proyecto	8
4.1. Directos.....	8
4.2. Indirectos	8
5. Fundamentación Científica Técnica	9
5.1. Gestión estratégica.....	9
5.1.1. Planificación estratégica.....	10
5.1.2. Plan.....	10

5.1.3.	Gestión administrativa.....	11
5.1.4.	Gestión financiera.	13
5.2.	Política de crédito	15
5.2.1.	Cualidades de las políticas de crédito.	16
5.2.2.	Las 5 C`s del crédito.....	17
5.2.3.	Características de la política de crédito y cobranza.	19
5.2.4.	Diseño de las políticas de crédito.....	20
5.2.5.	Razones que determinan la política de crédito.....	21
5.3.	Políticas de cobro.....	22
5.3.1.	Proceso de cobro.	22
5.3.2.	Características del proceso de cobro.	22
5.3.3.	Herramientas de cobranza.	23
5.4.	Morosidad.....	24
5.4.1.	Definición.....	24
5.4.2.	Causas.....	25
5.4.3.	Efectos.....	25
5.4.4.	Elementos de la morosidad.	26
5.5.	Situación Económica del País.....	27
5.5.1.	Tasa de interés activa.	29
5.5.2.	Empleo.	30
5.5.3.	Nivel de educación.	31
5.5.4.	Inflación.	33
5.5.5.	Pobreza.....	34
5.6.	Condiciones internas de las familias.....	34
5.6.1.	Gastos de consumo.....	35
5.6.2.	Migración.	36

5.6.3.	Enfermedad.	37
5.6.4.	Funcionamiento de los negocios familiares.	37
5.7.	Variables que afectan a la morosidad	39
5.7.1.	Ahorro familiar (SF).....	40
5.7.2.	Tasa de interés (tasainter).....	40
5.7.3.	Riesgo País (SP)	41
5.7.4.	Edad.....	41
5.7.5.	Número de entidades financieras del cliente (nfinancieras).....	42
5.7.6.	Género (G).....	43
5.7.7.	Estado Civil (EC)	43
5.7.8.	Cargas familiares.....	43
5.7.9.	Grado de instrucción	44
5.7.10.	Destino del crédito	44
5.7.11.	Monto	45
6.	Metodología empleada.....	46
6.1.	Alcance de estudio	46
6.2.	Enfoque de la investigación.....	46
6.3.	Tipo de investigación.....	47
6.4.	Finalidad de la investigación	47
6.5.	Métodos	48
6.6.	Técnica e instrumento.....	49
6.7.	Unidad de estudio	51
6.7.1.	Población.....	51
6.7.2.	Muestra.....	53
6.7.3.	Metodología del trabajo	55

7.	Análisis y discusión de los resultados	57
7.1.	Resultado de encuestas	57
7.2.	Diagnostico interno y externo de la cooperativa.....	87
7.3.	Prueba Chi cuadrado para las variables que afectan a la morosidad	97
7.3.1.	Variables contrastadas Género vs Morosidad	97
7.3.2.	Variables contrastadas: Estudio vs Morosidad.....	98
7.3.3.	Variables contrastadas: Hijos vs Morosidad	99
7.3.4.	Variables contrastadas: Edad vs Morosidad.....	100
7.3.5.	Variables contrastadas: Estado Civil vs Morosidad.....	101
7.3.6.	Variables contrastadas: Monto vs Morosidad	102
7.3.7.	Variables contrastadas: Tiempo vs Morosidad	103
7.3.8.	Variables contrastadas: Destino de crédito vs Morosidad	104
7.3.9.	Variables contrastadas: Situación económica vs Morosidad	105
7.3.10.	Variables contrastadas: Ahorro vs Morosidad	106
7.4.	Grado de asociación.....	108
8.	Impacto	110
8.1.	Social	110
8.2.	Económico	111
8.3.	Técnico	111
9.	Propuesta.....	112
9.1.	Tema de la propuesta	112
9.2.	Objetivos.....	112
9.2.1.	General	112
9.2.2.	Específicos	112
9.3.	Antecedentes	113
9.4.	Caracterización de la cooperativa	114

9.5.	Matrices	117
9.6.	Costo del plan.....	134
10.	Conclusiones	135
11.	Recomendaciones.....	136
12.	Bibliografía.....	137

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Porcentajes de morosidad	2
Tabla 2	Beneficiarios directos	8
Tabla 3	El proceso administrativo	12
Tabla 4	Características de las políticas de crédito y cobranza.....	19
Tabla 5	Proceso de fijar políticas.....	20
Tabla 6	Causas de la morosidad	25
Tabla 7	Pobreza	34
Tabla 8	Gastos de consumo de las familias	36
Tabla 9	Funcionamiento de los negocios.....	37
Tabla 10	Variables de la morosidad.....	39
Tabla 11	Población	51
Tabla 12	Número de socios en la cooperativa	52
Tabla 13	Criterios de calificación	52
Tabla 14	Muestra total	53
Tabla 15	Género.....	57
Tabla 16	Grado de instrucción.....	58
Tabla 17	N.º de hijos.....	59
Tabla 18	Edad	60
Tabla 19	Estado civil	61
Tabla 20	Situación laboral	62
Tabla 21	Crédito	63

Tabla 22	Tipo de crédito	64
Tabla 23	Monto.....	65
Tabla 24	Tiempo (años)	66
Tabla 25	Tiempo de socio.....	67
Tabla 26	Destino de crédito	68
Tabla 27	Tasa de interés	69
Tabla 28	Situación económica	70
Tabla 29	Ahorro.....	71
Tabla 30	Ahorro familiar	72
Tabla 31	Frecuencia de ahorro.....	73
Tabla 32	Promedio de gastos	74
Tabla 33	Ventajas de los créditos	75
Tabla 34	Retrasos.....	76
Tabla 35	Tiempo de retrasos	77
Tabla 36	Causas de retraso	78
Tabla 37	Deudas	79
Tabla 38	Deudas en otras entidades financieras	80
Tabla 39	Notificación	81
Tabla 40	Tasa de inflación	86
Tabla 41	Tasa de interés activa.....	87
Tabla 42	Riesgo país	87
Tabla 43	Incremento de Salarios por año	88

Tabla 44	Canasta Básica Familiar.....	88
Tabla 45	Tasa de Desempleo	90
Tabla 46	Tasa de Delincuencia	90
Tabla 47	Índice de Pobreza.....	91
Tabla 48	Índice de pobreza extrema	91
Tabla 49	Porcentaje de morosidad	96
Tabla 50	Género-Morosidad	97
Tabla 51	Prueba Chi cuadrado Género-Morosidad.....	97
Tabla 52	Estudio vs Morosidad	98
Tabla 53	Prueba Chi cuadrado Estudio vs Morosidad.....	98
Tabla 54	Medida simétrica Estudio vs Morosidad	99
Tabla 55	Hijos vs Morosidad.....	99
Tabla 56	Prueba Chi cuadrado Hijos vs Morosidad	99
Tabla 57	Medida simétrica Hijos vs Morosidad	100
Tabla 58	Edad vs Morosidad	100
Tabla 59	Prueba Chi cuadrado Edad vs Morosidad.....	101
Tabla 60	Estado civil vs Morosidad.....	101
Tabla 61	Prueba Chi cuadrado Estado civil vs Morosidad	102
Tabla 62	Medida asimétrica Estado civil vs Morosidad	102
Tabla 63	Monto vs Morosidad	103
Tabla 64	Prueba Chi cuadrado Monto vs Morosidad	103
Tabla 65	Tiempo vs Morosidad	104

Tabla 66	Prueba Chi cuadrado Tiempo vs Morosidad.....	104
Tabla 67	Destino de crédito vs Morosidad	105
Tabla 68	Prueba Chi cuadrado Destino vs Morosidad.....	105
Tabla 69	Situación vs Morosidad	106
Tabla 70	Prueba Chi cuadrado Situación vs Morosidad	106
Tabla 71	Ahorro vs Morosidad	107
Tabla 72	Prueba Chi cuadrado Ahorro vs Morosidad	107
Tabla 73	Medidas simétricas Ahorro vs Morosidad	107
Tabla 74	Grado de asociación de las variables	108
Tabla 75	Porcentaje de morosidad en cooperativas	110
Tabla 76	Elementos claves.....	114
Tabla 77	Elementos claves.....	115
Tabla 78	Servicios que ofrece la cooperativa	116
Tabla 79	Costos del plan.....	133

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Procedimientos de cobranza	23
<i>Figura 2.</i> Tasa de interés activa	30
<i>Figura 3.</i> Indicadores laborales	31
<i>Figura 4.</i> Nivel de alfabetismo.....	32
<i>Figura 5.</i> Escala de educación.....	32
<i>Figura 6.</i> Inflación.....	33
<i>Figura 7.</i> Género	57
<i>Figura 8.</i> Grado de instrucción	58
<i>Figura 9.</i> N.º de hijos	59
<i>Figura 10.</i> Edad.....	60
<i>Figura 11.</i> Estado civil	61
<i>Figura 12.</i> Situación laboral	62
<i>Figura 13.</i> Crédito	63
<i>Figura 14.</i> Tipo de crédito.....	64
<i>Figura 15.</i> Monto	65
<i>Figura 16.</i> Tiempo (años).....	66
<i>Figura 17.</i> Tiempo de socio	67
<i>Figura 18.</i> Destino de crédito.....	68
<i>Figura 19.</i> Tasa de interés	69
<i>Figura 20.</i> Situación económica.....	70
<i>Figura 21.</i> Ahorro	71
<i>Figura 22.</i> Ahorro familiar	72
<i>Figura 23.</i> Frecuencia de ahorro	73
<i>Figura 24.</i> Promedio de gastos.....	74
<i>Figura 25.</i> Ventajas de los créditos.....	75

<i>Figura 26.</i> Retrasos	76
<i>Figura 27.</i> Tiempo de retraso	77
<i>Figura 28.</i> Causas de retraso	78
<i>Figura 29.</i> Deudas	79
<i>Figura 30.</i> Deudas en otras entidades financieras	80
<i>Figura 31.</i> Notificación	81
<i>Figura 32.</i> Grado de asociación de la morosidad.....	108

1. Información General

1.1. Título del Proyecto:

Factores que inciden en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda.,
Agencia Salcedo

1.2. Fecha de inicio: Septiembre 2019

1.3. Fecha de finalización: Febrero 2020

1.4. Lugar de ejecución:

Av. García Moreno y Quito, perteneciente a la parroquia San Miguel, del Cantón Salcedo,
Provincia de Cotopaxi

1.5. Facultad que auspicia

Facultad de Ciencias Administrativas

1.6. Carrera que auspicia:

Ingeniería Comercial

1.7. Equipo de Trabajo:

Tutor de Titulación:

Eco. César Patricio Salazar Cajas

Estudiante:

Patricia Janeth Toapanta Chicaiza

1.8. Área de conocimiento: Administración de empresas

1.9. Línea de investigación: Administración y economía para el desarrollo humano y
social

1.10. Sub líneas de investigación de la Carrera:

Estrategias administrativas, productividad y emprendimiento

2. Planteamiento del problema

2.1. Justificación

La situación de la morosidad en la mayoría de las instituciones financieras se ha convertido en especial interés, puesto que la morosidad es el incumplimiento generalizado de los plazos de pago por parte de los socios. Según Brachfield (2003) afirma “La morosidad es el retraso en el cumplimiento de una obligación de pago, es aquel deudor que paga tarde, pero paga, o sea se trata de un cumplimiento de obligación tardío” (pág. 31). Esto quiere decir que los socios terminan de cancelar el crédito en su totalidad, pero no en el día correspondiente, por lo tanto, la morosidad es como un fuego, se extiende rápidamente con efectos negativos, no es beneficiosa ni para los acreedores ni deudores porque se da la sobrevaloración de intereses.

En la actualidad la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Salcedo presenta las siguientes situaciones negativas;

- Presenta el 4.10% de nivel de morosidad hasta el mes de diciembre 2019. La cooperativa dispone de cinco tipos de crédito: consumo, microcrédito, producción, comercial, hipotecario; los cuales a continuación se detalla en la siguiente tabla los porcentajes de morosidad de cada una ellas con la finalidad de comprender en que segmento de crédito existe mayor morosidad:

Tabla 1
Porcentajes de morosidad

Consumo	Microcrédito	Producción	Comercial	Hipotecario
1.50%	2.50%	0.00%	0.05%	0.05%

Fuente: Entrevista al jefe de agencias de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda. Agencia Salcedo.

- Retrasos constantes en las fechas de pagos.
- Constante solicitud de aplazamiento
- Escasas políticas de otorgamiento de crédito.
- Inadecuado proceso de verificación.

Por estos motivos se pretende realizar esta investigación para determinar cuál es el factor principal que provoca el índice de morosidad en los socios, para ello se pretende utilizar el método estadístico Chi χ^2 , las pruebas chi-cuadrado, o pruebas 2 de Pearson, son un grupo de contrastes de hipótesis, en el cual se observa el comportamiento de las frecuencias esperadas y las observadas, para así saber si existe alguna relación con las variables.

Analizada la problemática se propone realizar un plan de gestión administrativa a la institución, es de gran importancia porque ayuda a tener facilidad para identificar posibles riesgos relacionados a su gestión, de esta manera poder analizar clientes y realizar estrategias, políticas de créditos y políticas de pago, que ha futuro permitan detectar acontecimientos que afecten el correcto funcionamiento de la organización y a su vez brindar las posibles correcciones de toda situación, con el fin de obtener una mejora continua.

La finalidad de esta investigación en la cooperativa es minimizar la morosidad de los préstamos otorgados a los socios, esta herramienta ayudará a obtener facilidad de observar los procedimientos administrativos para la toma de decisiones con efectividad con el paso del tiempo las futuras generaciones reciban mayor conocimiento de las políticas existentes al momento de acceder a créditos y tomar decisiones de la mejor manera posible.

El proyecto de investigación es novedoso por cuanto no existe este tipo de investigaciones vinculadas dentro de la cooperativa, por lo que es un aporte más a la institución financiera, el impacto del presente trabajo de investigación es positiva ya que se analiza la situación actual de la cooperativa en base a la morosidad.

2.2. Problema de investigación

El sistema financiero hoy en día dentro de las instituciones financieras son la base primordial en la economía de un país. “El sistema financiero es un eje fundamental para la economía ecuatoriana, ya que a través de él se ejecutan transacciones personales, empresariales y gubernamentales, tanto a nivel nacional como internacional” (Paredes, 2018, p.24).

En la actualidad existen empresas financieras con el objetivo de orientar el ahorro e incrementar oportunidades de crecimiento a toda la población en general, en diversos ámbitos como: creación de negocios, compra de bienes tangibles e intangibles, cultivar sus terrenos, entre otros y de esa manera solventar sus hogares. La morosidad en el Ecuador es una problemática que afecta a todo el mercado financiero Fiallos (2017) señala:

La morosidad en el Ecuador es aquel problema que se genera no únicamente para la institución financiera, sino que también se transmite al sistema bancario en general; pudiendo convertirse en crisis bancarias a nivel nacional, es aquí donde los índices de morosidad se dan en carteras de crédito con indicios de quiebre o de crisis (p.16).

La falta de educación financiera de la población afecta de manera directa a la entidad, la capacidad de pago del cliente es preocupante puesto que si poseen sobreendeudamiento en varias instituciones existe la probabilidad de que la morosidad sea cada vez más alta, presentando así dificultades para las instituciones financieras, en muchos de los casos ocasionando el cierre de la entidad.

En estos últimos años Ecuador ha presentado un crecimiento considerable de cooperativas de ahorro y crédito, pero una de las provincias que destacan es la de Cotopaxi por poseer un número considerable de estas entidades, esto por la notable demanda de créditos de la ciudadanía. Chavez & Yanez (2015) mencionan:

Las cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) son entidades sin fines de lucro que surgieron a mediados de los años cincuenta con la finalidad de otorgar servicios financieros a gran parte de la población, gente de medianos y bajos ingresos, que no podían acceder a la banca comercial (p.2).

A medida que las cooperativas crecen, las necesidades de la población también se aumenta, es por ello que las instituciones financieras brindan un apoyo para las personas de toda clase social, ingenia estrategias para captar clientes e involucra el ahorro de las familias.

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Salcedo según la entrevista realizada al jefe de agencias, Lic. Miguel Pacari la institución a diciembre del año 2019 represento un porcentaje de morosidad del 4,10%, por lo tanto, se siente preocupado debido a que no existe un control adecuado en el proceso de otorgamiento de crédito y en la recuperación de cartera.

Una de las causas que provoca que los socios se encuentren en mora es porque las políticas de otorgamiento del crédito, son escasas en la institución financiera. Yaguachi (2017) indica:

El incumplimiento de los reglamentos y políticas de crédito han generado un incremento en cartera vencida, que son créditos cuyo capital o interés se encuentra en retraso y ante esta situación se estima necesario que las cooperativas busquen reforzar sus esquemas, los análisis crediticios y los criterios de calificación del socio, antes de otorgar los préstamos (p. 9).

El problema de las instituciones financieras es recuperar en totalidad los créditos otorgados a los socios, debido a que existe la probabilidad de que el socio cancele o no la deuda correspondiente, las instituciones financieras deben poner mayor énfasis en la evaluación de sus clientes, tener en claro el riesgo que están expuesto con cada crédito, además las políticas de crédito no se encuentran disponibles en la institución, por lo tanto existe mayor probabilidad del aumento de morosidad.

Al existir escasa información al personal interno se puede pronosticar una pérdida en la cartera vencida, porque no conocen la realidad que está sucediendo dentro de la cooperativa. Vela, Uriol, Medina, Palacios y Pintado (2012) afirman que:

Las diferentes instituciones financieras enfrentan una serie de riesgos (posibilidad de pérdidas) tales como: riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo de mercado y riesgo operacional. La actividad crediticia constituye la principal fuente de ingresos para las entidades financieras, pero también puede ser la causa de sus quiebras (p. 10).

El personal interno de la entidad debe explicar cuáles son los riesgos al deudor, sino cancela a tiempo los intereses correspondientes de la deuda los intereses se incrementan, y representa un aspecto negativo a la persona que le otorgo efectivo, por lo tanto pierden fidelidad con el cliente dentro de la actividad crediticia.

Otro problema que existe en las instituciones financieras es el sobreendeudamiento de los socios en varios lugares por lo tanto los gastos son mayores y el ingreso no permite la cancelación total en dichos lugares. Márquez (2015) señala:

El sobreendeudamiento es uno de los problemas que afecta a las cooperativas de manera significativa, esto se debe a que los socios optan por un endeudamiento desproporcionado, lo que produce una liquidación forzada de deudas y una venta masiva de cartera de parte de los acreedores de las instituciones financieras, ocasionando que la persona deudora tenga inestabilidad emocional, marcada por altos niveles de estrés (p.9).

Las personas realizan créditos de manera excesiva, por lo cual las entidades deben actuar de manera rápida, puesto que las cooperativas tienen amplitud para motivar a clientes insolventes a que opten por cumplir con los pagos generados con la finalidad de evitar la negación de las cooperativas al solicitar un servicio.

Además, la inadecuada gestión de cobros por parte del personal de la institución produce una baja en la rentabilidad a la institución financiera, es decir la entidad no tiene definido cuál es el proceso adecuado para la correcta recuperación del crédito. Westley & Branch (2003) indican “ En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito las ganancias son importantes porque ayudan a formar una base de capital para su expansión futura y a amortiguar los choques negativos, contribuyendo así a asegurar su supervivencia a largo plazo”(p.76). Es decir que la rentabilidad es una compensación que se recibe por haber otorgado un crédito con su respectivo tipo de interes, es una medida del desempeño que representa recuperación del dinero prestado.

3. Objetivos

3.1. General.

- Identificar los factores que inciden en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Salcedo.

3.2. Específicos.

- Diagnosticar la situación actual de los factores que inciden en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Salcedo.
- Determinar por medio del coeficiente de Cohen el grado de asociación de los factores principales que inciden en la morosidad.
- Diseñar un plan de gestión administrativa orientado a disminuir la morosidad de los socios en la cooperativa.

4. Beneficiarios del proyecto

4.1. Directos

Tabla 2
Beneficiarios directos

Beneficiarios	Cantidad
Jefe de agencias	1
Departamento de crédito	1
Personal interno	13
Socios con créditos	2002

Adaptado de: Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Agencia Salcedo (2019)

Los beneficiarios directos en el presente proyecto de investigación son el jefe de agencia, departamento de crédito, asesores y a la vez los 2002 socios que han accedido a créditos en la institución financiera, los mismos que serán beneficiadas a través del estudio.

4.2. Indirectos

Los beneficiarios indirectos son en su totalidad 6.006 socios, esto se debe a la totalidad de personas que conforman un hogar.

5. Fundamentación Científica Técnica

5.1. Gestión estratégica

La gestión estratégica es desplejar los objetivos, metas, reglas que están establecidas en la planeación estratégica. Gualle (2010) expresa:

La gestión estratégica es un proceso global que apunta a la eficacia, integrando la planificación estratégica (más comprometida con la eficiencia) con otros sistemas de gestión, a la vez que responsabiliza a todos los gerentes por el desarrollo e implementación estratégicos. Es un proceso de decisión continuo que modela el desempeño de la organización, teniendo en cuenta las oportunidades y las amenazas que enfrenta en su propio medio, además de las fuerzas y debilidades de la organización misma (p.11).

La gestión estratégica es un método que da evolución a la organización mediante la evaluación de la matriz FODA, se determina las falencias y competencias que existe a sus alrededores, además ayuda a que el gerente tome decisiones adecuadas y mediante ello proponer estrategias de desarrollo para el desempeño de la organización.

Por otra parte la gestión estratégica está siempre enfocada en los objetivos. Figueroa (2015) manifiesta “La gestión estratégica es la gestión de más alto nivel de las metas y objetivos de la empresa, normalmente se lleva a cabo por los altos directivos, quienes desarrollan estrategias específicas para mejorar el desempeño de la empresa” (p. 4). Con respecto a la gestión estratégica puede generar cambios en la entidad ya que depende siempre de los objetivos, es decir el rumbo hacia dónde quiere llegar.

Existen diferentes tipos de estrategias, las más eficientes se pueden emplear en una empresa o institución. Porter (2015) menciona: “Existen tres estrategias genéricas enfocadas en el consumidor: liderazgo en costos, diferenciación y segmentación de mercado. Los directivos desarrollan estrategias que, en su mayor parte, encajan en una de las antes mencionadas” (p.15).

Las estrategias permiten que las empresas logren posición de ventaja frente a la competencia, se ofrece productos y servicios en el mercado a menor precio, en la diferenciación los productos son únicos que se distinguen de los demás, definir adecuadamente para obtener buenos resultados.

5.1.1. Planificación estratégica.

La gestión estratégica va siempre de la mano con la planificación estratégica, porque permite conocer cómo proyectar en la organización. Gualle (2010) menciona:

La planificación estratégica es una herramienta por excelencia de la gerencia estratégica, consiste en la búsqueda de una o más ventajas competitivas de la organización y la formulación y puesta en marcha de estrategias permitiendo crear o preservar sus ventajas, todo esto en función de la misión y de sus objetivos, del medio ambiente y sus presiones y de los recursos disponibles (p.11).

Esta herramienta ayuda a las personas porque permite cumplir los deseos en determinado tiempo con la disponibilidad de recursos, a la vez la planeación estratégica define qué y el cómo se van a lograr los objetivos de la organización, sirve para analizar la situación en la que se encuentran las empresas empezando desde su entorno, como lo indica el autor todo esto se realizará en función de la misión y sus objetivos.

5.1.2. Plan.

Luego de analizar la planificación estratégica también se evidencia el significado de Plan, es proponer realizar una actividad y cumplir. Ordaz & Saldaña (2005) afirman “Plan se define como la intención y proyecto de hacer algo, que, a partir del conocimiento de las magnitudes de una economía, pretende establecer determinados objetivos” (p.25).

Plan es un instrumento que permite alcanzar los objetivos planteados, a su vez encontrar algo que queremos realizar para alcanzar metas y no fracasar como entidad ante varias situaciones, aquellos objetivos para que se cumpla se debe agregar recursos, programas y acciones.

Además, el plan involucra dos pasos elementales en su desarrollo, la base principal es definir objetivos y diseñar acciones. Carucci (2003) deduce “En primer orden definir objetivos, es decir qué se quiere lograr a cada problema, como segundo paso es diseño de propuestas de acción, significa a través de qué medios se logra materializar los objetivos” (p.31). Un objetivo es cumplir una meta en un determinado tiempo, estos deben ser claros en lo que se desea realizar, específico, mensurables para medir, realistas o alcanzables, tener coherencia en lo que desea alcanzar y disponer un límite de tiempo para saber si será ejecutado o no, una vez establecido los objetivos se procede al diseño de propuesta de acción en el cual permite llevar un control, facilitar un seguimiento de las actividades que se desarrollen en cada institución o entidad.

5.1.3. Gestión administrativa.

Otro aspecto importante a analizar es la gestión administrativa de manera que se aplica en cualquier tipo de empresas u organizaciones. Hurtado (2008) expresa “La gestión administrativa es una acción humana, que depende del conocimiento de las ciencias administrativas, del arte, de las habilidades personales y del liderazgo” (p.47). La gestión administrativa es una disciplina importante porque ayuda al desarrollo de los procesos y cumplir con los objetivos gracias a la participación humana independientemente de lo que se desea alcanzar con las habilidades proporcionadas de cada individuo.

Cabe mencionar también permite identificar problemas, dificultades, logros, tomando con base principal al proceso administrativo. Chiavenato (2004) señala:

“Un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución a través del cumplimiento y la aplicación del proceso administrativo, con el fin de incrementar la calidad y eficiencia en la gestión de servicios” (pp.14-15).

La gestión administrativa es un aspecto o elemento muy relevante en todas las instituciones ya que, mediante este término, se logra cumplir los objetivos planteados por parte de toda la organización para ello se unen las fuerzas y anhelos en alcanzar lo propuesto.

a. Proceso administrativo.

Las empresas u organizaciones para alcanzar sus objetivos deben llevar a cabalidad el ciclo del proceso administrativo. Fayol & Taylor (2013) menciona “Es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales” (p.47). Hace referencia si los gerentes cumplen a pie el proceso administrativo entonces no existiría dificultad en alcanzar sus objetivos planteados, además este proceso permite a las empresas llevar adecuadamente sus actividades.

El proceso administrativo es cíclico, en el cual se analiza las funciones de cada una de ellas a continuación en la siguiente tabla:

Tabla 3
El proceso administrativo

Proceso Administrativo	Definición
Planeación	Objetivos que se desea alcanzar en el futuro
Organización	Asignación de funciones dependiente de cargos
Dirección	Consiste en hacer que funcione el plan
Coordinación	Ligar, unir, armonizar todos los actos y esfuerzos
Control	Permite comparar resultados durante y después de los procesos

Adaptado de: Fayol & Taylor (2013)

El proceso administrativo es un ciclo que todo gerente o administrador en las organizaciones debe seguir porque la planeación implica plantear las metas y la manera en cómo alcanzarlos, la organización se entiende como algo material debido a que es un proceso que determina los recursos humanos, organizar permite ordenar y distribuir el trabajo a los miembros de la institución, la dirección es motivar a los empleados en las actividades que realizan diariamente para que se cumpla lo planeado, el control es inspeccionar las actividades que se cumpla a cabalidad ya que mediante este proceso se puede tomar decisiones y aplicar las diferentes correcciones.

b. Importancia de la gestión administrativa.

Es sumamente importante realizar la gestión administrativa de un negocio o empresa ya que depende el fracaso o éxito en el futuro. Munch (2011) indica:

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa, esta gestión está definida en cuatro funciones: planeamiento, organización, dirección y control, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados durante el uso de los seres humanos (p.23).

Al momento de crear una empresa, negocio o cualquier actividad que esté relacionado con las Pymes, es fundamental conocer a profundidad todo lo relacionado a la gestión administrativa, ya que dependerá el éxito de su entidad, a su vez el gerente o el personal encargado del área administrativa debe liderar a su equipo de trabajo y de esta manera alcanzar sus objetivos propuestos en un determinado tiempo.

5.1.4. Gestión financiera.

a. Definición.

La gestión financiera es un elemento de análisis que involucra los ingresos y egresos del manejo de dinero, su función es poner valor a los recursos para luego ser adquiridos, invertidos y administrados. Córdoba (2012) ratifica “La gestión financiera se encarga de analizar decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de dicha organización, incluyendo su logro, utilización y control” (p.3). La gestión financiera se relaciona con la toma de decisiones, el estudio del determinado aspecto permite conocer la situación financiera de la institución, maximizar el beneficio y la riqueza, además se dice que la herramienta adecuada de la gestión financiera es el control de gestión, puesto que analiza el logro de los objetivos fijados.

Analizado la gestión financiera se debe tomar en cuenta que la planeación financiera es un elemento fundamental para la misma, con la finalidad de conocer los procedimientos adecuados para la toma de decisiones. Córdoba (2012) ratifica “La planeación financiera es un factor clave en este proceso, donde se deberá tener claramente en cuenta los diversos sectores, procesos y actividades que inciden y componen el funcionamiento organizacional” (p.2). Es un factor importantísimo dentro de la gestión financiera porque permite conservar el equilibrio de un negocio o empresa de manera organizado, detallado, y a su vez es personalizado, además se define el rumbo que debe seguir la entidad para alcanzar sus objetivos estratégicos, a su vez tomar condiciones tanto reales como previstas, para así adoptar medidas preventivas tomando siempre en cuenta los objetivos financieros.

Además, en la gestión financiera también se debe tomar en cuenta la valoración financiera ya que permite conocer el valor de la tasa de interés que aplican las entidades.

En la gestión financiera la valoración financiera reviste gran importancia, ya que nos permite comprender las implicaciones de las tasas de interés, que nos llevan a establecer el valor que tiene el dinero a través del tiempo, lo mismo que su fundamentación, la medición y creación de valor, que nos conduce a la valoración de bonos, acciones, marcas y empresas (Córdoba, 2012, p.30).

Este factor significa dar un valor a los activos y pasivos financieros, resulta importante porque añade valor al dinero prestado para un determinado tiempo y así las personas, empresas u organizaciones obtengan mayor rentabilidad.

b. Importancia.

Las organizaciones toman la gestión financiera dependiendo de las definiciones relacionados al tamaño y composición de activos. Córdoba (2012) expresa “La gestión financiera resulta importante para cualquier organización, teniendo que ver con el control de sus operaciones, la consecución de nuevas fuentes de financiación, la efectividad y eficiencia operacional, la confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes” (p.6).

Las organizaciones sin la gestión administrativa no podrán tomar decisiones eficientes, puesto que necesita de una herramienta eficaz que está ligada con la gestión financiera el cuál es el control de gestión, mediante ella se puede dar un seguimiento para ver si se cumple o no el objetivo planteado.

Revisado la conceptualización de varios aspectos la gestión administrativa y financiera se concluye la importancia dentro de las instituciones financieras ya que significa el éxito o fracaso de la misma, en ella además se puede mantener un orden lógico ya sea en planificación, organización, dirección, coordinación y control, tanto de las áreas administrativas como de las financieras, permite identificar las posibles causas de riesgo en su gestión y mediante ello plantear estrategias que mejoren a futuro.

5.2. Política de crédito

Son normas que permiten que las instituciones financieras puedan administrar los créditos de manera adecuada. Calderòn (2014) señala “Son los lineamientos que rigen y garantizan la eficiente gestión del crédito, los cuales emanan de los lineamientos de los directivos de cada entidad y que reflejan cómo se pretende llegar a los objetivos previstos” (p.32). Las políticas de crédito siempre van a ser dispuestos por el gerente financiero de la empresa para determinar si se concede el crédito al cliente y la cantidad correspondiente, de esa manera cumplir con los objetivos planteados.

Esta política es muy importante dentro de las instituciones porque ayuda a administrar las cuentas por cobrar y evitar problemas con el tiempo. Rodríguez (2014) menciona:

La política crediticia son todos aquellos lineamientos, directrices y criterios sobre los cuales la institución determina el destino de los recursos financieros que son entregados a sus socios en forma de créditos. Se define como un mecanismo utilizado para la adecuada administración del riesgo de crédito (p.156).

Las instituciones financieras disponen de lineamientos para el mejor otorgamiento de crédito, un crédito se entrega de forma efectiva a las personas porque no cuentan con dinero al instante por lo tanto se ven comprometidos a realizar esta actividad para cumplir un sueño de vida.

Por otro lado también se comenta en la política de crédito debe existir un límite máximo de crédito a cada socio. Icaza (2017) argumenta:

Son una serie de lineamientos que utilizan las empresas para determinar si se otorga o no un crédito a un cliente su objetivo es evitar el riesgo, ejercer un control permanente y constante sobre las cuentas por cobrar y establecer efectivos esfuerzos de cobro para reaccionar rápidamente ante una señal de peligro en una de sus cuentas (p.53).

Realizar una inspección adecuada a los socios por parte de los asesores es fundamental tomar como referencia las 5 C's del crédito, ya que de ella depende si se concede el préstamo al cliente o no, para ello se debe realizar la correcta evaluación de sus ingresos y constante seguimiento del cliente para así evitar peligros al momento de recuperar el monto accedido.

5.2.1. Cualidades de las políticas de crédito.

En una institución financiera las cualidades son muy importantes porque no existirán confusiones ni para los directivos ni para los socios. Brachfield (2009) afirma “Las cualidades de las políticas de crédito son: Claras, Uniformes, Flexibles, Adaptables y Rutinas Eficientes” (p.86). En base a las cualidades mencionadas se hará más fácil de comprender y aplicar las políticas de crédito, si una política es clara pues evita interpretaciones erróneas, mientras que si son uniformes estas deben ser aplicados a todos los clientes, si son flexibles se toma en cuenta las características del socio, en lo adaptable analiza el entorno del solicitante, entonces la política de crédito no sería visto como una ley ni como una obligación sino más bien como una rutina.

Dentro de las políticas de crédito es necesario tener en cuenta las 5C`s de crédito, porque permite evaluar y medir las condiciones en las que se encuentran las familias al momento de acceder a un crédito.

5.2.2. Las 5 C`s del crédito.

a. El crédito

Antes de mencionar la 5 C`s del crédito se debe analizar que es el crédito puesto que es una herramienta que nos permite negociar y prosperar. Lamberto, Gamboa, Pèrez, y Almonte (2013) mencionan:

El crédito es el motor de la economía, por lo que las organizaciones lo promueven y otorgan, la solución para reducir el número de cuentas incobrables o incrementar la recuperación de las mismas no está en limitar o reducir las ventas a crédito, sino en romper este paradigma y vender a crédito con bases sólidas y planificadas (p.42).

El crédito es la cantidad de dinero en el cual se llega a una negociación por parte del deudor y acreedor, mismo que la persona deudora se compromete a cancelar el dinero concedido en un determinado tiempo con su respectiva tasa de interés y sus condiciones previstas por parte de las entidades, en este proceso nace la confianza y la seguridad por ambas partes.

Además, se evidencia las 5C`s del crédito puesto que mediante ello se realiza la correcta evaluación para otorgar un crédito.

b. Carácter

Este factor permite conocer a los acreedores como las personas deudoras han estado cancelando sus deudas en préstamos anteriores. “Es el registro de la historia crediticia de cliente, su cumplimiento de las obligaciones pasadas, son las cualidades de solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito” (Córdoba, 2012, p.207). En otras palabras habla de la experiencia crediticia que una persona presento antes, durante y después de acceder a un

crédito, ya que gracias a ello pues la entidad entrega la confianza en los clientes y la cantidad suficiente que satisfaga las necesidades.

c. Capacidad

En este proceso los encargados de otorgar un préstamo pues investigan como pretenden pagar, analizan actualmente si cuentan con un empleo estable, el historial crediticio, entre otros.

“Posibilidad de pago del solicitante de las obligaciones requeridas, para lo cual se analizan la capacidad del solicitante, se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, canales de distribución, actividades, entre otros” (Córdoba, 2012, p.207). En general lo que indica este proceso es analizar tanto los ingresos como los gastos en la familia, mediante previo análisis llegar a la conclusión si está en capacidad de alcanzar el monto requerido, cabe señalar que el historial crediticio es un elemento fundamental ya que se puede saber cómo ha actuado en pagos de años anteriores.

d. Capital

Es un aspecto en el cual la persona deudora debe presentar cuanto de activos posee para acceder a un crédito, por ejemplo: bienes como vehículos, terrenos, casas entre otros, es decir tener un valor que respalde para sumar más la calificación.

Capital es solidez financiera del solicitante que se refleja por su posición de propietario, para lo cual se analiza la deuda del solicitante, en relación con su capital contable, se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir el estudio de sus finanzas para su evaluación (Córdoba, 2012, p.208).

Al hablar del capital hace referencia al análisis del patrimonio con que cuenta el solicitante, es importante realizar esta actividad puesto que así se evitará el endeudamiento de las personas y detallar cuanto está dispuesto la entidad a ofrecerle, debido a esto hace mención que el capital debe ser mayor a la deuda solicitada, teniendo en cuenta el valor de sus bienes con el que la persona cuenta.

e. Colateral

La variable colateral hace énfasis en las garantías que presentan las personas al momento de acceder a un crédito.

Son todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir, las garantías o apoyos colaterales, mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos (Córdoba, 2012, p.207).

Se refiere a todos los bienes materiales que dispone una persona que estos pueden ser apropiados por parte de la entidad por el incumplimiento de pago, en otras palabras, son las garantías que la persona solicitante de crédito presenta en el proceso de otorgación de crédito con un monto más elevado al valor de la operación.

f. Condiciones.

Hace referencia a la economía en general. “Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir, aquellos que no dependen de su trabajo” (Córdoba, 2012, p.208). Son causas o razones que pueden variar en el tiempo, los factores externos pueden afectar al negocio y por ende a la institución ya que la persona en este ámbito no toma en cuenta su negocio.

5.2.3. Características de la política de crédito y cobranza.

Existe una relación estrecha con crédito y cobro porque la política de cobro se deriva del crédito otorgado a los socios y estas a su vez cumplen o no cumplen con su obligación.

Brachfield (2009) deduce:

Tabla 4
Características de las políticas de crédito y cobranza

Características de las políticas de crédito y cobranza
Son coherentes con la política comercial y compatible con los recursos financieros
Fácil comprensión
Fruto del consenso
Obligado cumplimiento

Adaptado de Brachfield (2009: p 86)

Las características mencionadas anteriormente resultan de gran importancia porque estas políticas deben tener coherencia con la política y comercial, ya que indica cómo deben estar escritas o formuladas, es decir deben ser comprensibles para todas las personas, en casos extremos la obligación con la que debe asumir en cada institución para evitar sucesos y obtener una mejor comprensión.

5.2.4. Diseño de las políticas de crédito.

Dentro del diseño de políticas se debe tomar en cuenta varios aspectos que faciliten la comprensión del personal interno como externo. Brachfield (2009) deduce:

La política de crédito que es expresada en términos de procedimiento sobre como otorgar créditos y como realizar las cobranzas es un trabajo ordenado que obedece a la siguiente secuencia:

Tabla 5
Proceso de fijar políticas

Borrador	Aplicación
Identificar objetivo	Aprobación de Gerencia
Borradores de política de crédito	Difusión dentro de la empresa
Discusión y revisión del borrador con personas involucradas	Implementación o puesta en marcha las políticas
Revisión definitiva de políticas	Control de los resultados para verificar las políticas.

Adaptado de Brachfield (2009: p 86)

La tabla menciona criterios que se utilizan para fijar las políticas de crédito, como primer punto se plantea objetivos que se alcanzará en un determinado tiempo, estos serán presentados como borradores para las discusiones en donde se darán puntos de vistas si es correcto o no, mediante ello realizar una redacción definitiva de la misma, para así enviar a la gerencia y de la misma manera sea analizada, luego de ello se tomará las respectivas observaciones con el fin de que estas sean aprobadas sin ningún inconveniente y sean puestos en marcha.

5.2.5. Razones que determinan la política de crédito.

Las razones por las que se realiza las políticas de crédito, es para conocer cuál es el proceso adecuado para otorgar créditos, evitar falencias y disminuir el porcentaje de la morosidad. Brachfield (2009) menciona que: “Hay varias razones que motivan a los empresarios a otorgar créditos a sus clientes, algunas de las más importantes son: la competencia, los márgenes de beneficio, demanda de los clientes” (p.86). Estas razones ayudan al personal al momento de acceder un crédito a los clientes, dando así facilidades en el proceso, esto se debe a que existe gran cantidad de instituciones financieras conocidos como la competencia, las cooperativas de ahorro y crédito deben estar alertas ante cualquier situación negativa que se presente ya que esta podría afectar a la estabilidad financiera.

La mayoría de las cooperativas de ahorro y crédito se basan en la metodología con el Credit Scoring, permite la evaluación correcta y encontrar a la persona eficiente. Sanchez (2015) señala:

El creding scoring es un sistema de modelos de decisión mediante el cual se calcula la probabilidad de que un sujeto sea capaz de devolver o no un crédito comercial, este se basa en el uso de modelos estadísticos a través de los cuales se transformarán los datos previamente obtenidos del solicitante en medidas numéricas que servirán de apoyo en la toma de decisiones (p.4).

Este modelo se encarga de realizar un seguimiento al crédito otorgado hace varios años atrás, mediante este proceso se busca calificar o descalificar a la persona como ha permanecido durante los pagos establecidos créditos anteriores, mediante ello saber tomar una decisión adecuada, además si la persona no tiene historial crediticio, en este proceso se puede analizar mediante los datos obtenidos en la solicitud de crédito.

5.2.6. Políticas de cobro

Las políticas de cobro son formas que la institución realiza para cobrar sus pagos atrasados. Mena (2011) señala “Las políticas de cobro de la empresa son procedimientos que se realiza para recuperar el dinero de las cuentas vencidas, la efectividad de las políticas de cobro de la empresa se evalúa examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables” (p.16). La política de cobro está basada en la recuperación del efectivo sin afectar al cliente, cuando el cliente se ha atrasado en sus pagos por varios días lo recomendable es dialogar con el socio para ver cuáles son las razones del por qué no cancela su deuda y llegar así a una solución respectiva.

Proceso de cobro.

Este proceso se encuentra enfocado en el área de administración. Hurtado (2013) define “Como la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales” (p.47). Mediante la administración los gerentes pueden alcanzar las metas, los mismos que miden su avance a través del proceso administrativo, llegando así a obtener resultados productivos para toda la institución.

Características del proceso de cobro.

La cantidad suficiente de procesos que se planteen o exista en las instituciones deben ser realizadas de acorde a las características existentes. Rosser (2006) debe ser:

Ágil, porque: Produce una efectiva presión psicológica en el deudor, reduce los costos de la cobranza, reduce la pérdida de cuentas, causa una buena imagen en el deudor y favorece el incremento de nuevos créditos. Lapsos muy largos entre las etapas hacen que el deudor se olvide del pago.

Normativo, porque: Una cobranza sin normas claras y precisas produce el caos en el manejo de cartera.

Planeado, porque: El proceso de cobranzas debe responder a un sistema (conjunto ordenado de normas) y a un plan (conjunto de cosas que se piensan hacer y modo de hacerlas). La improvisación es causa del fracaso (p.67).

Las políticas de cobro realizadas con las características mencionadas anteriormente el deudor no será perjudicado ya que puede obtener un historial de créditos excelente y podrá acudir a cualquier institución financiera.

Herramientas de cobranza.

En el procedimiento de cobro existen varias herramientas que permiten la recuperación del dinero. Brachfield (2008) expresa: “La herramienta más efectiva suele ser la mezcla de todas las herramientas de cobranza” (p.123), estas herramientas se debe utilizar en diversos circunstancias, en si en situaciones extremadamente complicadas, algunas de las principales herramientas de cobranza se detalla en la siguiente figura:

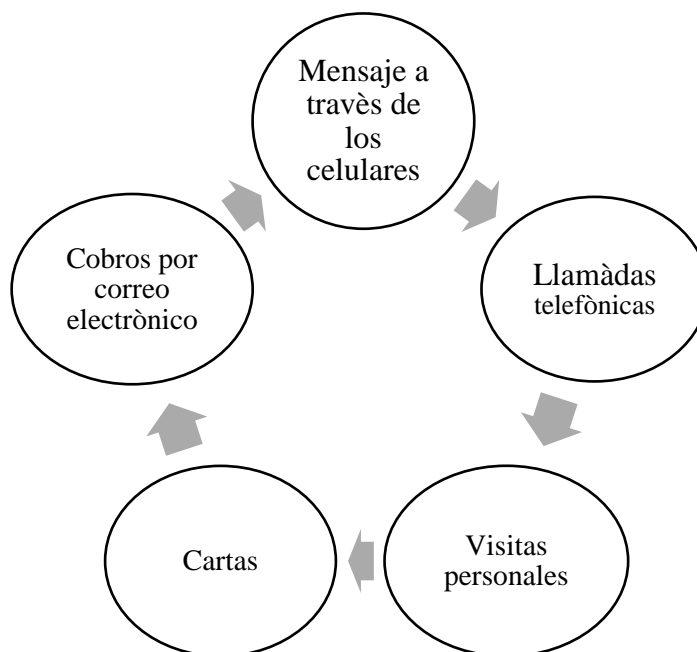


Figura 1. Procedimientos de cobranza
Fuente: Libro memorias de un cazador de morosos (2008)

5.3. Morosidad

5.3.1. Definición.

Morosidad se denomina a aquella persona que no cumple con su obligación en el tiempo adecuado. Quispe (2013) manifiesta:

Es cuando el vencimiento del crédito no es amortizado en su totalidad, entonces estará en mora, generando directamente un interés moratorio independiente del interés compensatorio que genere el saldo insoluto. Un préstamo está en mora, cuando cada pago hasta donde alcance debe aplicarse para cancelar la deuda en el siguiente orden: interés moratorio. Interés compensatorio y principal vencida (p.30).

Cuando hablamos de morosidad nos referimos al retraso de los pagos por parte del deudor frente a las entidades financieras o empresas de servicios, es decir el cliente no paga dentro de la fecha pactada por lo tanto el interés sigue aumentando mientras no se acerque a la entidad. Por otra parte, la morosidad de un crédito se la conoce cuando ya hayan transcurrido los 90 días plazo, en el cual los clientes por motivos personales no han cumplido con la responsabilidad. Atacusì (2019) afirma:

La morosidad se define como una situación en la que el deudor se ha retrasado tres meses en el pago de los intereses y/o el principal de su deuda. Se trata de una situación de alto riesgo pero que aún no ha caído en la categoría de crédito fallido (irrecuperable) (p.49).

Ante la situación de morosidad se debe actuar de manera urgente ya que la idea es prevenir que siga aumentando más la morosidad, en este ámbito se debe realizar una correcta evaluación de la liquidez, ya que la liquidez es como una garantía que se proporciona al momento de acceder a un crédito, mientras una persona no cancele la institución se verá obligado a tomar el bien inmueble por la cantidad prestada.

5.3.2. Causas

Tabla 6
Causas de la morosidad

Causas	Posibles razones
Metodología para colocar créditos (forma del trámite del crédito)	Establecer el monto Flujo de caja Fecha de desembolso Relación permanente con el cliente
Fraudes	Prestamos falsos Desviación de los créditos Falsear información para ocultar mora Necesidades del cliente
Cultura Institucional	Grados de los prestamos Puntualidad Respeto al cliente

Adaptado de Tierra (2015: p. 33-37).

La tabla indica que muchas de las veces la morosidad es generada por parte de las instituciones financieras porque las políticas no se encuentran enfocadas en las necesidades del cliente, en la metodología de colocar créditos se establece la cantidad que necesite el cliente en función de la capacidad de pago, en el flujo de caja quiere decir que la persona obtuvo un préstamo para comprar animales, pero con el tiempo el deudor busca la manera de cancelar, en el desembolso se establecen todos los aspectos, dentro de los fraudes hace referencia que detallaron información falsa para obtener un crédito, en la cultura institucional siempre está presente la necesidad del cliente, conocer y entender al cliente, en el grado de préstamos hace referencia si el socio cancela la deuda a tiempo establecido el siguiente puede ser de mayor valor en menos tiempo.

5.3.3. Efectos.

Los efectos de la morosidad son eventos negativos que ocasionan pérdida a los clientes y a la institución. Calderòn (2014) señala “La morosidad provoca efectos negativos tanto sobre los acreedores como también sobre el deudor, lo que obliga a ambas partes implicadas en una situación de mora a adoptar medidas para reducir la misma o neutralizar sus efectos” (p.59).

Dando así a conocer en el acreedor pues altos rangos de morosidad y problemas en la liquidez de la cooperativa, representa fracaso para las instituciones financieras, en cuanto al deudor se ve perjudicado porque es elevada su valor a cancelar puesto que los intereses de mora siguen aumentando y dará como consecuencia la pérdida de su actividad o negocio.

5.3.4. Elementos de la morosidad.

Dentro de los elementos de la morosidad existen varios como los indica Lòpez (2016):

En primer lugar, se encuentran los morosos intencionales, que teniendo liquidez no cumplen con su responsabilidad de efectuar los pagos en las fechas establecidas. En segundo lugar, se encuentran los morosos fortuitos, personas que poseen el interés de pagar, pero no tienen liquidez, solicitan plazos para cancelar su deuda, que por cierto si se les acepta no habría ningún inconveniente a futuro (p.21).

Algunos de los socios se podrían decir que su irresponsabilidad de pago pierde la confianza de acceder a otro crédito quizá de mayor valor y todo por su descuido o falta de organización, pero también existe la situación de otras personas que desean cancelar sus deudas, pero por sus fuerzas mayores no disponen de efectivo, previo a esta situación las personas se han visto a solicitar plazos para cancelar.

Por otra parte la morosidad según Lòpez (2016) señala que son:

Desorganizados, son aquellas personas que pueden cumplir con su pago en cualquier momento, pero no saben cuánto es su cuota. Morosos negligentes, estos clientes dan prioridad a diversas situaciones, pero no le dan el interés respectivo a la obligación de realizar su pago en la fecha pactada con la entidad, los morosos circunstanciales: estos clientes pueden cancelar su deuda en cualquier momento, pero optan por no hacerlo debido a algún inconveniente ocurrido con la empresa prestadora del servicio, pero al solucionar esto, el cliente cancelará su deuda (p.22).

Las personas necesitan mejor organización ya que al momento de acceder un crédito son informados su valor pagar, pero pasa los días o meses y no saben cuánto deben cancelar, muchas de las veces los clientes más se preocupan por la alimentación, educación y otros aspectos pero no ponen en prioridad de la deuda que disponen, también existe que las empresas por debidas razones cobran tasas de interés alto por su demora entonces los socios se ven molestos al observar esa situación, entonces deciden llegar a un acuerdo con los respectivos dirigentes y terminan de cancelar su deuda.

5.4. Situación Económica del País

Para analizar la situación económica del país según Yaguachi (2017) ratifica que: “El objetivo de la economía es formular interrogantes adecuadas que determinen la realidad que atraviesa un país, por lo que se considera necesario conocer indicadores económicos que determinan dicha situación” (p.22). Los indicadores económicos son muy importantes ya que permite realizar un análisis económico ya sea del pasado o del presente con datos proporcionados por parte del Banco Central del Ecuador, en general permite pronosticar el futuro económico y los respectivos cambios que se presentan mientras pasa el tiempo.

La situación económica del país desde el año 2017 tomado a cargo por el presidente Lenin Moreno, en su diagnóstico del país manifestó que se encuentra en pésima situación desde el año 2015. Secretaria de Estado de Comercio (2018) manifiesta:

Ha destacado que se requiere de corresponsabilidad de ciudadanos, empresarios y Gobierno, el país requiere de 8000 millones USD al año para cubrir el déficit fiscal y pagar las amortizaciones de deuda interna y externa, el informe se señala que Ecuador enfrenta condiciones difíciles, como consecuencia de la caída de la reducción del precio del petróleo, la apreciación del dólar y los efectos devastadores del terremoto del año 2016 (p.20).

A partir del año 2017 tomado el cargo por el presidente Lenin Moreno supo mencionar que el país se encuentra en crisis debido a la mala administración por parte del ex presidente Rafael Correa, para lo cual Lenin Moreno se comprometió a sostener la dolarización, aumentar empleo digno, eliminar la pobreza, generar equidad, entre otros con el fin de impulsar el desarrollo económico social del país, debido al terremoto en la región costa se pudo observar que el daño fue más material y causo pérdidas para todo el país ya que es la que exporta mariscos a muchos lugares del sector.

En el año 2019 Ecuador tiene dos problemáticas principales que afectan a la situación del país, como son la reducción del déficit fiscal y la dinamización de la economía del país, debido a estos problemas en palabras de Correa & Izquierdo (2019) señalan que:

El presidente de la República anunció el 01 de Octubre una serie de medidas económicas y propuestas de reformas de ley, que generaron convulsión social, movilizaciones y un paro nacional a partir del 03 del mismo mes ,estas medidas formaron parte con el Fondo Monetario Internacional (FMI), con el fin de garantizar el pago del préstamo que el Ecuador pidió a este organismo por un valor de 4.000 millones USD, como mecanismo de inyección económica de cara a afrontar los restos fiscales que el país mantiene (p.4).

Esta decisión planteada por el presidente Lenin Moreno provoco situaciones negativas para todo el país en especial al sector rural, puesto que se trató de la eliminación de los subsidios a los combustibles tanto en gasolina extra como el diésel, debido a esta situación el pueblo decide realizar el paro nacional que duro 11 días, mismo que fue liderado por la Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador (CONAIE), en estos días se pudo observar que la mayoría de las empresas sea grandes, medianas y pequeñas presentaron reducción de los ingresos porque el sector agrícola, ganadera, florícolas y muchas más tendieron a no producir.

Las actividades principales en el Ecuador es el petróleo primer producto trasladado a China, en el país solo queda una pequeña cantidad que no puede generar muchos recursos económicos, segundo producto exportador del país es la pesca de mariscos, además la agricultura y la ganadería, puesto que el suelo permite la producción de varios productos como banano, cacao, arroz, frutas, entre otros, como no mencionar al sector industrial en donde existen industrias manufactureras, madereras, productos químicos y derivados de petróleo, constituyéndose en rubros importantes de la economía.

La provincia de Cotopaxi se encuentra ubicada en el centro del país, es una de las primeras provincias dedicadas a la producción y agricultura, con base en la industria, comercio y la construcción, Cotopaxi al ser agrícola se dedica a producir flores que son exportados a Estados Unidos por ser las de mejor calidad, en varios cantones de la provincia de Cotopaxi su factor principal es la plantación de brócolis que de la misma manera es enviada a Europa.

5.4.1. Tasa de interés activa.

Según el Banco Central del Ecuador (2007) menciona que: “La tasa de interés activa es aquella que se pacta en operaciones de crédito concedidas por las instituciones financieras del sistema privado, para todos los plazos, en cada uno de los segmentos crediticios” (p.57), es aquella tasa de interés que da seguridad a los consumidores puesto que protege que su operación sea cobrada a un precio cómodo, en fin, es el porcentaje que cobran las instituciones financieras por los créditos.

Evidencia de las tasas de interés activas durante los tres últimos años aplicados en las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador:

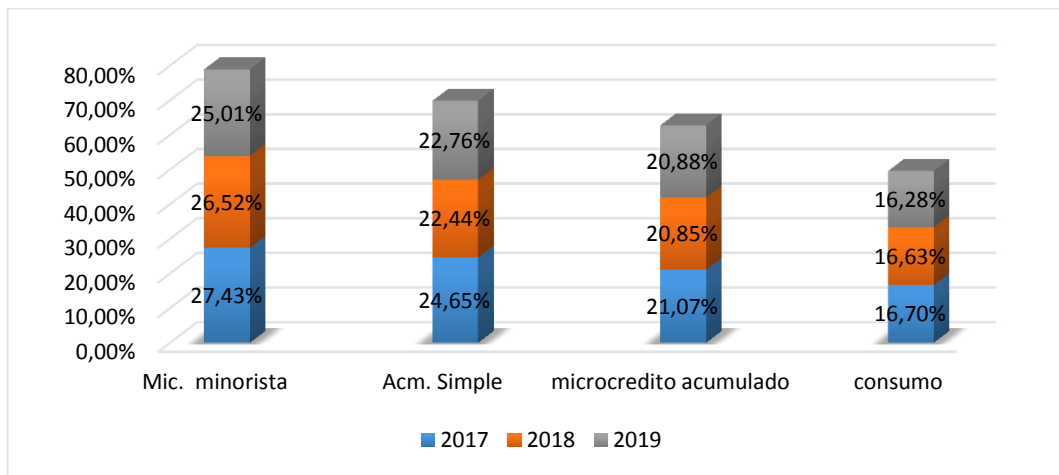


Figura 2. Tasa de interés activa
 Fuente: Asobanca (2019). Informe técnico tasas de interés

Mediante la siguiente figura se puede observar como la tasa de interés activa ha ido reduciendo durante los tres últimos, esto ha provocado que las entidades financieras tomadas a cargo por el Banco Central, tienden a reducir las tasas en los créditos debido a las circunstancias que atraviesa el país.

5.4.2. Empleo.

Existen diferentes tipos de empleo según Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2019) los cuales detalla a continuación:

En el empleo adecuado se ubican las personas que tienen ingresos iguales o superiores al salario mínimo, mientras que en el empleo no adecuado están los subempleados, las personas con empleos no remunerados y con otros empleos no plenos. Por lo cual, no es tanto el desempleo el gran problema de Ecuador, sino el empleo no adecuado, ya que durante la última década a bordeado tasas del 50%(p.36).

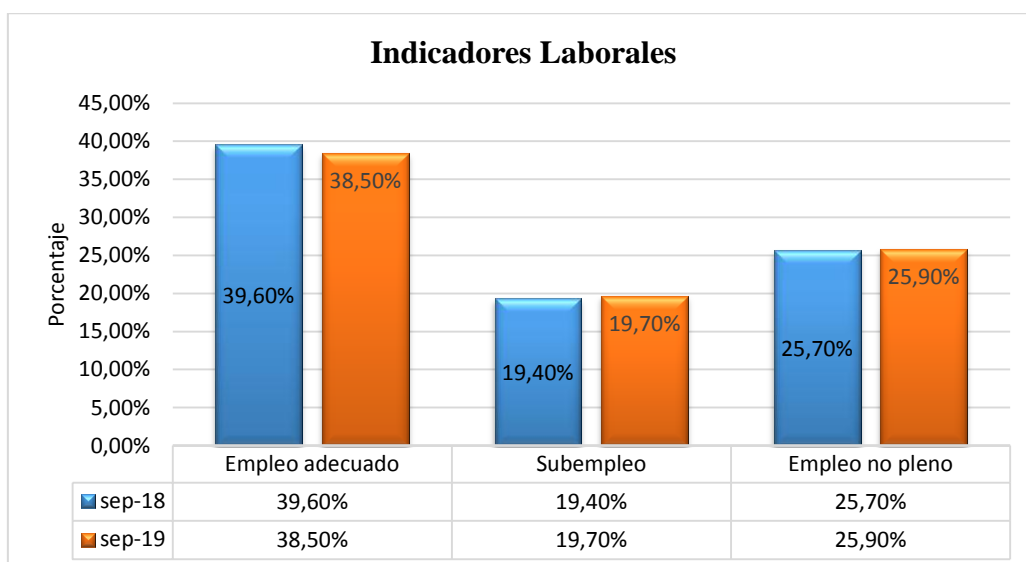


Figura 3. Indicadores laborales

Fuente: INEC Encuesta Nacional de Empleo, Subempleo, Desempleo

En el mercado laboral se observa que el empleo adecuado a reducido mientras que el subempleo aumento, quiere decir que las personas pasaron de un empleo de calidad a estar desempleados debido al bajo crecimiento económico que atraviesa Ecuador y también se debe a las políticas planteadas por el gobierno actual, la flexibilidad laboral en los últimos años han desapareciendo ya que las empresas están tomando a la política pública como un respaldo porque los empleados hoy en día ya solo pueden trabajar un tiempo de tres años y son despedidos, viendo este problema debería de existir más derechos y seguridad a los trabajadores.

5.4.3. Nivel de educación.

Dentro de los niveles de educación se habla de alfabetización, educación básica, bachillerato y el nivel superior. UNESCO (2013): “Alfabetización es un derecho principal y fundamento del aprendizaje a lo largo de toda la vida, es decir es la capacidad de transmitir conocimientos, competencias y confianza en sí mismo para transformar la vida” (p.13). Como se puede observar en la tabla el alfabetismo ha ido disminuyendo puesto que antes las familias no permitían que estudien sus hijos/as, ya que las mujeres solo era las encargadas de realizar los que hace res del hogar, por lo tanto no tenían derecho a adquirir conocimientos.

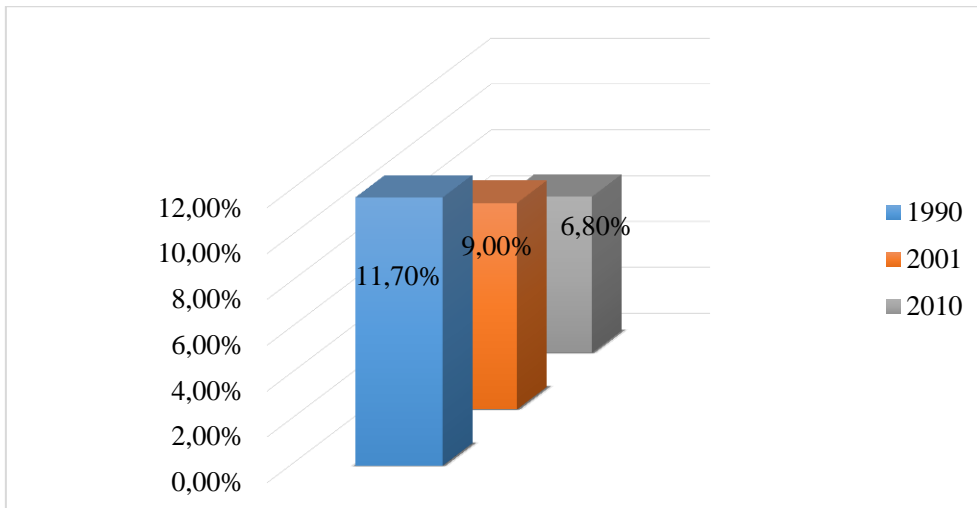


Figura 4. Nivel de alfabetismo
Adaptado de: INEC (2011)

Mediante este análisis se puede determinar que el nivel de alfabetismo ha disminuido en porcentaje en los tres últimos censos que fue realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, esto se debe a que en años anteriores las personas no le tomaban mucho interés en el estudio entonces la personas se dedicaban a trabajar o a hacer las cosas del hogar, mientras que con el paso de tiempo se dieron cuenta que el estudio es un elemento fundamental para la formación del personal y mediante ello poder obtener un trabajo y salir adelante.

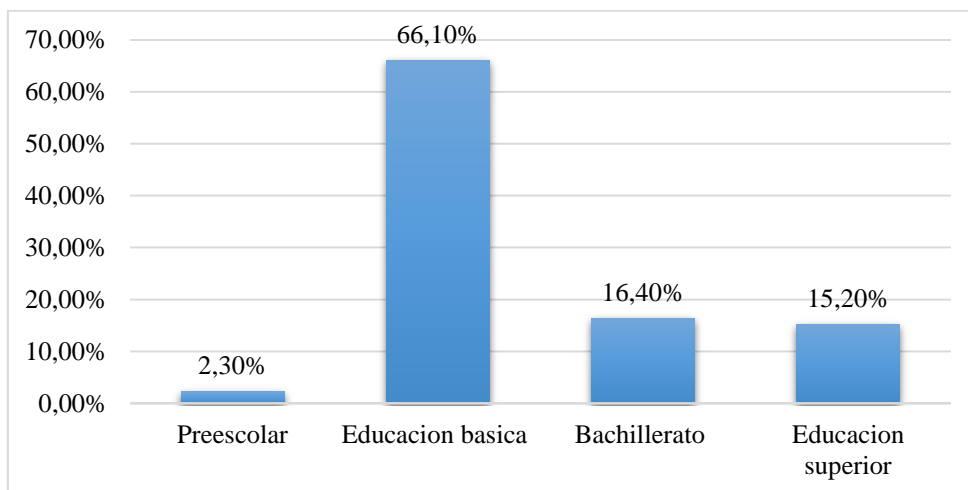


Figura 5. Escala de educación
Adaptado de: INEC (Censo 2010)

5.4.4. Inflación.

Es un desequilibrio entre la producción y la demanda, es decir presenta un aumento en los precios de bienes y servicios de una economía según el Banco Central del Ecuador, (2019) menciona que: “La inflación es medida estadísticamente a través del Índice de precios al Consumidor del Área Urbana (IPCU), a partir de una canasta de bienes y servicios demandados por los consumidores de estratos medios y bajos” (p.9), este indicador provoca el alza de salarios, mientras que en los bancos si los intereses fuesen bajos provoca una reducción del capital.

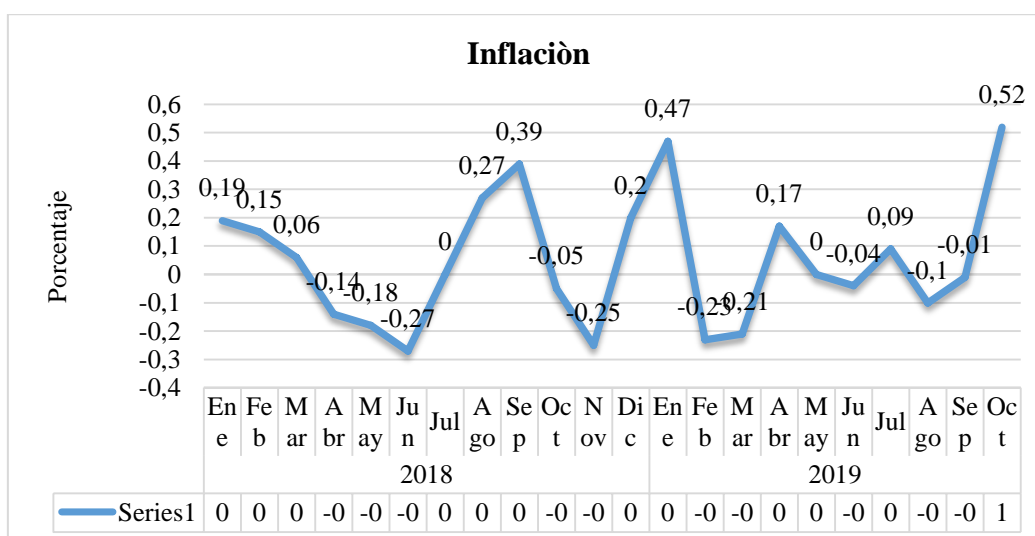


Figura 6. Inflación
Fuente: Banco Central del Ecuador (2019)

Se puede observar que la inflación en el año 2018 tiene un decrecimiento de -0,1%, esto se debe a la reducción de precios de productos, pero se puede observar que en el mes de octubre ya tenemos una leve recuperación, con un valor de 0,52%, este valor representa también porque la canasta familiar básica es de 715,16 \$ en 2008 mientras que el ingreso familiar de un hogar llega a \$720,53, esto significa que las familias ya pueden acceder a la compra de bienes.

5.4.5. Pobreza.

La pobreza necesita atención inmediata ya que son problemas sociales que dificultan alcanzar una vida plena. Molina, Castillo, Rojas, y Escobar (2015) referencian:

“La pobreza denota una condición de carencia o de privaciones, estas carencias pueden ser definidas en función de la satisfacción de necesidades o del goce efectivo de derechos, libertades u oportunidades” (p.6). Menciona que la persona no posee condiciones para poder llevar una vida digna, se considera pobre a la persona que no logre cubrir el gasto total del consumo de sus hogares.

Tabla 7
Pobreza

Indicadores		2006	2014
Incidencia	Nacional	38,3%	25,8%
	Urbano	24,9%	15,5%
	Rural	61,5%	47,3%
Brecha	Nacional	13,3%	7,3%
	Urbano	6,8%	3,6%
	Rural	24,5%	15,2%
Severidad	Nacional	6,4%	3,0%
	Urbano	2,6%	1,2%
	Rural	12,9%	6,7%

Adaptado de INEC Encuesta condiciones de vida (ECV 2005-2006 y ECV 2013-2014).

La pobreza comparada con los dos últimos censos de condiciones de vida se puede evidenciar que en el año 2014 la pobreza ha reducido ya sea en sector nacional, urbano y rural, pero no se puede dar a conocer la situación en realidad de la pobreza en estos cinco años transcurridos debido a que no se da un censo de condiciones de vida.

5.5. Condiciones internas de las familias

Este elemento importante habla acerca del estilo de vida que tienen las familias para sobresalir. Palomba (2002) referencian:

La calidad de vida implica en componentes subjetivos y objetivos donde el punto común es el bienestar del individuo, estos se pueden agrupar en 5 dominios: el bienestar físico (salud, seguridad) bienestar material (alimentos, vivienda, transporte) bienestar social (amistades) desarrollo y actividades (educación, producción) y bienestar emocional” (autoestima) (pp.7-9).

Mediante estos dominios permite conocer como las personas se encuentran ya sea en salud, alimentación, vivienda, transporte, educación, producción, cuáles son las actividades que están dispuestas para salir adelante con sus familias y pues hacer llegar el pan de cada día a sus hogares, también los gastos que proporciona una familia resultan un poco de inconformidad ya que en algunos casos no pueden solventar a sus hogares.

5.5.1. Gastos de consumo.

Representa el gasto que se realiza en una familia estas pueden ser en bienes y servicios. INEC (2012) menciona: “Se refiere al valor de los bienes y servicios de consumo adquiridos por los hogares para la satisfacción de sus necesidades” (p.14). Estos gastos representan salida de dinero en las familias e incluye los gastos de alimentos, pago de servicios básicos, transporte, prendas de vestir, entre otros, pero resulta de gran importancia porque hacen lo posible para satisfacer las necesidades de cada uno de sus hogares.

Dentro del gasto de consumo permite que las entidades financieras conozcan la realidad y puedan solventar la cantidad respectiva a la persona con la finalidad de que alcance a cancelar sus deudas en el tiempo correspondiente, para así evitar que caiga en morosidad.

El gasto de consumo monetario se destina en la siguiente tabla:

Tabla 8
Gastos de consumo de las familias

N°	Divisiones	Gasto consumo (\$)
1	Alimentos y bebidas no alcohólicas	584.496.341
2	Bebidas alcohólicas	17.303.834
3	Prendas de vestir y calzado	190.265.816
4	Servicios básicos (luz, agua, teléfono, internet, combustibles, entre otros).	177.342.239
5	Artículos para el hogar	142.065.518
6	Salud	179.090.620
7	Transporte	349.497.442
8	Educación	104.381.478
9	Restaurantes	184.727.177
10	Gasto Consumo del hogar	1.929.170.465

Adaptado de: INEC Censo Condiciones de Vida 2015

5.5.2. Migración.

Significa de los que se van a otro destino de su hogar de origen. INEC (2015) señala que: “Movimiento migratorio es el cambio de residencia habitual entre diferentes jurisdicciones administrativas, específicamente son desplazamiento geo figuras de la población, que involucra un cambio de lugar de residencia habitual con carácter relativamente permanente” (p.131). Esta migración se da generalmente por situación económica y casos sociales de las personas, esto se viene dando desde muchos años atrás buscando las mejores condiciones de vida y con el tiempo obtener oportunidades de crecimiento en su hogar, este factor no afecta mucho en la morosidad porque la persona emigrante se hace responsable de su deuda puesto que en otros países el trabajo es remunerado de manera adecuada.

5.5.3. Enfermedad.

Consiste en cambio de estado normal de la salud de las personas, en palabras de Fernandez (2004) indica “La enfermedad puede considerarse como una crisis, debido a la capacidad que tiene para desorganizar un sistema familiar, al igual que pudiera hacerlo una separación, la pérdida de algún miembro, el nacimiento del primer hijo”(p.251).

La enfermedad en las familias muestra series de problemas: un desajuste en la manera de vivir del hogar, entran en situación de desgaste entonces se incrementa la preocupación ya que no disponen la manera de solventar a sus hijos, este factor implica en la morosidad porque las familias entran en estado de crisis y no encuentran la manera de solventar sus gastos y cancelar sus deudas a tiempo.

5.5.4. Funcionamiento de los negocios familiares.

Se pretende analizar las causas por las que las personas cerraron sus negocios familiares. Barroso & Barriuso (2014) ratifica “Una empresa familiar se caracteriza por la estabilidad laboral en diferentes áreas: en las que por lo general todos saben cómo se deben hacer las cosas “(p.79).

Tabla 9
Funcionamiento de los negocios

Cierre de negocios		Urbano	Rural
Negocios familiares que funcionan actualmente	% Hogares	96,0% 1.526.927	96,8% 423.651
Hogares que cerraron el negocio	% Hogares	64,4% 40.536	53,4% 7.395
Motivos de cierre de los negocios		Urbano	Rural
Falta de crédito	% Hogares	15,2% 7.392	9,2% 677
Falta de clientes	% Hogares	23,0% 9.310	28,1% 2.081
Demasiada competencia	% Hogares	17,1% 6.942	4,2% 311
Motivos personales	% Hogares	24,9% 10.111	36,0% 2.666
Otro	% Hogares	16,7% 6.781	22,5% 1.660

Fuente: INEC Encuesta de Condiciones de vida 2015

La ECV menciona que las personas cerraron los negocios en el ámbito urbano y rural debido a varias razones, por la falta de crédito puesto que las cooperativas corren el riesgo desde que apertura el dinero, la falta de clientes tiene que ver con la ubicación geográfica ya que se encuentra alejada y su situación económica actualmente es menor, hoy en día la competencia de negocios se ha incrementado debido a las necesidades que tiene cada hogar y esto hace que sus productos sean reducidos, dentro de los motivos personales sus negocios son cerradas puesto que no alcanzan a cancelar su arriendo, por enfermedad u otros.

5.6. Variables que afectan a la morosidad

A continuación, se detallan las variables que están en función a la morosidad, estas bases son tomadas de varias investigaciones las cuales puede observar en la siguiente tabla:

Mor=morosidad

Tabla 10
Variables de la morosidad

Autor	Tema	Variable	Significado
Eco. Soto Pérez Hugo (2006)	La morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Tocache Ltda.	$mor = f(sf)$	Mor= morosidad Sf=Ahorro familiar
Pacheco Mendoza Ángel David (2014)	Identificación y análisis de los factores que inciden en la morosidad de las instituciones financieras no bancarias en el departamento de Junín.	$moro = f(tasainter)$	Tasa de interés
Eco. Álvarez Eduardo (2014)	“Análisis de la morosidad en las instituciones micro financieras (IFMS) en Perú	$mor = f(SP)$	SP= Riesgo País
Eco. Vilca Machaca Lucio (2018)	“Análisis de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Credi coop Agencia Taraco, Puno-Perú.	$mora = f(edad, nfinancieras)$	Edad Número de entidades donde el cliente tiene deudas
Gonzales Álvaro José Augusto (2013)	Análisis discriminante para determinar los factores de riesgo asociados a la morosidad de clientes en la entidad financiera Caja Sipan S. A	$m = f(G, ES, CF, GI, DC)$	G=Género ES=Estado civil CF=Cargas familiares GI=Grado de instrucción CD=Destino de crédito.
Pazmiño Jarrin Erika Alejandra (2019)	Análisis econométrico de la cartera de morosidad de la COAC “Huaicana”	$mor = f(mon)$	Monto

Fuente: Investigaciones previas a las variables que la morosidad

Mediante el siguiente análisis se dice que la morosidad está en función de:

$$mor = f(Sf, tasainter, SP, edad, nfinancieras, G, ES, CF, GI, CD, mon)$$

A continuación, se describe las variables:

5.6.1. Ahorro familiar (SF)

El ahorro familiar es un elemento fundamental para el sobrevivir de los hogares como menciona Nieto (2010):

En la actualidad las familias podrían estar considerando el ahorro como algo positivo y deseable porque el ahorro es la parte de los ingresos que no se consume, tiene la capacidad de establecer prioridades, de contenerse, de poder controlar impulsos consumistas que, en cierto modo, han contribuido a la situación de crisis actual (p.28)

Las personas ahorran por distintas razones, para poder cumplir su sueño a largo plazo, prepararse ante distintas situaciones que puede ocurrir en la familia, ante desastres naturales en si para planificar un futuro mejor, mediante este factor se puede llegar a conocer cuánto las familias ahorran mensualmente se podría decir.

¿Cómo se relaciona en la morosidad?

Soto (2006) “La variable Ahorro familiar, guarda una relación negativa con la morosidad bancaria, es decir; a un menor nivel de ahorro familiar la morosidad aumentará, y por lo tanto la morosidad seguirá esa misma tendencia” (p.23).

5.6.2. Tasa de interés (tasainter)

Las tasas de interes son consideradas como el precio del dinero. Villasantes (2018) dice: “Es el precio que se paga por el uso del dinero ajeno. Rendimiento que se obtiene al prestar o hacer un depósito en dinero” (p.58). Estas tasas pueden ser bajas o altas, ya que las tasas de interés bajas ayudan al fortalecimiento de la economía, puesto que facilitan el consumo mientras que si son altas facilitan el ahorro.

¿Cómo se relaciona en la morosidad?

La tasa de interés con lleva al incremento total de la deuda contraída, restringiendo de este modo el ingreso disponible de los agentes económicos, como consecuencia la morosidad tendera a incrementarse, en fin, a más días de retrasos mayor tasa de interés cancela el individuo (Díaz, 2018, p.50).

5.6.3. Riesgo País (SP)

El concepto de riesgo país es muy amplio ya que permite conocer si se cumple obligaciones o no está apto. Lindao, Erazo, y Gonzales (2004) señalan:

“El riesgo país trata de medir la probabilidad de que un país sea incapaz de cumplir con sus obligaciones financieras en materia de deuda externa, eso puede ocurrir por repudio de deudas, atrasos, moratorias, renegociaciones forzadas, o por atrasos teóricos” (p.2). El riesgo país es sinónimo de riesgo de crédito el cual se presenta en las personas debido a varias circunstancias, es el riesgo que tiene un país frente a las operaciones financieras internacionales, como mencionan anteriormente los autores.

¿Cómo se relaciona en la morosidad?

El riesgo país influye en la morosidad de manera positiva. Alvarez (2014) indica:

En las entidades micro financieras es favorable para las familias porque no incurren altos costos en la inestabilidad financiera, por lo tanto, la caída del riesgo país proporciona un mejor clima favorable para el cumplimiento de obligaciones crediticias y reduce el nivel de morosidad (p.130).

5.6.4. Edad

Es un factor importante porque ayuda a conocer cuantos días han transcurrido desde el día en que nació según Moreno (2013) explica que es: “Tiempo, meses, días cumplidos que han transcurrido a partir del nacimiento de un individuo hasta el día actual” (p.26).

Al hablar de edad nos estamos refiriendo al tiempo de vida desde el nacimiento, la edad nos permite detallar cuantos días han pasado desde su nacimiento y saber cuál es su edad actual hasta el día de hoy.

¿Cómo se relaciona con la morosidad?

Dentro de la morosidad también se puede analizar la edad para saber si influye o no en la misma. Landeo (2011) manifiesta:

La variable edad es mayor cuando se trata de la cartera de colocaciones vigente lo cual sugiere que a mayor edad las personas tienden a ser más responsables en el cumplimiento de sus deudas, es decir la morosidad disminuye a medida que el deudor avanza la edad (p.6).

5.6.5. Número de entidades financieras del cliente (nfinancieras)

Significa que las personas tienen créditos en varias instituciones y eso hace que implique incumplimiento en el pago de sus deudas. Oña (2015) postula:

En el año 2012 se estimó que alrededor de 400 mil familias en el Ecuador estarían excesivamente endeudadas con instituciones financieras, es decir que los ingresos percibidos por dichas familias no cubren las obligaciones adquiridas, lo que podría causar una crisis financiera (p.31).

Sin embargo, en la actualidad los ecuatorianos registran deudas en más de 5 instituciones financieras con una sola operación de crédito, debido a esto las instituciones financieras deben tomar cartas en el asunto para una mejor entrega del crédito.

¿Cómo se relaciona con la morosidad?

Este aspecto quiere mencionar que las personas tienen más deudas en otras partes como lo dice Vilca (2018) al respecto:

La variable número de entidades financieras con las que trabaja el cliente nfinancieras guarda una relación positiva con la probabilidad de incurrir en mora por el individuo, es decir a medida que una persona mantiene créditos con varias instituciones, serán mayores sus cuotas serán más propensas de incurrir en mora (p.15).

5.6.6. Género (G)

Gènero significa sexo masculino o femenino. Moreno (2011) considera que: “Se refiere nada màs que a la divisiòn del gènero humano en dos grupos: mujer o hombre. Cada individuo pertenece a uno de los dos sexos. La persona es o de sexo femenino o masculino” (p.26). Al hablar de gènero nos referimos a que existe una diferencia entre hombres y mujeres, ya sea en características emocionales, afectivas así como también en el comportamiento.

5.6.7. Estado Civil (EC)

Es algo matrimonial de las personas, actitud para ejercer libremente los derechos. Moreno (2013) considera: “El estado civil es la situación de las personas físicas determinada por sus relaciones de familia, provenientes del matrimonio o del parentesco, que establece ciertos derechos y deberes” (p.26). Es un conjunto de personas que tienen características y cualidades distintas aquí se analiza si los socios son casados, viudos, divorciados, unión libre o soltero/a.

5.6.8. Cargas familiares

Es indispensable analizar el número de hijos que dispone una familia ya que depende de eso los gastos familiares, y realizar la correcta evaluación mediante este proceso saber si este factor influye en la morosidad. Moreno (2013) manifiesta “Se entienda a la cantidad de hijos que posee una determinada familia donde existe un vínculo matrimonial o por convivencia” (p.26).

Hace referencia a las necesidades que tienen las familias estos pueden ser en alimentación, salud, transporte, educación, entre otros, este gasto aumentan depende el número de hijos que habitan en un hogar.

¿Cómo se relaciona con la morosidad?

“Las cargas familiares de un usuario merman su capacidad de pago porque la persona debe destinar una porción del ingreso mensual a la manutención de otros a su cargo, ya sean pagos por concepto de educación, alimentación, vestido o vivienda” (Silva & Rodriguez, 2017, p.19).

5.6.9. Grado de instrucción

Es la etapa en la que una persona alcanzo a llegar durante su vida estudiantil. Sempertegui & Ticlla (2018) mencionan: “El grado de instrucción o nivel de instrucción de una persona es el grado más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en cuenta si se han terminado o definitivamente incompletos” (p.21).

La mayoría de personas en la antigüedad no terminaron sus estudios debido a varias razones, mediante este análisis se puede determinar si hay personas analfabetas, sin estudios, primarios, secundarios, profesionales entre otros.

¿Cómo se relaciona con la morosidad?

Rosales &Peña (2011): Representa el grado de instrucción del encuestado, de la cual se esperará que a mayor grado de instrucción será menores las probabilidades de que el cliente sea moroso por su responsabilidad y conocimiento de las desventajas de no cumplir con los pagos. (p.26).

5.6.10. Destino del crédito

El crédito puede estar destinado para distintos ámbitos. Gonzales (2013) postula: “El destino del crédito es depende del solicitador, puede estar destinado para consumo, producción, vivienda, compra de bienes o servicio entre otros” (p.19).

Permite conocer la cantidad obtenida para que ámbito puede ser utilizada, pero todo depende del solicitante como menciono antes, estas pueden ser dirigidas para consumo prioritario, compra de vehículos, terrenos, construcción de vivienda o también para cancelar deudas en otros destinos, entre otros.

¿Cómo se relaciona con la morosidad?

Sempertegui & Ticlla (2018) ratifican que: “Variable que representa el destino del crédito, entendiéndose que, si el crédito no se invierte adecuadamente en el negocio, este se descapitaliza en cada cuota y puede que en el tiempo se vuelva moroso” (p.27).

5.6.11. Monto

El monto es un cierto valor que la persona está dispuesto a obtener para cancelar en pagos mensuales a su alcance tal como Gonzales (2013) indica que el monto: “Debe ser razonable, de acuerdo al destino, nivel de ingresos y capacidad de pago del cliente” (p.18). Las entidades entregan un cierto valor a la persona evaluando su capacidad de pago, en si es el monto final que recibe el cliente luego de haber solicitado y aprobado el préstamo.

¿Cómo se relaciona con la morosidad?

Sempertegui & Ticlla (2018) postulan: “Se encontró que a medida que el monto del crédito crece, se tiene un mayor número de clientes en situación de atraso en sus pagos” (p.27).

6. Metodología empleada

En este capítulo se analiza la información del lugar de la investigación como lo es la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Salcedo, con los aspectos relevantes del uso de la metodología, para la investigación se analizó el enfoque, tipo de investigación, finalidad, métodos y técnicas que permitieron recolectar información durante la misma y finalmente se muestra los resultados obtenidos.

6.1. Alcance de estudio

El proyecto de estudio está enfocado básicamente en el ámbito financiero en el sector cooperativismo, para lo cual el alcance de estudio va hacer la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Salcedo, se encuentra ubicada en la Provincia de Cotopaxi, Parroquia San Miguel, Cantón Salcedo, entre las avenidas García Moreno y Quito.

6.2. Enfoque de la investigación

Para el presente estudio el enfoque de la investigación es cuantitativa, como lo afirman Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) afirman: “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4). Es la recolección de datos e información en números para luego evaluarlos con la ayuda de una herramienta estadística para determinar los porcentajes, números que representa el cumplimiento o desempeño de actividades de cada área, proceso como también personas para mejorar y eliminar posibles problemas o fallas que permita el desarrollo de la sociedad u organización.

La presente investigación es de enfoque cuantitativa porque consiste en una serie de pasos para llegar a comprobar la hipótesis, en primera instancia se planteó el problema de estudio en la cooperativa, para detectar la falencia se utilizó la encuesta, previo al análisis se desarrolló el marco teórico con las categorías fundamentales, mismos que permite conocer que métodos son adecuados para recolectar información.

6.3. Tipo de investigación

De acuerdo a la investigación la tipología descriptiva se guía por las preguntas que desea investigar, estas deben ser formuladas por el investigador. Bernal (2006) afirma: “La investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la entrevista, la encuesta, la observación, y la revisión documental” (p.113). Este tipo de investigación puede establecer relaciones o vínculos entre los elementos que se relacionan.

Cabe mencionar que la investigación descriptiva busca especificar variables que se sometan a un análisis. Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan: “La investigación descriptiva pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas” (p.92). Este tipo de investigación es indispensable para analizar cómo es y cómo se relaciona con otras variables el problema específico.

Con lo descrito anteriormente se deduce que la investigación por lo tanto es descriptiva donde se describe elementos de un problema para encontrar una posible solución, en el presente tema de estudio se relaciona la variable morosidad con los factores que afectan a la misma para ello se propone un plan de gestión administrativa con la finalidad de recuperar la cartera en la institución financiera.

6.4. Finalidad de la investigación

En este aspecto se da a conocer que la investigación será aplicada, porque busca la utilización de conocimientos adquiridos. Vargas (2009) deduce:

Son experiencias de investigación con propósitos de resolver o mejorar una situación específica o particular, para comprobar un método o modelo mediante la aplicación innovadora y creativa de una propuesta de intervención, en este caso de índole orientadora, en un grupo, persona, institución o empresa que lo requiera es decir la investigación aplicada (p.163).

Esta investigación permite que el investigador resuelva los problemas de una sociedad, empresa u organización brindando soluciones correctas y eficaces, a la vez permita a la empresa o sociedad continuar con sus labores o actividades de mejor manera, se desarrolle y evolucione de manera constante.

Es una investigación aplicada, porque se va analizar los problemas que existe en el proceso de otorgamiento y recuperación de los créditos por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. Agencia Salcedo, además se desarrolla un plan de gestión administrativa para la recuperación de la cartera, el mismo que cuenta con estrategias, metas, iniciativas para reducir la morosidad y así genere rentabilidad a la institución financiera.

6.5. Métodos

La investigación se enmarcará en dos métodos inductivo y deductivo, los cuales se detallan a continuación:

El método inductivo es en el cual los investigadores parten de lo particular a lo general. Rodriguez (2005) menciona: “Un proceso en el que, a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados” (p.29). Es un proceso utilizado para obtener conclusiones generales de hechos particulares, este método puede crear leyes a partir de la observación de los hechos.

El método inductivo dentro de la investigación ha sido utilizado desde el desarrollo del problema porque se parte de un análisis pequeño a lo grande, lo cual se contextualiza en una serie de elementos que afectan a la morosidad en el otorgamiento de un crédito, además se utiliza este método para el análisis de cada uno de los resultados de las preguntas de la encuesta básicamente en la pregunta 20 ¿Ha tenido usted retrasos de pago en su crédito?, ya que permite conocer si las personas tienen morosidad o no, mediante ello plantear una solución, además se toma la pregunta 4 que hace referencia a la edad, permite conocer el comportamiento de cada uno de las edades de las personas para ver su impacto en el otorgamiento de crédito y como es la manera de pago de los créditos.

Por otra parte, el método de investigación es deductiva, porque ayuda a determinar las características de realidad actual de la cooperativa, Rodríguez & Perez (2017) manifiestan que:

El método deductivo pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad, las generalidades son puntos de partida para realizar inferencias mentales y arribar a nuevas conclusiones lógicas para casos particulares. Consiste en inferir soluciones o características concretas a partir de generalizaciones principios, leyes o definiciones universales, se trata de encontrar principios desconocidos a partir de los conocidos o descubrir consecuencia desconocidas, de principios conocidos (p.12).

La investigación es deductiva porque permite establecer un vínculo entre el jefe de agencia de la cooperativa con la investigadora, en la parte interna se permite tener un diálogo con el jefe de agencia en el cual se realizó el levantamiento de información de manera directa acerca de la realidad actual de la entidad.

Esta información se realizó mediante una entrevista sobre aspectos de otorgamiento de crédito, con la finalidad de ampliar información de los elementos del crédito básicamente en los ingresos, tipo, monto de crédito, políticas, reglamentos entre otros, mientras que en la parte externa permite analizar a los socios mediante la encuesta, por ejemplo en la pregunta número 18 permite conocer sobre el gasto familiar del hogar que parte de lo particular a lo general, puesto que si las familias tienen abundante gastos poseen más probabilidad de caer en mora, en lo cual de lo pequeño me permite llegar a lo más grande.

6.6. Técnica e instrumento

Encuesta

La encuesta es un método de recolección de datos, utilizados para obtener información de las personas. Ildfonso (2005) plantea:

“Una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos” (p.14).

Consiste en obtener información primaria mediante preguntas cerradas en un grupo seleccionado de la población, estas pueden ser personas, entidades, colegios, entre otros, con la finalidad de conocer las características u opiniones acerca del tema a tratar.

En la investigación la encuesta es utilizada para recolectar información a través del instrumento cuestionario, formuladas por preguntas cerradas para mayor comprensión de los individuos, en este caso se realizó a socios de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Agencia Salcedo, a través del cual permite visualizar las principales razones por las que una socio presenta morosidad en la cooperativa, las encuestas a realizar fueron aplicadas a 323 personas, además se realiza la tabulación específica de cada una de las preguntas a través del programa estadístico SPSS versión 25.

Entrevista

Además, para el estudio se realizó la entrevista que significa una conversación directa conjuntamente con el personal interno de cada sector o área de estudio. Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que: “Las entrevistas se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona u otras entrevistados/as” (p.403). Las entrevistas sirven para recolectar información de algo que se desea conocer o desarrollar para dar una solución, en este proceso intervienen el entrevistado con el entrevistador mismo que permite actuar ambas partes para llegar a obtener mayor información y alcanzar beneficio en común.

La entrevista es aplicada a la población complementaria al jefe de agencia y el personal interno de la cooperativa, se realizó preguntas acerca del proceso de otorgación de crédito para conocer si la entidad tiene falencias, y a la vez porcentajes de morosidad en cada tipo de crédito que existe en la institución financiera, previo al análisis proponer el plan de gestión administrativa para recuperar la cartera.

Instrumento

Cuestionario

Adicional se indica que la encuesta generalmente utiliza un instrumento conocido como el cuestionario, de lo cual se define de la siguiente manera según Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiestan: “Son conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p.217). Instrumento que se basa en una serie de preguntas redactadas de manera adecuada con la finalidad de que el cuestionado pueda responder de manera adecuada y así obtener toda la información que se requiere para desarrollar el estudio planificado.

Además, según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican:

Los cuestionarios se presentan con preguntas cerradas y abiertas, las cerradas son más fáciles de codificar y preparar para su análisis, requieren menor esfuerzos por parte de los encuestados porque no tienen que escribir los pensamientos, mientras que las preguntas abiertas proporcionan información más amplia y son útiles para recolectar información de aspectos que no se conocen, se profundiza una opinión o motivos de un comportamiento (p.221).

Guia de preguntas

La entrevista utiliza como instrumento la guía de preguntas. Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que “La entrevista puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito de tener información más espontánea y abierta, durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio” (p.406).

6.7. Unidad de estudio

6.7.1. Población.

Tabla 11
Población

Segmento	N° Personas	Instrumento
Población Complementaria (Personal Interno)	14	Entrevistas
Población Complementaria (Directivo)	1	Entrevista
Población principal (Socios con Créditos)	2002	Encuestas
TOTAL	2017	

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Agencia Salcedo

La población de un proyecto en una investigación es un conjunto de personas o elementos que gozan de características comunes con relación al objeto de estudio. Suárez (2011) afirma que: “La población es el conjunto de individuos al que se refiere nuestra pregunta de estudio o respecto al cual se pretende concluir algo” (p.23).

De acuerdo a lo mencionado por el autor la población abarca en sí a los individuos que están inmersos en la investigación y de esa manera obtener información necesaria para el desarrollo de cada estudio.

La población del presente proyecto de investigación estudio está conformada por población principal y población complementaria.

La población principal está conformada por los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Agencia Salcedo mismo que se encuentran vinculados con el proyecto de investigación, y la población complementaria estará conformada por los funcionarios de la cooperativa que son el jefe de agencia y el personal interno que laboran en la institución.

La cooperativa Kullki Wasi Ltda., agencia Salcedo considera una persona morosa al socio que excede a partir de un día de la fecha pactada de cobro.

Tabla 12
Número de socios en la cooperativa

Total socios	10730
Socios con crédito	2002

Adaptado de: cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Salcedo

Los criterios para medir si una persona es morosa se describe en la siguiente tabla:

Tabla 13
Criterios de calificación

Categoría	Criterios de calificación
Categoría A	Se encuentran al día o con una mora no mayor a 5 días.
Categoría B	Se encuentran con una mora entre 6 y 30 días.
Categoría C	Se encuentran con una mora entre 31 y 55 días.
Categoría D	Se encuentran con una mora entre 56 y 75 días.
Categoría E	Se encuentran con una mora entre 76 y 90 días.
Categoría F	Se encuentran con una mora mayor a 90 días.

Adaptado de: Autoridad de supervisión del sistema financiero (p.13)

6.7.2. Muestra.

Tabla 14
Muestra total

Segmento	Nº Personas	Muestra	Instrumento
Población Complementaria (Personal Interno)	14	14	Entrevistas
Población Complementaria (Directivo)	1	1	Entrevista
Población principal (Socios con Créditos)	2002	323	Encuestas
TOTAL	2017	338	

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Agencia Salcedo

La muestra siendo un segmento de la totalidad de la población a encuestar, según Hernandez (2014) la define: “Un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p.173). Hace referencia a una parte de la población total que se tiene en un determinado estudio con la finalidad de obtener información relevante.

La muestra es una parte de la población la cual es objeto de estudio, para la presente investigación se utilizó la muestra de población finita o encuesta por muestreo, la muestra en el proyecto de investigación se aplicó únicamente en la población principal que se refiere al número de socios que disponen de créditos, es por esta razón que de los 2002 socios se obtuvo una muestra de 323 personas, en la complementaria no se utilizó muestreo se aplicó entrevistas al personal interno total de la institución.

Se puede añadir también que la población finita conocido también como encuesta por muestreo Ildefonso (2005) dice: “La información de las encuestas generalmente se obtiene a través de una muestra, es decir, no se recoge información de todas las personas o elementos que integran la población que se desea estudiar sino únicamente una parte de la misma” (p.67).

Hace referencia a que la fórmula es específicamente para la muestra que se conoce al total de unidades de observación es decir la población en total, en el caso del proyecto de investigación está dirigido con encuesta y entrevistas para mayor información y comprensión del tema a investigar.

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{z^2 \cdot p \cdot q + e^2(N - 1)}$$

Donde:

N= Población 2002

p= probabilidad de Ocurrencia 0.5

q= Probabilidad de no ocurrencia 1-0.5= 0.5

e= error de muestreo 0.05 o el 5%

z =Nivel de confiabilidad o Coeficiente de Variación 1.96

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(2002)}{1.96^2(0.5)(0.5) + (0.05)^2(2002 - 1)}$$

$$n = \frac{0.96(2002)}{0.96 + 0.0025(2001)}$$

$$n = \frac{1921,92}{0.96 + 5.0025}$$

$$n = \frac{1921,92}{5.9625}$$

$$n = 322.63$$

$$n = 323 \text{ personas}$$

6.7.3. Metodología del trabajo

En primera instancia el modelo se plantea ir verificando factor por factor los que inciden en la morosidad probando las siguientes hipótesis:

H_0 La morosidad no depende de la variable ahorro familiar.

H_1 La morosidad si depende de la variable ahorro familiar.

H_0 La morosidad no depende de la variable tasa de interés.

H_1 La morosidad si depende de la variable tasa de interés.

H_0 La morosidad no depende de la variable riesgo país.

H_1 La morosidad si depende de la variable riesgo país.

H_0 La morosidad no depende de la variable edad.

H_1 La morosidad si depende de la variable edad.

H_0 La morosidad no depende de la variable número de entidades financieras del cliente.

H_1 La morosidad si depende de la variable número de entidades financieras del cliente.

H_0 La morosidad no depende de la variable género.

H_1 La morosidad si depende de la variable género.

H_0 La morosidad no depende de la variable estado civil.

H_1 La morosidad si depende de la variable estado civil.

H_0 La morosidad no depende de la variable cargas familiares.

H_1 La morosidad si depende de la variable cargas familiares.

H_0 La morosidad no depende de la variable grado de instrucción.

H_1 La morosidad si depende de la variable grado de instrucción.

H_0 La morosidad no depende de la variable destino del crédito.

H_1 La morosidad si depende de la variable destino del crédito.

H_0 La morosidad no depende de la variable monto.

H_1 La morosidad si depende de la variable monto.

Se reportara los mejores resultados.

Para realizar el método estadístico chi cuadrado se escoge las siguientes preguntas de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa:

- 1.- Seleccione el género al que pertenece
- 2.- Grado de instrucción
- 3.- Cuantos hijos tiene?
- 4.- Su edad actual oscila en?
- 5.- Estado civil
- 9.-Monto de su crédito
- 10.- Para qué tiempo (años)
- 12.- Destino del crédito
- 14.- Considera usted que la situación económica actual que atraviesa el país ha afectado sus ingresos?, con esta pregunta permite medir la variable riesgo país.
- 15.- ¿Actualmente sus ingresos le permiten ahorrar?, permite medir la variable ahorro.
- 20.- ¿Ha tenido usted retrasos de pago en su crédito? el cual permite medir la variable morosidad.

Con las preguntas mencionadas anteriormente se realiza el chi cuadrado y aquellas variables que pasan la prueba serán las que afectan a la morosidad.

7. Análisis y discusión de los resultados

7.1. Resultado de encuestas

1.- Seleccione el género al que pertenece

Tabla 15
Género

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	148	46%
Femenino	175	54%
Total	323	100%

Fuente: Encuesta (2019)

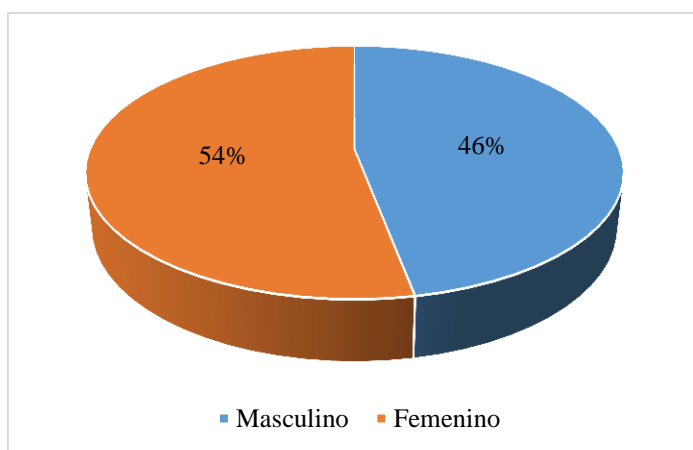


Figura 7. Género

Fuente: Encuesta (2019)

148 personas de la población encuestada son masculinas con un 46%, mientras que el 54% representa 175 personas que son femeninas.

2.- Grado de instrucción

Tabla 16
Grado de instrucción

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	42	13%
Primaria	118	37%
Secundaria	107	33%
Superior	56	17%
Total	323	100%

Fuente: Encuesta (2019)

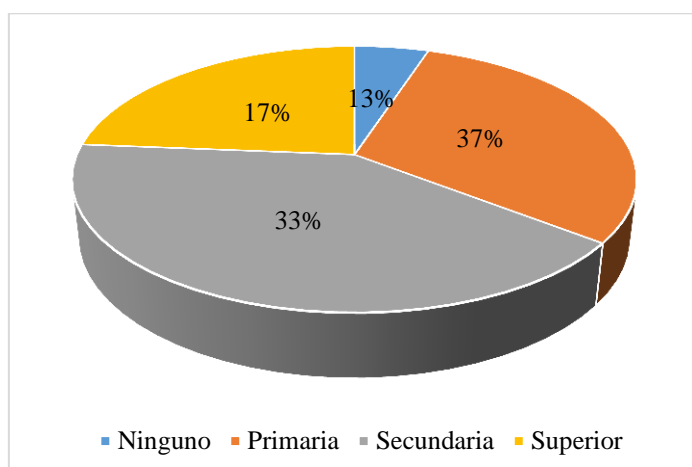


Figura 8. Grado de instrucción

Fuente: Encuesta (2019)

El 13% de los encuestados que representa 42 personas son agentes que no accedieron a ningún tipo de establecimiento educativo, el 37% son 118 individuos que accedieron a nivel de educación primaria, mientras que el 33% que da como resultado 107 clientes tienen el nivel secundario y el 17% que son 56 personas tiene el nivel de educación superior.

3.- Cuantos hijos tiene

Tabla 17
N.º de hijos

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	53	16%
De 1 a 3	213	66%
De 4 a 6	52	16%
De 7 a 9	5	2%
Más de 10	0	0%
Total	323	100%

Fuente: Encuesta (2019)

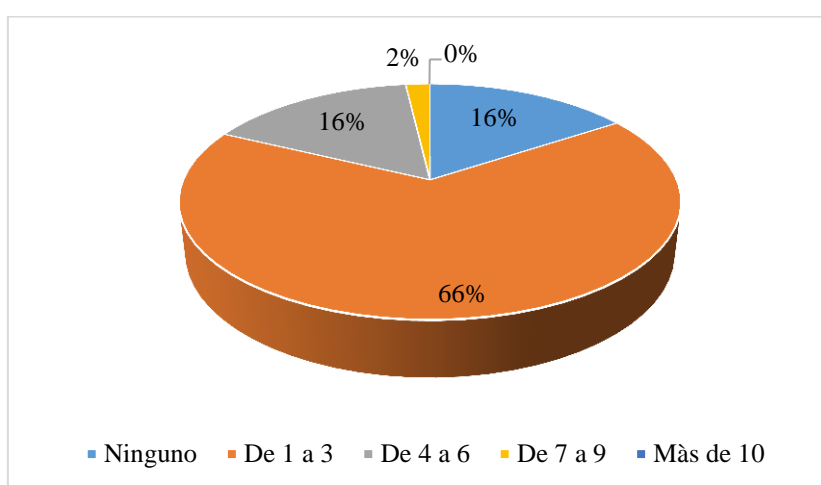


Figura 9. N.º de hijos
Fuente: Encuesta (2019)

El 16% que corresponde a 53 personas no tienen hijos, el 66% que son 213 personas tienen hijos de 1 a 3 en cada uno de los hogares, el 16% es decir 52 personas tienen a partir de 4 a 6 hijos, mientras que el 2% de la población son 5 agentes que tienen de 7 a 9 hijos en los hogares y el 0% que significa 0 personas no tienen más 10 hijos en el hogar.

4.- Su edad actual oscila en

Tabla 18
Edad

Opción	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 25	40	12%
De 26 a 35	87	27%
De 36 a 40	86	27%
De 41 a 50	84	26%
De 51 en adelante	26	8%
Total	323	100%

Fuente: Encuesta (2019)

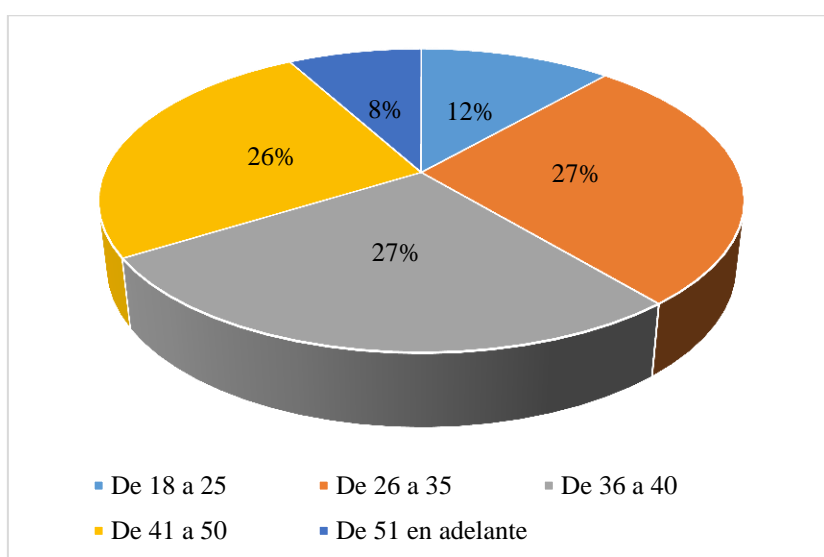


Figura 10. Edad

Fuente: Encuesta (2019)

El 12% de los encuestados de la población son 40 personas que oscilan entre 18 a 25 años de edad, 27% significa 87 personas que están en las edades de 26 a 35 años, mientras que un 27% representa 86 personas que están en las edades de 36 a 40 años, el 26% que corresponde a 84 personas, están entre las edades de 41 a 50 años y el 8% representan 26 personas que están en las edades de 51 años en adelante.

5.- Estado civil

Tabla 19
Estado civil

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	64	20%
Casado	152	47%
Divorciado	29	9%
Unión Libre	61	19%
Viudo	17	5%
Total	323	100%

Fuente: Encuesta (2019)

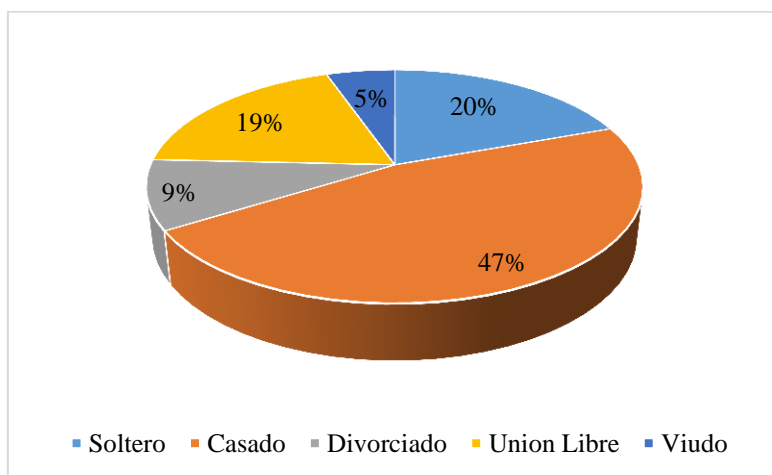


Figura 11. Estado civil
Fuente: Encuesta (2019)

El 20% de los encuestados representa 64 personas los cuales son solteros, el 47% significa 152 personas los mismos que son casados/as, mientras que el 9% hace relación a 29 personas que son divorciados/as, el 19% quiere decir que hay 61 personas de unión libre, y el 5% representa a 17 personas que son viudos/as.

6.- Situación laboral actual

Tabla 20
Situación laboral

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Asalariado	127	39%
Actividad Económica Independiente	145	45%
Desempleado	23	7%
Subempleado	28	9%
Total	323	100%

Fuente: Encuesta (2019)

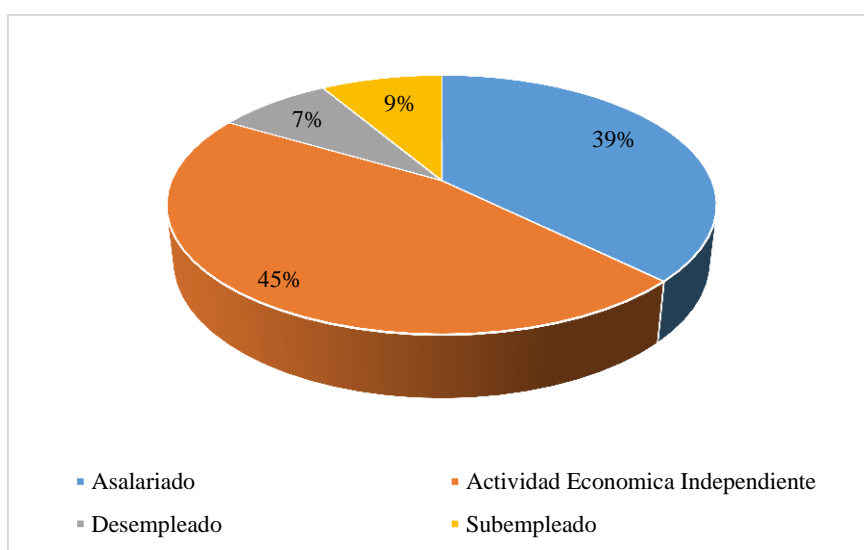


Figura 12. Situación laboral
Fuente: Encuesta (2019)

El 39 % de la población encuestada son 127 personas que son asalariados/as, mientras que el 45% indica los 145 individuos que tienen una actividad económica independiente, el 7% proyecta a 23 socios que se encuentran desempleados/as, y el 9% que significa a 28 personas los cuales son subempleados/as.

7.- Ha accedido alguna vez a un crédito

Tabla 21
Crédito

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	318	98%
No	5	2%
Total	323	100%

Fuente: Encuesta (2019)

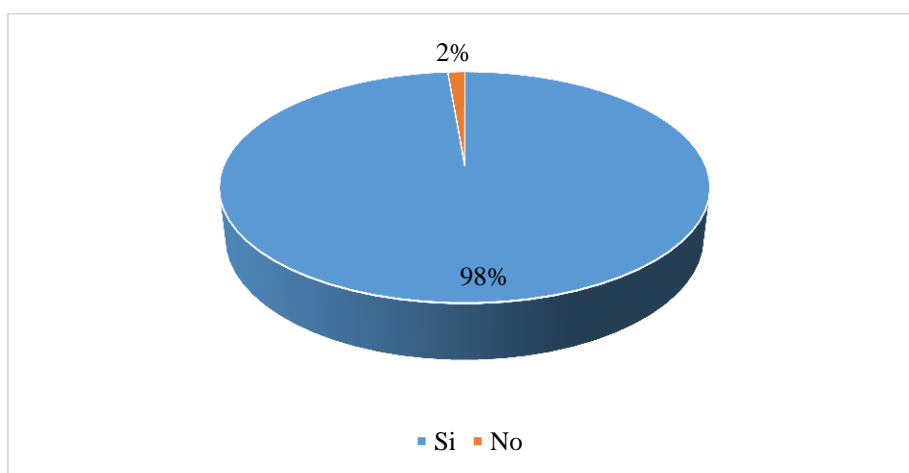


Figura 13. Crédito

Fuente: Encuesta (2019)

El 98% de la población seleccionada para mi estudio representa 318 personas que han accedido a un crédito, mientras que el 2% significa 5 clientes que no han accedido a un crédito.

8.- Qué tipo de crédito

Tabla 22
Tipo de crédito

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Consumo	111	34%
Microcrédito	99	31%
Comercial	31	10%
Producción	56	17%
Hipotecario	21	6%
No responde	5	2%
Total	323	100%

Fuente: Encuesta (2019)

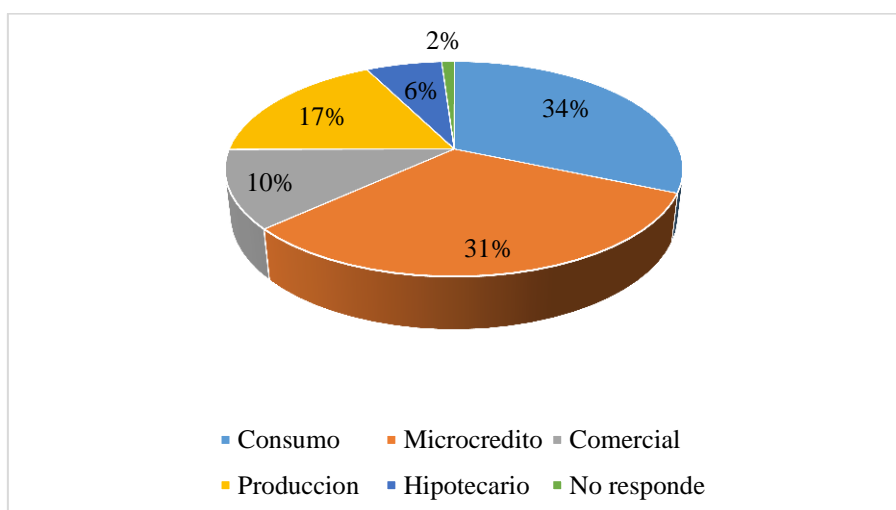


Figura 14. Tipo de crédito
Fuente: Encuesta (2019)

El 34% indica que 111 personas invierten el préstamo en consumo, otro 31% lanza que 99 agentes lo invierten en microcrédito, mientras que el 10% son 31 individuos que invierten en el comercio, el 17% significa 56 personas que invierten su préstamo en producción, 6% proyecta a 21 personas que realizaron préstamos hipotecarios y el 2% de la población corresponde a 5 personas que no responden debido a que no realizaron créditos en la cooperativa.

9.- Monto de su crédito

Tabla 23
Monto

Opción	Frecuencia	Porcentaje
De 500 a 5999	84	26%
De 6000 a 10999	79	24%
De 11000 a 15999	58	18%
De 16000 a 20999	53	16%
De 21000 a 25999	26	8%
De 26000 a 49999	6	2%
De 50000 a 100000	12	4%
No responde	5	2%
Total	323	100%

Fuente: Encuesta (2019)

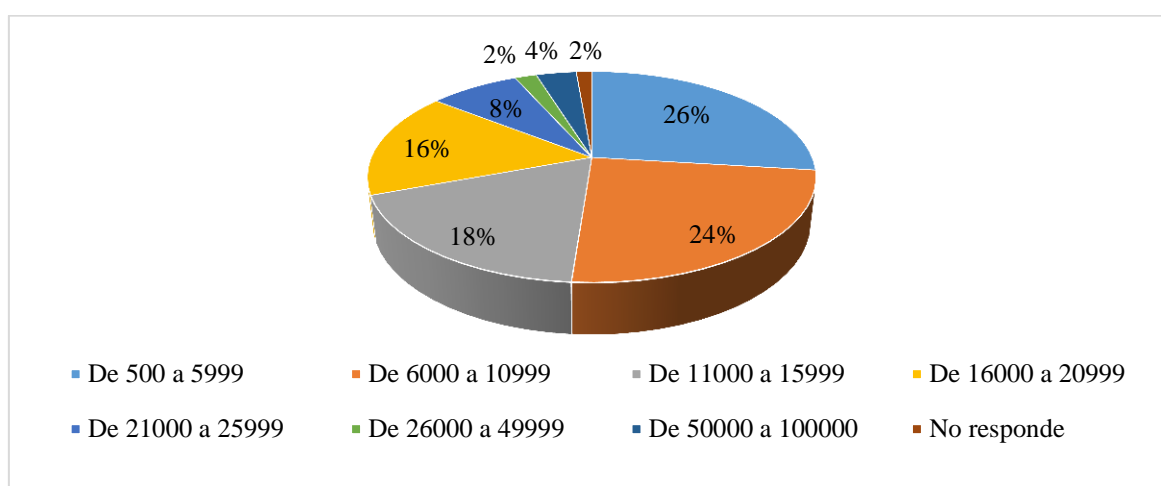


Figura 15. Monto

Fuente: Encuesta (2019)

El 26% indica que 84 personas adquirieron un crédito de \$500 a \$5999, el 24% proyecta que 79 socios accedieron un crédito de \$6000 a \$10999, mientras que el 18% que significa 58 entes obtuvieron un crédito de \$11000 a \$15999, a su vez el 16% representa 53 clientes que consiguieron un crédito de \$16000 a \$20999, por otro lado el 8% que son 26 personas lograron obtener su crédito de \$21000 a \$25999, a su vez el 2% proyecta 6 personas que adquirieron su crédito de \$26000 a \$49999, 4% equivale a 12 individuos que adquirieron un crédito de \$50000 a \$100000, y finalmente el 2% lanzando a 5 personas que no respondieron por el motivo que no realizaron créditos en la cooperativa.

10.- Para qué tiempo (años)

Tabla 24
Tiempo (años)

Opción	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 2	73	23%
De 3 a 4	174	54%
5 años	71	22%
No responde	5	1%
Total	323	100%

Fuente: Encuesta (2019)

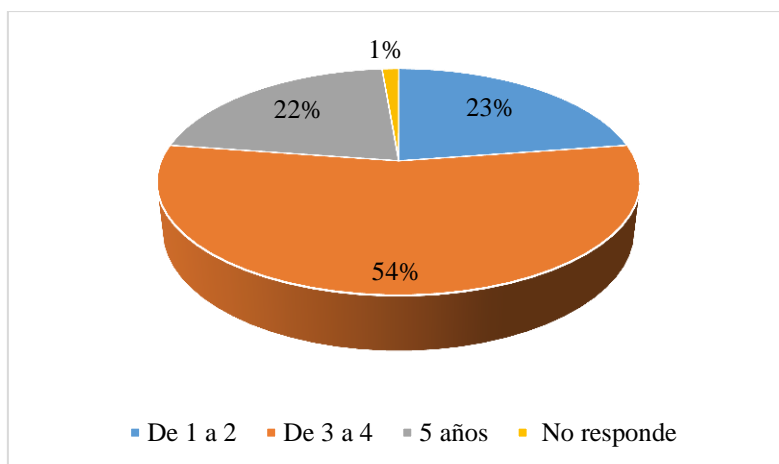


Figura 16. Tiempo (años)
Fuente: Encuesta (2019)

Como se puede observar en la figura el 23% identifica a 73 personas que accedieron el crédito de 1 a 2 años, 54% indica 174 agentes que accedieron a un crédito aprobado para 3 a 4 años, así también el 22% que proyecta 71 clientes que obtuvieron su préstamo de más de 5 años y finalmente el 1% que significa 5 personas que no respondieron por el motivo que no tenían créditos.

11.- Que tiempo es socio en la cooperativa

Tabla 25
Tiempo de socio

Opción	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 3 hasta 6	155	48%
Mas 6 hasta 9	109	34%
9 en adelante	54	17%
No responde	5	1%
Total	323	100%

Fuente: Encuesta (2019)

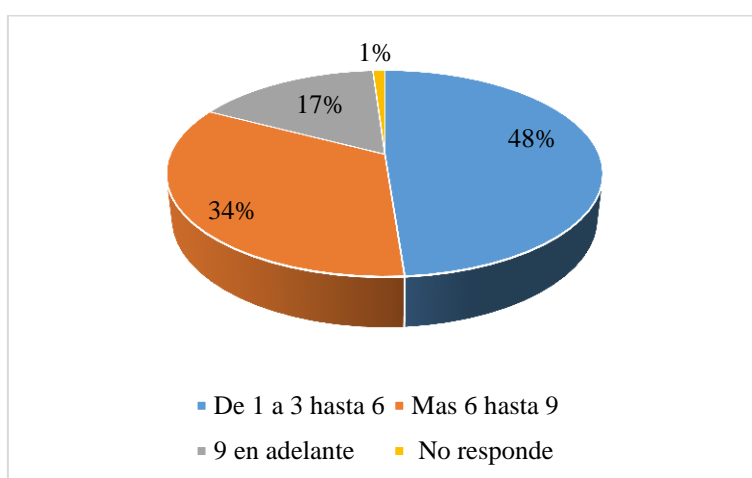


Figura 17. Tiempo de socio
Fuente: Encuesta (2019)

El 48% proyecta 155 personas que son socios en un tiempo de 1 a 3 hasta 6 años, a su vez el 34% pertenece a 109 socios encuestados que participan de sus servicios bancarios más de 6 hasta 9 años en la cooperativa, 17% corresponde a 54 individuos que son clientes más de 9 años en adelante en la institución y finalmente en 1% pertenece a 5 personas que no manifestaron su respuesta debido a que no forma parte de la entidad.

12.- Destino de crédito

Tabla 26
Destino de crédito

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Inversión en su actividad económico	183	57%
Gastos de tipo personal	135	42%
No responde	5	1%
Total	323	100%

Fuente: Encuesta (2019)

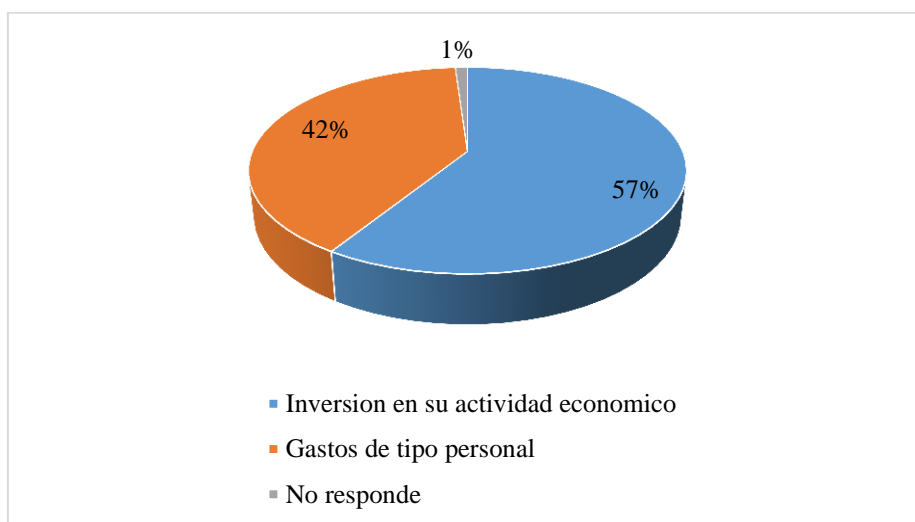


Figura 18. Destino de crédito
Fuente: Encuesta (2019)

El 57% de la población encuestada son 183 personas que invirtieron su crédito en una actividad económica, mientras que el 42% que significa 135 socios el crédito lo invirtieron en gastos de tipo personal y finalmente el 1% que corresponde a 5 personas no responde debido que no cuentan con créditos en la cooperativa.

13.- ¿La cooperativa le ha informado a usted sobre la tasa de interés que le cobra?

Tabla 27
Tasa de interés

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	263	81%
No	55	17%
No responde	5	2%
Total	323	100%

Fuente: Encuesta (2019)

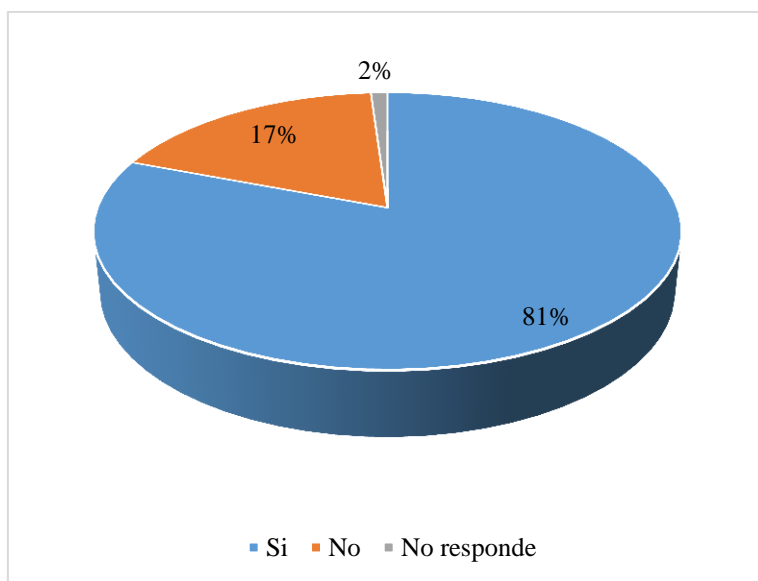


Figura 19. Tasa de interés

Fuente: Encuesta (2019)

En la figura se puede observar que el 81% significa 263 personas que manifestaron de la manera positiva que se les informa sobre la tasa de interés al otorgarles su crédito, mientras tanto el 17% que pertenece a 55 socios indicaron que no se les informa sobre la tasa de interés al ser otorgado su crédito y finalmente el 2% que son 5 clientes no dieron ningún resultado por el hecho de no formar parte de la institución.

14.- ¿Considera usted que la situación económica actual que atraviesa el país ha afectado sus ingresos?

Tabla 28
Situación económica

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	290	90%
No	33	10%
Total	323	100%

Fuente: Encuesta (2019)

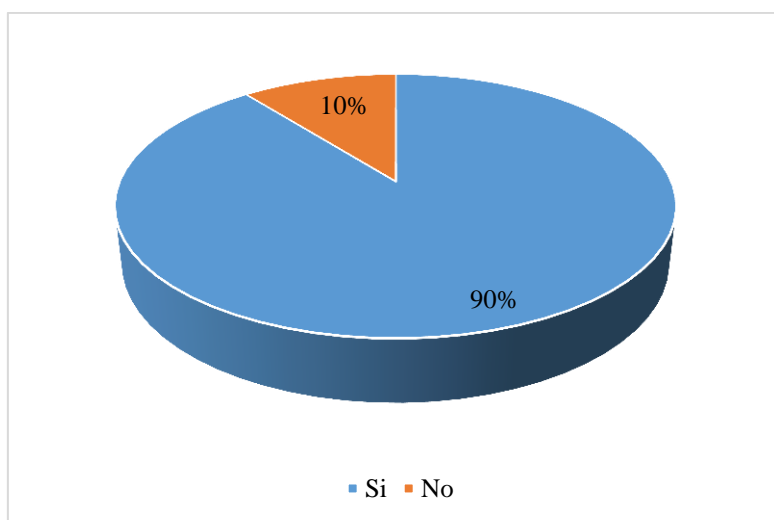


Figura 20. Situación económica
Fuente: Encuesta (2019)

El 90% que representa a 290 personas expresaron que la situación actual que está pasando el país si les afecta en sus ingresos, mientras que el 10% que significa a 33 personas mencionó que no afecta sus ingresos.

15.- ¿Actualmente sus ingresos le permiten ahorrar?

Tabla 29
Ahorro

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	84	26%
No	239	74%
Total	323	100%

Fuente: Encuesta (2019)

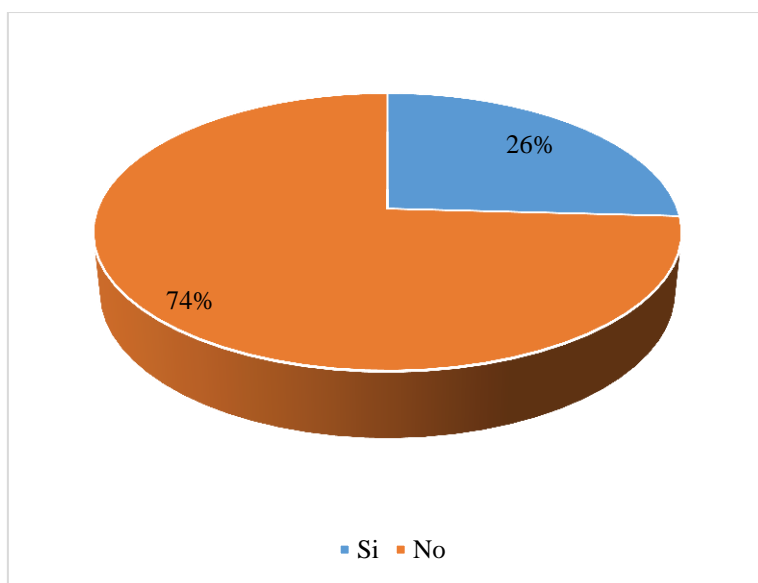


Figura 21. Ahorro
Fuente: Encuesta (2019)

El 26% son 84 personas de la población encuestada que actualmente sus ingresos si les permiten ahorrar, mientras que el 74% equivale a 239 socios en el cual sus ingresos actualmente no les permiten ahorrar.

16.- Si su respuesta es positiva ¿Cuánto es su ahorro familiar en promedio?

Tabla 30
Ahorro familiar

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Más de 150	47	15%
De 150 a 500	26	8%
Más de 500	11	3%
No responde	239	74%
Total	323	100%

Fuente: Encuesta (2019)

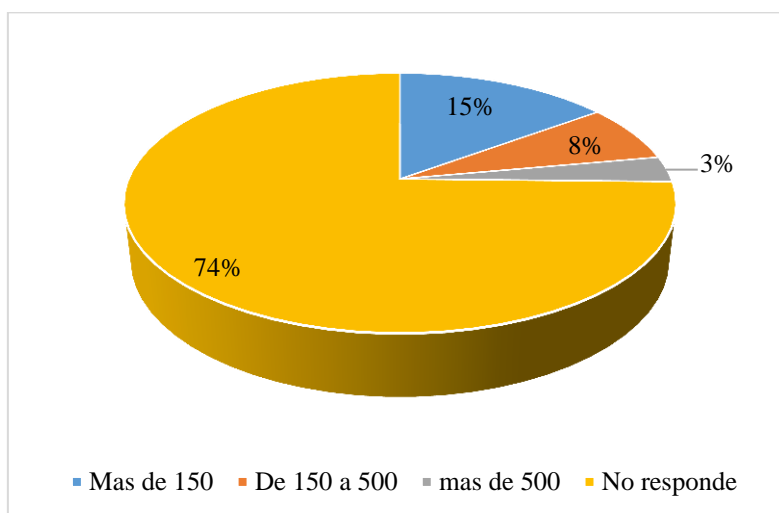


Figura 22. Ahorro familiar
Fuente: Encuesta (2019)

El 15% equivale a 47 personas que ahorran más de \$150 mensualmente, mientras que el 8% significa 26 personas que ahorran de \$150 a \$500 mensualmente, 3% pertenece a 11 individuos que ahorran más de \$500 y finalmente el 74% que corresponde a 239 personas no realizan ningún tipo de ahorro ya que la situación económica no les permite.

17.- ¿Con que frecuencia ahorra?

Tabla 31
Frecuencia de ahorro

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Semanal	8	2%
Mensual	61	19%
Semestral	12	4%
Anual	3	1%
No responde	239	74%
Total	323	100%

Fuente: Encuesta (2019)

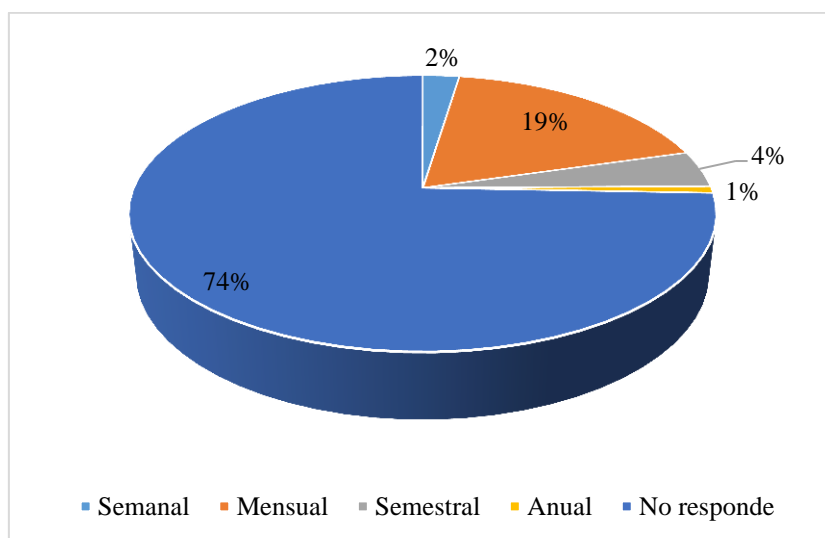


Figura 23. Frecuencia de ahorro
Fuente: Encuesta (2019)

El 2% indica que son 8 personas quienes ahorran semanalmente, a su vez el 19% que equivale a 61 agentes ahorran mensualmente, 4% significa 12 individuos que ahorran semestralmente, mientras el 1% que son 3 personas ahorran anualmente y el 74% que demuestra a 239 personas no responden por el hecho que en estos últimos años no se ha podido ahorrar.

18.- ¿Cuál es el promedio de gastos familiares que usted tiene al mes?

Tabla 32
Promedio de gastos

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Hasta 100	108	33%
Más de 100 hasta 200	110	34%
Más de 200	105	33%
Total	323	100%

Fuente: Encuesta (2019)

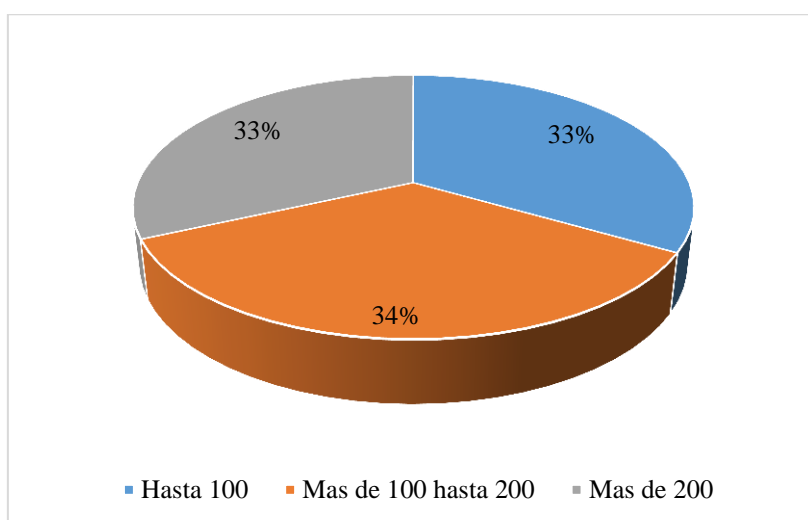


Figura 24. Promedio de gastos
Fuente: Encuesta (2019)

El 33% significa 108 personas que tienen gastos en el hogar hasta 100 dólares, 34% que equivale a 110 personas corresponden a familias que realizan más de \$100 hasta \$200 en gastos al mes, finalmente el 33% que son 105 personas que sus gastos son mayores a 200 dólares mensuales.

19.- ¿La cooperativa le informa sobre las ventajas de los créditos que otorga?

Tabla 33
Ventajas de los créditos

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	206	64%
No	112	35%
No responde	5	1%
Total	323	100%

Fuente: Encuesta (2019)

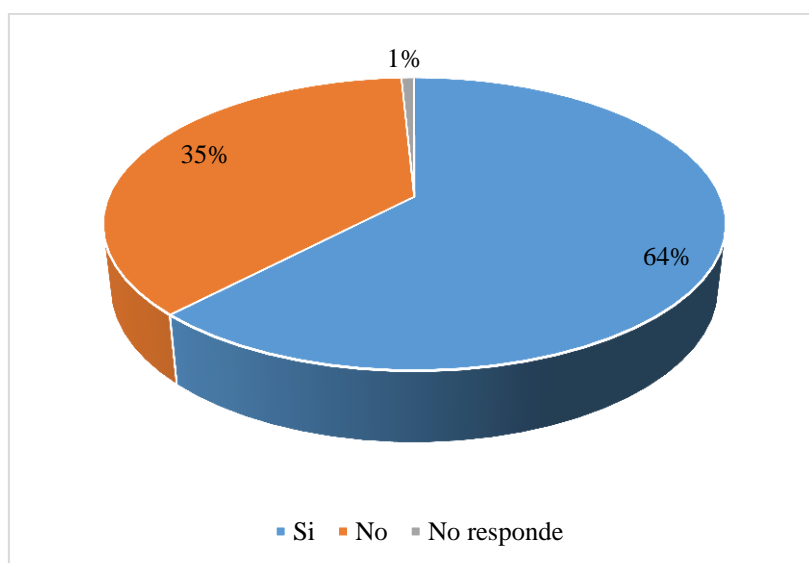


Figura 24. Ventajas de los créditos
Fuente: Encuesta (2019)

El 64% de los encuestados corresponde a 206 personas quienes manifiestan que la cooperativa si informa acerca de las ventajas de los créditos que otorga, mientras que el 35% son 112 socios que mencionan la cooperativa no brinda información de los beneficios de los créditos que otorga y el 1% que son 5 personas no responden a la pregunta ya que no accedieron a créditos.

20.- ¿Ha tenido usted retrasos de pago en su crédito?

En caso de ser “No” su respuesta pase a la pregunta 22

Tabla 34
Retrasos

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	206	64%
No	112	35%
No responde	5	1%
Total	323	100%

Fuente: Encuesta (2019)

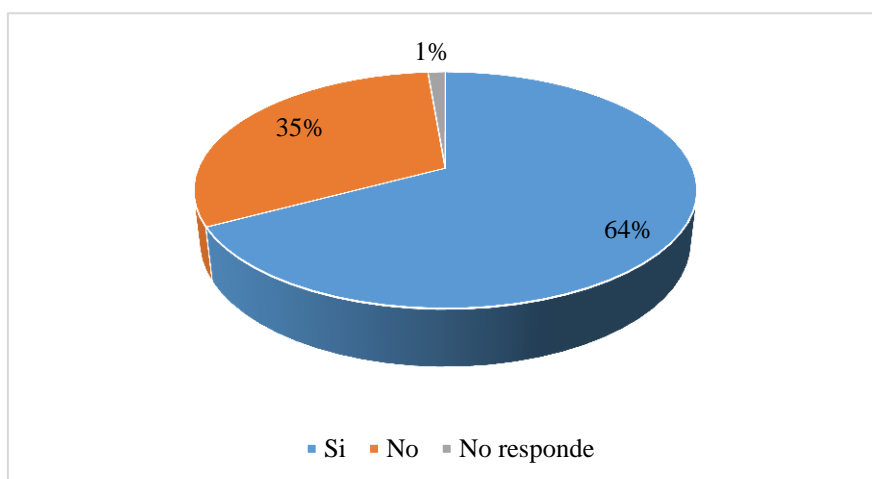


Figura 25. Retrasos
Fuente: Encuesta (2019)

64% de los encuestados que significa 206 personas han demostrado que sí tienen retrasos de pago en el crédito, mientras que el 32% que son 112 clientes mencionan que no han tenido retrasos de pago en los créditos y el 1% que corresponde a 5 personas no tienen retrasos en créditos porque no accedieron a este tipo de operación.

21.- ¿En el caso de tener retrasos hasta que tiempo se ha demorado?

Tabla 35
Tiempo de retrasos

Opción	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 3 días	78	24%
De 4 a 6	78	24%
De 7 a 9	28	9%
De 10 en adelante	22	7%
No responde	117	36%
Total	323	100%

Fuente: Encuesta (2019)

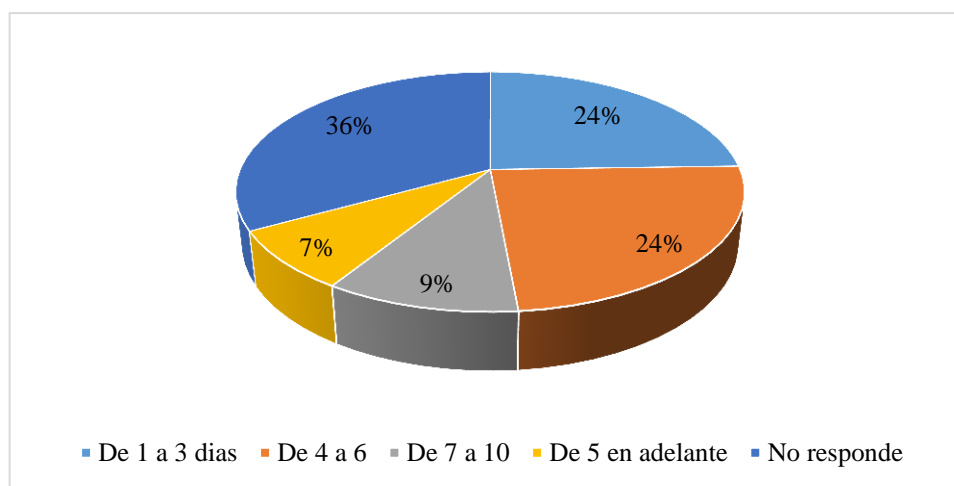


Figura 262. Tiempo de retraso
Fuente: Encuesta (2019)

El 24% de los encuestados equivale a 78 personas que tienen retrasos en el pago de crédito con el transcurso de 1 hasta 3 tres días, 24% de la población representa 78 socios que tienen retrasos de pago en el crédito de 4 a 6 días, un 9% corresponde a las 28 personas que poseen retrasos de 7 a 9 días, 7% significa 22 clientes que poseen retrasos de 10 días en adelante, mientras que 36% de la población que resulta 117 no responde debido a que no tienen retrasos en el pago del crédito y 5 personas restantes no brindan información porque no realizaron créditos.

22.- ¿Cuál de los siguientes aspectos cree usted que inciden en el atraso de un crédito?

Tabla 36
Causas de retraso

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Impuntualidad en el pago del sueldo	91	28%
Disminución de las ventas	108	34%
Demasiadas deudas	49	15%
Causas fortuitas ajenas a su voluntad	75	23%
Otro	0	0%
Total	323	100%

Fuente: Encuesta (2019)

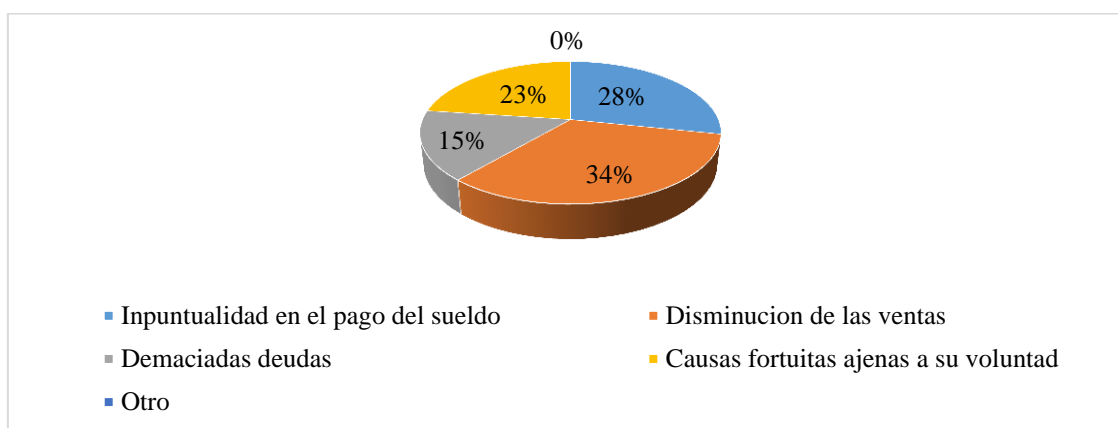


Figura 273. Causas de retraso
Fuente: Encuesta (2019)

El 28% de los encuestados representan un total de 91 socios, mismos que piensan que la morosidad se da por impuntualidad en el pago del sueldo, 34% significa 108 clientes que manifiestan que las ventas en los negocios se han visto reducidos, 15% son 49 personas que dicen que la morosidad se da por demasiadas deudas y el 23% corresponde a 75 personas donde manifiestan que las personas se atrasan debido a las causas fortuitas ajenas a su voluntad y el 0% que corresponde a 0 personas que no dieron ninguna otra opción más para poder añadir.

23.- ¿Tiene deudas en otras instituciones financieras?

Tabla 37
Deudas

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	164	51%
No	154	48%
No responde	5	1%
Total	323	100%g

Fuente: Encuesta (2019)

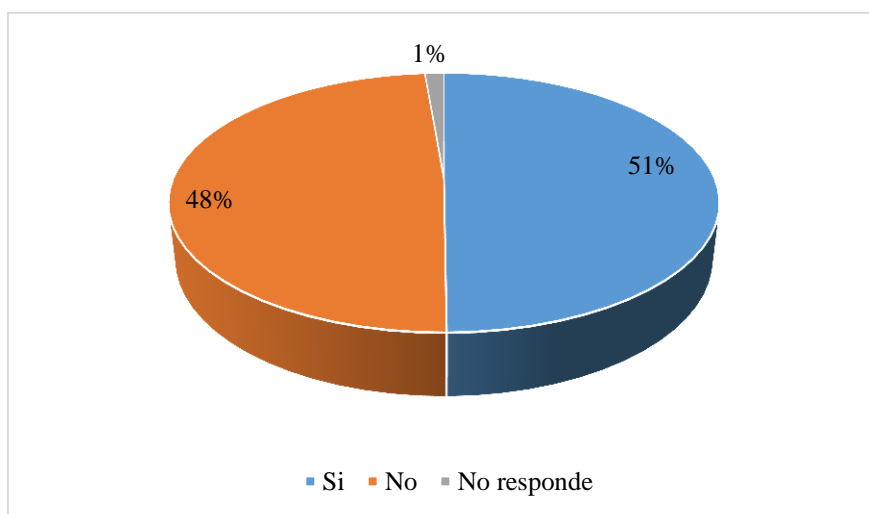


Figura 28. Deudas
Fuente: Encuesta (2019)

El 51% de los encuestados que son 164 personas afirman que sí tienen deudas en otras instituciones financieras, mientras que el 48% que corresponde a 154 socios manifiestan que no tienen deudas en otras instituciones bancarias y el 1% que son 5 personas no responden debido a que no tienen préstamos en la cooperativa.

24.- En caso de ser afirmativa la respuesta ¿En cuántas entidades financieras?

Tabla 38
Deudas en otras entidades financieras

Opción	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 2	151	47%
De 3 a 5	13	4%
Más de 5	0	0%
No responde	159	49%
Total	323	100%

Fuente: Encuesta (2019)

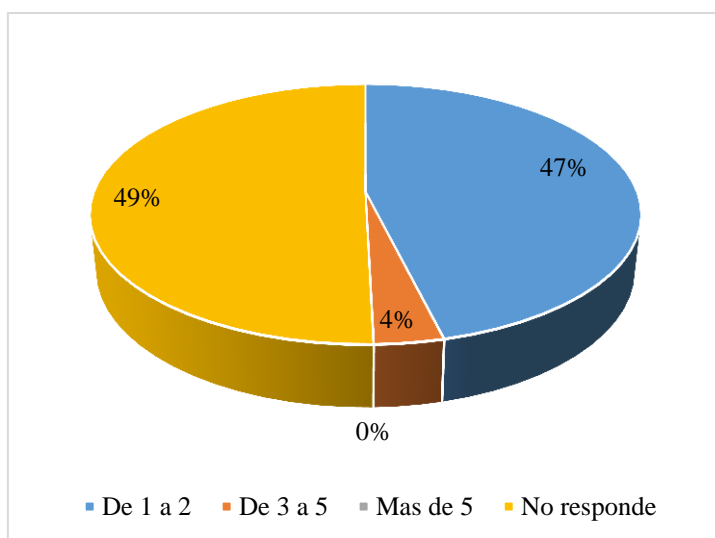


Figura 29. Deudas en otras entidades financieras
Fuente: Encuesta (2019)

47% de los encuestados que corresponde a 151 personas afirmar tener deudas de 1 a 2 entidades financieras, mientras que el 4% que representa a 13 personas mencionan que tienen deudas de 3 a 5 instituciones, un 0% de los encuestados de la población indican que no disponen de deudas en más de 5 entidades y 49% que son 159 socios que no responde a la pregunta debido a que no tienen deudas en otras instituciones financieras, mientras que 5 personas no brindan información por el hecho de que no tienen créditos.

25.- ¿La cooperativa le notifica a usted previamente antes de que su crédito se venza?

Tabla 39
Notificación

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	91	28%
No	227	70%
No responde	5	2%
Total	323	100%

Fuente: Encuesta (2019)

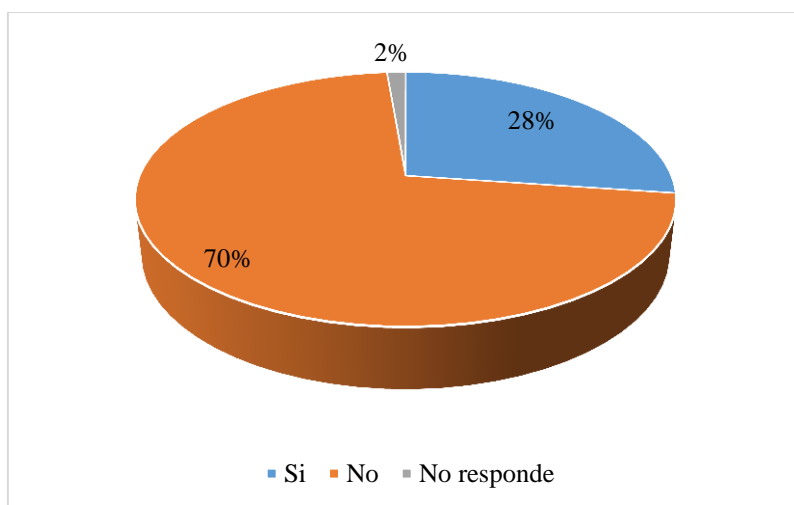


Figura 304. Notificación
Fuente: Encuesta (2019)

El 28% que significa 91 personas manifestaron que la cooperativa si les notifica antes de que se venza su crédito, mientras que el 70% que equivale a 227 personas mencionaron que la cooperativa no les notifica por ningún medio cuando su crédito se va a vencer, finalmente el 2% que son 5 personas no respondieron a la encuesta por motivo que no tenían créditos.

7.2. Diagnóstico de la cooperativa

Análisis Interno

Comprende aspectos de la organización, asuntos internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Salcedo tales como sus leyes orgánicas, los recursos humanos de que dispone, la tecnología a su alcance, su estructura formal, sus redes de comunicación, su capacidad financiera, entre otros. Es decir, determina sus aspectos positivos y negativos para generar una gestión integral y efectiva para aprovechar las oportunidades y prepararse ante las amenazas del entorno.

Factor Administrativo

Este departamento está encargado de implementar los procedimientos administrativos que permitan gestionar la administración financiera del servicio, es el responsable de aplicar planes y programas de la cooperativa.

Las funciones que realiza en la parte administrativa, la cooperativa cuenta con un manual de funciones cuenta con políticas que no son adecuadas para la correcta evaluación de los créditos, es evaluado anualmente, esta acción permite a la entidad analizar de manera efectiva la utilización de recursos que dispone la cooperativa. El responsable de realizar esta acción es el jefe de agencia por lo tanto representa una **debilidad** para la entidad.

La comunicación dentro de la cooperativa no es suficientemente clara y precisa, por lo tanto los procesos y actividades que se realiza no son adecuados debido a que no existe una buena relación entre compañeros por lo tanto para la entidad representa una **debilidad**.

La relación laboral con el jefe de agencia es positiva ya que trabajan como compañeros de trabajo, ya que luchan por conseguir la misma meta y alcanzar el objetivo propuesto, para la entidad representa una **fortaleza**.

Factor talento humano

El personal de la entidad financiera no cuenta con estudios superiores, es por ello que en la cooperativa se debe incrementar capacitaciones constantes en el ámbito financiero y en la manera como tratar a las personas morosas, este aspecto representa una **debilidad**.

La cooperativa cuenta con personal motivado en el ámbito laboral, pero aun así no consiguen la excelencia, deben llegar a cumplir una meta estimado por parte del jefe de agencia, de no hacerlo el personal será despedido ya que no brinda beneficio para la misma, por lo tanto es una **fortaleza** que tiene la cooperativa.

El personal interno de la cooperativa manifiesta que el clima laboral es bueno pero lo que hace falta es poner más empeño para alcanzar el éxito de tal forma que todos laboren de la mejor manera, lo cual es una **debilidad** para la entidad.

El cliente

Los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito lo comprenden principalmente aquellos que en un inicio no podía obtener servicios del sistema bancario y aquellos que en el tiempo de la crisis financiera dejaron de confiar en la banca privada.

De acuerdo a la información que se detalla en la siguiente figura, en el segmento de las cooperativas de ahorro y crédito, los clientes principalmente demandan más a créditos que los destinan al consumo y a la microcrédito.

La cooperativa a finales del mes de diciembre cuenta con 10730 socios, de los cuales 2002 son personas que acceden a créditos de diferentes destinos, en la siguiente figura se detalla el resumen de utilización de crédito por parte de los clientes:

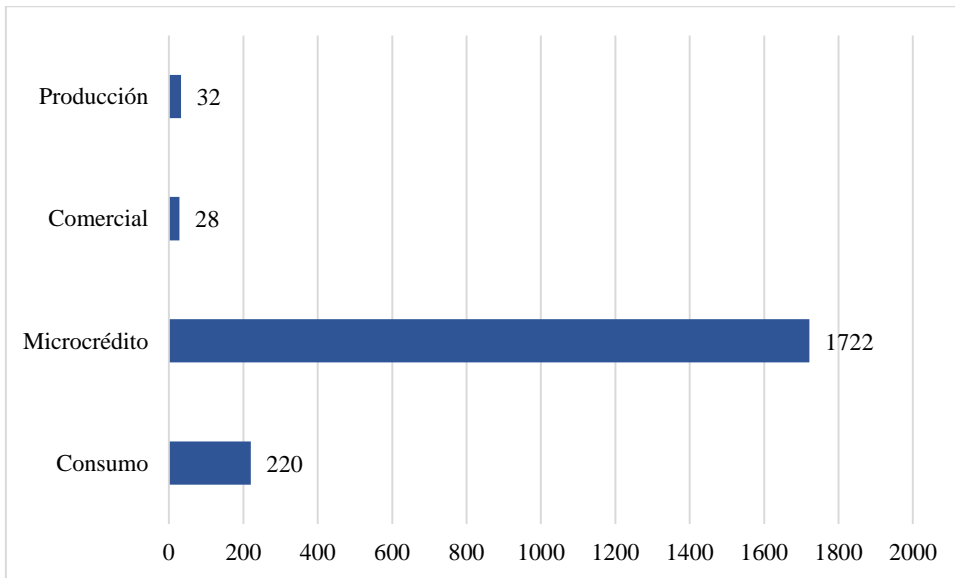


Figura 31. Número de socios con créditos
Adaptado de: Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Salcedo.

En la figura se puede notar que el tipo de crédito más aceptado en la cooperativa es de tipo microcrédito porque los microcréditos se prestan a una tasa de interés más baja y se desembolsan de acuerdo a la capacidad de pago del deudor, lo que le impide que algunos se endeuden por encima de sus posibilidades.

Datos de las encuestas extrapoladas de la muestra y la población

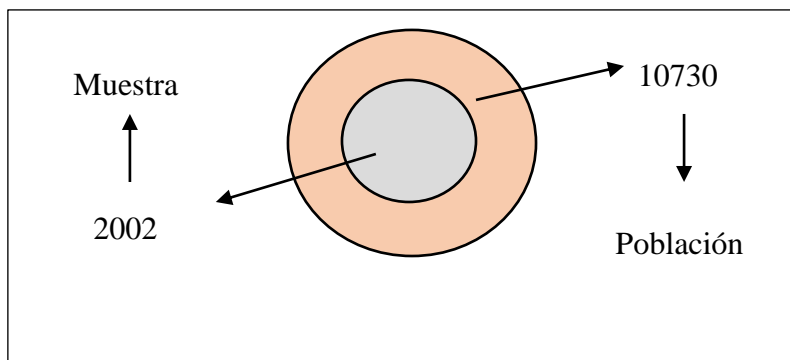


Figura 32. Datos de la encuesta
Elaborado por: Toapanta (2019)

En la siguiente figura se demuestra el total de la población de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Salcedo para lo cual en el cálculo se obtuvo una muestra de 2002 personas que tienen créditos.

El motivo de este análisis es determinar el total de personas morosas que existe en la cooperativa para ello se toma como base la pregunta número 20 en el que se manifiesta de la siguiente manera ¿Ha tenido usted retrasos de pago en el crédito?, mismo que como resultado obtenido de las encuestas menciona que 206 personas son morosas de la cantidad de 2002 personas con crédito, para ello se establece una extrapolación el cual permite tener una probabilidad de que de las 10730 socios que pertenecen a la cooperativa 1104 personas sean morosas, lo que representa el 10,29% de los socios.

Análisis Externo

Para el análisis externo de la cooperativa, se analizarán los siguientes factores: factores económicos, tecnológicos, social, político-legal, también se realiza el modelo de la cinco fuerzas de Porter, comparación de los índices de morosidad de otras cooperativas de ahorro y crédito del mismo segmento que permitirá analizar la competencia de la cooperativa

Factor económico

Los factores económicos “Son actividades que tienden a incrementar la capacidad productiva de bienes y servicios de una economía, para satisfacer las necesidades socialmente humanas.” Chavez (2012).

Existen muchos factores económicos, estos están clasificados por su potencialidad en la economía de un país:

- Inflación
- Tasa de Interés Activa
- Sueldos Anuales
- Riesgo País
- Canasta Básica Familiar

Estos recursos, por lo tanto, son necesarios para el desarrollo de las operaciones económicas, comerciales o industriales.

Acceder a un recurso económico implica una inversión de dinero: lo importante para que la empresa sea rentable es que dicha inversión pueda ser recuperada con la utilización o la explotación del recurso. Andrade (2008).

Inflación

La inflación, “Es el aumento generalizado y sostenido de los precios de los bienes y servicios existentes en el mercado durante un período de tiempo, generalmente un año”. Ponton (2008).

Tabla 40
Tasa de inflación

Año	Inflación mensual %	Inflación anual %
Septiembre 2015	0,26	3,78
Septiembre 2016	0,15	1,30
Septiembre 2017	-0,15	-0,03
Septiembre 2018	0,39	0,23
Septiembre 2019	-0,01	-0,07

Fuente: Banco Central del Ecuador (2019)
Elaborado por: Toapanta (2019)

La inflación en los últimos años ha bajado representando para la cooperativa como una **oportunidad** porque muestra que en el país existe un equilibrio considerable de productos que pueden adquirir las organizaciones para promover el uso eficiente de recursos.

Tasa de interés activa

Es la tasa de interés que las entidades financieras cobran al momento de realizar préstamos a las personas o empresas. En el cuadro se muestra las cinco últimas cifras determinadas por el banco central del Ecuador hasta el mes de septiembre del 2019.

Tabla 41
Tasa de interés activa

Meses	Tasa %
Mayo 2019	8,62
Junio 2019	8,02
Julio 2019	8,26
Agosto 2019	8,74
Septiembre 2019	8,75

Fuente: Banco Central Del Ecuador (2019)
Elaborado por: Toapanta (2019)

La tasa de interés activa siempre se mantendrá variando mensualmente pero a septiembre en relación a los meses anteriores subió, a raíz de ello se convierte en una **amenaza** para la cooperativa porque en caso de necesitar un préstamo no lo realizara debido que representa un crédito más costoso dejándolos con menor rentabilidad.

Riesgo país

Es la medida del riesgo de realizar un préstamo a ciertos países, comprende la capacidad o incapacidad de cumplir con los pagos del capital o de los intereses al momento de su vencimiento. Es un índice que pretende exteriorizar la evolución del riesgo que implica la inversión en instrumentos representativos de la deuda externa emitidos por gobiernos de países emergentes. Posso (2013).

Tabla 42
Riesgo país

Fecha	Valor
Septiembre-20-2019	663,00
Septiembre-21-2019	628,00
Septiembre-22-2019	608,00
Septiembre-23-2019	608,00
Septiembre-24-2019	608,00

Fuente: Banco Central del Ecuador (2019)
Elaborado por: Toapanta (2019)

El riesgo país durante el mes de septiembre ha disminuido en cantidades pequeñas representando para la cooperativa como una **amenaza** porque las leyes de orden económico pese a disminuir no están siendo cumplidas a cabalidad por esto no existe mucha inversión extranjera en todo el país.

Sueldos Anuales

Es la retribución que recibe el empleado por el trabajo realizado en su área de trabajo.

Es la retribución por concepto de un trabajo concreto realizado. Castillo (2010).

Tabla 43
Incremento de Salarios por año

Años	Sueldo	Incremento	Porcentaje
2016	366,00	12	3,28
2017	375,00	9	2,4
2018	386,00	11	2,85
2019	394,00	8	2,031

Fuente: Investigación de Campo (2019)

Elaborado por: Toapanta (2019)

El salario básico unificado ha ido creciendo desde el año 2015 hasta el año 2019, indicando para la cooperativa como una **oportunidad** porque con el incremento los usuarios tendrán la capacidad de pago puntual.

Canasta Básica Familiar

Son los bienes y servicios fundamentales para satisfacer las necesidades y garantizar el bienestar de las familias a esto él (INEC, 2019) lo considera de la siguiente forma “es un conjunto de bienes y servicios que son imprescindibles para satisfacer las necesidades básicas del hogar tipo compuesto por 4 miembros con 1,6 perceptores de ingresos, que ganan la remuneración básica unificada”.

Tabla 44
Canasta Básica Familiar

Meses	Años	Costo de la Canasta Básica
Septiembre	2018	712,66
Octubre	2018	714,31
Noviembre	2018	714,67
Diciembre	2018	715,16
Enero	2019	719,88

Fuente: INEC (2019)

Elaborado por: Toapanta (2019)

La canasta básica en los últimos meses del año ha venido bajando en cantidades mínimas hasta septiembre y pese que el salario básico se incrementó para este año las personas aún no alcanzan a cubrirlo, representando para la cooperativa una **amenaza** porque las personas tienen más gastos que ingresos.

El factor económico representa una amenaza para la cooperativa, por cuanto el crecimiento económico del país se verá afectado por la crisis actual causada por la baja de los precios del petróleo, lo cual derivará en mayor especulación que provoca inflación, además de la reducción del empleo, que afecta también al empleo en general.

Factor tecnológico

La Cooperativa debe observar las tendencias tecnológicas, de tal manera que facilite a la COAC., a brindar mejores servicios a los clientes de una manera eficaz y efectiva. En el Ecuador los últimos años ha tenido un importante avance tecnológico en materia de software financiero, las tecnologías con base de datos de acuerdo a sus requerimientos, los cuales se constituyen en herramientas importantes para las diferentes actividades diarias de la entidad.

El factor tecnológico representa una **oportunidad** para la cooperativa debido a que facilita la transmisión de información y la confiabilidad de la misma, porque se tiene mayor seguridad por la veracidad de esta, manteniendo un control de la cuenta de cada persona.

Factor social

En este factor lo primordial es analizar los cuadros porcentuales sobre: la pobreza y el desempleo, para así poder determinar la situación de la sociedad en que se encuentra.

- Desempleo
- Delincuencia
- Pobreza
- Tasa de pobreza extrema

Desempleo

Este es el factor donde se detalla el porcentaje anual o mensual de las personas que no tiene empleo en la actualidad es difícil encontrar un trabajo que satisfaga las necesidades.

Tabla 45
Tasa de Desempleo

Tasa de Desempleo Anual	
Año	Porcentaje
2015	4,4
2016	7,8
2017	9,1
2018	7,1
2019	9,7

Elaborado por: Toapanta (2019)
Fuente: INEC

Como podemos observar en la siguiente tabla el desempleo en el presente año 2019 ha aumentado esto desfavorece a la mayoría de la población.

Delincuencia

Este factor es un problema muy grave dentro de la sociedad ya que no permite el desarrollo de la misma ya que estas personas envés de dedicarse a la innovación o emprendimientos buscan la vida fácil y perjudican a los que si desean un trabajo honesto y progresar en la sociedad.

Tabla 46
Tasa de Delincuencia

Tasa de Delincuencia		
Robos	2018	2019
Personas	3,186	3,260
Viviendas	1,212	899
Unidades económicas	666	675
Vehículos	662	725
Total	5,726	5,559

Fuente: INEC
Elaborado por: Toapanta

Como se puede observar la delincuencia para el año 2019 ha disminuido no significativamente, pero es algo que se debe ir erradicando poco a poco para que la sociedad progrese con tranquilidad y seguridad.

Índice de Pobreza

Es la carencia de los recursos necesarios para vivir o para desarrollarse dentro de una sociedad, en nuestro país está buscando la forma de erradicar esa pobreza, pero todavía existe pobreza y en casos extremas.

Tabla 47
Índice de Pobreza

Índice de Pobreza		
Área	2017	2018
Nacional	23,1	24,5
Urbana	14,6	15,9
Rural	41,0	43,0

Fuente: INEC

Elaborado por: Toapanta (2019)

Se puede determinar que el índice de pobreza en el año 2018 ha aumentado por lo que en el país aún no se erradica la pobreza y esto se debe ir realizado y erradicando de poco a poco para ser una sociedad de mejora continua.

Tasa de Pobreza Extrema

Tabla 48
Índice de pobreza extrema

Índice de Pobreza Extrema		
Área	2017	2018
Nacional	8,4	9,0
Urbana	3,9	4,7
Rural	17,8	18,1

Fuente: INEC

Elaborado por: Toapanta (2019)

Como se puede observar en la tabla el índice de pobreza extrema es menor a la pobreza normal, eso nos da a entender que debemos combatir en si algo mucho más grave, para las personas es muy evidente que los gobiernos no logran combatir este primordial factor que afecta al buen vivir de una sociedad que debe ser igualitaria en recurso económicos como en general.

El factor social abarca la inseguridad, el desempleo, pobreza y otros factores que se encuentra sumido nuestro país, por lo tanto representa una **amenaza** para la cooperativa debido a las graves consecuencias que se pueden generar producto de la delincuencia.

Factor político-legal

El Gobierno, a través del Ministerio de Inclusión Económica y Social, tiene la firme decisión, no sólo de permitir el funcionamiento de las cooperativas de ahorro y crédito, sino de contribuir a su fortalecimiento y desarrollo, la finalidad del factor político es crear confianza por las políticas que trata de implementar el actual gobierno además constituye un impacto rápido en la cooperativa, ya que las regulaciones a nivel general imponen una serie de leyes y normas delimitando lo que la Cooperativa puede y no puede hacer, las nuevas leyes van encaminadas a la protección del medio ambiente y en el caso de la Cooperativa se refiere estrictamente al cumplimiento de la ley de la Economía Popular y Solidaria.

El aspecto político-legal representa una oportunidad para la cooperativa porque los clientes al conocer que las cooperativas de ahorro y crédito están reguladas por entes públicos y leyes tienen mayor confianza en colocar sus ahorros y solicitar créditos.

5 Fuerzas de Porter

El modelo de las cinco fuerzas de Porter es una herramienta de gestión que permite realizar un análisis externo de una empresa, a través del análisis de la industria o sector a la que pertenece.

Esta herramienta considera la existencia de cinco fuerzas dentro de una empresa:

- Rivalidad entre competidores
- Amenaza de la entrada de nuevos competidores
- Amenaza del ingreso de productos sustitutos
- Poder de negociación de los proveedores
- Poder de negociación de los consumidores

El clasificar estas fuerzas de esta forma permite lograr un mejor análisis del entorno de la entidad, de ese modo en base a dicho análisis poder diseñar estrategias que permitan aprovechar las oportunidades y hacer frente a las amenazas.

A continuación se detalla el análisis basado en cada uno de las fuerzas de Porter dentro de la institución financiera:

a) Amenazas de entrada de nuevos competidores

En la ciudad de Salcedo el crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito han sido mayor en los últimos 3 años, por lo cual podría suponerse que las barreras son bajas para la creación de nuevas cooperativas, sin embargo se debe hacer notar que en la actualidad existen básicamente 2 barreras de entrada fuertes para aquel competidor que ingrese al mercado.

La una es las fuertes cantidades de dinero que se necesita para invertir para desarrollar negocios similares y por otra parte las regulaciones de la superintendencia de economía popular y solidaria que es el órgano regulador de este tipo de empresas, que al momento se han implementado en el país, los que hacen difícil que se formen nuevas cooperativas, por tal motivo la superintendencia de economía popular y solidaria es una **oportunidad** para la cooperativa.

b) Poder de negociación de los clientes

En el caso de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Salcedo cuenta con una cantidad de socios de 10730 en el año 2019, los cuales se constituyen en una fuente de financiamiento de esta institución financiera, los clientes son quienes tienen el poder sobre las decisiones que tome la cooperativa para la prestación de servicios, excepto sobre las tasas de interés que están reguladas por la superintendencia de bancos y seguros, es decir influyen en las decisiones que tome la entidad, por ello se puede manifestar que el poder de negociación con los clientes es bajo puesto que los socios que son a su vez los clientes toman decisiones que pueden afectar a la cooperativa, por lo tanto esta fuerza es una **amenaza** para la cooperativa porque la empresa no tiene decisión absoluta sobre todas las disposiciones.

c) Rivalidad entre competidores

En el cantón Salcedo existen alrededor de 20 cooperativas de ahorro y crédito reguladas por la superintendencia de economía popular y solidaria que ofrecen los mismos servicios o similares que la cooperativa Kullki Wasi agencia Salcedo y por ello existe actualmente mucha competencia directa como: las cooperativas de ahorro y crédito, a la vez también la competencia directa que es el banco Pichincha. Entre los principales competidores que tiene la cooperativa están:

- Cooperativa de ahorro y crédito Juventud ecuatoriana progresista Ltda
- Cooperativa de ahorro y crédito Cooprogreso Ltda
- Cooperativa de ahorro y crédito 29 de octubre Ltda
- Cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda
- Cooperativa de ahorro y crédito San francisco Ltda
- Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc runa Ltda
- Cooperativa de ahorro y crédito Virgen del cisne
- Cooperativa de ahorro y crédito El sagrario Ltda
- Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda
- Cooperativa de ahorro y crédito Pilahuin Ltda
- Cooperativa de ahorro y crédito Interandina Ltda
- Cooperativa de ahorro y crédito Cacpeco
- Cooperativa de ahorro y crédito Solidario Ltda

Al existir gran rivalidad en la ciudad, estas instituciones busca constantemente formas de innovar y mejorar los productos que ofrecen para lograr ocupar el primer lugar en cuanto se refiere a calidad del servicio, por lo cual la competencia es agresiva para lograr posesionarse en el mercado local y por ello se considera la rivalidad de los competidores como una **amenaza** ya que existen cooperativas que prestan sus servicios por mucho más tiempo en la ciudad y por lo tanto son mucho más reconocidos en el mercado local.

d) Poder de negociación con los proveedores

La cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda agencia Salcedo cuenta con algunos proveedores para sus servicios financieros, entre los principales están:

La cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Salcedo cuenta con proveedores con una alta capacidad de negociación, puesto que tiene una gran parte de socios que invierten su dinero con la cooperativa (plazo fijo) y para adquisición de insumos, equipos, muebles y útiles de oficina se maneja de manera sistematizada en la matriz que se encuentra en la ciudad de Ambato, la tramitación para la compra o venta de algún objeto se lo hace desde cada una de las sucursales pero teniendo en cuenta que primero se da aviso en la matriz, es la encargada de tener relación estrecha con los proveedores de todas las cooperativas que tiene a nivel nacional, por lo tanto es una **oportunidad** de la entidad.

e) Productos sustitutos

Los productos sustitutos que afectan cada vez a la cooperativa Kullki Wasi Ltda., agencia Salcedo son asociaciones, gremios barriales, bancos comunales, cajas de ahorro, entre con otros productos o servicios militares y con mayores facilidades para acceder a cualquier producto o servicio financiero, esto puede afectar ya que puede confundir a veces a los socios mismos que tienen una relación directa con el precio. La cooperativa debe ganar terreno con una mejor atención, facilidad y agilidad en los servicios que ofrece de tal manera que brinde un ambiente de confianza a los clientes.

Comparación con otras cooperativas

Además en el diagnóstico de la cooperativa, en la parte externa se realiza la comparación con las demás cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno, con la finalidad de indicar los porcentajes de morosidad y mostrar el porcentaje elevado que tiene la cooperativa Kullki Wasi agencia Salcedo.

Tabla 49
Porcentaje de morosidad

Cooperativas	Porcentaje de morosidad	Segmento
Cooperativa de ahorro y crédito Cooprogreso Ltda.	3,42%	Segmento 1
Cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.	2,08%	Segmento 1
Cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda.	3,46%	Segmento 1
Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.	2,65%	Segmento 1
Cooperativa de ahorro y crédito 29 de Octubre Ltda.	3,10%	Segmento 1

Fuente: Segmentación de entidades del sector financiero popular y solidario año 2019

Mientras que la cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi Ltda., agencia Salcedo a diciembre del 2019 tiene un porcentaje de morosidad del 4,10%.

$$\text{Indice de morosidad} = \frac{\text{Saldo de cartera de credito vencida}}{\text{Saldo de la cartera del crédito total}}$$

$$\text{Indice de morosidad} = \frac{436041,21}{10637264,18}$$

$$\text{Indice de morosidad} = 0,4099 * 100\%$$

$$\text{Indice de morosidad} = 4,10\%$$

Como se observa en el cálculo del índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Salcedo, el porcentaje es del 4,10% a mes de diciembre del año 2019, siendo mayor a las demás cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno ubicados en distintos lugares del país.

7.3. Prueba Chi cuadrado para las variables que afectan a la morosidad

7.3.1. Variables contrastadas Género vs Morosidad

Las hipótesis a comprobar son:

Ho: El género NO influye en la morosidad

H1: El género SI influye en la morosidad

Los resultados obtenidos de acuerdo a las variables contrastadas en la Género vs Morosidad se reportan en la siguiente tabla:

Tabla 50
Género-Morosidad

Tabla cruzada Género*Morosidad				
Recuento		Ha tenido usted retrasos de pago en su crédito?		Total
		Si	No	
Seleccione el género al que pertenece	1 2	95 110	53 65	148 175
Total		205	118	323

Elaborado por: Toapanta (2019)

Tabla 51
Prueba Chi cuadrado Género-Morosidad

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,310 ^a	1	,578		
Corrección de continuidad ^b	,198	1	,656		
Razón de verosimilitud	,311	1	,577		
Prueba exacta de Fisher				,655	,328
Asociación lineal por lineal	,309	1	,578		
N de casos válidos	323				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 55,49.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Elaborado por: Toapanta (2019).

La probabilidad es mayor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis formulada, porque la variable género no tiene relación con la morosidad, por lo tanto, el chi cuadrado se obtiene que no es significativa.

7.3.2. Variables contrastadas: Estudio vs Morosidad

Las hipótesis a comprobar son:

Ho: El estudio NO influye en la morosidad de los créditos

H1: El estudio SI influye en la morosidad de los créditos

Los resultados se reportan en la siguiente tabla:

Tabla 52
Estudio vs Morosidad

Tabla cruzada Estudio*Morosidad

Recuento		Ha tenido usted retrasos de pago en su crédito?		Total
		Si	No	
Grado de instrucción	1	27	15	42
	2	87	31	118
	3	70	37	107
	4	25	31	56
Total		209	114	323

Elaborado por: Toapanta (2019)

Tabla 53
Prueba Chi cuadrado Estudio vs Morosidad

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,469 ^a	3	,000
Razón de verosimilitud	17,840	3	,000
Asociación lineal por lineal	9,571	1	,002
N de casos válidos	323		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6,06.

Elaborado por: Toapanta (2019)

La probabilidad es menos a 0,05 por lo que es posible aceptar la hipótesis alternativa, en donde el nivel de estudio de las personas encuestadas si influye en la morosidad, a fin de medir el grado de asociación de estas dos variables se utiliza el coeficiente de contingencia:

Tabla 54
Medida simétrica Estudio vs Morosidad

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coficiente de contingencia	,218	,000
N de casos válidos		323	

Elaborado por: Toapanta (2019)

La variable estudio tiene un grado de asociación con la morosidad del 21,8%, utilizando la escala de Cohen se tiene un grado de asociación de tamaño pequeño.

7.3.3. Variables contrastadas: Hijos vs Morosidad

Las hipótesis a comprobar son:

Ho: El número de hijos NO influye en la morosidad

H1: El número de hijos SI influye en la morosidad.

Tabla 55
Hijos vs Morosidad

Tabla cruzada Hijos*Morosidad

Recuento		Ha tenido usted retrasos de pago en su crédito?		Total
		Si	No	
Cuantos hijos tiene	1	27	26	53
	2	140	73	213
	3	43	9	52
	4	5	0	5
Total		215	108	323

Elaborado por: Toapanta (2019)

Tabla 56
Prueba Chi cuadrado Hijos vs Morosidad

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,453 ^a	3	,000
Razón de verosimilitud	24,852	3	,000
Asociación lineal por lineal	22,225	1	,000
N de casos válidos	323		

a. 2 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,23.

Elaborado por: Toapanta (2019)

La probabilidad es menor a 0,05 por lo cual se acepta la hipótesis alternativa, entonces significa que la variable hijos si influye en la morosidad, con la finalidad de medir la asociación de ambas variables se procede a realizar el coeficiente de contingencia:

Tabla 57
Medida simétrica Hijos vs Morosidad

		Medidas simétricas	
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,239	,000
N de casos válidos		323	

Elaborado por: Toapanta (2019)

La variable hijos tiene grado de asociación con la morosidad con un porcentaje de 23,9%, utilizando la escala de Cohen que permite tener efecto de tamaño pequeño.

7.3.4. Variables contrastadas: Edad vs Morosidad

Las hipótesis a comprobar son:

Ho: La edad NO influye en la morosidad

H1: La edad SÍ influye en la morosidad

Los resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 58
Edad vs Morosidad

Tabla cruzada Edad*Morosidad

Recuento		Ha tenido usted retrasos de pago en su crédito?		Total
		Si	No	
Su edad actual oscila en?	1	25	15	40
	2	66	21	87
	3	71	15	86
	4	69	15	84
	5	21	5	26
Total		252	71	323

Elaborado por: Toapanta (2019)

Tabla 59
Prueba Chi cuadrado Edad vs Morosidad

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,192 ^a	4	,056
Razón de verosimilitud	9,245	4	,055
Asociación lineal por lineal	8,344	1	,004
N de casos válidos	323		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 9,25.

Elaborado por: Toapanta (2019)

La probabilidad en esta variable es mayor a 0,05 por lo tanto se detalla que la edad no tiene relación con la morosidad.

7.3.5. Variables contrastadas: Estado Civil vs Morosidad

Las hipótesis a comprobar son:

Ho: El estado civil NO influye en la morosidad

H1: El estado civil SÍ influye en la morosidad

Los resultados se reportan en la siguiente tabla:

Tabla 60
Estado civil vs Morosidad

Tabla cruzada Estado*Morosidad

Recuento		Ha tenido usted retrasos de pago en su crédito?		Total
		Si	No	
Estado civil	1	38	26	64
	2	107	45	152
	3	23	6	29
	4	35	26	61
	5	12	5	17
Total		215	108	323

Elaborado por: Toapanta (2019)

Tabla 61
Prueba Chi cuadrado Estado civil vs Morosidad

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significaci3n asint3tica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,495 ^a	4	,000
Raz3n de verosimilitud	26,936	4	,000
Asociaci3n lineal por lineal	21,946	1	,000
N de casos v3lidos	323		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento m3nimo esperado es 6,38.

Elaborado por: Toapanta (2019)

La probabilidad en esta variable se observar que existe un valor menor a 0,05 por lo tanto se acepta la hip3tesis alternativa, entonces el estado civil detalla que, si tiene relaci3n con la morosidad, para medir el grado de asociaci3n de variables se utiliza el coeficiente de contingencia:

Tabla 62
Medida asim3trica Estado civil vs Morosidad

Medidas sim3tricas

		Valor	Significaci3n aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,248	,000
N de casos v3lidos		323	

Elaborado por: Toapanta (2019)

De acuerdo a la pr3ctica realizada la variable estado civil tiene un grado de asociaci3n con la morosidad con un valor de 24,8%, a la vez utilizando la escala de Cohen se tiene una relaci3n grande.

7.3.6. Variables contrastadas: Monto vs Morosidad

Las hip3tesis a comprobar son:

Ho: El monto NO influye en la morosidad

H1: El monto SÍ influye en la morosidad

Los resultados se reportan en la siguiente tabla:

Tabla 63
Monto vs Morosidad

Tabla cruzada Monto*Morosidad

Recuento		Ha tenido usted retrasos de pago en su crédito?		Total
		Si	No	
Monto de su crédito	1	57	27	84
	2	65	14	79
	3	49	9	58
	4	33	20	53
	5	18	8	26
	6	4	2	6
	7	5	0	12
Total		231	80	323

Elaborado por: Toapanta (2019).

Tabla 64
Prueba Chi cuadrado Monto vs Morosidad

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,935 ^a	6	,327
Razón de verosimilitud	6,477	6	,372
Asociación lineal por lineal	3,446	1	,063
N de casos válidos	323		

a. 3 casillas (21,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,23.

Elaborado por: Toapanta (2019)

La probabilidad en esta variable es mayor a 0,05 por lo tanto no tienen relación con la morosidad.

7.3.7. Variables contrastadas: Tiempo vs Morosidad

Las hipótesis a comprobar son:

Ho: El tiempo NO influye en la morosidad

H1: El tiempo SÍ influye en la morosidad

Los resultados se reportan en la siguiente tabla:

Tabla 65
Tiempo vs Morosidad

Tabla cruzada Tiempo*Morosidad

Recuento		Ha tenido usted retrasos de pago en su crédito?		Total
		Si	No	
Para que tiempo (años)	1	51	22	73
	2	148	26	174
	3	53	18	71
	Total	252	71	323

Elaborado por: Toapanta (2019)

Tabla 66
Prueba Chi cuadrado Tiempo vs Morosidad

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,276 ^a	2	,118
Razón de verosimilitud	4,217	2	,121
Asociación lineal por lineal	,813	1	,367
N de casos válidos	323		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 25,51.

Elaborado por: Toapanta (2019)

La probabilidad es de menos 0,05 por lo tanto no se acepta la hipótesis planteada por lo que la variable tiempo no afecta a la morosidad.

7.3.8. Variables contrastadas: Destino de crédito vs Morosidad

Las hipótesis a comprobar son:

Ho: El Destino de crédito NO influye en la morosidad

H1: El Destino del crédito SÍ influye en la morosidad

Los resultados se reportan en la siguiente tabla:

Tabla 67
Destino de crédito vs Morosidad

Tabla cruzada Destino*Morosidad

Recuento		Ha tenido usted retrasos de pago en su crédito?		Total
		Si	No	
Destino del	1	154	29	183
crédito	2	98	42	140
Total		252	71	323

Elaborado por: Toapanta (2019)

Tabla 68
Prueba Chi cuadrado Destino vs Morosidad

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,894 ^a	1	,344		
Corrección de continuidad ^b	,692	1	,405		
Razón de verosimilitud	,890	1	,345		
Prueba exacta de Fisher				,365	,202
Asociación lineal por lineal	,892	1	,345		
N de casos válidos	323				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 47,84.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Elaborado por: Toapanta (2019)

Los resultados de la siguiente tabla hacen referencia al porcentaje de probabilidad que supera el 0,05% por lo tanto no se acepta la hipótesis alternativa ya que la variable destino de crédito no afecta a la morosidad.

7.3.9. Variables contrastadas: Situación económica vs Morosidad

Las hipótesis a comprobar son:

H₀: La situación económica del país NO influye en la morosidad

H₁: La situación económica del país SÍ influye en la morosidad

Los resultados se detallan a continuación:

Tabla 69
Situación vs Morosidad

Tabla cruzada Situación*Morosidad

Recuento		Ha tenido usted retrasos de pago en su crédito?		Total
		Si	No	
Considera usted que la situación económica actual que atraviesa el país ha afectado sus ingresos?	1	225	65	290
	2	27	6	33
Total		252	71	323

Elaborado por: Toapanta (2019)

Tabla 70
Prueba Chi cuadrado Situación vs Morosidad

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,008 ^a	1	,930		
Corrección de continuidad ^b	,000	1	1,000		
Razón de verosimilitud	,008	1	,930		
Prueba exacta de Fisher				1,000	,530
Asociación lineal por lineal	,008	1	,930		
N de casos válidos	323				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 12,76.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Elaborado por: Toapanta (2019)

La probabilidad en este ámbito es mayor a 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis alternativa, motivo por el cual la variable destino de crédito, no afecta a la morosidad.

7.3.10. Variables contrastadas: Ahorro vs Morosidad

La hipótesis a comprobar es:

Ho: El ahorro NO influye en la morosidad

H1: El ahorro SÍ influye en la morosidad

Los resultados se detallan a continuación:

Tabla 71
Ahorro vs Morosidad

Tabla cruzada Ahorro *Morosidad

Recuento		Ha tenido usted retrasos de pago en su crédito?		Total
		Si	No	
Actualmente	1	53	31	84
sus ingresos le permiten ahorrar?	2	199	40	239
Total		252	71	323

Elaborado por: Toapanta (2019)

Tabla 72
Prueba Chi cuadrado Ahorro vs Morosidad

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,930 ^a	1	,003		
Corrección de continuidad ^b	8,183	1	,004		
Razón de verosimilitud	8,640	1	,003		
Prueba exacta de Fisher				,003	,002
Asociación lineal por lineal	8,906	1	,003		
N de casos válidos	323				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 30,30.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Elaborado por: Toapanta (2019)

La probabilidad es menor a 0,05 por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa puesto que la variable ahorro tiene relación con la morosidad, con el fin de comprobar si existe relación entre ambas variables se realiza el coeficiente de contingencia:

Tabla 73
Medidas simétricas Ahorro vs Morosidad

Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,168	,003
N de casos válidos		323	

Elaborado por: Toapanta (2019)

La variable ahorro tiene un grado de asociación con la morosidad a un valor de 16,80%, utilizando la escala de Cohen realizando una escala pequeña.

7.4. Grado de asociación

Para resumir de mejor manera los resultados, se presenta la siguiente tabla:

Tabla 74

Grado de asociación de las variables

Morosidad vs	Grado de instrucción	Cargas familiares	Estado Civil	Ahorro
	22,50%	24,60%	24,80%	16,80%

Fuente: Encuesta (2019)

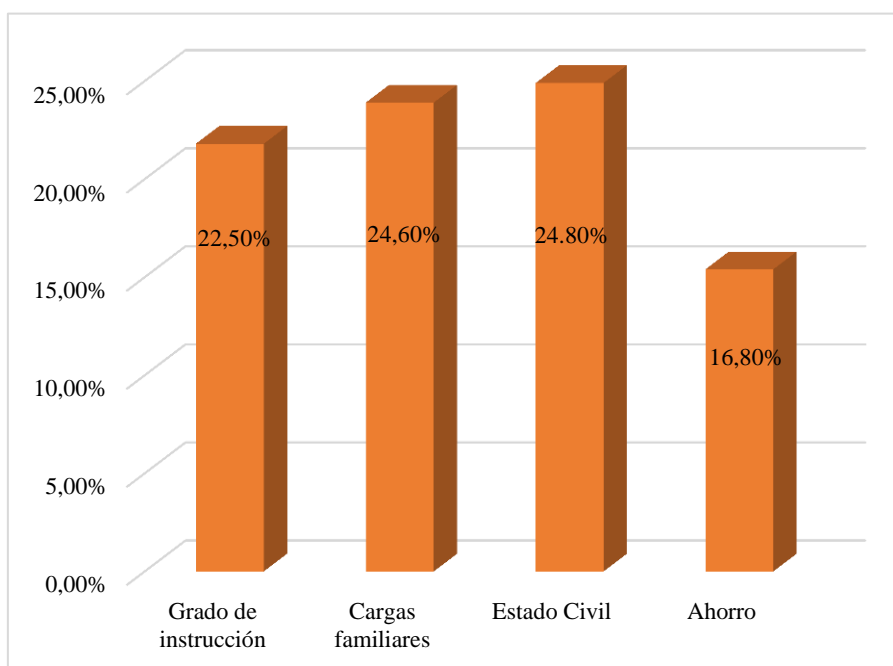


Figura 5. Grado de asociación de la morosidad

Fuente: Encuesta (2019)

Como se puede observar en la figura del grado de asociación de la variable morosidad, con las demás variables independientes mencionadas anteriormente se puede deducir que las que más afectan son el nivel de estudio, el número de hijos o cargas familiares, el estado civil y el ahorro, son los principales factores que hacen que la cooperativa entre en mora.

En el nivel de estudio afecta a la morosidad porque las personas no poseen conocimiento suficiente en el ámbito financiero, por lo que al no tener cultura financiera no cancelan oportunamente sus deudas.

La variable número de hijos en el proyecto de investigación, es verídico la información puesto que las familias tienden a obtener más gastos en sus hogares por ejemplo en la educación, alimentación, transporte, enfermedad y vestimenta, por lo tanto, existe más probabilidad de caer en mora, los gastos aumentan levemente y los precios de cada uno de ellos no son fijos, debido a esto no alcanzan las personas a completar para poder cancelar su deuda a tiempo.

Dentro del estado civil la población de caer en mora son todos en general, porque si es soltero su sueldo tiende a consumir en vanidades, paseo, fiestas, amigos entre otros, mientras que los casados ya presentan más responsabilidades en primer lugar en el sustento de la familia lo cual representan doble gasto y no pueden recoger la cantidad suficiente para cancelar su préstamo, las personas divorciadas/os muchos de ellos no trabajan porque hoy en día como ley está la pensión alimenticia por lo tanto se debe cumplir a cabalidad el pago correspondiente, entonces no cancela a tiempo debido al problema mencionado anteriormente.

La variable ahorro en el cual mediante la encuesta realizada a las personas mencionaron que los ingresos que perciben no les permiten ahorrar, ya que hoy en día los precios para las vendedoras o dueños de sus negocios han reducido, por lo tanto solo alcanza para la cancelación de arriendo y el sustento de su familia, además en este ámbito se presenta la inestabilidad laboral donde muchas de las personas manifestaron que hoy en día ya no existe mucho trabajo como en años anteriores porque existe gente extranjera quienes contratan a menor precio por lo tanto la gente del país se ve preocupado al no poder actuar ante esta problemática.

8. Impacto

8.1. Social

La cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Agencia Salcedo en el año 2019 ha registrado un 4,10% de morosidad con relación a la cartera total, siendo superior a las demás cooperativas de ahorro y crédito segmento uno de la provincia de Cotopaxi que actualmente tienen en ese año de referencia 3,10%, lo que demuestra una afectación crítica en la rentabilidad de la institución, enfatizándose que mientras más alta sea la morosidad, la cooperativa tendría mayor pérdida debido a que representa clientes que no pagan sus obligaciones en la fecha pactada, esto contribuye e impacta negativamente a la calidad de vida de la población debido a que la institución financiera no contaría con ingresos para seguir otorgando créditos a otros socios y además si estos se vuelve recurrente puede ocasionar el déficit de esta institución y provocaría la eliminación de puestos de trabajo incidiendo en la calidad de vida considerando que en Cotopaxi el 80% de su población se encuentra en los niveles de calidad medio- bajo. La cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi tiene un 32% más de incremento de morosidad con el resto de las cooperativas de la provincia de Cotopaxi.

Tabla 75
Porcentaje de morosidad en cooperativas

Cooperativas	Porcentaje de morosidad	Segmento
Cooperativa de ahorro y crédito Cooprogreso Ltda.	3,42%	Segmento 1
Cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.	2,08%	Segmento 1
Cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda.	3,46%	Segmento 1
Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.	2,65%	Segmento 1

Fuente: Segmentación de entidades del sector financiero popular y solidario año 2019

8.2. Económico

La provincia de Cotopaxi contribuye con el 1.6% al PIB del Ecuador lo que demuestra que es una provincia que económicamente aporta a los ingresos de la nación siendo la actividad de las cooperativas de ahorro y crédito, parte de esta contribución más aun de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi agencia Salcedo, que tiene total cartera por vencer de USD 10.764.591,99.

8.3. Técnico

El 27% de la población encuestada en la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi agencia Salcedo indican que si realizan acuerdos para el proceso de recuperación de cartera, mientras que el 72% de las personas manifiestan que la cooperativa **No** cuenta con una tecnificación adecuada para el proceso de morosidad por lo tanto las personas tienden atrasarse con más frecuencia, lo que sugiere que se plantee procesos y herramientas aprovechando el uso de la tecnología para realizar actividades preventivas para el seguimiento en la cobranza de los créditos

9. Propuesta

9.1. Tema de la propuesta

Plan de gestión administrativa orientado a disminuir la morosidad de los socios en la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Salcedo.

Empresa: Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Salcedo.

Ubicación: Provincia de Cotopaxi, cantón Salcedo

Dirección: Avenidas García Moreno y Quito.

Teléfono: (03) 2-729-327

Web: www.kullkiwasi.com.ec

Jefe de agencia: Lic. Miguel Pacari

9.2. Objetivos

9.2.1. General

- Diseñar un plan de gestión administrativa orientado a disminuir la morosidad de los créditos otorgados en la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Salcedo.

9.2.2. Específicos

- Proponer un mapa estratégico para brindar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades del cliente.
- Proponer objetivos estratégicos, iniciativas y estrategias que permitan un mejor desempeño en la organización.
- Definir los factores de éxito que inciden en el desarrollo de la cooperativa Kullki Wasi agencia Salcedo.

9.3. Antecedentes

El presente documento constituye una guía práctica para la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Salcedo con el propósito de cooperar en el planteamiento de estrategias para la recuperación de la cartera, desarrollo e implementación de un plan de gestión administrativa, tomando en cuenta las necesidades tanto del personal interno como el personal externo.

La cooperativa posee un manual de crédito en el cual están establecidas las políticas de otorgamiento de crédito y recuperación de cartera, pero los procesos no son lo suficientemente eficaces y actualizados, por tal motivo se propone plantear políticas que sirva de apoyo para el proceso de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera, el nuevo plan va adoptar nuevos métodos más sofisticados para evitar un alto índice de morosidad por parte de los clientes.

Uno de los motivos principales por el cual se decide la realización de un plan de gestión administrativa es el cambio que se realiza en los procesos, políticas, pasos estrategias que se utilizan al momento de la realización del cobro de una deuda y las necesidades del análisis de otorgamiento de crédito.

La gestión administrativa requiere de una adecuada toma de decisiones que permita a las empresas mantenerse en un mercado muy competitivo, esto demuestra que la acertada toma de decisiones es posible cuando los administradores manejan los procesos administrativos acertadamente y analizan la información financiera para poder actuar, sino describen la situación como una prioridad ante las expectativas deseadas, por tanto las empresas no serán sostenibles en el tiempo.

9.4. Caracterización de la cooperativa

Misión Actual

- Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito Intercultural que fortalece la calidad de vida, fomentando el desarrollo socioeconómico de nuestros asociados, con transparencia, seguridad y responsabilidad social.

Misión propuesta

Se ha considerado la siguiente misión de acuerdo al siguiente análisis, puesto a que en ciertos aspectos no se tomaron en cuenta algunos puntos como se detallan a continuación:

Tabla 76
Elementos claves

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Quiénes Somos?	Dentro de ello se determina el nombre de la empresa u organización
¿Qué Buscamos?	Se debe detallar los servicios que se va a brindar a la colectividad
¿Qué Hacemos?	Mencionar las expectativas y los requerimientos de la colectividad
¿Dónde lo Hacemos?	En lugares específicos de acuerdo a la investigación de mercado.
¿Por qué lo Hacemos?	Identificamos el posicionamiento de la Empresa.
¿Para quién Trabajamos?	Determinamos quienes van a ser los beneficiarios.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Salcedo.
Elaborado por: Toapanta (2019)

“Brindamos productos y servicios financieros de calidad, mediante una adecuada gestión y la minimización de riesgos, mejorando la calidad de vida de los socios y clientes, con productos y servicios de acuerdo a sus necesidades, basados en la equidad, solidaridad y el trabajo en equipo para la satisfacción de todos los grupos de interés cubriendo el territorio nacional.”

Visión Actual

La cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi Ltda., agencia Salcedo tiene definida la siguiente Visión:

- Ser una institución innovadora, reconocida y con enfoque de calidad.

Visión propuesta

Se ha considerado la siguiente visión de acuerdo al siguiente análisis, puesto a que en ciertos aspectos no se tomaron en cuenta algunos puntos como se detallan a continuación:

Tabla 77
Elementos claves

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Cuál es la imagen deseada de nuestro negocio?	Es el alcance de lo que se pretende conseguir en el futuro.
¿Cómo seremos en el futuro?	Se debe describir la perspectiva hacia un largo plazo.
¿Qué haremos en el futuro?	Lo que logrará obtener en el lapso de un largo tiempo.
¿Qué actividades desarrollaremos en el futuro?	Mencionar cual es la actividad a la que se debe regir para el alcance del desarrollo de la empresa.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Salcedo.
Elaborado por: Toapanta (2019)

“Seremos una institución con mayor liderazgo dentro del ámbito de cooperativas de ahorro y crédito, entregando productos y servicios de calidad con el compromiso, transparencia y responsabilidad de nuestro personal referente de trabajo y satisfacción de socios y clientes como nuestra finalidad de servicio.”

Objetivo.

La cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Agencia Salcedo tiene como objetivo principal mejorar la calidad de vida de las familias, empleados y en general a toda la sociedad, promoviendo así lazos de solidaridad, mediante la otorgación de servicios eficientes como son créditos, ahorros, inversiones, depósitos, entre otros

Ubicación.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., se encuentra ubicada en la Provincia de Cotopaxi, Parroquia San Miguel, Cantón Salcedo, entre las avenidas García Moreno y Quito.



Figura 33. Ubicación de la Coop. Agencia Salcedo
Adaptado de la Coop. Kullki Wasi

La cooperativa ofrece los siguientes servicios:

Tabla 78

Servicios que ofrece la cooperativa

Ahorros	Créditos	Servicios
Ahorros a la vista	Credi auto	
Ahorros a domicilio	Credi ahorro	Seguros de vida
Cuenta amiga la hormiguita	Credi inversión	Seguro exequial
Plan ahorro plus	Credi negocio	Cajeros automáticos
Captaciones	Credi efectivo	
	Credi convenio empresarial	

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Sucursal Salcedo

9.5. Matrices

a. Matriz FODA

FODA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI AGENCIA SALCEDO MATRIZ FODA

FORTALEZAS		DEBILIDADES	
F1	Posicionamiento en el mercado	D1	Falta de compañerismo
F2	Infraestructura moderna	D2	Personal administrativo no capacitado
F3	Contar con seguros de vida	D3	Deficiente clima laboral
F4	La Cooperativa ofrece una amplia diversidad de productos y servicios a sus socios y público en general.	D4	Escaso control y evaluación de gestión financiera
F5	Crecimiento en captación de socios	D5	Alto nivel de morosidad
F6	Satisface necesidades de los socios	D6	Demora en la atención al cliente
F7	Personal motivado para el desarrollo de las actividades en la cooperativa	D7	Inadecuado análisis a nuevos socios sujetos a créditos
F8	Alta calidad de cartera de créditos	D8	Inadecuado procesos de colocación
		D9	Demora en la entrega de créditos
		D10	Escaso control de actividades
		D11	Mala organización en cada área de trabajo
		D12	Bajos niveles de liquidez
		D13	Carencia de convenios publicitarios
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
O1	Promoción de créditos	A1	Alta competencia dentro del ámbito financiero.
O2	Apertura de nuevos servicios	A2	Sobreendeudamiento de socios
O3	Engrandecimiento institucional a través de nuevas agencias.	A3	Inestabilidad política y financiera
O4	Tasas de interés bajas incrementa demandas de créditos	A4	Capacidad de pago de los deudores
O5	Experiencia en el sector rural	A5	Cambio de políticas en el ente de control
O6	Avance de las Tics que permiten brindar un mejor servicio, agilizar los procesos y mejorar la comunicación.		
O7	Apoyo al sector microempresario, con la colocación de recursos económicos		
O8	Facilidad de las COAC para la realización de créditos emergentes y rápidos.		

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Toapanta (2019)

b. *Matriz efe*

MATRIZ DE EVALUACIÓN INTERNOS (EFE)
FACTORES EXTERNOS

	OPORTUNIDADES	Ponderación	Calificación	Puntuación ponderada
01.	Promoción de créditos	0,10	4	0,40
02.	Apertura de nuevos servicios	0,09	4	0,36
03.	Engrandecimiento institucional a través de nuevas agencias.	0,10	4	0,40
04.	Tasas de interés bajas incrementa demandas de créditos	0,10	4	0,40
05.	Experiencia en el sector rural	0,06	4	0,24
06.	Avance de las Tics que permiten brindar un mejor servicio, agilizar los procesos y mejorar la comunicación.	0,06	4	0,24
07.	Apoyo al sector microempresario, con la colocación de recursos económicos	0,05	4	0,20
08.	Facilidad de las COAC para la realización de créditos emergentes y rápidos.	0,10	4	0,40
	AMENAZAS			
A1.	Alta competencia dentro del ámbito financiero.	0,10	1	0,10
A2.	Sobreendeudamiento de socios	0,06	1	0,06
A3.	Inestabilidad política y financiera	0,07	1	0,07
A4.	Capacidad de pago de los deudores	0,05	1	0,05
A5.	Cambio de políticas en el ente de control	0,06	1	0,06
	Totales	100%		2,58

Impacto

Oportunidad importante 4

Oportunidad menor 3

Amenaza menor 2

Amenaza importante 1

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Toapanta (2019)

c. *Matriz EFI*

MATRIZ DE EVALUACIÓN ENTORNOS (EFI) FACTORES INTERNOS

	DEBILIDADES	Ponderación	Calificación	Puntuación ponderada
D1	Falta de compañerismo	0,04	2	0,08
D2	Personal administrativo no capacitado	0,06	1	0,06
D3	Deficiente clima laboral	0,05	2	0,10
D4	Escaso control y evaluación de gestión financiera	0,05	2	0,10
D5	Alto nivel de morosidad	0,07	1	0,07
D6	Inadecuada atención al cliente	0,06	2	0,12
D7	Inadecuado análisis a nuevos socios sujetos a créditos	0,06	1	0,06
D8	Inadecuado procesos de colocación	0,07	1	0,07
D9	Demora en la entrega de créditos	0,04	2	0,08
D10	Escaso control de actividades	0,05	2	0,10
D11	Mala organización en cada área de trabajo	0,04	2	0,08
D12	Bajos niveles de liquidez	0,05	1	0,05
D13	Carencia de convenios publicitarios	0,05	2	0,10
	FORTALEZAS			
F1.	Posicionamiento en el mercado	0,03	4	0,12
F2.	Infraestructura moderna	0,05	4	0,20
F3.	Contar con seguros de vida	0,03	3	0,09
F4.	La Cooperativa ofrece una amplia diversidad de productos y servicios a sus socios y público en general.	0,04	3	0,12
F5.	Crecimiento en captación de socios	0,04	4	0,16
F6.	Satisface necesidades de los socios	0,04	3	0,12
F7.	Personal motivado para el desarrollo de las actividades en la cooperativa	0,03	3	0,09
F8.	Alta calidad de cartera de créditos	0,05	3	0,15
	Totales	1,00		2,12

Impacto

Debilidad mayor 1
Debilidad menor 2
Fortaleza menor 3
Fortaleza mayor 4

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Toapanta (2019)

d. *Matriz IE*

MATRIZ INTERNA - EXTERNA (IE)					
		SÓLIDO 3.0 A 4.0	PROMEDIO 2.0 A 2.99	DÉBIL 1.0 A 1.99	
					EFE 2,58
					EFI 2,12
TOTALES DE LA MATRIZ EFE	ALTO 3.0 A 4.0	I	II	III	
	MEDIO 2.0 A 2.99	IV	V COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI	VI	
	BAJO 1.0 A 1.99	VII	VIII	IX	

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Toapanta (2019)

Observando la matriz IE se puede concluir que la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Salcedo puede introducir estrategias de crecimiento y desarrollo ya que se ubica en el V cuadrante, que quiere decir que se pueden utilizar estrategias que permitan mejorar la comunicación tanto en el ámbito interno como en el externo, además se pueden incluir estrategias para reducir la morosidad.

e. *Matriz MPC*

MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO FACTORES DE ÉXITO

Área trabajo
Prioritaria

ACTORES	Peso	COOPERATIVA KULLKI WASI AGENCIA SALCEDO		COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OSCUS LTDA		COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO	
		Impacto	Peso Ponderado	Impacto	Peso Ponderado	Impacto	Peso Ponderado
Posición en el mercado	0,20	3	0,60	3	0,60	2	0,40
Comunicación con trabajadores y colaboradores	0,15	2	0,30	3	0,45	2	0,30
Nivel de tecnología que maneja	0,15	1	0,15	2	0,30	2	0,30
Calidad del servicio	0,20	1	0,20	3	0,60	2	0,40
Promoción publicitaria	0,15	2	0,30	4	0,60	2	0,30
Administración	0,15	3	0,45	2	0,30	2	0,30
TOTAL	1,00		2,00		2,85		2,00

Impacto	Debilidad Importante 1	Fortaleza menor 3
	Debilidad menor 2	Fortaleza importante 4

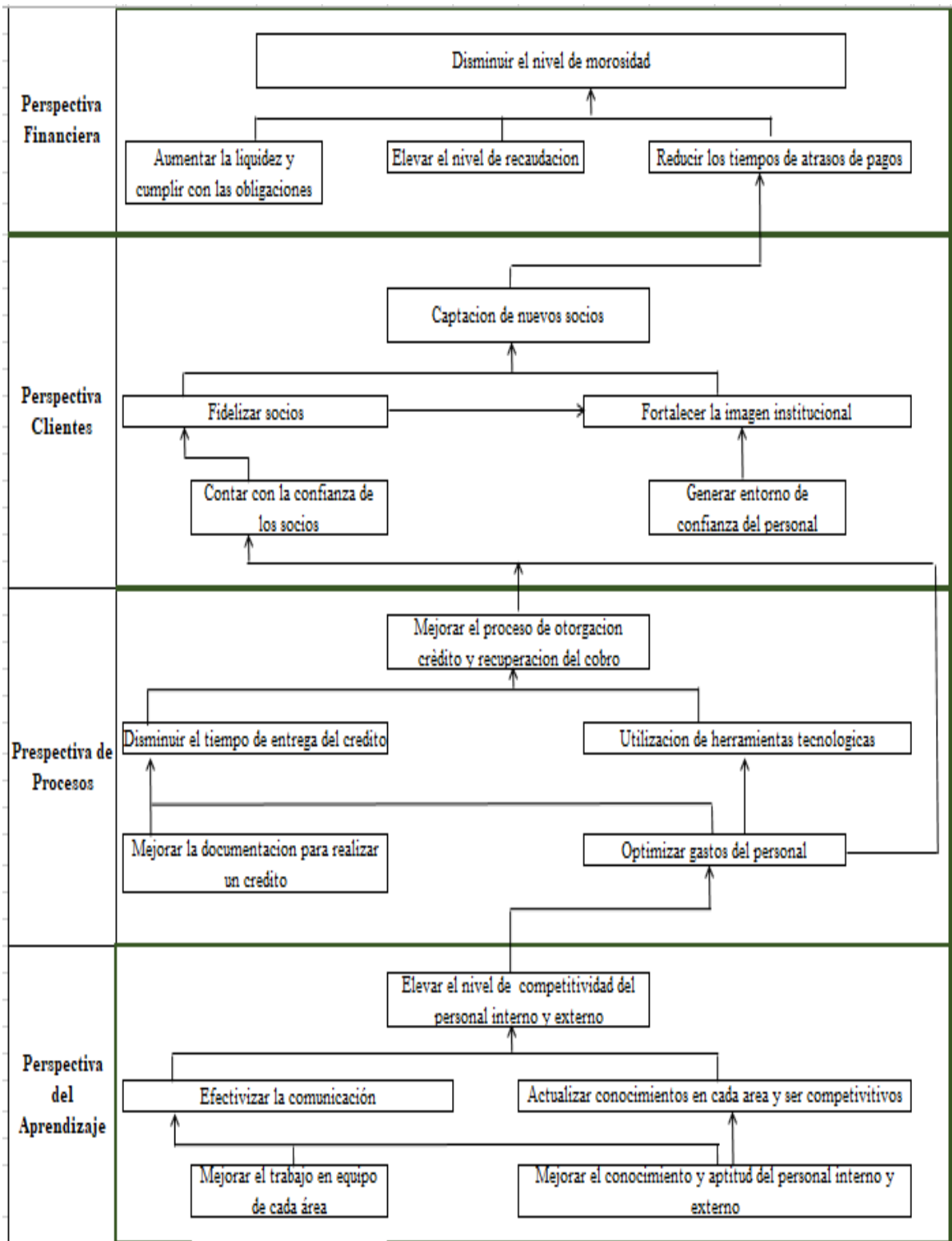
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Toapanta (2019)

f. FODA cruzado

MATRIZ FODA CRUZADO		FORTALEZAS		DEBILIDADES	
		F1	Posicionamiento en el mercado	D1	Falta de compañerismo
		F2	Infraestructura moderna	D2	Personal administrativo no capacitado
		F3	Contar con seguros de vida	D3	Deficiente clima laboral
		F4	La Cooperativa ofrece una amplia diversidad de productos y servicios a sus socios y público en general.	D4	Escaso control y evaluación de gestión financiera
		F5	Crecimiento en captación de socios	D5	Alto nivel de morosidad
		F6	Satisface necesidades de los socios	D6	Demora en la atención al cliente
		F7	Personal motivado para el desarrollo de las actividades en la cooperat	D7	Inadecuado análisis a nuevos socios sujetos a créditos
		F8	Alta calidad de cartera de créditos	D8	Inadecuado procesos de colocación
		D9	Demora en la entrega de créditos		
		D10	Escaso control de actividades		
		D11	Mala organización en cada área de trabajo		
		D12	Bajos niveles de liquidez		
		D13	Carencia de convenios publicitarios		
OPORTUNIDADES		ESTRATEGIAS FO		ESTRATEGIAS DO	
O1	Promoción de créditos	F4-06 Aprovechar las Tics para promover la variedad de productos y servicios de la cooperativa y diseñar las mismas en base a las necesidades y poder adquisitivo del cliente/socio. F5.03 Crear convivencias de integración para toda la entidad. F7.05 Realizar un plan que incluya charlas de motivación y capacitación en las áreas que el personal lo requiera. F8.04 Reducir tiempo en el proceso de concesión de créditos y entrega de productos financieros. F3.01 Realizar mejoras en el plan publicitario existente, que mantenga y capte nuevos socios.	D5.04 Establecer políticas de pago para disminuir el índice de morosidad, con incentivos de descuento para usuarios puntuales	D2.06 Implementar un programa de evaluación del desempeño para estimular la permanencia del personal D1.05 Realizar cursos y talleres con la finalidad de tener un acercamiento de compañerismo D6.06 Implementar programas de capacitación para el servicio de atención al cliente D13.01 Realizar convenios con medios de comunicación para fortalecer la imagen D9.05 Disminuir la documentación con la finalidad de brindar un servicio eficiente	
O2	Apertura de nuevos servicios				
O3	Engrandecimiento institucional a través de nuevas agencias.				
O4	Tasas de interés bajas incrementa demandas de créditos				
O5	Experiencia en el sector rural				
O6	Avance de las Tics que permiten brindar un mejor servicio, agilizar los procesos y mejorar la comunicación.				
O7	Apoyo al sector microempresario, con la colocación de recursos económicos				
O8	Facilidad de las COAC para la realización de créditos emergentes y rápidos				
AMENAZAS		ESTRATEGIAS FA		ESTRATEGIAS DA	
A1	Alta competencia dentro del ámbito financiero.	F6.A1 Aprovechar la experiencia en el mercado y analizar el comportamiento de los socios F8.A4 Incentivar a los socios con sorteos enfocándose en la puntualidad de F5.A2 Actualizar la base de datos para evitar el riesgo de morosidad	D5.A2 Fomentar el ahorro a los socios impidiendo altos niveles de morosidad	D11.A3 Impulsar la creación de un departamento legal D12.A1 Buscar mecanismos que le permitan competir, en cuanto a productos y ser	
A2	Sobreendeudamiento de socios				
A3	Inestabilidad política y financiera				
A4	Capacidad de pago de los deudores				
A5	Cambio de políticas en el ente de control				

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Toapanta (2019)

g. Mapa estratégico



Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Toapanta (2019)

PERSPECTIVA	OBJ. GENERAL	OBJ. ESTRATEGICOS	INICIATIVAS	META	INDICADOR		FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE
APRENDIZAJE	Elevar el nivel de competitividad del personal interno y externo	Mejorar el conocimiento y aptitud del personal interno y externo	Generar un plan de capacitación estratégica enfocadas en la atención al cliente	40%	Reporte de Participación	Conteo de numero de capacitaciones por área	Semestral	Jefe de agencia
			Crear convivencias de integración para toda la entidad.					
		Mejorar el trabajo en equipo de cada área	Talleres grupales basada en las necesidades de cada área	30%			Trimestral	Jefe de agencia
			Adecuar horarios igualitarios para cada área de trabajo					
		Actualizar conocimientos en cada área y ser competitivos	Proveer a los empleados recursos necesarios para trabajar	70%	Índice de personal capacitado	Total personas capacitados/total empleados	Anual	Asistente Jefe de agencia
			Realizar un plan que incluya charlas de motivación y capacitación en las áreas que el personal lo requiera.					
		Efectivizar la comunicación	Realizar cursos y talleres con la finalidad de tener un acercamiento de compañerismo	30%	Índice de comunicación	Total personas capacitados/total empleados	Semestral	Jefe de agencia

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Toapanta (2019)

PERSPECTIVA	OBJ. GENERAL	OBJ. ESTRATÉGICOS	INICIATIVAS	META	INDICADOR		FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE
PROCESOS	Mejorar el proceso de otorgación de crédito y recuperación de cobro	Optimizar gastos de tipo personal	Disminuir la documentación con la finalidad de brindar un servicio eficiente	50%	Cliente satisfecho	cliente satisfecho/total de socios	Semestral	Jefe de agencia
		Mejorar la documentación para realizar un crédito	Reducir tiempo en el proceso de concesión del crédito y entrega de productos financieros	70%	Nivel de calidad		Semestral	Jefe de agencia
		Utilización de herramientas tecnológicas	Aprovechar la evolución de la tecnología y mejorar el proceso de otorgación del crédito	30%	Nivel de conocimiento sobre Tics		Mensual	Jefe de agencia Asistente Personal Interno
		Disminuir el tiempo de entrega del crédito	Buscar mecanismos que le permita competir en cuanto a productos y servicios	20%	Tiempo de entrega		Mensual	Departamento de crédito

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Toapanta (2019)

PERSPECTIVA	OBJ. GENERAL	OBJ. ESTRATÉGICOS	INICIATIVAS	META	INDICADOR		FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE
CLIENTES	Captación de nuevos socios	Fidelizar socios	Incentivar a los socios con sorteos enfocándose en la puntualidad de pago	40%	clientes satisfechos	número de clientes satisfechos/total de socios	Anual	Jefe de agencia
		Contar con la confianza de los socios	Aprovechar la experiencia en el mercado y analizar el comportamiento de los socios	25%			Anual	Jefe de agencia
		Fortalecer la imagen institucional	Realizar convenios con medios de comunicación para fortalecer la imagen	60%	reporte de socios nuevos	número de socios nuevos/total socios	Semestral	Jefe de agencia
		Generar entorno de confianza del personal	Implementar un programa de evaluación del desempeño para estimular la permanencia del personal	30%			Anual	Jefe de agencia

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Toapanta (2019)

Perspectiva	Obj. General	Obj. Estratégicos	INICIATIVAS	META	INDICADOR		FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE
FINANCIERO	Disminuir el nivel de morosidad	Aumentar la liquidez y cumplir con las obligaciones de pago	Fomentar el ahorro a los socios impidiendo altos niveles de morosidad	40%	cumplir con las obligaciones y servicios al socio	Fondos disponibles/total depósitos a corto plazo	Semestral	Jefe de agencia Asistente de crédito Departamento de crédito
		Elevar el nivel de recaudación	Impulsar la creación de un departamento legal	50%	Índices de liquidez	Activos corrientes/Pasivos corrientes	Semestral	Jefe de agencia Asesores
		Reducir los tiempos de atrasos de pago	Establecer políticas de pago para disminuir el índice de morosidad, con incentivos de descuentos para usuarios puntuales	70%	Rotación de cuentas por pagar	Días año/periodo de pago promedio	Mensual	Jefe de agencia

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Toapanta (2019)

CADENA DE VALOR PROPUESTA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA AGENCIA SALCEDO



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Toapanta (2019)

Políticas para el otorgamiento de crédito

Esta fase del proceso es fundamental para el otorgamiento de crédito lo cual permite garantizar la información indispensable del solicitante:

Objetivo: control adecuado de la concesión de crédito

A continuación, se detalla los 5 procedimientos básicos que la cooperativa debe realizar para la solicitud de un crédito:

Asesoramiento al cliente

- El asesor de crédito ofrece atención personalizada a los clientes.
- La solicitud de crédito es la documentación que cada cooperativa tiene un formato establecido, lo que permite la información necesaria para el otorgamiento del crédito y sus requisitos básicos son: cédula de identidad, copia de la planilla de servicio básico, rol de pagos.
- La información debe ser verídica con letra legible: dirección, calles, barrio y la ciudad.
- El solicitante debe indicar la capacidad de pago, el cual debe ser demostrado por sus ingresos (demostrado por rol de pagos o certificados de los insumos)
- El socio debe proporcionar referencias personales.

Evaluación al solicitante

- Analizar la información entregada por parte del solicitante en el ámbito económico, financiero, entre otros.
- Sin verificación no se concederá el crédito.
- Las referencias por recomendación no deberán ser familiares.
- El tiempo estimado para el análisis de la información deberá ser mínimo un día.

Aprobación o denegación del crédito

- Los motivos por el cual no será concedido un crédito al socio son los siguientes:

Menor de edad

Información proporcionada no es verdadera

Incumplimiento de pagos en créditos anteriores y se encuentre en la central de riesgos.

Situación laboral no estable o se encuentre desempleado

La situación judicial del socio y garante

Condiciones para la concesión del crédito

- Tiene una cuenta en la institución
- No presentar morosidad
- Contar con documentos totalmente llenos y firmados
- Presentar documentos originales y copias del socio y garante
- Presentar documentos de servicios básicos

Supervisión y monitoreo

- La inspección y monitoreo se realizará con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las políticas de acuerdo a la información del cliente.
- Establecer reglas para evaluar el historial de los créditos otorgados.
- Garantizar la legalidad de los créditos mediante la documentación presentada.
- El tiempo estimado para la concesión de un crédito será máximo de 5 días.

Manejo y control de créditos

- Se garantizará el recobro de las carteras de crédito de acuerdo a las cuotas cobradas.
- La documentación debe estar firmada y archivada

- El expediente debe estar archivada y guardada en el departamento de créditos.

Políticas para la cobranza

Objetivo: Mejorar los procesos de la recuperación de la cartera de crédito

Para el proceso de recuperación de cartera la cooperativa debe seguir 3 pasos y son:

La cobranza.

- La administración del cobro es responsabilidad del departamento de crédito.
- El cobro será efectuado mediante cheques, depósitos y transacciones emitidas en la institución financiera.
- El jefe de agencias y el responsable de la cartera de crédito deberá informar al socio sobre la deuda que mantiene en la cooperativa y recordar el valor a pagar a través de medios como son: llamadas telefónicas, notificaciones, correos electrónicos y visitas al cliente.
- Todo proceso realizado al momento de otorgar crédito guardar y archivar la documentación entregada por el cliente.
- El proceso de cobro deberá ser de manera directa y personal.
- La persona responsable de crédito será la encargada de las visitas a los socios que adeudan.

Gestión de la recuperación de la cartera.

- El área de crédito deberá elaborar y enviar a los clientes las notificaciones respectivas 5 días antes de su vencimiento.
- En el caso de cuotas vencidas, la persona responsable deberá realizar llamadas telefónicas para verificar la razón por la cual el cliente no ha realizado el pago al tercer día del vencimiento.

- Si el socio persiste el incumplimiento, la persona encargada del proceso de recuperación de cartera deberá realizar una notificación donde se recuerde al cliente que el retraso de sus cuotas genera intereses de mora.
- Si el cliente no atendió al segundo llamado se deberá realizar una tercera notificación solicitándole que se presente a la oficina a cancelar los intereses de mora, o solicitar un refinanciamiento del crédito se visitará al cliente al segundo mes de vencimiento.

Cobro jurídico.

- En el caso de que el cliente no haya hecho caso a ningún llamado se le realizara una visita por parte del abogado para el proceso de embargo.
- El gerente de la cooperativa y la persona encargada de cobro deberán llegar a condiciones por términos legales.
- El responsable de los cobros debe facilitar al abogado toda la información del proceso de recuperación de cartera para que pueda continuar con los trámites legales para el cobro de la deuda.
- Si el abogado consigue un arreglo con el cliente para la recuperación de cobro deberá informar a la cooperativa.
- En caso que no logre con el proceso de recuperación de cartera se procederá al trámite de efectivizar el documento firmado por el cliente.

9.6. Costo del plan

Tabla 79
Costos del plan

ACCIÓN	RESPONSABLE	V. Unitario
Diseño de políticas		
Suministros de oficina		
Llamadas		
Notificaciones		
Visitas personales	Asesores de créditos	\$1000
ESTRATEGIAS		
Apertura de capacitación	Jefe de agencia	
Intervención del jefe de agencia	Jefe de agencia	
Desarrollo de capacitación	Facilitador	\$2000.00
Utilización de materiales	Facilitador	\$800.00
Incentivo	Jefe de agencia	\$2000.00
Compromiso	Personal y personal administrativo	
Clausura	Jefe de agencia	
TOTAL		\$5800.00

Fuente: Toapanta (2019)

10. Conclusiones

Luego de haber realizado el respectivo análisis a la Cooperativa se pudo detectar hallazgos positivos y negativos, los cuales son datos importantes para la elaboración del modelo del mapa estratégico, para el desarrollo de dicho modelo se plasmó el respectivo diagnóstico de cada uno de los factores que tienen impacto con la institución tanto interno como externo, se realizó la matriz Foda, visión, misión, objetivos estratégicos, indicadores e iniciativas.

Del diagnóstico se desprende que la problemática de la cooperativa es la morosidad, puesto que el sistema financiero acepta solo un 3,10% a nivel de todas las cooperativas de ahorro y crédito, de acuerdo al estudio realizado se deduce que la cooperativa tiene un porcentaje del 4.10% de morosidad siendo una problemática desfavorable porque afecta a la rentabilidad de la misma, además se observa que la cooperativa no cuenta con una tecnificación adecuada en el proceso de recuperación de cartera por tal motivo se establece estrategias con la finalidad de tener contacto con el cliente y reducir la morosidad.

Se utilizó la herramienta estadística chi cuadrado, en donde se relacionó la variable morosidad con todas las variables que afectan a la misma, una vez arrojada los datos se observa que las variables que perjudican a la morosidad son: el estado civil de las personas, el nivel de educación, las cargas familiares y el ahorro, además el coeficiente de Cohen determina que el grado de asociación más fuerte es el estado civil con 24,80%, las cargas familiares con un 24,60%, grado de instrucción con 22,50% y el ahorro con 16,80%.

La cooperativa no tiene establecido las políticas de otorgamiento de crédito y recuperación de cartera por lo tanto incrementa la morosidad, debido a que el seguimiento de cartera no es adecuado, para ello se propone el diseño de un plan de gestión administrativa con la finalidad de que se implemente las políticas crédito en base a las 5C`s del crédito.

11. Recomendaciones

Realizar un constante seguimiento a los clientes desde el momento en que se otorga un crédito hasta que finalice la cancelación total, a fin de que la morosidad siga disminuyendo y no provoque perjuicios a la cooperativa.

La cooperativa de ahorro y crédito para recuperar la cartera debe contar con una actualización de datos constantemente, en este caso debe poner en práctica políticas de crédito y recuperación de cartera, las estrategias mencionadas en el desarrollo de la propuesta con el fin de tener acercamiento con el cliente moroso.

Los asesores de crédito deben realizar una correcta la evaluación en el otorgamiento de los créditos, deben enfocarse en las cargas familiares, nivel de estudio, estado civil de los socios puesto que sus gastos se incrementan en varios elementos que son de uso primordial en el hogar, además debe tomar en cuenta la variable ahorro porque hoy en día muchas de las personas en cuanto al ingreso percibido no tienen la capacidad de guardar su dinero.

La cooperativa debe basarse en las nuevas políticas de crédito y cobranza fijadas por el investigador, ser analizadas por el jefe de agencia conjuntamente con el departamento de crédito y de ser posible ser ejecutadas.

12. Bibliografía

- Aguilar, G., & Camargo, G. (Abril de 2004). Analisis de la morosidad de las instuciones microfinancieras (Peru). Peru: Institutos de estudios peruanos.
- Alvarez, E. (2014). Analisis de la morosidad en las instituciones microfinancieras(IFMS) en el Perú. *Titulo de economista*. Universidad Nacional de Piura, Peru.
- Andrade, M. (2008). *definicion.de*. Recuperado el 27 de Junio de 2015, de definicion.de: <http://definicion.de/recursos-economicos/>
- Astudillo, M. (2012). *Fundamentos de la economia*. Mexico: Probooks.
- Atacusì, V. (2019). Colocacion de productos financieros y desarrollo de finanzas sostenibles en las cooperativas de ahorro y credito segmento uno de la provincia de Tungurahua. (*Grado Académico de Magíster*). Universidad Tecnica de Ambato, Ambato.
- Avad, J. (agosto de 2010). *Producto Interno bruto*. Recuperado el 18 de mayo de 2015, de monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos82/producto-interno-bruto/producto-interno-bruto2.shtml>
- Banco Central del Ecuador. (2007). *Costos del credito y rendimiento de captaciones*. Quito: Banco Central del Ecuador.
- Banco Central Del Ecuador. (15 de 10 de 2019). *Banco Central Del Ecuador*. Obtenido de Banco Central Del Ecuador: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/TasasHistorico.htm>
- Banco Central del Ecuador. (2019). *contenido.bce.fin.ec*. Obtenido de contenido.bce.fin.ec: https://contenido.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=riesgo_pais
- Banco Central del Ecuador. (25 de Marzo de 2019). *Inflacion Mensual General (en porcentaje)*. Obtenido de: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/ElBancoCentral/BCEDolarizacion.pdf>
- Barroso, A., & Barriuso, C. (04 de Mayo de 2014). *Las empresas familiares*. Obtenido de https://www.unex.es/conoce/luex/centros/eia/archivos/iag/2014/2014_04%20Las%20empresas%20familiares.pdf
- Bernal, C. (2006). *Metodologia de la investigacion. Para administracion, economia, humanidades y ciencias sociales* (2 ed.). Mexico: Pearson.

- Brachfield, P. (2003). *Recobrar impagados y negociar con morosos*. Barcelona: Gestion 2000.
- Brachfield, P. (2008). *Memorias de un cazador de morosos*. España: Gestion 2000.
- Brachfield, P. (2009). *Gestion del credito y cobro* . Barcelona: Profit.
- Calderon, R. (2014). La gestion del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad en la caja municipal de ahorro y credito Trujillo-Agencia Sede Institucional-periodo 2013. (*Licenciado en administracion*). Universidad Nacional de Trujillo, Peru, Trujillo.
- Carretero, M. &. (25 de Agosto de 2011). *La participación de las mujeres en las cooperativas agrarias*. Obtenido de:
http://www.igualdadenaempresa.es/recursos/monograficos/docs/mujeres_en_las_cooperativas.pdf
- Carucci, F. (18 de Junio de 2003). *Planificacion estrategica por problemas: Un enfoque participativo*. Obtenido de:
<http://www.ildis.org.ve/website/administrador/uploads/planificacionestrategica.pdf>
- Castillo, A. (05 de abril de 2010). *Administracion de sueldos y salarios*. Recuperado el 18 de mayo de 2015, de monografias.com:
<http://www.monografias.com/trabajos101/administracion-sueldos-y-salarios/administracion-sueldos-y-salarios.shtml>
- censos, I. n. (19 de Noviembre de 2019). *Indices de precios al consumidor*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/canasta/>
- CEPAL. (Marzo de 2018). *Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe* . Obtenido de:
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44326/124/BPE2018_Ecuador_es.pdf
- Chavez, A. (20 de Febrero de 2012). *www.buenastareas.com*. Recuperado el 27 de Junio de 2015, de *www.buenastareas.com*: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Factores-Economicos/4445572.html>
- Chavez, E., & Yanez, E. (2015). Incidencia de la ley orgànica de economia popular y solidaria en las cooperativas de ahorro y credito en el canton Latacunga del 1 de

- Enero al 31 Diciembre del 2013. *Tesis de Grado*. Universidad Tècnica de Cotopaxi, Latacunga.
- Chiavenato, I. (2004). *Introduccion a la teoria general en administraciòn* . Colombia: Mc Graw Hill.
- Comercio. (27 de Mayo de 2012). *Confirmado: El Ecuador esta sobreendeudado*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/confirmado-ecuador-sobreendeudado.html>
- Córdoba, M. (2012). *Gestion Financiera*. Bogota: Ecoe.
- Correa, L., & Izquierdo, R. (15 de Junio de 2019). *Expertos economicos de Universidades*. Obtenido de:
econolatin.com/coyuntura/pdf/Ecuador/Informe_economia_ecuador_noviembre_2019.pdf
- Correa, R. &. (28 de Noviembre de 2019). *Protestas sociales en Ecuador por la eliminaciòn de subsidios a combustibles*. Obtenido de:
http://www.econolatin.com/coyuntura/pdf/Ecuador/Informe_economia_ecuador_noviembre_2019.pdf
- Díaz, F. (18 de Diciembre de 2018). *Superintendencia de Bancos. Boletín de series bancos privados. Base de datos*. Obtenido de:
[Estadísticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wpc_content/uploads/sites/4/downloads/2018/12/determinantes_tasa_morosidad_nov-18.pdf](http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wpc_content/uploads/sites/4/downloads/2018/12/determinantes_tasa_morosidad_nov-18.pdf)
- Ecuador, B. C. (24 de Octubre de 2014). *Indices de precios al Consumidor*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/home1/estadisticas/bolmensual/IEMensual.jsp>
- Ecuadorencifras. (2015). *www.ecuadorencifras.gob.ec*. Recuperado el 27 de Junio de 2015, de [www.ecuadorencifras.gob.ec](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/canasta/): <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/canasta/>
- Espín, O., & Rodríguez, C. (2013). Metodología para un Scoring de clientes sin referencias crediticias. *Cuaderno de economía*, 59(32), 165.
- Fayol, H., & Taylor, F. (28 de Enero de 2013). *Principios de la administracion científica*. Obtenido de:
https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf

- Fernandez, M. (2004). El impacto de la enfermedad en la familia. *Facultad de medicina* (47) 6, 300.
- Fiallos, M. (2017). Determinantes de morosidad macroeconomicos en el sistema bancario privado en el Ecuador. (*Maestria en finanzas y gestion de riesgos*). Universidad Andina Simòn Bolivar, Quito.
- Figueroa, A. (2015). Propuesta de un modelo de gestiòn estrategica orientada a aumentar la productividad y ventaja competitiva de ahorro y crèdito "Crediamigo" Ltda. *Magister en Administraciòn de empresas*. Pontificia Universidad Catolica del Ecuador, Quito, Pichincha, Ecuador.
- Gitman, L. (2003). *Principios de administracion financiera*. Mexico: Pearson.
- Gualle, V. (2010). Diseño de un modelo de gestiòn estratègica para la Cooperativa de ahorro y credito "Alangasi Ltda". (*Tesis presentada para la obtencion de Ingenieria Comercial*). Escuela Politecnica del Ejercito, Quito, Pichincha.
- Hernandez, R. (2014). *Metodologia de la investigacion* . Mexico: McGRAW-HILL.
- Hernandez, R; Fernandez, C; Baptista, M. (08 de Agosto de 2014). *Metodologia de la investigacion*. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administraciòn (1era ed)*. Colombia: Fondo Editorial ITM.
- Icaza, V. (2017). Diseño de un modelo de credito y cobranzas para la empresa Chova del Ecuador S.A. (*Titulo de Ingenieria en Finanzas y Auditoria*). Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Sangolqui, Pichincha.
- Ildefonso, E. (2005). *Analisis de encuestas*. Madrid: ESIC.
- INEC. (Domingo de Marzo de 2012). *Resumen metodologico y resultados principales*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Encuesta_Nac_Ingresos_Gastos_Hogares_Urb_Rur_ENIGHU/ENIGHU-2011-2012/Metologia_ENIGHUR_2011-2012_rev.pdf
- INEC. (20 de Septiembre de 2019). *Indicadores Laborales*. Obtenido de [ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web_inec/EMPLEO/2019/Septiembre/201909_Mercado_Laboral.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web_inec/EMPLEO/2019/Septiembre/201909_Mercado_Laboral.pdf)
- Iranzo. (2008). *Introduccion al Riesgo Pais*. España: Banco de España.

Istituto Nacional de Estadísticas y Censos. (19 de Septiembre de 2019). *Encuesta nacional de empleo y subempleo*. Obtenido de:

https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2019/Septiembre/201909_Mercado_Laboral.pdf

Izquierdo, L. &. (s.f.). *Expertos Económicos de Universidades*. 2019. Universidad Autónoma de Madrid, España.

Lamberto, Gamboa, M., Pèrez, R., & Almonte, J. (04 de Febrero de 2013). *Cambio de la sexta C del crédito.Ciclo del riesgo*. Obtenido de <http://cicloderiesgo.com/mexico-ciclo-de-riesgo-4.pdf>

Landeo, W. (16 de Diciembre de 2011). *Factores que determinan la morosidad de tarjetas de crédito de una empresa especializada en créditos de consumo*. Obtenido de <file:///D:/Downloads/Dialnet-LaComposicionDelAhorroDeLasFamilias-5582183.pdf>

Lindao, E., Erazo, J., & Gonzales, M. (04 de Febrero de 2004). *Riesgo país. Principales determinantes y su incidencia*. Obtenido de:

<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/652/1/1211.pdf>

Lopez, R. (2016). La morosidad y sus impacto en la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y credito La Rehabilitadora. (*Licenciada en Administracion de empresas*). Universidad Cesar Vallejo, Peru.

Màrquez, M. (2015). Colocaciòn de productos financieros y sobreendeudamiento en los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Cumanda. *Magister en Gestìon Financiera*. Universidad Tècnica de Ambato, Ambato.

Mena, N. (2011). Propuesta de descentralizacion de los procesos del area de creditos y cobranzas de dos empresas en funcion. (*Programa de Maestria*). Universidad Andia Simon Bolivar, Quito.

Molina, A., Castillo, R., Rojas, D., & Escobar, A. (2015). Metodologìa de contrucciòn del agregado del consumo y estimaciòn de línea de pobreza en el Ecuador. *Estadísticas y metodologías, 1*, 24.

Moreno. (2011). Factores de riesgo asociado a la morosidad en los créditos de consumo de las entidades financieras privadas de la ciudad de Trujillo-Perú año 2011. *Ingeniero Estadístico*. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

- Nieto, F. (05 de Marzo de 2010). *Evolucion de la composicion de la cartera financiera de los hogares en España en el contexto de crisis financiera*. Obtenido de file:///D:/Downloads/Dialnet-LaComposicionDelAhorroDeLasFamilias-5582183.pdf
- Ochoa, J., Galeano, W., & Agudelo, L. (16 de Diciembre de 2010). *Construcción de un modelo de Scoring para el otorgamiento de un crédito en una entidad financiera*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pece/n16/n16a10.pdf>
- Oña, E. (2015). Desarrollo de un modelo de gestión de riesgo de crédito para instituciones micro financieras del Ecuador. *Programa de maestría*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Ordaz, V., & Saldaña, G. (2005). Análisis y crítica de la metodología para la realización de planes regionales en el Estado de Guanajuato. *Posgrado*. Universidad de Guanajuato, Guanajuato.
- Organizacion de las Naciones Unidas para la educacion, ciencia y la cultura. (23 de Abril de 2013). *Informe mundial sobre el aprendizaje y la educación de adultos*. Obtenido de <http://uil.unesco.org/fileadmin/keydocuments/AdultEducation/en/InformemundialsobreelaprendizajelaeducaciondeadultosGRALERepensandolaAlfabetizacion.pdf>
- Palomba, R. (07 de Abril de 2002). *Calidad de vida: conceptos y medidas*. Obtenido de http://academia.edu/7127777/Calidad_de_vida_conceptos_y_medidas.
- Paredes, M. (2018). Desempeño del Sistema Financiero Controlado por la SuperIntendencia de Bancos Octubre 2018. *Super Vision* , 33.
- Ponton, R. (22 de octubre de 2008). *Dialnet*. Recuperado el 07 de mayo de 2015, de Que es la inflacion: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-QueEsLaInflacion-4242031.pdf
- Porter, M. (2015). *Estrategia Competitiva* (segunda ed.). Mexico: Patria.
- Posso, M. (17 de julio de 2013). *www.derechoecuador.com*. Recuperado el 26 de junio de 2015, de [www.derechoecuador.com: http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/derechoeconomico/2006/01/27/coacutemo-se-mide-el-riesgo-paiacutes](http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/derechoeconomico/2006/01/27/coacutemo-se-mide-el-riesgo-paiacutes)
- Posso, M. (17 de julio de 2013). *www.derechoecuador.com*. Recuperado el 26 de junio de 2015, de www.derechoecuador.com:

<http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/derechoeconomico/2006/01/27/coacutemo-se-mide-el-riesgo-paiacutes>

- Quispe, N. (2013). *Análisis de la cartera crediticia del Scotiabank Peru S.A- Agencia Puno*.
- Rodriguez, E. (2005). *Metodología de la investigación* (5 ed.). Mexico: Mexico.
- Rodriguez, H. (2014). Diseño de un modelo de scoring de crédito para el otorgamiento de microcréditos en la cooperativa de ahorro y crédito artesanos Ltda., ubicada en la ciudad de Ibarra. (*Ingeniero en finanzas*). Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Ibarra, Imbabura.
- Rosser, C. (2006). *La gestión telefónica de cobros*. España: Fundación Confemetal.
- Salcedo, P. (2012). "Nivel de Morosidad: Determinantes Macroeconómicos y pruebas de estrés para el Sistema Financiero Dominicano.". Santo Domingo: República Dominicana.
- Sampiere, R. (2008). *Metodología de la investigación*. Argentina: Pearson.
- Sanchez, P. (2015). Credit Scoring. *Trabajo fin de grado*. Universidad en Cantabria, Santander.
- Secretaría de estado de comercio. (22 de Diciembre de 2018). *Informe económico y comercial*. Ecuador. Obtenido de <http://www.comercio.gob.es/tmpDocsCanalPais/1F469993CB3BCB90E211E5B0C1B57CF0.pdf>
- Sempertegui, G., & Tiella, R. (2018). Grado de instrucción de padres de familia y su relación con el estado nutricional de sus hijos menores de 5 años, Puesto de Salud "El Naranjo"- Chalamarca. *Maestría en gestión de servicios*. Universidad César Vallejo, Perú.
- Silva, J., & Rodríguez, J. (2017). Perfiles morosos en tarjetas habientes de bancos privados del municipio Libertador del Estado Mérida. *Vision Gerencial*, 1, 19.
- Simbaña, M. &. (2015). Diseño de un mecanismo para la calificación de un crédito que garantice la recuperación de la cartera de la cooperativa de ahorro y crédito "General Angel Flores" Ltda. (*Ingeniería Comercial*). Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito, Quito.
- Suarez, P. (Miércoles de Noviembre de 2011). *Población de estudio y muestra*. Obtenido de

http://udocente.sespa.princast.es/documentos/Metodologia_Investigacion/Presentaciones/4_%20poblacion%26muestra.pdf

Superintendencia de Bancos del Ecuador. (1 de Junio de 2018). *Reporte de estabilidad financiera*. Obtenido de

http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2019/03/reporte_estabilidad_jun_2018.pdf

UNIVIA. (26 de Agosto de 2016). *Politica de Cobranza*. Obtenido de <http://univia.info/politicas-de-cobranza/>

Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Educacion*(1), 165. doi:0379-7082

Vela, L., Uriol, J., Medina, O., Palacios, F., & Pintado, E. (2012). Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011. *Trabajo ganador en el Concurso Nacional de Investigación Económica*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque-Peru.

Villasantes, M. (2018). Determinantes de la morosidad en los créditos de la microempresa de la CMAC-CUSCO agencia Bellavista en la ciudad de Puno. (*Ingeniero Economista*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

Westley, G., & Branch, B. (2003). *Dinero Seguro Desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América Latina*. Washington: New York Avenue. doi:1886938792

Yaguachi, A. (2017). “La situación económica del Ecuador y el riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Tungurahua.”. *Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.