INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO REY DAVID

CARRERA

CONTABILIDAD Y ADMINISTRACION TRIBUTARIA

TESIS DE GRADO:
PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TÉCNICO SUPERIOR EN (CONTABILIDAD Y ADMINISTRACION TRIBUTARIA)

TEMA:
ANÁLISIS DEL AUMENTO DE DEUDAS VENCIDAS POR CRÉDITOS OTORGADOS A CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO, CANTÓN LA LIBERTAD 2022-2024.

AUTOR:
FERNANDO RODOLFO GONZABAY PITA

TUTOR:
ECON. ROBERTO DAVID CAICEDO MEZA

DAULE – ECUADOR

2024

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO:

"Análisis del aumento de deudas vencidas por créditos otorgados a clientes en la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, Cantón la Libertad 2022-2024".

"

AUTOR/ES:	**TUTOR:**
Fernando Rodolfo Gonzabay Pita	Eco. Roberto Caicedo Meza

INSTITUCIÓN:
Instituto Superior Tecnológico Rey David

CARRERA:
Contabilidad y Administración tributaria

FECHA DE PUBLICACIÓN:	**No. DE PÁGS:**
Noviembre 2024	58

TÍTULO OBTENIDO:
Técnico/a Superior en Contabilidad y Administración Tributaria

ÁREAS TEMÁTICAS:
Administración tributaria

PALABRAS CLAVE:
Endeudamiento, finanzas, honestidad, cartera vencida, evalúo, capacidad de pago, plazo vencido.

RESUMEN:
El presente trabajo de investigación, titulada, análisis del aumento de deudas vencidas por créditos otorgados a clientes en la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, cantón la libertad 2022-2024, tiene como objetivo conocer la causa de la morosidad de créditos colocados, evaluando la cartera de clientes, promoviendo mejoras y estrategias que permitan recuperar deudas vencidas en los últimos dos años, recalcando que en sus objetivos específicos estudiar indicadores financieros que dan la capacidad de pago de todos los clientes. Según evaluación a los clientes, se obtuvo por resultado el mal manejo de la cartera con los clientes que se captó, dando mucha facilidad a las personas que no tienen capacidad de pago, no realizado inspecciones por parte de los asesores, e incluso cometiendo faltas graves al momento de maquillar posibles negocios y certificados de trabajos, problemática que se extiende a la hora de cancelar las cuotas, ya que en muchas ocasiones se otorgó créditos vinculados con más personas, que se desentienden de las deudas, el no dar una excelente atención y no orientar a los clientes para que tengan un endeudamiento responsables, son causas para que no tome responsabilidad a la hora que le ofrecen un nuevo crédito en otra entidades, la falta de control de una persona encargada de la zona, como supervisor o personal de auditoría, conllevan a ocasionar errores en personal que laboró en esta empresa.

No. DE REGISTRO (en base de datos):	**No. DE CLASIFICACIÓN:**

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):

ADJUNTO PDF:	☒SI	□NO
CONTACTO CON AUTOR/ES	**Teléfono:**	**E-mail:**
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	**Nombre:** Ing. Alvarado Arévalo Elsy. Secretaria General	
	Teléfono: 0985990387	
	E-mail: secretaria@itred.edu.ec	

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO O FIN DE CARRERA

Daule, 5 de noviembre de 2024

Ing. Minoni Chiriboga Peña
Vicerrectora - Instituto Superior Tecnológico Rey David

En su despacho. –

En virtud de la designación emitida por el Instituto Superior Tecnológico Rey David, de fecha 25 de septiembre de 2024, en la cual se me designa como tutor del trabajo de grado para los estudiantes de la carrera de: Contabilidad y Administración Tributaria, tengo a bien informar a usted que:

El estudiante Fernando Rodolfo Gonzabay Pita ejecuto el proyecto de grado titulado:

"**Análisis del aumento de deudas vencidas por créditos otorgados a clientes en la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, Cantón la Libertad 2022-2024.**".

La misma ha cumplido de manera satisfactoria las directrices y recomendaciones dadas por el suscrito y atendiendo a que ha desarrollado las diferentes etapas constitutivas de la tesis; se procede a APROBAR este documento como trabajo de titulación y pone a vuestra consideración el informe de rigor para los fines legales correspondientes.

Atentamente,

Eco. Roberto Caicedo Meza
Docente Tutor

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Daule, 5 de noviembre de 2024

Ing. Minoni Chiriboga Peña
Vicerrectora - Instituto Superior Tecnológico Rey David

En su despacho. -

Para los fines legales pertinentes comunico a usted que los derechos intelectuales de la tesis de investigación con el tema:

"**Análisis del aumento de deudas vencidas por créditos otorgados a clientes en la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, Cantón la Libertad 2022-2024.**".

Son de mi única y absoluta autoría y los derechos pertenecen al Instituto Superior Tecnológico Rey David.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Muy atentamente;

_____
Fernando Rodolfo Gonzabay Pita
CI

CERTIFICADO DE REVISIÓN DE LA REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA

En virtud de la designación emitida por el Instituto Superior Tecnológico Rey David, de fecha 6 de noviembre 2024, en la cual me designa como revisor/a de la redacción y ortografía de los trabajos de grado para la titulación como TÉCNICO/A SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA tengo a bien informar que he revisado la redacción y ortografía del contenido del Proyecto:

"**Análisis del aumento de deudas vencidas por créditos otorgados a clientes en la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, Cantón la Libertad 2022-2024.**".

Elaborado por el estudiantes **Fernando Rodolfo Gonzabay Pita.** Para tal efecto he procedido a leer y analizar de manera profunda el estilo y la forma del contenido del texto:

- Se denota pulcritud en la escritura en todas sus partes.
- La acentuación es precisa.
- Se utilizan los signos de puntuación de manera acertada.
- En todos los ejes temáticos se evita los vicios de dicción.
- Hay concreción y exactitud en las ideas.
- No incurre en errores en la utilización de las letras.
- La aplicación de sinónimos y antónimos de manera correcta.
- Se maneja con conocimiento y precisión la morfosintaxis.
- El lenguaje es sencillo y directo por lo tanto de fácil comprensión.

Por lo expuesto y en uso de mis derechos como especialista, recomiendo la **VALIDEZ ORTOGRÁFICA** del presente proyecto previo la obtención del título de **TÉCNICO SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y ADMINISTACIÓN TRIBUTARIA".**

Atentamente;

Mgtr. Jussen Facuy Delgado

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Miembro de tribunal
Examinador 1

Miembro de tribunal
Examinador 2

Miembro del tribunal
Presidente del tribunal

Ing. Alvarado Arévalo Elsy
Secretaria General

DEDICATORIA

Este importante proyecto de investigación quiero dedicarlo primeramente a dios por nunca dejarme solo en el camino de la vida, en especial a mi esposa, por siempre impulsarme hacia el verdadero sentido de la vida, el amor todos a pesar de las adversidades, a mis hijos quienes fueron el motor fundamental para expresarle el motivo de superación, y seguir mejorando día a día.

Fernando Rodolfo Gonzabay Pita

AGRADECIMIENTO

Agradeciendo primeramente a dios por sus bondades y realizar un milagro en la vida de cada persona, permitiendo superarme día a día, al director de este proyecto Ing. Roberto Caicedo Meza, quien impartió sus sabios conocimiento para llegar a la meta de titulación, a los docentes que siempre me guiaron en cada clase impartida, a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, en especial a la Lcda. Yomaira Muñiz, asesora de crédito, quien con su experiencia nos guio para que este proyecto se realice, a las personas encuestadas, y toda mi familia que día a día impulsaron a que no se desista de este trabajo de investigación.

Fernando Rodolfo Gonzabay Pita

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, titulada, análisis del aumento de deudas vencidas por créditos otorgados a clientes en la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, cantón la libertad 2022-2024, tiene como objetivo conocer la causa de la morosidad de créditos colocados, evaluando la cartera de clientes, promoviendo mejoras y estrategias que permitan recuperar deudas vencidas en los últimos dos años, recalcando que en sus objetivos específicos estudiar indicadores financieros que dan la capacidad de pago de todos los clientes. Según evaluación a los clientes, se obtuvo por resultado el mal manejo de la cartera con los clientes que se captó, dando mucha facilidad a las personas que no tienen capacidad de pago, no realizado inspecciones por parte de los asesores, e incluso cometiendo faltas graves al momento de maquillar posibles negocios y certificados de trabajos, problemática que se extiende a la hora de cancelar las cuotas, ya que en muchas ocasiones se otorgó créditos vinculados con más personas, que se desentienden de las deudas, el no dar una excelente atención y no orientar a los clientes para que tengan un endeudamiento responsables, son causas para que no tome responsabilidad a la hora que le ofrecen un nuevo crédito en otra entidades, la falta de control de una persona encargada de la zona, como supervisor o personal de auditoría, conllevan a ocasionar errores en personal que laboró en esta empresa.

Palabras Claves: Endeudamiento, finanzas, honestidad, cartera vencida, evalúo, capacidad de pago, plazo vencido.

ABSTRACT

The present research work, titled, analysis of the increase in overdue debts for loans granted to clients in the Chibuleo savings and credit cooperative, La Libertad canton 2022-2024. Its objective is to know the cause of the delinquency of credits placed, evaluating the client portfolio, promoting improvements and strategies that allow the recovery of debts due in the last two years, emphasizing that in its specific objectives, study financial indicators that give the payment capacity of all clients.According to the evaluation of the clients, the result was poor management of the portfolio with the clients that were acquired, making it very easy for people who do not have the ability to pay, not carrying out inspections by the advisors, and even committing serious offenses. at the time of making up possible businesses and job certificates, a problem that extends to the time of paying the installments, since on many occasions credits linked to more people were granted, who ignore the debts, not providing excellent attention and not directing clients to have a responsible debt, are reasons for not taking responsibility when they offer you a new credit in other entities, the lack of control of a person in charge of the area, such as a supervisor or audit staff, leads to causing errors in personnel who worked in this company.

Keywords Indebtedness, finance, honesty, overdue portfolio, evaluation, payment capacity, expired deadline.

.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA		2
AGRADECIMIENTO		3
RESUMEN		4
ABSTRACT		5
INTRODUCCIÓN		6
1 CAPÍTULO I: EL PROBLEMA		14
1.1	**ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.**	14
1.2	**PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA**	18
1.3	**JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**	19
1.4	**PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**	20
1.5	**OBJETIVO GENERAL**	20
1.6	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**	20
2 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO		21
2.1	**ANTECEDENTES HISTÓRICOS**	21
2.2	**MARCO CONCEPTUAL**	25
2.2.1	**HISTORIA DEL CRÉDITO**	25
2.3	CONCEPTOS	25
2.3.1	**¿QUÉ ES CRÉDITO?**	25
2.3.2	TIPOS DE CRÉDITO	25
2.3.3	Calificación de la cartera de crédito:	26
2.3.4	Cobranza	27
2.3.5	Procesos de la cobranza	28
2.3.6	Etapas de la Cobranzas	29
2.3.7	Políticas de Cobranza	30

2.3.8 Morosidad 31

2.3.9 Morosos fortuitos o sobrevenidos 31

2.4 MARCO CONTEXTUAL 33

3 CAPÍTULO III. METODOLOGÍA 35

3.1 INVESTIGACIÓN DE CAMPO 35

3.1.1 INTERPRETACIÓN 36

3.1.2 INTERPRETACIÓN 37

3.1.3 INTERPRETACION 38

3.1.4 INTERPRETACIÓN 39

3.2 ENCUESTA 40

3.3 ANALISIS DE LOS RESULTADOS 40

4 CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN 58

4.1 DESCRIPCIÓN Y ARGUMENTACIÓN TEÓRICA DE LOS RESULTADOS 58

5 PROPUESTA 60

6 CONCLUSIONES 61

7 RECOMENDACIONES 62

8 ANEXOS 63

9 BIBLIOGRAFÍA 67

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 Resultados sobre los tipos de créditos con su cartera asignada.....37

TABLA 2 Rango por montos aprobados 38

TABLA 3 Rango por cuota de créditos aprobados 39

TABLA 4 valores por tipo de créditos otorgados 40

TABLA 5 Resultados sobre qué tipo de crédito tiene cliente 43

TABLA 6 Resultados sobre si cliente obtuvo información si cancela cuotas atrasadas. 44

TABLA 7 Resultado encuesta sobre si por la delincuencia es causa para cancelar deudas atrasadas 45

TABLA 8 Resultado de encuesta sobre qué tipo de inspección se realizo 47

TABLA 9 Resultado de encuesta sobre si ha sido víctima de robo 48

TABLA 10 Resultado de encuesta si ha sido objeto de extorción 49

TABLA 11 Resultado de encuesta sobre cobro de porcentaje de valores por monto solicitado.....51

TABLA 12 Tabla 12: Resultado de encuesta sobre ayuda recibida al momento de la verificación 52

TABLA 13 Resultado de encuesta sobre la causa de crédito vencido 54

TABLA 14 Resultado de encuesta si cliente adquirió otro crédito después de adquirir uno en la cooperativa 55

TABLA 15 Resultado de encuesta si cónyuge tiene deudas vencidas 57

TABLA 16 Resultado de encuesta si cliente tiene créditos vinculados 58

TABLA 17 Resultado de encuesta sobre la puntualidad de los créditos vinculados 60

TABLA 18 Tabla 18: Resultado de encuesta sobre créditos de campaña que no ameritó inspección 61

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 . Activos 35

FIGURA 2 . porcentaje de morosidad 35

FIGURA 3 Porcentaje de créditos otorgados 37

FIGURA 4 Porcentajes por montos aprobados 38

FIGURA 5 Porcentaje de cuotas de créditos otorgados 39

FIGURA 6 Porcentajes de tipos de créditos otorgados 40

FIGURA 7 Porcentajes de tipos de créditos otorgados 43

FIGURA 8 : diagrama de resultados si cliente obtuvo información sobre pago atrasado 44

FIGURA 9 diagrama de resultados sobre créditos vencidos por delincuencia 46

FIGURA 10 diagrama de resultados sobre qué tipo de inspección se realizo 47

FIGURA 11 diagrama de resultados sobre robo a clientes 48

FIGURA 12 diagrama de resultados si cliente a sido objeto de extorción 50

FIGURA 13 diagrama de resultados sobre cobro de porcentaje por monto aprobado 51

FIGURA 14 diagrama de resultados ayuda recibida al momento de verificación. 53

FIGURA 15 diagrama de resultados sobre la causa de crédito vencido 54

FIGURA 16 diagrama de resultados si cliente adquirió otro crédito después de adquirir uno en la cooperativa 56

FIGURA 17 diagrama de resultados si cónyuge tiene deudas vencidas 57

FIGURA 18 diagrama de resultados de encuesta si cliente tiene créditos vinculados 59

FIGURA 19 diagrama de resultados encuesta sobre la puntualidad de pagos de créditos vinculados 60

INTRODUCCIÓN

La intención del presente proyecto de investigación es abordar el inconveniente de morosidad que existe en la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, en los últimos dos años, simultáneamente proponer una sugerencia basada en políticas de empresas para con sus empleados, y especialmente en el contexto que conlleva a colocar un buen crédito de principio a fin, hasta que termine de cancelar la operación crediticia,

Ser objeto de calificación crediticia es primordial para la economía de una persona y también de las empresas prestadoras de crédito, de la misma manera para el crecimiento de las entidades financieras, pero por la problemática del aumento de créditos vencidos significa tomare un reto el cual logra tener una seguridad financiera en todas las entidades financieras.

Este proyecto tiene el fin de detallar cuales son las causas de las variables que contribuyen que las deudas vencidas aumenten, con una hipótesis que permite recabar información de manera cuantitativa y cualitativa, con lo que se espera esclarecer y tener la percepción muy relevante sobre la problemática de créditos vencidos y sus repercusiones para la cooperativa Chibuleo y sus principales socios.

1 CAPÍTULO I:

1. EL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.

La morosidad es un fenómeno que se determina desde tiempos ancestrales, las deudas han existido desde siempre, es más se podría afirmar que han convivido, desde que el hombre era capaz de vender, permutar, ceder y dejar. La morosidad se define como el incumplimiento de lo exigido por un compromiso contraído anticipadamente, este término es utilizado cuando la persona natural o jurídica no cancela el interés o el capital de su pasivo y omite el pago de otras obligaciones financieras a su vencimiento (Arias, 2017). Existen varias razones por las que se genera la morosidad: flexibilidad en las políticas de crédito, capacidad de pago insuficiente, inexperiencia del deudor en su microempresa, inapropiado fin del préstamo y endeudamiento excesivo del socio; causando una problemática en las entidades acreedoras que genera la mora y el incremento de las provisiones por préstamos vencidos (Vallejo et al., 2017). La morosidad se puede medir en valores cuantitativos, Este indicador es el más manejado y permite estar atento al peligro de la cartera de clientes, a esto se lo denomina cartera en riesgo cuando el crédito con su respectivo interés no ha sido cancelado en las políticas estipuladas, tomando en cuenta lo establecido en el reglamento previsto. Las clasificaciones de estos créditos no pagados a fecha acordada son: 30 días o más de vencimiento para el pago único de principal, 60 días se estipula para los créditos recurrentes y 90 días para los créditos hipotecarios (Mosso & López, 2020).

La morosidad se genera por el incumplimiento de pago al que se ha comprometido un socio que recibió un crédito por parte de una entidad financiera, suele generarse en la mayoría de los casos por la falta de liquidez por parte del cliente para cumplir con la obligación contraída, por factores que muchas veces no están bajo el poder de decisión de las personas y ante la cual la entidad debe aplicar estrategias de cobro que permitan recuperar los valores prestados y el interés respectivo en un tiempo menor a 120 días para que no represente una pérdida y un riesgo de crédito para el ente financiero

El Sistema Financiero, basado en el eficiente y cuidadoso manejo de los recursos, permite dinamizar la economía mediante la captación del excedente de dinero del público (ahorristas o agentes superavitarios) y la prestación del mismo a quienes demanden recursos a través de créditos (agentes deficitarios). De esta manera, la intermediación financiera

permite poner a producir los recursos que de otra manera permanecerían ociosos. (Rahmah, Rizka & Peter, Fred. 2024).

La operación del Sistema Financiero puede influir en la estabilidad económica del país, pues ésta dependerá, en buena parte, de la constante optimización en el manejo de los fondos que reciben las instituciones financieras a manera de depósitos, a través de la concesión de créditos que dinamicen la actividad productiva. Esta optimización genera rentabilidad a la sociedad como un todo y, adicionalmente, un clima de confianza entre la población. (Abdul-Mahdi, Doaa & Bougatef, Khemaies. 2024).

Entre las principales funciones de los intermediarios financieros destacan: captar y promover el ahorro, facilitar el intercambio de bienes y servicios, gestionar los medios de pago y buscar el crecimiento económico. (Ortega-Ajila, Flor & Ramírez 2022)

La Superintendencia de Bancos, a su vez, es la encargada de supervisar y controlar a todas las entidades financieras del país, a excepción de las cooperativas, que son reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

En 2013, a raíz de la aprobación de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, las cooperativas de ahorro y crédito pasaron al ámbito de regulación y control de la recientemente creada Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Así mismo, en 2015, se retiró de la Superintendencia de Bancos El cooperativismo es una estructura organizada de manera ordenada e integrada por colaboradores que tienen como fin cumplir procesos productivos establecidos por la organización, basados en la ayuda conjunta en busca del beneficio social (García et al., 2018). Las Cooperativas de Ahorro y Crédito “son aquellas que prestan servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios” (Luque & Peñaherrera, 2021, p.2). Este tipo de organización es considerada como uno de los pilares fundamentales sobre los que se asienta el desenvolvimiento económico de un país. Las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador están reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que es un ente que busca el correcto funcionamiento de todas las Cooperativas y las reconoce como el motor del desarrollo del país (Robles et al., 2020). Este organismo las clasifica por segmentos según sus activos

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), es el organismo técnico de supervisión y control de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario y de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador que, en el ámbito de

su competencia, promueve su sostenibilidad y correcto funcionamiento, para proteger a sus socios.

En cuanto a la morosidad, se logra tener el informe que a nivel nacional se incrementa en todas las oficinas de la cooperativa, generando preocupación de parte de los administrativos, en el cual se presenta ligera tendencia al alza en 2023, septiembre cierra en 3.4%, similar a agosto.

Morosidad de Consumo se encuentra en 5% y Micro en 7%, superior al nivel de julio 2022.

Los créditos en septiembre 2023 crecieron $ 437 millones, que representa 1.1% mensual, el mes de mejor crecimiento en 2023.

En acumulado 2023 (enero – septiembre) la cartera ha crecido $ 2,785 millones, de los cuales Consumo representa el mayor crecimiento con $ 1,723 millones, que principalmente es tarjeta de crédito y crédito automotriz, sobre todo en agosto y septiembre con “Regreso a clases” en sierra y amazonia.

Cartera Comercial / Productiva presenta aumento de 4% en acumulado 2023 comparado con 12% en mismo periodo 2022, lo cual refleja menor crecimiento / inversión de las empresas, que repercute en crecimiento de la economía.

Las cooperativas han crecido en cartera 9.5% en acumulado 2023, mientras que subieron 18% en mismo periodo 2022.

1.2 PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hasta el año 2021 Cooperativa Chibuleo logro tener un crecimiento en su capital patrimonial, como de su capital de activos, esto debido al incremento de sus socios y ganancias de interés por sus créditos, por ende también maneja un alto índice de pasivos, por cartera de inversiones de socios, en el transcurso del tiempo a la fecha actual, en sus activos constan las deudas por cobrar por saldos vencidos, que a medida que pasa el tiempo va aumentando en su cartera incobrable, unas de las causas es la mala administración de las carteras por parte de sus asesores anteriores, los cuales no realizaron un buen análisis al otorgar un crédito y no buscaron la estrategia adecuadas para poder recuperar saldos vencidos, esto genera a que el patrimonio de la empresa tenga un decrecimiento, y exige a

las autoridades que se busquen soluciones y alternativas para lograr llegar al presupuesto requerido.

1.3 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El siguiente trabajo de investigación se considera importante porque consiste en analizar, el aumento de las deudas vencidas por los créditos otorgados en la cooperativa, con la finalidad de realizar implementación de estrategias, y controles estrictos en los procedimientos que conllevan al otorgamiento de un crédito.

En el mismo estudio, obtener la finalidad de sacar beneficios para que la cooperativa mejore los índices de recuperación de cartera, aumentando rentabilidad y disminuyendo el riesgo.

A medida que se disminuye la cartera vencida y aplicando los lineamientos requeridos, como auditorías internas y externas, endeudamientos responsables, y seguimiento a las normativas, en la sociedad va a tener el impacto de buena rentabilidad, y la información que obtengan los nuevos usuarios sean acorde a su necesidad sin riesgo de invertir.

1.4 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1- ¿Con que sistemas de auditorías cuenta la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo para realizar seguimiento en campo a sus colaboradores?

2.- ¿cuál es el seguimiento que realiza la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo en el post crédito de socio al cual se entrega un crédito?

3.- ¿Qué tipo de resolución deben tomar los directivos para que no siga incrementando la cartera vencida?

1.5 OBJETIVO GENERAL

Evaluar el aumento de deudas vencidas por créditos otorgados a clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo durante el 2022-2024

1.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.- Describir datos históricos sobre las deudas vencidas por créditos otorgados a clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo durante los últimos dos años.

2.- Identificar las principales causas del aumento de deudas vencidas mediante encuestas a clientes con el personal de la cooperativa.

3.- Proponer estrategias de gestión crediticia basadas en los hallazgos del análisis de datos y la identificación de causas, con el fin de reducir el riesgo de deudas vencidas en el futuro.

2 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Para realizar este trabajo de investigación se hace la revisión de varios trabajos relacionados de algunos autores tanto del área local como internacional que a continuación detallamos.

Según Johanna Tierra chacha (2015) en su tema "El riesgo de crédito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito coorambato cía. Ltda. del cantón Ambato" EN SU OBJETIVO GENERAL DETALLA Determinar la incidencia del Riesgo Crediticio en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. del Cantón Ambato.

Proponer una alternativa de solución para minimizar el riesgo de crédito y la morosidad a través de la elaboración de un Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coac. Ambato Cía. Ltda.

Realizando la siguiente conclusión,

· En el trabajo revisado se puede evidenciar que en el área crediticia de la Cooperativa no existe un control apropiado, por tal motivo el riesgo de crédito tiende a incrementarse y pone en riesgo la funcionabilidad de la institución.

· El procedimiento para acceder a un crédito no es el indicado, ya que el cliente debe ser analizado previamente y cumplir una serie de requisitos, de lo contrario se puede poner en riesgo el capital de la cooperativa.

· Con respecto a los funcionarios de la cooperativa es claro percibir que no todos están al tanto de las políticas que se manejan en la institución y que deben estar en conocimiento de todos para ofrecer un servicio eficiente.

· Concluyendo, se pudo comprobar en este trabajo de investigación el escaso plan para prevenir el riesgo crediticio para minimizar este índice y que a su vez afecta de manera directa a la morosidad de la cooperativa.

En la tesis de Joselyn Renata Yambay Fuenmayor (2017) sobre "diseño de un manual de crédito y cobranzas para minimizar el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito patria Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.", establece como objetivo, Diseñar un manual de crédito y cobranzas para minimizar el índice de morosidad en la Cooperativa de ahorro y crédito Patria Ltda., del cantón Riobamba provincia de Chimborazo. - Analizar la situación financiera actual de la Cooperativa. - Realizar una evaluación del proceso de crédito y cobranzas de la Cooperativa. Desarrollando:

Realizado el análisis de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., se observa que logró describir situaciones relevantes como lo es el aspecto financiero constituido por los registros contables que intervienen en el proceso, la inserción de una manual de crédito y cobranza en la COAC Patria, de acuerdo al sistema financiero que rige para estas instituciones en el país.

La aplicación de políticas para la, cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., se consideró que ha sido productivo por que se ha permitido evaluar la existencia, actualización y aplicación estrategias, normas y disposiciones legales, la eficiencia, eficacia y calidad empresarial.

La propuesta de la creación de un manual de crédito y cobranza para disminuir el índice de morosidad establecerá una herramienta y un objetivo para recuperar la liquidez agregando el valor de la entidad.

Este manual que se rige directamente a la cartera de crédito de la Cooperativa debe aportar seguridad en la gestión empresarial mediante la prevención de riesgos en colocación y recuperación de la cartera de crédito, dando lugar a una fiabilidad en los procesos crediticios y en la información financiera.

En la tesis de Ñañez Rentería Paola Lourdes, con su tema, "Estrategias para disminuir el índice de morosidad de Ed pyme alternativa." (Perú 2018), establece como objetivo Diseñar las estrategias que contribuirían a disminuir el Índice de Morosidad de Edpyme alternativa.

a) Determinar las causas que conducen a los clientes de EDPYME ALTERNATIVA a la morosidad.

b) Analizar las estrategias para recuperación de cartera utilizadas actualmente para disminuir la morosidad,

se evidencia que en el trabajo realizado a través de la entrevista aplicada al Administrador y a los Analistas de Créditos, se determina que la entidad financiera cuenta con una normativa de otorgamiento de crédito, pero no es aplicada de manera correcta por el personal que otorga los créditos, quienes buscan fundamentalmente alcanzar la meta mensual señalada por la institución.

En la entidad Ed pyme Alternativa se percató que los analistas de crédito no hacen un riguroso análisis de los historiales de morosidad de sus clientes como tampoco un seguimiento al destino del crédito, sacrificando la calidad de la cartera de clientes, en cuanto a capacidad de retorno del mismo que, es destinado a actividades distintas a las referenciadas; y, utilizados por terceros como familiares o amistades, incrementando en el mediano plazo la Morosidad de Cartera Atrasada.

Los resultados y el desarrollo de la tesis me han permitido formular una propuesta de estrategias que podría ser tomada en cuenta para el ejercicio próximo y profundizar la investigación en un futuro para superar el índice de morosidad en la financiera Ed pyme Alternativa.

2.2 Marco Conceptual

2.2.1 HISTORIA DEL CRÉDITO

La palabra «crédito» tiene su origen en el latín. En concreto en creditum, que se puede traducir como «cosa confiada». Por tanto, esta palabra significa confiar algo a otra persona, en este caso dinero. Porque consiste en eso, en confiar dinero a alguien que lo devolverá con posterioridad.

Los romanos fueron los que desarrollaron esta actividad, cobrando unos intereses por dejar el dinero a otros. Eso sí, en aquella época el prestamista realizaba una actividad muy arriesgada. Por eso estos intereses podían ser muy altos.

La historia del crédito va de la mano de la de las finanzas y de la creación del sistema bancario. De esta forma, los bancos fueron los que desarrollaron diversas formas de crédito

cada vez más complejas. (Yang, Li & Liping, Zhou, 2021). Además, el crédito paso a basarse en otros parámetros y no solo en los ahorros.

2.3 CONCEPTOS

2.3.1 ¿QUÉ ES CRÉDITO?

El crédito es un préstamo de dinero que una parte otorga a otra, con el compromiso de que, en el futuro, quien lo recibe devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa a quien presta, por todo el tiempo que no tuvo ese dinero. (Portal educación financiera EDUCA)

2.3.2 TIPOS DE CRÉDITO

Crédito tradicional: Préstamo que contempla un pie y un número de cuotas a convenir. Habitualmente estas cuotas incluyen seguros ante cualquier siniestro involuntario.

Crédito de consumo: Préstamo a corto o mediano plazo (12 a 48 meses) que sirve para adquirir bienes o cubrir pago de servicios.

Crédito comercial: Préstamo que se realiza a empresas de indistinto tamaño para la adquisición de bienes, pago de servicios de la empresa o para refinanciar deudas con otras instituciones y proveedores de corto plazo.

Crédito microcrédito: Son las operaciones de crédito, generalmente de pequeño monto, plazo cortos y medianos, otorgados a unas microempresas – microempresario sin que dejen garantías reales, cuyo análisis se sustenta no en la información financiera formal, sino en la recogida por el propio agente de crédito. Su otorgamiento se da de manera individual o a través de grupos. El pago del crédito se da con el flujo operativo de las ventas de los microempresarios. (THALIA & JIMMY,2012)

Calificación de la cartera de crédito:

La calificación es por sujeto de crédito, por lo tanto, un sujeto de crédito puede adeudar varios préstamos, los mismos que deben ser totalizados para determinar los riesgos directos (obligaciones) e indirectos(garantía).

Para calificar un crédito se utilizan el análisis tradicional conocido como las cinco C de Crédito:

Carácter. - Son las cualidades que guardan relación con la forma en que una persona dirige sus negocios y asuntos personales. Analiza la honestidad, integridad, espíritu de equidad y aquellas cualidades morales y éticas que llevan a un cliente a desear intentar pagar una deuda y/o cumplir con la obligación bajo los términos y condiciones pactadas. (Kaptein, Muel & Wempe, Johan, 2003)

Capacidad. - Al igual que el carácter, la capacidad tiene varias dimensiones y que, denota la facultad o aptitud para hacer frente al pago en la fecha convenida y/o al cumplimiento de una obligación bajo los términos y condiciones originales.

Capital. - El capital, o en un sentido más preciso los fondos propios, incluye todas las cuentas que forman parte de la inversión efectuada, con la contribución de los propietarios de la empresa y de aquella inversión autofinanciada por los resultados generados por el negocio, valores que, en definitiva, conforman el patrimonio. Al tener relación con los recursos financieros del cliente, nos referimos en forma particular a su soporte financiero, para el caso de que la capacidad resulte a la postre, inadecuada. (Klychova, Guzaliya & Zakirova, Alsu, 2024).

Colateral. - Son las garantías ofrecidas por el cliente como fuente secundaria de fondos, para afrontar el reembolso del principal (capital). Se incluye cualquier tipo de bienes muebles e inmuebles, documentos, depósitos en numerario o especies en general, cualquier clase de avales que respalden el cumplimiento de una obligación.

Condiciones. - Representa el entorno socioeconómico en el que se toma la decisión y de la cual, en buena parte, depende el cumplimiento de una obligación. El cliente no tiene ninguna capacidad de control sobre este factor. (THALIA & JIMMY, 2012)

2.3.3 COBRANZA

podemos decir que la Cobranza es aquella mediante la cual la organización ejerce una acción de recuperación sobre el sujeto de crédito a fin de que el cliente de cumplimiento a los compromisos de pago de su deuda dentro de los plazos pactados con la empresa. Esta acción de recuperación debe estar contenida en las políticas de empresa, (Rojas-Vela, Jerris & Gonzáles-Alegría, Luisa, 2024). con respecto al proceso del cobro, estableciendo de esta forma adecuados procedimientos y planes estratégicos.

2.3.4 PROCESOS DE LA COBRANZA

La cobranza es un proceso interactivo con los clientes, que parte del análisis de la situación del cliente, un oportuno y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo en el proceso de negociación alternativas de solución oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control de cumplimiento de los acuerdos negociados. (Pizzán-Tomanguillo, Nieves & Delgado, 2022).

Análisis del caso: ¿Quién es el cliente? ¿Cuál es la situación? ¿Cuáles fueron las condiciones para el otorgamiento del crédito? ¿Por qué cayo en mora? Con estas preguntas podemos considerar fuentes internas y externas de información como centrales de riesgos, relación de deudores, etc.

Contacto con el cliente: ¿Qué información registra el cliente? ¿Dónde está ubicado el cliente? ¿Cuáles acciones ya fueron ejecutadas?

Diagnóstico: ¿Cuál es el problema a raíz de la morosidad actual? ¿Qué tipo de cliente tenemos?

Generación de Alternativas: ¿Cuáles son las posibles soluciones? El objetivo de esta acción es la venta del beneficio para crear una cultura de pago en el cliente

Obtención de compromisos de pago: ¿Realizamos una buena negociación? La IMF debe identificar claramente, cuando, donde, como y cuanto pagara el cliente y recordar, por ejemplo, que el cliente que está en una situación de sobreendeudamiento o disminución de ingresos establecerá una jerarquía en el pago de la deudas ¿Lograremos que el cliente de la prioridad al pago de este crédito?

Cumplimiento de compromiso de pago: ¿El cliente cumplió con el compromiso de pago a la fecha indicada? ¿Demuestra que quiere pagar? El objetivo es demostrar consistencia a lo largo de toda la gestión de cobranza, no basta el compromiso y a la actitud positiva del cliente hacia el pago; los gestores de cobranzas deben realizar seguimiento al compromiso de pago. (Pizzán-Tomanguillo, Nieves & Delgado, 2022).

Registro de acciones: ¿Las acciones están siendo coordinadas? Es importante considerar o ponerse en el lugar de la persona que continuara la gestión de cobranzas, Mejores Prácticas en estrategias de cobranzas.

Seguimiento del caso: ¿Conocemos la actual situación del cliente y las acciones realizadas?

Intensificación de las acciones: ¿Cuál es la acción a tomar que nos permita recobrar el activo de manera más inmediata? ¿Cuáles son los activos que el cliente posee? ¿Qué podemos recuperar con una acción legal? En esta fase el interés es recuperar el activo aun a costa de perder al cliente.

2.3.5 ETAPAS DE LA COBRANZAS

El procedimiento de cobro es una de las muchas actividades de una empresa que en su conjunto determina su eficiencia. Los tipos de cobros que más se utilizan son:

El estado de cuenta:

Representa el esfuerzo del cobro más generalizado, prácticamente todos los establecimientos de ventas al menudeo, profesionistas, instituciones financieras, e incluso muchos industriales y distribuidores, se apoyan en el estado de cuentas para solicitar a los clientes el abono que le corresponde a la liquidación de la cuenta.

Cartas:

Son las comunicaciones escritas, especialmente con el fin de recuperar las cuentas por cobrar, pueden ser cartas de: Recordatorio, Insistencia, Indagación, Acción, Drástica, Apelación, Negligencia.

Procedimiento judicial:

Si los recordatorios y la insistencia por parte de la empresa se han agotado para recuperar un crédito, el ejecutivo de cobranza debe recurrir a una acción drástica que puede ser mediante un abogado. Al pasarle la cuenta a un abogado, este actúa de manera enérgica para cobrarla, si no le es posible realizar un convenio favorable a su cliente, en caso contrario como último recurso se realiza un juicio mercantil es costoso y puede ser difícil de comprobar (THALIA & JIMMY, 2012).

2.3.6 POLÍTICAS DE COBRANZA

Las políticas de cobro determinan las gestiones que tiene que hacer la institución para recuperar oportunamente las cuentas por cobrar según :(THALIA & JIMMY, 2012) Citamos algunos puntos: -La actividad más importante es la cobranza, si no hay cobranza no hay

trabajo. -La cobranza presencial tiene mejores resultados, la buena cobranza se hace en campo. -Las facultades para autorizar negociaciones (propuestas) con los clientes atrasados están centralizadas. -Siempre cobrar a diario.

La cobranza es la sangre de la empresa, por lo que bajos porcentajes de cobranza repercuten en la autorización de vacaciones, permisos, etc. -Cumplir siempre con el planteamiento o acuerdos con los clientes si le decimos que en la tarde regresaremos, regresar siempre. -Cada vez que salgamos a cobrar debemos tener presente que vamos a ganar a los acreedores.

Siempre tener recibos de cobro-pago para la cobranza a la mano. -Cobrar todas las cuentas atrasadas, pequeñas, lejanas, problemáticas, etc. -Nunca dejar que el cliente atrasado imponga el compromiso de pago, plazo, tasa, etc.

2.3.7 MOROSIDAD

Según Brachfield (2009) explica que la morosidad representa un grave problema para las instituciones financieras y se puede definir en términos empresariales a la morosidad como el retraso en el cumplimento del pago de una obligación contraída, por tanto, se trata de un incumplimiento de contrato de pago en fecha predeterminada.

Tipos de clientes morosos

Según Pere Brachfield Credit & Risk Consultants (2014) define a lostipos de deudores:

Morosos intencionales

Son los deudores que pueden pagar, pero no quieren cumplir con su compromiso en hacerlo. Se aprovechan de sus acreedores y actúan de mala fe, ya que podría pagar porque cuentan con suficiente liquidez Estos morosos se dividen en dos subgrupos: Los deudores que pagan la deuda (tarde, pero al final pagan) y otros los deudores profesionales que no pagan nunca (ya compran o se endeudan con la intención de no realizar nunca el pago).

Morosos fortuitos o sobrevenidos

Los que quieren cumplir con pagar, pero no pueden. En tiempos de problemas económicos surgen una legión de morosos sobrevenidos. En esta clase de morosos están los que tienen la intención de saldar la deuda, pero no cuentan con la capacidad de liquidez.

Estos morosos pagarían si tuvieran medios para hacerlo. Los deudores que están en esta clase acaban pagando la deuda en cuanto obtengan medios económicos para hacerlo si se les permite el tiempo suficiente y se les conceden facilidades para reintegrar la cantidad adeudada.

Morosos incompetentes y/o desorganizados

Estos deudores si pueden cumplir con pagar, pero no tienen la mala voluntad para no hacerlo, ellos no saben lo que tienen que pagar ya que su administración es un desastre: son los despreocupados, los incompetentes y los desorganizados. Algunos no pagan porque han traspapelado sus documentos.

Morosos negligentes

Estos deudores si tienen suficiente capacidad financiera para pagar, pero son despreocupados con sus acreedores. El impago es producto de una dificultad de dirección y no por falta de liquidez. Por tanto, son los que no quieren saber lo que deben: no tienen interés por tener una buena gestión de su negocio, aunque sean conscientes de ello.

Morosos circunstanciales

Son los que han bloqueado el pago voluntariamente porque hay una incidencia en los productos o servicios suministrados, pero son de buena fe, y pagarán la deuda si el proveedor les soluciona la disputa comercial.

Morosos insumisos

Los morosos que no quieren hacer el pago porque creen firmemente que no les pertenece pagar ya que la cantidad o concepto reclamados son injustos.

2.4 Marco Contextual

Para poder realizar este trabajo de investigación nuestra referencia será la ciudad de La Libertad de la Provincia De Santa Elena, y su entorno financiero, en esta provincia las principales actividades son : la pesca, el turismo, el comercio, pequeñas industrias, fabricación de muebles, actividades agrícolas, ganadería, por lo tanto se hace necesario implementar un plan estratégico para realizar las cobranzas y que sean efectivas, ya que por el mal tiempo, falta de pesca, delincuencia, clientes han dejado de cumplir sus obligaciones con las diferentes entidades financieras, elementos coyunturales también es la realización de

préstamos a terceras personas como los denominados chulqueros, que cobran exagerados valores por interés.

La cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, inicia sus operaciones en la ciudad del Chibuleo el 17 de enero de 2003. Fruto inspirador del trabajo de 27 jóvenes, que, teniendo sus sueños como única posesión, juntaron ideas y pensamientos en la búsqueda de un rumbo que aliviara un camino difícil, ser parte de los menos privilegiados del Ecuador.

Con los años, la cooperativa ha escrito constantemente una historia de éxito. Logrando posicionarse en el sistema financiero como una institución con capacidad de crecimiento e innovación, 35 Agencias a nivel nacional son prueba de ello.

COAC Chibuleo ha logrado crecer y sobresalir como pionera entre las cooperativas de economía popular y solidaria, impulsadas por el sector indígena ecuatoriano.

Todo esto lo hemos logrado gracias al respaldo de nuestros socios y clientes, que con lealtad y confianza continúan apoyando a la institución en cada rincón del país.

FIGURA 1 . Activos

1	ACTIVO	142,576,367.57
11	FONDOS DISPONIBLES	7.66%
12	OPERACIONES INTERBANCARIAS	0.00%
13	INVERSIONES	3.91%
14	CARTERA DE CREDITOS	83.22%
15	DEUDORES POR ACEPTACIONES	0.00%
16	CUENTAS POR COBRAR	1.00%
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION	0.00%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	2.32%
19	OTROS ACTIVOS	1.89%

Fuente: Cooperativa Chibuleo

Se detalla activos con su respectiva tasa de morosidad del año 2020 es el 1% en la actualidad esta cooperativa aumenta su morosidad al 4.1%.

FIGURA 2 . Porcentaje de morosidad

INDICADORES	ÍNDICE
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	**4,88%**
COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	**92,25%**
RENTABILIDAD	
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO (ROE)	**0,37%**
RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO (ROA)	**4,10%**
INTERMEDIACION FINANCIERA	
CARTERA BRUTA / (DEPOSITOS A LA VISTA + DEPOSITOS A PLAZO)	**96,91%**
LIQUIDEZ	
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	**26,15%**
SOLVENCIA	
SOLVENCIA PATRIMONIAL	**11,43%**

Fuente: Cooperativa Chibuleo

3 CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

Al elaborar este trabajo de investigación se utilizó el método de estudio analítico en el cual buscamos descubrir el acontecimiento que es el aumento de las deudas vencidas de la Coac. Chibuleo y así examinar el origen que aporta a la dificultad creada por la morosidad. Con la cual dar solución a la problemática causada, logrando al tema de porque no están cumpliendo con sus obligaciones financieras.

Enfoque metodológico: Cuantitativo, ya que se utilizarán datos numéricos de las cuentas de crédito y de la morosidad de los clientes, ya que existe mucha desinformación por parte de los socios, al no tener alguna educación financiera para que limiten sus préstamos.

3.1 INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Para realizar el estudio del proyecto se presenta una cartera de crédito del cantón la libertad, la cual consta de 400 socios distribuidos en toda la provincia, conformadas con todos los tipos de créditos que otorga.

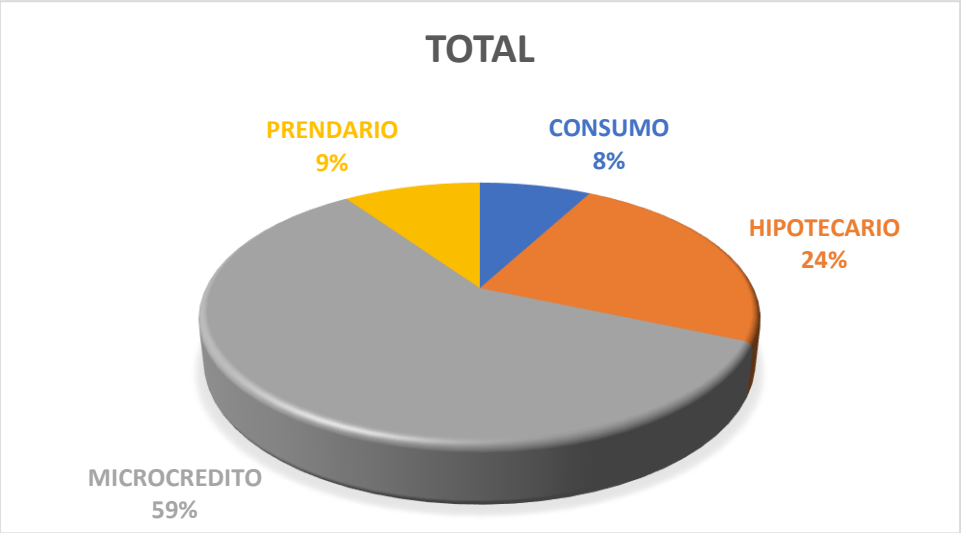
TABLA 1 : Resultados sobre los tipos de créditos con su cartera asignada

Fuente cartera de crédito asignada a asesor

Etiquetas de fila	Suma de MONTO_ACREDITADO	Suma de CREDITOS_LIQUIDADOS
CONSUMO	175340	70
HIPOTECARIO	533000	18
MICROCREDITO	1323395	359
PRENDARIO	215000	16
Total general	**2246735**	**463**

Fuente cartera de crédito asignada a asesor

FIGURA 3 Porcentaje de créditos otorgados



Fuente cartera de crédito asignada a asesor

Análisis

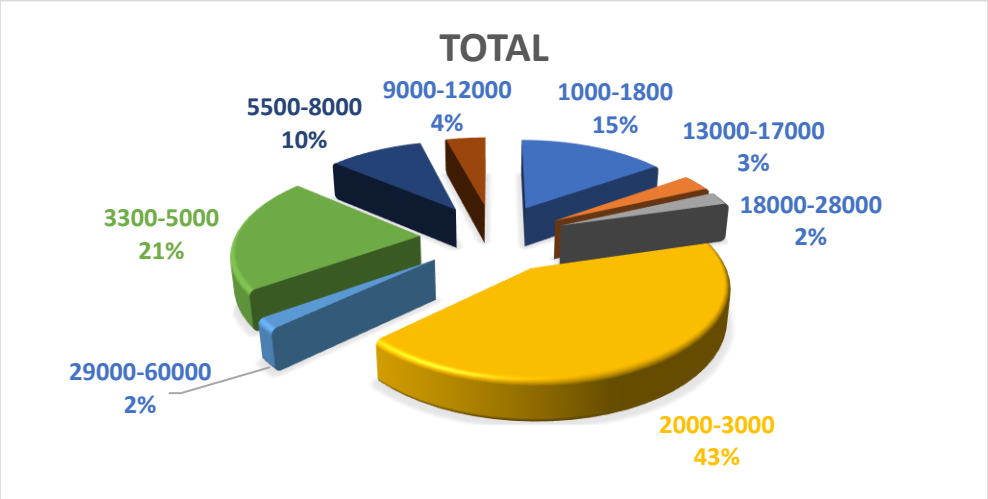
Cartera asignada de asesor de crédito que consta de 463 clientes cuyo monto total de la cartera es de $ 2246736.00, distribuidos en créditos de consumos, hipotecarios microcréditos y prendarios.

TABLA 2 Rango por montos aprobados

Rango de montos otorgados	Total de clientes
1000-1800	70
13000-17000	14
18000-28000	11
2000-3000	197
29000-60000	9
3300-5000	98
5500-8000	45
9000-12000	19
Total general	**463**

Fuente cartera de crédito asignada a asesor

FIGURA 4 Porcentajes por montos aprobados



Fuente cartera de crédito asignada a asesor

Análisis

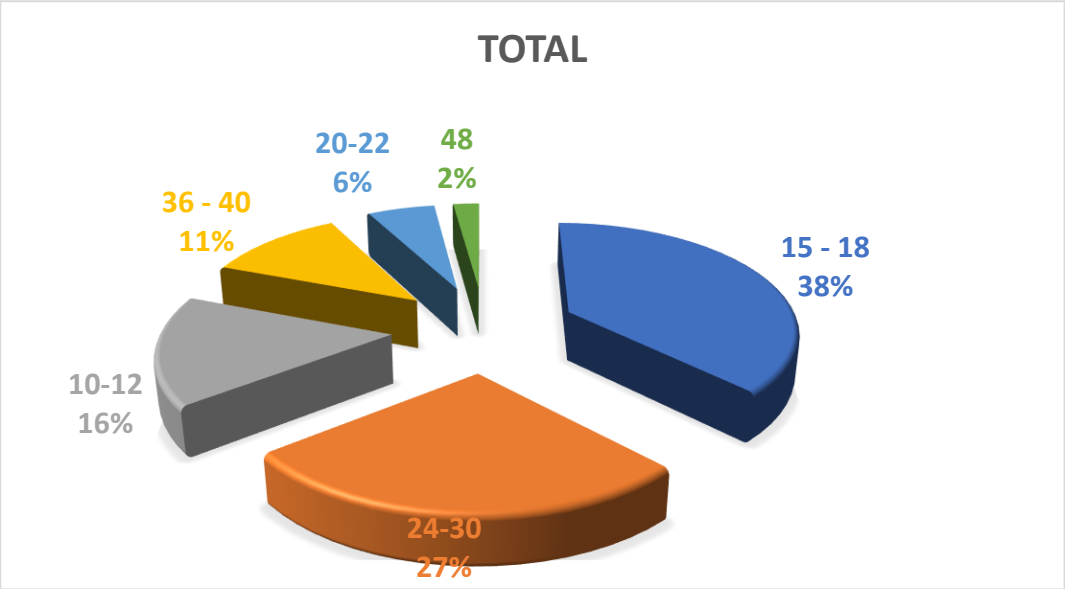
Esta cartera de crédito está distribuida de la siguiente manera en el rango de montos, donde se observa que la mayor parte de créditos son los otorgados del monto de $ 2000 a $ 3000 dólares, se desembolsó un total de 197 créditos.

TABLA 3 Rango por cuota de créditos aprobados

Rango de cuotas de créditos otorgados	Cantidad de clientes de cartera de crédito
15 – 18	174
24-30	125
10-12	75
36 – 40	53
20-22	26
48	10
Total general	**463**

Fuente cartera de crédito asignada a asesor

FIGURA 5 Porcentaje de cuotas de créditos otorgados



Fuente cartera de crédito asignada a asesor

Análisis

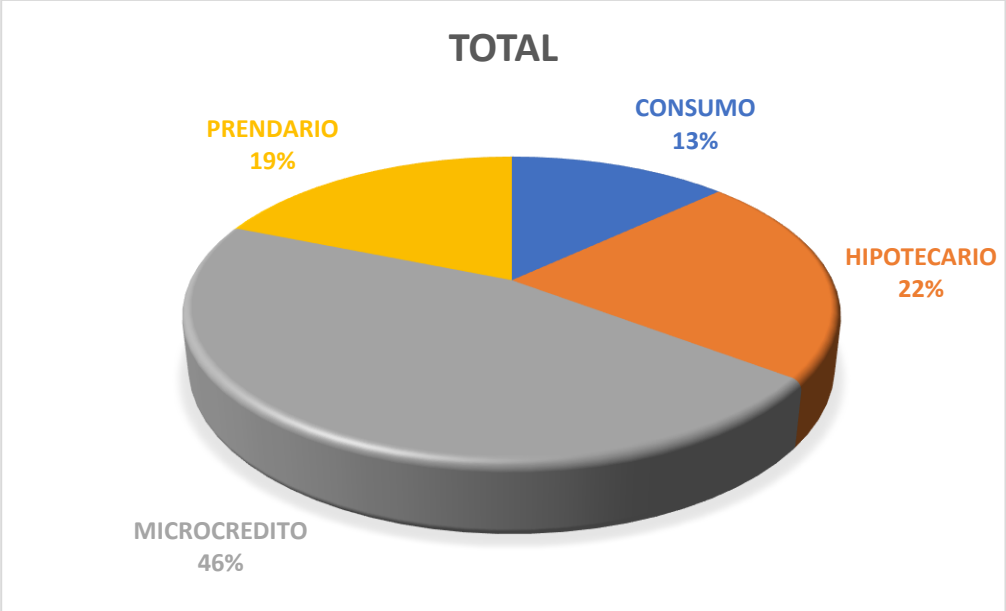
Esta cartera se observa que el mayor número de cuotas es de 48, entregados a la cantidad de 10 clientes y el mínimo de cuotas es de 10 a 22, entregados a 174 clientes.

TABLA 4 valores por tipo de créditos otorgados

TIPO DE CREITO	Suma de VALOR VENCIDO POR TIPO DE CREDITO
CONSUMO	24900,74
HIPOTECARIO	37549,17
MICROCREDITO	83092,77
PRENDARIO	36370,28
Total general	**181912,95**

Fuente cartera de crédito asignada a asesor

FIGURA 6 Porcentajes de tipos de créditos otorgados



Fuente cartera de crédito asignada a asesor

Análisis

Al analizar la cartera de crédito, se puede determinar que existe una cartera de más de vencimiento de $ 181912.95 de dólares, verificando que la mayor parte de vencimiento está en los microcréditos, que cuenta con un 46% de la cartera total de vencimientos.

3.2 ENCUESTA

Método que se utilizó en la verificación de campo fue de investigar a las personas que conforman la cartera de clientes, mediante una encuesta que se realizó a un porcentaje de las personas que conforman la cartera de crédito. Para ello se entrevistó vía teléfono y mediante formulario enviado vía internet formulario Google drive, donde se efectúa la relación de variables independientes y dependientes para así saber las situaciones y actitudes exactas de las personas y poder dar solución a la problemática tomando decisiones pertinentes para alcanzar el objetivo predispuesto.

3.3 ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Por la problemática de la inseguridad que está atravesando nuestro país, se realiza por medio de la aplicación Google Drive encuestas de manera virtual a los socios de la Coac. Chibuleo los cuales mantienen diferentes tipos de créditos que permanecen vencidos.

Por tal razón se toma en cuenta la base de datos de la cartera vigente que fue facilitada por el asesor de la Coac. Chibuleo

Encuesta realizada a socios de la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo.

Pregunta # 1

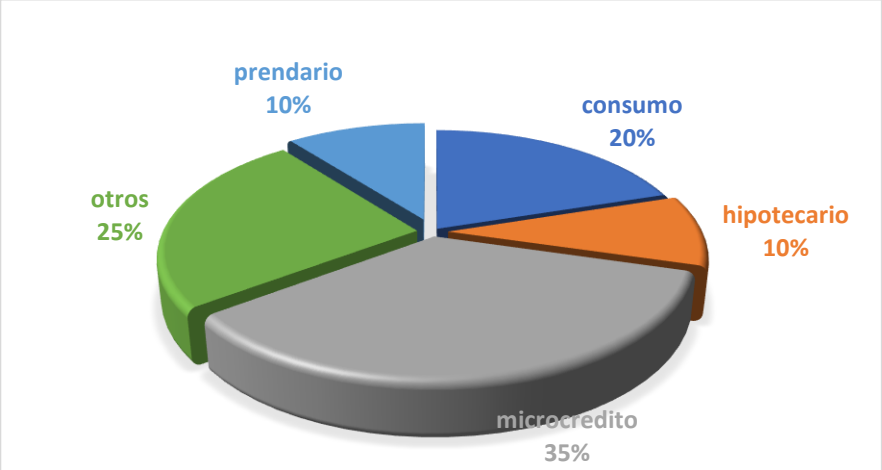
¿Qué tipo de crédito adquirió usted en Coac Chibuleo?

TABLA 5 Resultados sobre qué tipo de crédito tiene cliente

Tipo de crédito	Suma de preguntas
consumo	22
hipotecario	10
microcrédito	37
otros	26
prendario	11
Total general	**106**

Fuente cartera de crédito asignada a asesor

FIGURA 7 Porcentajes de tipos de créditos otorgados



Fuente cartera de crédito asignada a asesor

Análisis

En la pregunta realizada se evidencia que del 100% de las personas encuestadas el 35.2% posee un microcrédito para s negocio, el 20% realizo un crédito de consumo, para cubrir según sus necesidades, el 10.5% opto por un crédito de mayor valor, dejando en prenda el producto que iba a adquirir, el 9.5% obtuvo un crédito hipotecario el cual dejaban en prenda un bien mayor, el 24.8% adquirió un crédito para otras actividades, con lo cual se cual se ve la variedad de créditos que la Coac. Chibuleo cuenta para ayudar al desarrollo de la sociedad en sus actividades.

Pregunta # 2

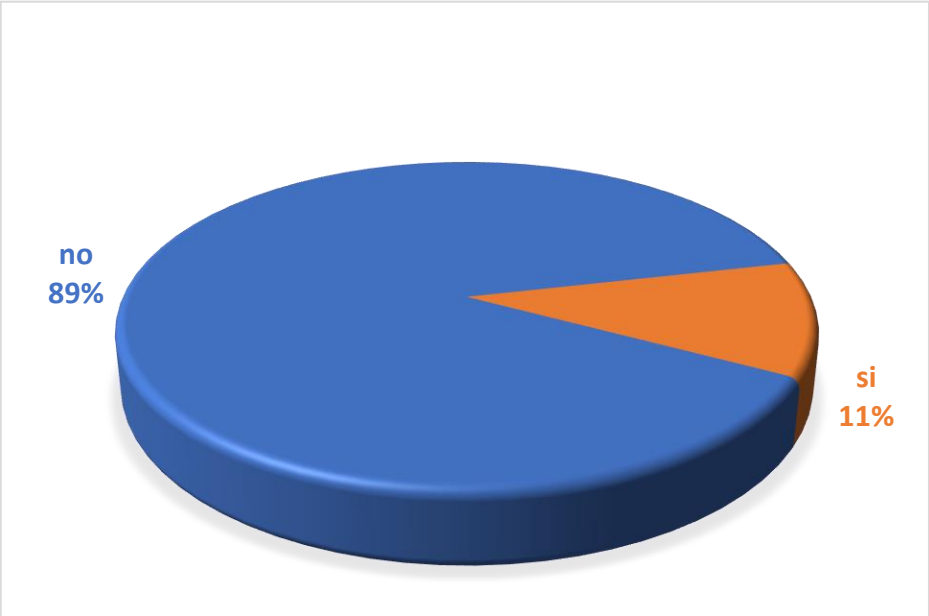
¿Antes de recibir el crédito en la cooperativa, ¿usted obtuvo la información necesaria, sobre el problema que se ocasiona por cancelar atrasado sus cuotas?

TABLA 6 Resultados sobre si cliente obtuvo información si cancela cuotas atrasadas.

Etiquetas de fila	Suma de personas encuestadas	Suma de porcentaje
no	94	11,3
si	12	88,7
Total general	**106**	**100**

Fuente cartera de crédito asignada a asesor

FIGURA 8 Diagrama de resultados si cliente obtuvo información sobre pago atrasado



Fuente cartera de crédito asignada a asesor

Análisis

En lo que corresponde al planteamiento que, si tuvo la información del inconveniente que se ocasiona el cliente al cancelar cuotas atrasadas del 100% de personas encuestadas, 88.7% contestaron que no se dio la información indicada, y el 11% si lo obtuvo, dejando proveer que no contaron con el adecuado aviso.

Pregunta # 3

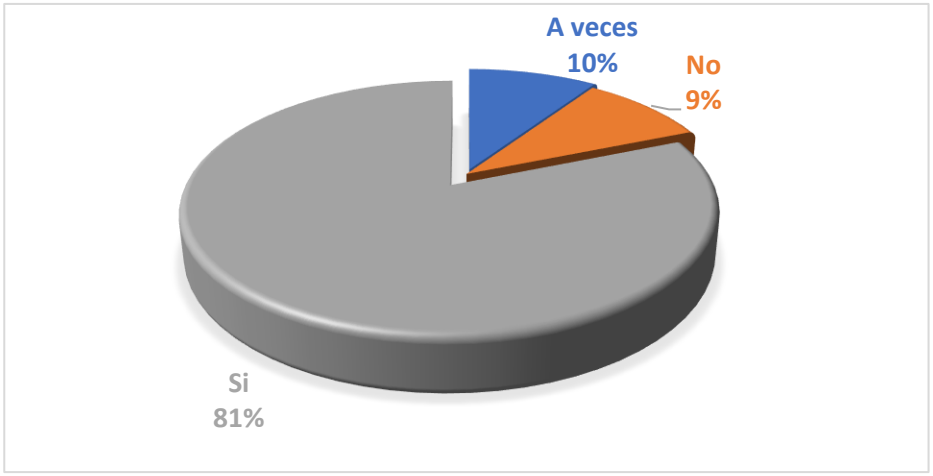
¿Considera usted que el momento crítico que estamos pasando en nuestro país por la delincuencia, es causal para no cancelar cuotas a tiempo?

TABLA 7 Resultado encuesta sobre si por la delincuencia es causa para cancelar deudas atrasadas

Etiquetas de fila	Suma de personas encuestadas	Suma de porcentaje
A veces	10	8,6
No	10	9,5
Si	86	81,9
Total general	**106**	**100**

Fuente cartera de crédito asignada a asesor

FIGURA 9 diagrama de resultados sobre créditos vencidos por delincuencia



Fuente cartera de crédito asignada a asesor

Análisis

Considerando la problemática que ocasiona la delincuencia para no poder cancelar a tiempo las deudas vencidas, del 100% de encuestados, el 81% considera que, si es una problemática ya que impide ejercer de forma normal sus actividade3s, el 9.5% indica que no ya que se tiene que laborar de todas formas así estén expuestos, y el 8.6% contesta que a veces ya que puede ser como no objeto del robo.

Pregunta # 4

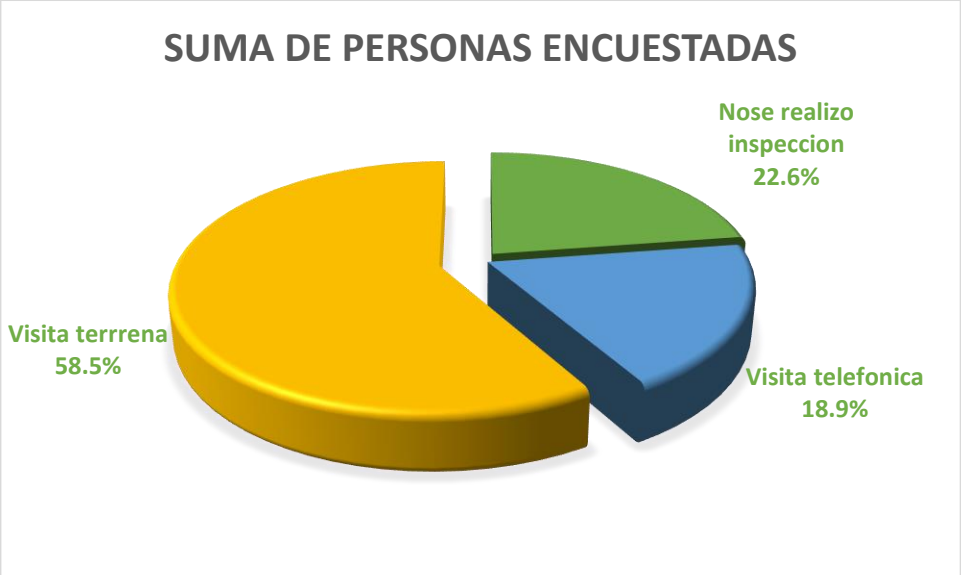
¿indique que tipo de inspección se le realizo para el proceso de crédito?

TABLA 8 Resultado de encuesta sobre qué tipo de inspección se realizo

Etiquetas de fila	Suma de personas encuestadas	Suma de porcentaje
No se realizó inspección	24	22,6
Visita telefónica	20	18,9
Visita terrena	62	58,5
Total general	**106**	**100**

Fuente cartera de crédito asignada a asesor

FIGURA 10 Diagrama de resultados sobre qué tipo de inspección se realizo



Fuente cartera de crédito asignada a asesor

Análisis

Con lo que respecta al tipo de inspección que se realizó por ente de la Coac. Chibuleo. Del 100% de los encuestados, el 58.5% se realizó visita en el domicilio o lugar de trabajo, el 18.9% que solo basto con una llamada telefónica y el 22.6% no tebo ninguna clase de inspección, dejando prenotar la falta de control al momento de ejecutar el crédito

Pregunta # 5

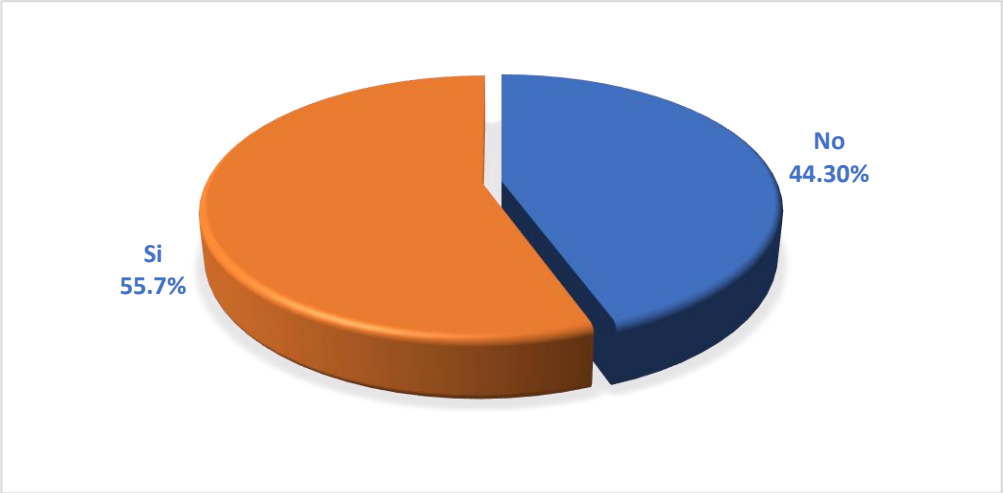
¿Ha sido usted víctima de robo en su negocio o lugar de trabajo?

TABLA 9 Resultado de encuesta sobre si ha sido víctima de robo

Etiquetas de fila	Suma de Suma de personas encuestadas	Suma de Suma de porcentaje
No	47	44,30%
Si	59	55,70%
Total general	**106**	**100,00%**

Fuente cartera de crédito asignada a asesor

FIGURA 11 diagrama de resultados sobre robo a clientes



Fuente cartera de crédito asignada a asesor

Análisis

Según datos recabados, se puede evidenciar que la mayoría de las personas ha sido víctima de robo en el lugar de trabajo o negocio, ya que alcanza el 55.7%, mientras que el 44.30% no ha sido víctima de robo, causando el temor en la ciudadanía, ya que día a día crece el índice de robo en nuestro entorno.

Pregunta # 6

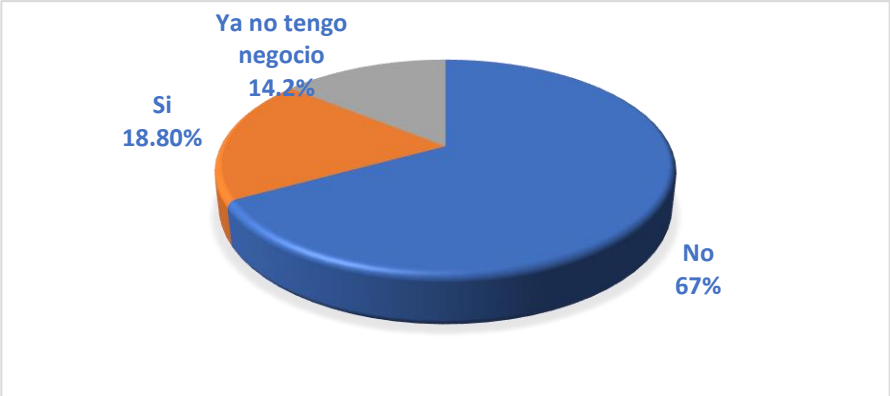
¿Ha sido usted víctima de algún tipo de extorción el cual no le permite aperturar con normalidad su negocio o laborar en su lugar de trabajo?

TABLA 10 Resultado de encuesta si ha sido objeto de extorción

Etiquetas de fila	Suma de Suma de personas encuestadas	Suma de Suma de porcentaje
No	71	67,00%
Si	20	18,80%
Ya no tengo negocio	15	14,20%
Total general	**106**	**100,00%**

Fuente cartera de crédito asignada a asesor

FIGURA 12 diagrama de resultados si cliente a sido objeto de extorción



Fuente cartera de crédito asignada a asesor

Análisis

En el análisis a la sociedad por el tema si ha sido víctima de extorción tanto en el negocio o en el lugar que labora, se puede evidenciar que sigue la preocupación en la población ya que va en crecimiento los casos, ya se evidencia un 18% de los encuestados que han sido víctima de extorción y un 67% que no ha tenido inconveniente de extorción, mientras que preocupa el tema de que un 14.2% ya no tenga negocio, debido al miedo que causa esta situación de delincuencia.

Pregunta # 7

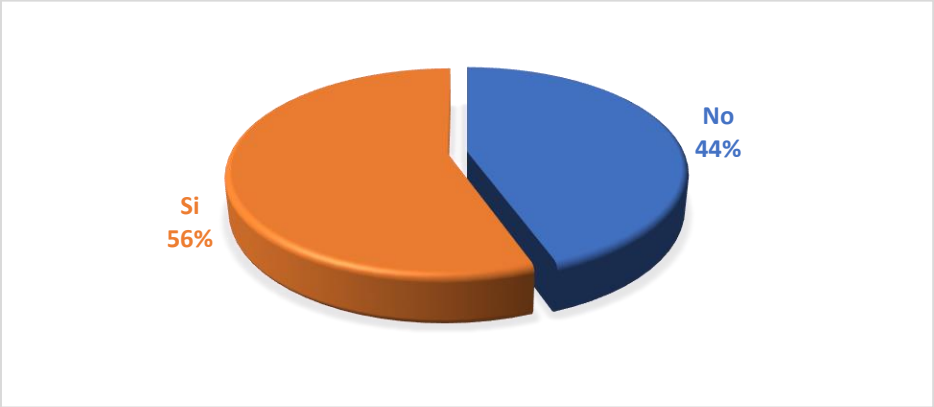
¿En algún momento le indico a usted el asesor de crédito, que se cobraba un porcentaje por el proceso de otorgar monto requerido?

TABLA 11 Resultado de encuesta sobre cobro de porcentaje de valores por monto solicitado

Etiquetas de fila	Suma de Suma de personas encuestadas	Suma de Suma de porcentaje
No	47	44,30%
Si	59	55,70%
Total general	**106**	**100%**

Fuente cartera de crédito asignada a asesor

FIGURA 13 diagrama de resultados sobre cobro de porcentaje por monto aprobado



Fuente cartera de crédito asignada a asesor

Análisis

En la actualidad a pesar que los procesos de contratación de personal para laborar en una empresa son muy estrictos, se puede evidenciar que en la cooperativa de ahorro y codito Chibuleo en algún momento existió la anomalía por parte de personal que indicaba a los socios que se podía ayudar con el proceso de otorgar crédito a cambio de un porcentaje de monto, se puede evidenciar que el 55.7% de las personas encuestadas fue testigo de otorgar cierto porcentaje como ayuda para que salga el crédito, y un 44.3% no tuvieron este inconveniente.

Pregunta # 8

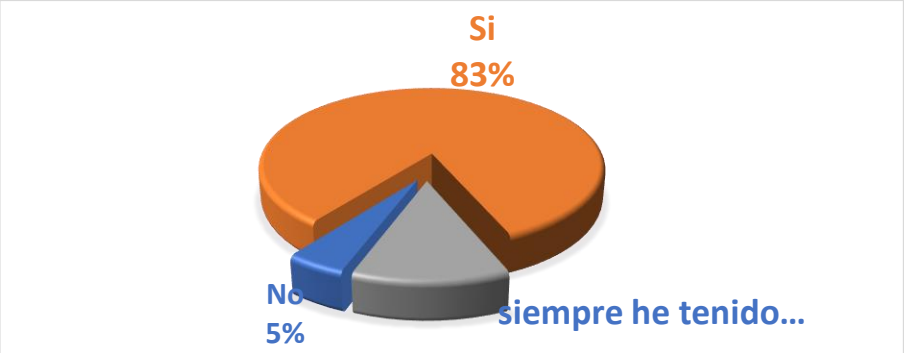
¿En el momento de la verificación si no tenía inventario, o le faltaba algún documento del trabajo, hubo ayuda por parte de la persona encardada del crédito para poder ingresar su solicitud?

TABLA 12 Resultado de encuesta sobre ayuda recibida al momento de la verificación

Etiquetas de fila	Suma de Suma de personas encuestadas	Suma de Suma de porcentaje
No	5	12.30%
Si	88	83.00%
siempre he tenido inventario o trabajo	13	4.70%
Total general	**106**	**100.00%**

Fuente cartera de crédito asignada a asesor

FIGURA 14 Diagrama de resultados ayuda recibida al momento de verificación.



Fuente cartera de crédito asignada a asesor

Análisis

En esta parte del proceso de análisis en las encuestas realizadas, se puede evidenciar que a menudo se cometió el error del no realizar correctamente la verificación ya que del 100% de personas encuestadas, el 83% tenía anomalía por mercadería o falla en el trabajo, sin embargo, han tenido ayuda para que el crédito salga, un 5 % de personas encuestadas, no recibieron ayuda, y el 5% siempre a tenido inventario o trabajo, esto suele ser motivo por el que se tiene índice de morosidad alto.

Pregunta # 9

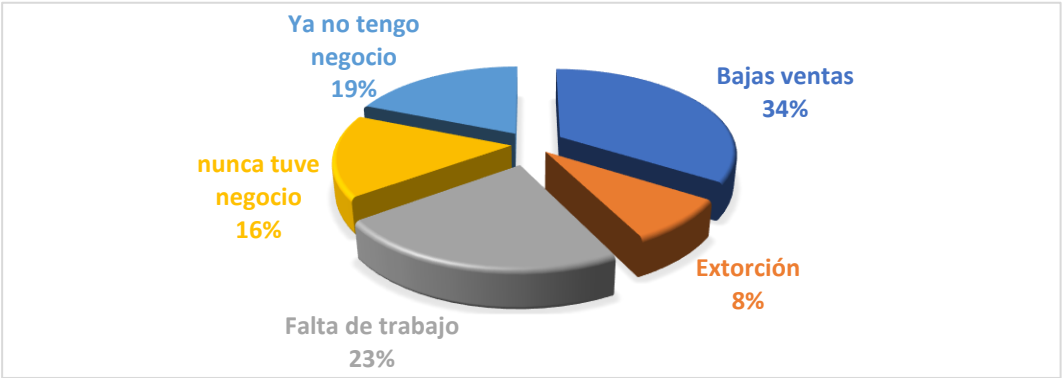
¿Si su crédito se encuentra vencido, indique cual es la causa?

TABLA 13 Resultado de encuesta sobre la causa de crédito vencido

Etiquetas de fila	Suma de Suma de personas encuestadas	Suma de Suma de porcentaje
Bajas ventas	36	34,30%
Extorción	9	7,60%
Falta de trabajo	24	22,90%
nunca tuve negocio	17	16,20%
Ya no tengo negocio	20	19,00%
Total general	**106**	**100,00%**

Fuente cartera de crédito asignada a asesor

FIGURA 15 Diagrama de resultados sobre la causa de crédito vencido



Fuente cartera de crédito asignada a asesor

Análisis

Según el estudio de las causas por el que se encuentra vencido sus créditos, del 100% de encuestados, el 34.3% indicaron que las ventas no son las mismas, que han bajado rotundamente, el 19% de los encuestados, indicaron que ya no tienen negocios, el 16.20% nunca tuvieron negocio, lo cual preocupa ya que se comprueba lo de la pregunta anterior, el 22.9% no tienen empleo, y el 7% está siendo víctima de extorciones, lo cual también permiten que no apertura con normalidad los negocios.

Pregunta # 10

¿Después de adquirir crédito en Coac Chibuleo, generó nuevos créditos en otras entidades?, indique en cuantas.

TABLA 14 Resultado de encuesta si cliente adquirió otro crédito después de adquirir uno en la cooperativa

Etiquetas de fila	Suma de Suma de Suma de personas encuestadas	Suma de Suma de Suma de porcentaje
1 a 2	85	80,20%
3 a 4	9	8,50%
Solo tengo crédito en la cooperativa	12	11,30%
Total general	**106**	**100,00%**

Fuente cartera de crédito asignada a asesor

FIGURA 16. diagrama de resultados si cliente adquirió otro crédito después de adquirir uno en la cooperativa



Fuente cartera de crédito asignada a asesor

Análisis

Se comprueba nuevamente que la falta de seguimiento a los créditos otorgados es la causal para que no se lleve el control de la modosidad, ya que del 100% de los encuestados, se puede confirmar que el 80.20% tienen nuevas operaciones crediticias los cuales adquirieron conjuntamente o después que se dio crédito en la coa. Chibuleo, el 8.50% aún más endeudados, con 3 o 4 operaciones crediticias, y solo un 11.30 % mantienen crédito únicamente en la cooperativa.

4 CAPITULO IV:

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 DESCRIPCIÓN Y ARGUMENTACIÓN TEÓRICA DE LOS RESULTADOS

En el trabajo de investigación se elaboró con variable puntuales de la morosidad y las estrategias de gestiones de cobranzas, de entidades financieras, iniciando del diagnóstico realizado, en el que se evidencio una serie de problemáticas al rededor del margen del índice medio con elevada, motivo que fue razón en que se propusiera poner en práctica tácticas de cobranza las cuales estén delineadas para disminuir la problemática, previo al estudio de esta investigación se acumuló tareas de los procesos y se compara con los datos obtenidos en el camino de utilización de un test a las unidades de análisis recopiladas con el fin de evidenciar de morosidad financiera que preocupa en la empresa. (Garg, & Karan, Prasad, Satya. 2024).

Entidad de nombre Destino Negocio (2016) corroboran que profundizando los mas críticos problemas qué tienden a presentarse dentro de la en la administración financiera de un ente bancario, es la subida de la morosidad, es decir, la falta del cumplimiento del compromiso en el depósito de las cuotas de los créditos de los clientes. Por tal razón, la morosidad llega a formar la principal problemática, y que en su debido momento una organización financiera no llegue a contar con solvencia, en otro termino, que se prive del fondo necesario, y de no tener liquidez para sus distintas obligaciones.

En conformidad con el trabajo realizado acerca de nuestra tesis sobre el aumento de deudas vencidas, en el cantón la libertad, por medio de los socios se observa a continuación los diferentes resultados.

Poder identificar las principales causas que se ocasionan por el aumento del índice de morosidad dentro de la cartera de clientes en el cantón la libertad. Como pueden ser el desempleo, falta de trabajo, mal manejo de las finanzas familiares, enfermedades, créditos vinculados y un sin número de situaciones que impidan que se cancelen con normalidad un crédito.

Sacando resultados, que la falta de seguimiento y control de un personal directo como línea de supervisión o auditoria cada semestre, sea causa para que trabajadores de la Coac. Chibuleo, puedan realizar anomalías en los procesos.

Siempre se debe estar pendiente de la evolución de los créditos vencidos en un rango seguido de tiempo dentro de la cartera de clientes, al aumento de índice de pagos atrasados, que facilitan el aumento de la cartera vencida.

Sacar conclusiones del motivo y aumento de las deudas y operaciones caídas de los créditos.Tomando en cuenta que este aumento de la cartera vencida perjudica la liquidez y solvencia de la empresa, lo cual nos permite plantear propuestas de mejoras para recuperación de los saldos vencidos. Se tiene que fortalecer las políticas de los procedimientos y estar pendiente desde el principio al fin el crédito se cancele de manera adecuada.

Propuesta

En los datos históricos sobre las deudas vencidas se propone la recopilación de datos, análisis temporal, segmentación de clientes e información comparativa para visualizar la evolución de las deudas, identificar tendencias en incompatibilidades de pago y proporcionar perspectivas sobre los clientes más propicios, llegando a si a una conclusión y dando información al cliente que esta próximo a un sobre endeudamiento, y en un debido tiempo no calificara en algún proceso crediticio.

Se describe el desarrollo de encuestas estructuradas, grupos focales y técnicas de análisis cualitativo para recopilar información sobre factores económicos, cambios en la situación laboral, problemas personales y satisfacción con los servicios cooperativos. Ya que en reiteradas ocasiones solo se procede con el crédito porque califica en el sistema crediticio, mas no se mide si realmente tiene capacidad de pago, mercadería, negocio, o si tiene estabilidad laboral. También enfatiza la importancia de capturar datos cualitativos de las interacciones diarias de los empleados con el cliente.

Estrategias para mejorar la gestión de la deuda incluyen revisión de políticas crediticias, implementación de programas de educación financiera, antes de otorgar crédito se emita la información debida al cliente, ya que se tiene que implementar según las políticas acorde la situación. Creación de sistema de seguimiento y oferta de incentivos para pagos puntuales. Los clientes cumplen con los pagos, si hay estrategias como por ejemplo condonación de cuotas gratis.

CONCLUSIONES

- Se procede a investigar factores de riesgos de pagos por medio de encuestas a clientes de cooperativa para detallar la no capacidad de pago después de adquirir un crédito. Las cuales nos permite mitigar el riesgo del crédito a otorgar.
- De acuerdo con la investigación realizada se puede concluir que las personas que tienden a caer en el problema de morosidad, es por la falta de control en sus finanzas, y no controlar el endeudamiento responsable, sino sobre endeudase para cancelar créditos vencidos. Dar seguimiento a las necesidades del cliente, está en manos de la cooperativa realizar créditos según la necesidad de inversión.
- Se concluye al finalizar las encuestas que la mayoría de los socios de la cooperativa no tiene idea de educación financiera y endeudamiento responsable, por lo que al verse sobreendeudados acuden a terceras personas a prestar dinero, creando en la mayoría, desestabilidad económica, llegando posiblemente a cerrar sus negocios. Unas de las causas más frecuentes es esta, pero si se enfoca en la necesidad de cliente, llevar un control de nuevas inversiones de clientes, como créditos de temporada, para así no pagar intereses exorbitantes con otras personas,

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que otorgue crédito según los ingresos y mercadería que tengan los socios, afluencia de clientes a en sus negocios, ya que la mayoría de los clientes da información errónea solo para conseguir un crédito de mayor volumen. En muchas ocasiones se otorga un crédito sin medir capacidad de pago, esto suele pasar con clientes que solo se realizan verificaciones telefónicas o de campaña,
- Se recomienda que se dé seguimiento post crédito a cliente para confirmar la inversión de crédito en mercadería para el negocio. Para verificar que se ha invertido en lo que el cliente confirmó en la inspección
- Se recomienda que se aplique un sistema de ahorro a cada cliente que reciba un crédito para que solvente cuotas cuando se le haga imposible reunir la totalidad del pago y no quede en mora. Muchas entidades tienen este plan de ahorro, pero es opcional, debería tener un porcentaje de ahorro en la cuota programada, para que el cliente pueda hacer uso en caso de emergencia.
- Que en la oficina que es el primer filtro para tener información de crédito, se dé la información de los veneficios y problemáticas que sé obtiene al momento de recibir un crédito. Desde la primera vez que el cliente pide información hasta que culmine el proceso de desembolso.

BIBLIOGRAFÍA

Yang, Li & Liping, Zhou. (2021). Credit creation. China Finance and Economic Review. 3. 3-22. 10.1515/cfer-2014-030302.

Kaptein, Muel & Wempe, Johan. (2003). Three General Theories of Ethics and the Integrative Role of Integrity Theory.

Klychova, Guzaliya & Zakirova, Alsu & Khoruzhy, Valery & Petrova, Evgeniya. (2024). DEVELOPMENT OF INTERNAL CONTROL METHODS OF OWN CAPITAL. Vestnik of Kazan State Agrarian University. 19. 130-139. 10.12737/2073-0462-2024-130-139.

Rojas-Vela, Jerris & Gonzáles-Alegría, Luisa. (2024). Sostenibilidad financiera a través de un modelo de gestión de cobranza: Estudio de caso en una cooperativa de ahorro y crédito. UNAAACIENCIA-PERÚ. 3. e61. 10.56926/unaaaciencia.v3i1.61.

Pizzán-Tomanguillo, Nieves & Delgado, Erica & Bardalez, Carlos & Pizzán Tomanguillo, Sandra. (2022). Procesos de cobranza y morosidad en una empresa de servicios de marketing. Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies. 3. 462-477. 10.51798/sijis.v3i1.237

Jover, Mariano. (2023). La administración de bienes ajenos y la rendición de cuentas. 10.6018/editum.2988.

Williams, Robert. (2023). Claims for a statement and debatement of account: principles and process. Obiter. 44. 10.17159/obiter.v44i1.15889.

Cevallos-Mendoza, Angela & Campos-Vera, José. (2023). Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador 2019 – 2020. 593 Digital Publisher CEIT. 8. 877-891. 10.33386/593dp.2023.3.1774.

Mosso-Martínez, Margarita. (2020). Causas económicas de morosidad en la carterahipotecaria titulizada en México. Análisis Económico. 35. 215-238. 10.24275/uam/azc/dcsh/ae/2020v35n89/Mosso.

Rahmah, Rizka & Peter, Fred. (2024). The Impact of Financial Management Practices on Firm Performance: A Study of the Manufacturing Sector in Indonesia. Involvement International Journal of Business. 1. 1-13. 10.62569/iijb.v1i1.2.

Abdul-Mahdi, Doaa & Bougatef, Khemaies. (2024). The Relationship Between Financial Stability and Credit Supply: Evidence from Iraq. Journal of Law and Sustainable Development. 12. e3144. 10.55908/sdgs.v12i1.3144.

Ortega-Ajila, Flor & Ramírez-Arias, Tamia & Zúñiga-Reyes, Gladys. (2022). El sistema financiero y el rol que cumple en el desarrollo económico y social del Ecuador. 593 Digital Publisher CEIT. 7. 49-64. 10.33386/593dp.2022.6.1367

Guérin, Isabelle. (2013). Microfinance, debt and Over-indebtedness. Juggling with money.

Garg, Rajat & Karan, Hemant & Prasad, Satya & Kathiresan, Palaniappan & Iyer, Chandrashekhar. (2024). Enhancing Debt Recovery in Financial Institutions: A Delinquency String -Based Approach for Customer Risk Segmentation. International Journal of Science and Research (IJSR). Volume 13. 1395. 10.21275/SR231127135630.

Linkografía

https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17398/1/T3252ig.pdf

https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6140/%C3%91a%C3%B1ez%20Renter%C3%ADa%20Paola%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y

https://www.cmfchile.cl/educa/621/w3-article-27152.html

http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/8014/1/22T0420.pdf

ANEXOS

Anhttps://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeIilAktrXqzKvUdJFBb87S4Yj00Co511STSKQwIn6C3jScuw/viewformexo 1: Encuesta

4. ¿indique que tipo de inspección se le realizo para el proceso de crédito?

- ◯ visita terrena
- ◯ visita telefonica
- ◯ no se realizo inspección

5. ¿ Ha sido usted víctima de robo en su negocio o lugar de trabajo?

- ◯ Sí
- ◯ No

6. . ¿Ha sido usted víctima de algún tipo de extorción el cual no le permite aperturar con normalidad su negocio o laborar en su lugar de trabajo?

- ◯ Sí
- ◯ No
- ◯ ya no tengo negocio

7. ¿En algún momento le indico a usted el asesor de crédito, que se cobraba un porcentaje por el proceso de otorgar monto requerido?

- ◯ Sí
- ◯ No

8. ¿En el momento de la verificación si no tenía inventario, o le faltaba algún documento del trabajo, hubo ayuda por parte de la persona encardada del crédito para poder ingresar su solicitud?

- ◯ si
- ◯ No
- ◯ siempre he tenido inventario o trabajo

9. ¿Si su crédito se encuentra vencido, indique cual es la causa?

- ◯ Falta de trabajo
- ◯ Ya no tengo negocio
- ◯ Bajas ventas
- ◯ nunca tuve negocio
- ◯ Extorción

10. ¿Después de adquirir crédito en Coac. Chibuleo, generó nuevos créditos en otras entidades?, indique en cuantas.

- ◯ 1 - 2
- ◯ 3 - 4
- ◯ Solo tengo crédito en la cooperativa

11. ¿Su pareja o cónyuge, mantiene deudas vencidas en alguna entidad financiera o comercial?

- ◯ Sí
- ◯ No

12. ¿El préstamo adquirido, cancela conjuntamente con alguna otra persona?

- ◯ Sí
- ◯ No

13. ¿La persona con la cual compartió algún porcentaje de su crédito sigue cancelándole puntualmente?

- ◯ Sí
- ◯ No
- ◯ ocupé todo el crédito

14. ¿Se acogió a un tipo de crédito por campaña en la cual no amerito inspección en su negocio o lugar de trabajo?

- ◯ si
- ◯ No

15. ¿Considera usted que la entidad financiera cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, debería implementar dialogo de educación financiera antes de otorgar un crédito?

- ◯ Sí
- ◯ No

Enviar Borrar formulario