



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE TITULACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA - CPA**

TEMA

**ANÁLISIS FINANCIERO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS
DE LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES
LATINOS EN EL PERIODO 2022**

TUTOR

MGs. ECON. BASTIDAS ROMERO JOSÉ ROBERTO

AUTORA

PALTÁN MOYON LUCIA BELGICA

GUAYAQUIL,

2024



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO:

ANÁLISIS FINANCIERO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES LATINOS EN EL PERIODO 2022

AUTOR/ES:

Lucia Bélgica Paltan Moyon

REVISORES O TUTORES:

MGs. Econ. Bastidas Romero José Roberto

INSTITUCIÓN:

Universidad Laica Vicente
Rocafuerte de Guayaquil

GRADO OBTENIDO:

Licenciada en Contabilidad y Auditoría

FACULTAD:

Administración

CARRERA:

Contabilidad y Auditoría

FECHA DE PUBLICACIÓN:

2024

N° DE PÁGS.:

102 páginas

ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración

PALABRAS CLAVE: Finanzas, Crédito, acreedores.

RESUMEN:

Actualmente las cooperativas de ahorro y crédito desempeñan un papel crucial al ofrecer una variedad de beneficios a sus socios, como tasas de interés más bajas, servicios personalizados, así como promover el desarrollo y bienestar económico. A través del análisis realizado, se ha observado que la cooperativa de ahorro y crédito Los Andes Latinos facilita a sus clientes la obtención de créditos, lo cual les permite acceder a ventajas al ser parte de esta institución financiera. Asimismo, se ha constatado que la cooperativa goza de una sólida liquidez en su área de crédito, lo que le permite otorgar préstamos a sus socios. Esta liquidez brinda flexibilidad a los clientes en sus pagos. Se ha identificado que la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Los Andes Latinos utiliza indicadores financieros como la rentabilidad de activos y la cobertura de provisiones, entre otros, en su área de crédito. En este contexto, es esencial evaluar la rentabilidad de la cartera de créditos de la cooperativa para

garantizar su sostenibilidad a largo plazo. Además, es importante comprender cómo contribuyen los créditos y explorar formas de optimizar su distribución.

N° DE REGISTRO (EN BASE DE DATOS):

N° DE CLASIFICACIÓN:

DIRECCIÓN URL (TESIS EN LA WEB):

ADJUNTO PDF:

SI

X

NO

CONTACTO CON AUTOR/ES:

Paltan Moyon Lucia Bélgica

TELÉFONO:

Cell: 0992352889

E-MAIL:

lpaltanm@ulvr.edu.ec

CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:

Decano: Mgtr. Betty Aguilar Echeverría

Teléfono: 2596500 **Ext.:** 201

E-mail: baquilare@ulvr.edu.ec

Director/a: Mgtr. Martha Hernández Armendáriz

Teléfono: 2596500 **Ext.:** 285

E-mail: mhernandez@ulvr.edu.ec

CERTIFICADO DE SIMILITUD

final

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

< 1%

★ repository.usta.edu.co

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

Firma:

Tutor: Mgtr. Econ. BASTIDAS ROMERO JOSÉ ROBERTO

C.I: 0920331303

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

La estudiante egresado **LUCIA BELGICA PALTAN MOYON**, declara bajo juramento, que la autoría del presente Trabajo de Titulación, ANÁLISIS FINANCIERO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES LATINOS EN EL PERIODO 2022, corresponde totalmente a la suscrita y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autora



Firma:

Autora: Lucia Bélgica Paltan Moyon

C.I.: 0953829595

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de docente Tutor del Trabajo de Titulación ANÁLISIS FINANCIERO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES LATINOS EN EL PERIODO 2022, designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Trabajo de Titulación, titulado: ANÁLISIS FINANCIERO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES LATINOS EN EL PERIODO 2022, presentado por la estudiante **LUCIA BELGICA PALTAN MOYON** como requisito previo, para optar al Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, encontrándose apto para su sustentación.

Firma:

Tutor: MGs. Econ. BASTIDAS ROMERO JOSÉ ROBERTO

C.I: 0920331303

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero expresar mi gratitud a Dios por permitirme alcanzar una de mis metas y por otorgarme la sabiduría, la inteligencia y su amor infinito que siempre me ha acompañado. También agradezco a mis padres, quienes han sido mi pilar y mi guía en todo momento, motivándome a crecer en el ámbito profesional y cumplir este sueño. A mis hermanos, les agradezco por su apoyo incondicional.

Además, quiero agradecer a cada uno de mis profesores de la Carrera de Contabilidad y Auditoría por su paciencia y dedicación, que me han ayudado a crecer como persona y como profesional. Los años que pasé en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil fueron muy valiosos, ya que me brindaron la oportunidad de adquirir conocimientos y recibir un gran respaldo en mi aprendizaje.

Lucia Bélgica Paltan Moyon

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo de tesis a Dios, por haberme otorgado salud y vida durante todo este camino, y a mi familia, en especial a mi madre. Ella ha sido mi roca, guiándome por el buen camino, brindándome confianza, consejos y apoyo en mis proyectos y estudios. Sus palabras de aliento y su apoyo incondicional han sido fundamentales para que pueda alcanzar este logro. Agradezco a mi madre por ser la persona que soy hoy en día, cada esfuerzo realizado ha sido motivado por ella, quien ha hecho que todo valga la pena. A pesar de sus propias circunstancias, siempre mantuvo su fe en mí y en que lograría mis metas.

Lucia Bélgica Paltan Moyon

RESUMEN

Actualmente, las cooperativas de ahorro y crédito desempeñan un papel crucial al ofrecer una variedad de beneficios a sus socios, como tasas de interés más bajas, servicios personalizados, así como promover el desarrollo y bienestar económico. A través del análisis realizado, se ha observado que la cooperativa de ahorro y crédito Los Andes Latinos facilita a sus clientes la obtención de créditos, lo cual les permite acceder a ventajas al ser parte de esta institución financiera. Asimismo, se ha constatado que la cooperativa goza de una sólida liquidez en su área de crédito, lo que le permite otorgar préstamos a sus socios. Esta liquidez brinda flexibilidad a los clientes en sus pagos. Se ha identificado que la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Los Andes Latinos utiliza indicadores financieros como la rentabilidad de activos y la cobertura de provisiones, entre otros, en su área de crédito. En este contexto, es esencial evaluar la rentabilidad de la cartera de créditos de la cooperativa para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. Además, es importante comprender cómo contribuyen los créditos y explorar formas de optimizar su distribución.

Palabras claves: Finanzas, Crédito, acreedores.

ABSTRACT

Today, credit unions play a crucial role in offering a variety of benefits to their members, such as lower interest rates, personalized services, as well as promoting economic development and well-being. Through the analysis carried out, it has been observed that the Los Andes Latinos savings and credit cooperative makes it easier for its clients to obtain credit, which allows them to access advantages by being part of this financial institution. Likewise, it has been found that the cooperative has solid liquidity in its credit area, which allows it to grant loans to its members. This liquidity provides flexibility to customers in their payments. It has been identified that the Cooperativa De Ahorro Y Crédito Los Andes Latinos uses financial indicators such as asset profitability and provision coverage, among others, in its credit area. In this context, it is essential to evaluate the profitability of the cooperative's credit portfolio to ensure its long-term sustainability. Additionally, it is important to understand how credits contribute and explore ways to optimize their distribution.

Keywords: Finance, Credit, Believers.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
CERTIFICADO DE SIMILITUD	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
ÍNDICE DE FIGURA.....	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS	xvii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
1 ENFOQUE DE LA PROPUESTA.....	2
1.1. Tema:	2
1.2. Planteamiento del problema	2
1.3. Formulación del problema.....	3
1.4. Objetivo general	3
1.5. Objetivos específicos	3
1.6. Idea a defender.....	3
1.7. Línea de investigación institucional/Facultad	3
CAPÍTULO II	4

MARCO REFERENCIAL.....	4
2.1. Marco teórico.....	4
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	4
2.1.2. Antecedentes Internacionales	5
2.2. Fundamentos teóricos.....	5
2.2.1. Evaluación Financiera	5
2.2.2. Finanzas.....	7
2.2.3. Área de Crédito	11
2.2.4. Tipos de Créditos	13
2.2.4. <i>Situación Actual de las Cooperativas del Ecuador</i>	16
2.2.5. <i>Indicadores Financieros Relevantes</i>	17
2.2.6. <i>Gestión de Riesgos en la Concesión de Créditos</i>	19
2.2.7. Tecnologías y Herramientas Innovadoras en la Gestión Crediticia	20
2.2.8. Impacto de Factores Externos en la Gestión Crediticia.....	23
2.2.9. Gestión de Riesgo.....	24
2.2.10. <i>Cooperativa de Ahorros y Crédito</i>	26
2.2.11. Morosidad.....	28
2.2.12. Cartera Crediticia	30
2.2.13. Ratios Financieras.....	31
2.2.14. Solvencia.....	33
2.3. Marco Conceptual	34
2.4. <i>Marco Legal</i>	36
CAPÍTULO III	40
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
3.1. Enfoque de la Investigación:	40
3.2. Alcance de la Investigación:	41

3.3. Técnica e Instrumentos para Obtener los Datos	42
3.3.1. Encuestas	42
3.3.2. Entrevistas	42
Capítulo IV	43
Propuesta o Informe.....	43
4.1.1. Resultados de las Encuestas	43
4.1.2. Resultados de la Entrevista.....	63
4.1.2. Análisis financiero.....	64
4.1.3. Análisis de los Indicadores	65
4.2. Propuesta - Informe.....	68
Conclusiones.....	69
Recomendaciones.....	70
Referencias Bibliográficas	71
ANEXOS	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados de la pregunta nro.1.....	43
Tabla 2. Resultados de la pregunta nro.2.....	45
Tabla 3. Resultados de la pregunta nro.3.....	47
Tabla 4. Resultados de la pregunta nro.4.....	49
Tabla 5. Resultados de la pregunta nro.5.....	51
Tabla 6. Resultados de la pregunta nro.6.....	53
Tabla 7. Resultados de la pregunta nro.7.....	55
Tabla 8. Resultados de la pregunta nro.8.....	57
Tabla 9. Resultados de la pregunta nro.9.....	59
Tabla 10. Resultados de la pregunta nro.10.....	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Porcentaje de los resultados de la pregunta nro.1.....	43
Gráfico 2. Porcentaje de los resultados de la pregunta nro.2.....	45
Gráfico 3. Porcentaje de los resultados de la pregunta nro.3.....	47
Gráfico 4. Porcentaje de los resultados de la pregunta nro.4.....	49
Gráfico 5. Porcentaje de los resultados de la pregunta nro.5.....	51
Gráfico 6. Porcentaje de los resultados de la pregunta nro.6.....	53
Gráfico 7. Porcentaje de los resultados de la pregunta nro.7.....	55
Gráfico 8. Porcentaje de los resultados de la pregunta nro.8.....	57
Gráfico 9. Porcentaje de los resultados de la pregunta nro.9.....	59
Gráfico 10. Porcentaje de los resultados de la pregunta nro.10.....	61

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 Beneficios de las finanzas.....	9
Figura 2 Beneficios del área de crédito.....	11
Figura 3 Tipo de crédito.....	15
Figura 4 Beneficios de las tecnologías en el área de crédito.....	20
Figura 5 Observación de las encuestas realizadas Coop.Los Andes Latinos	22
Figura 6 Producto de créditos.....	40
Figura 7 Balance general Coop. Los Andes Latinos 2022.....	64
Figura 8 Indicadores financieros de la Coop. Los Andes Latinos 2022	65

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Pregunta de las encuestas.	76
Anexo 2. Preguntas de la entrevista.	77
Anexo 3. Desarrollo de la entrevista.	78
Anexo 4. Formato de la encuesta.	79
Anexo 5. Tabulaciones de las encuestas.	82

INTRODUCCIÓN

En el contexto económico actual, las cooperativas de ahorro y crédito desempeñan un papel crucial en el sistema financiero al proporcionar servicios financieros a sus asociados y fomentar el desarrollo económico de sus comunidades. La Cooperativa De Ahorro y Crédito Los Andes Latinos destaca como una entidad relevante en este ámbito al ofrecer una amplia gama de productos y servicios financieros, siendo los créditos una herramienta fundamental para satisfacer las necesidades de sus asociados. El objetivo principal de esta investigación es evaluar la situación financiera de la cooperativa en relación con su cartera crediticia, con la finalidad de proporcionar información actualizada que fortalezca su gestión financiera, promoviendo un crecimiento sostenible y la capacidad de cumplir con su misión de apoyar el desarrollo económico y social de sus asociados y comunidades a las que sirve.

Esta investigación se enfoca en identificar y comprender el riesgo crediticio, analizando detalladamente posibles causas como la presencia de asesores no capacitados, altos índices de morosidad debido a un seguimiento deficiente y la falta de rentabilidad en ciertos negocios. La estructura del trabajo investigativo se compone de cuatro capítulos que permitirán abordar de manera integral la problemática identificada y ofrecer conclusiones y recomendaciones que contribuyan a mejorar la gestión crediticia de la cooperativa.

En el primer capítulo, se abordará la problemática del estudio, se formulará la pregunta de investigación y se establecerán los objetivos a alcanzar.

En el segundo capítulo, se desarrollarán las bases teóricas y legales que fundamentarán el proyecto, aportando conocimientos previos de autores relevantes y normativas legales aplicables.

El tercer capítulo estará dedicado a la metodología utilizada en la investigación, detallando el alcance del estudio y las técnicas empleadas para recopilar y analizar los datos. Por último, en el cuarto capítulo se presentarán los resultados obtenidos, se interpretarán los datos recopilados y se ofrecerán conclusiones y recomendaciones que contribuyan a optimizar la gestión crediticia de la cooperativa.

CAPÍTULO I

ENFOQUE DE LA PROPUESTA

1.1. Tema:

Análisis financiero en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Latinos en el periodo 2022

1.2. Planteamiento del problema

En la actualidad, las entidades financieras desempeñan un papel fundamental en el desarrollo económico de las personas. En este contexto, la Cooperativa Los Andes Latinos ofrece una variedad de beneficios a sus socios y acreedores. El análisis financiero en esta institución se convierte en una herramienta clave para evaluar su desempeño como entidad, proporcionando información relevante. Por lo que, esta investigación se centrará específicamente en el área crediticia de la cooperativa, la cual es un componente fundamental de su operación. Una gestión deficiente del crédito podría impactar negativamente en la estabilidad económica de la empresa. Realizar un análisis detallado permitirá identificar oportunidades de mejora en el monitoreo de los créditos otorgados a los clientes.

En este contexto, resulta crucial evaluar la rentabilidad de la cartera de créditos de la cooperativa para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. Asimismo, es importante comprender cómo contribuyen los créditos a la entidad y cómo se pueden optimizar para una distribución efectiva. Asimismo, este estudio analizará el estado financiero de la Cooperativa Los Andes Latinos, proporcionando una visión general de los tipos de créditos ofrecidos y las facilidades disponibles para los clientes. A través de este análisis, se podrán formular recomendaciones que fortalezcan la entidad financiera, asegurando su continuidad y su crecimiento como empresa.

Al ser una empresa que tiene datos de sigilo bancario, la información proporcionada de las cuentas por cobrar de la cooperativa será tomada de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, al dar los datos estimados.

1.3. Formulación del problema

¿Cómo incide el área crediticia de la Cooperativas Los Andes Latinos al otorga préstamos a sus clientes?

1.4. Objetivo general

Analizar el estado crediticio de la Cooperativa Los Andes Latinos durante el periodo 2022.

1.5. Objetivos específicos

- Establecer las teorías y la metodología del proyecto.
- Analizar la concesión de créditos de la Cooperativa Los Andes Latinos.
- Determinar la importante de la gestión de otorgamiento de crédito en la Cooperativa Los Andes Latinos.

1.6. Idea a defender

La oferta de créditos contribuye a mejorar la liquidez de la Cooperativa Los Andes Latinos.

1.7. Línea de investigación institucional/Facultad

Contabilidad financiera / Facultad de Administración

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco teórico

Riesgo crediticio de Morosidad dentro de la dicha Institución Financiera a nivel Nacional en distintas agencias del Ecuador.

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Chasis (2020) Al llevar a cabo una investigación, se llegó a la conclusión de que es crucial que todas las cooperativas gestionen sus recursos de manera eficaz, esto permitirá cumplir con todas las obligaciones, funciones y poder determinar la cantidad de fondos que debe tener una este tipo de entidad para seguir operando.

Con esto explica que es necesario realiza análisis verticales y horizontales, que permitirá observar la cartera crediticia de estas entidades se debe comprobar su crecimiento en un periodo determinado. Esto resulta beneficioso para una cooperativa, ya que se convertirá en una fuente principal de ingresos que ayudará a cubrir los gastos y a proporcionar una visión clara del margen de las cuentas para los miembros del grupo.

En cambio, Tasigchana (2021), explica que es importante la liquidez económica que debe tener estas entidades porque permitirá que tenga un grupo determinado de persona que deseen invertir y generar préstamos constantemente en una misma cooperita. El autor también comenta que liquidez económica de este tipo de cooperativas facilitará los préstamos de manera segura a sus clientes.

Aunque Moposita (2023) en su proyecto indicó que es importante que toda cooperativa tenga gestiones establecidas que les permita desarrollar adecuadamente sus funciones. Además, el autor explica que este tipo de modelo evitarás riesgos financieros en la cooperativa, evitando la falta de liquidez económica en los fondos de este tipo de empresas.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Una mala administración en bancos puede ocasionar problemas económicos, y en los peores de los casos se puede producir la quiebra y cierre de estas cooperativas (Suaste, 2020). Además, buena administración ayudará que las empresas de tipo no pasen problemas económicos, debido a que ayudará al manejo administrativo de las finanzas de las cooperativas con el propósito de optimizar la gestión económica (Córdova, 2020).

En cambio, Amado et al. (2019), explican que toda entidad financiera deberá estar supervisadas por las autoridades reguladores de un estado, esto permitirá que se lleve un control de estas empresas. Además, los autores explican que la supervisión por partes de las autoridades hacia la cooperativa ayudará que no se generen estafas, evitando así problemas legales tanto para una empresa dedica al préstamo de dinero, como a las personas que solicitan un préstamo.

Por otro lado, Espinoza et al. (2022), expresan que una gestión adecuada evitará el riesgo financiero de las cooperativas, esto hará que las empresas de este tipo puedan generar liquidez para sus préstamos económicos. Además, los autores añadieron que las empresas dedicadas al préstamo de dinero, primero deben de analizar el área crediticia para observar el montón que tienen para generar cualquier transición económica.

2.2. Fundamentos teóricos

2.2.1. Evaluación Financiera

Tuovila (2023) explica que este tipo de enfoque se emplea como una herramienta para valorar activos económicos, así como para fortalecer la estabilidad financiera de las empresas y diseñar estrategias a largo plazo para sus operaciones. Además, Tuovila (2023) explica que es importante que cada empresa tenga un analista financiero, el cual observará detalladamente los balances generales, el estado financiero, los resultados mensuales, semanales y anuales obtenidos. El autor también expresa que los tipos de análisis financiero son importantes porque influirán en la económica y liquidez de una empresa. Entre los tipos de análisis financiero tenemos los siguientes:

En cambio, Añazco & Loarte (2023) explicaron que la manera más fácil de realizar un análisis financiero es calculando los datos económicos que servirán para comprar las cifras obtenidas con las de otras empresas, esto permitirá que las empresas no cometan errores económicos evitando riesgo a futuros. Además, los autores indicaron que un analista tendrá la obligación de informar a las autoridades de una organización de como irá subiendo y bajando la economía de una empresa.

Por otro lado, Salas (2022), comenta que el objetivo del análisis financiero es analizar la estabilidad económica, la solvencia y rentabilidad que debe tener una empresa. Además, el autor añade que el análisis financiero también tiene como finalidad evaluar las tendencias de la economía y elaborar planes estratégicos que sirvan para establecer la liquidez de una organización.

Las ratios financieras son herramientas esenciales en el análisis financiero para evaluar la salud y el desempeño de una empresa a través de la comparación de diversas magnitudes financieras. Estas ratios abarcan la relación entre activos y pasivos, liquidez, rentabilidad y eficiencia operativa, ofreciendo una visión completa de la situación financiera de la empresa. (Cedeño & Tamayo, 2021).

Estado de Resultados, también llamado cuenta de pérdidas y ganancias, es un elemento clave en el análisis financiero que muestra los ingresos generados y los gastos incurridos en un período determinado, permitiendo calcular la utilidad o pérdida neta de la empresa. Un análisis minucioso de este estado proporciona información vital sobre la rentabilidad y eficiencia operativa de la empresa. (Salazar, 2022).

Flujo de Efectivo: El análisis del flujo de efectivo es crucial para comprender la capacidad de una empresa para generar efectivo y cumplir con sus compromisos financieros a corto y largo plazo. Este análisis se enfoca en el movimiento de efectivo dentro y fuera de la empresa durante un período específico, identificando las fuentes de efectivo y su utilización. El flujo de efectivo ofrece información valiosa sobre la liquidez y solvencia de la empresa. (Yumi, 2022).

Análisis Vertical y Horizontal: El análisis vertical implica comparar cada partida del estado financiero con un total significativo, como los ingresos totales o los activos totales, para evaluar la estructura financiera de la empresa. Por otro lado, el análisis horizontal consiste en comparar datos financieros a lo largo del tiempo para detectar tendencias, cambios y patrones en el desempeño financiero de la empresa. Ambos enfoques son esenciales para comprender la evolución financiera de la empresa y su posición relativa en el mercado (Vásconez & Acuña, 2023).

Valoración de Empresas: La evaluación de entidades es un procedimiento completo dentro del análisis financiero que busca determinar el valor intrínseco de una empresa. Este proceso implica evaluar una serie de factores, como el desempeño financiero pasado y proyectado, el riesgo empresarial, las condiciones del mercado y las tasas de descuento adecuadas. La valoración de empresas puede realizarse utilizando diferentes enfoques, como el de ingresos, activos o mercado, con el objetivo de llegar a una estimación precisa del valor de la empresa (Cedeño & Tamayo, 2021).

2.2.2. Finanzas

Para Hayes (2023) las finanzas son importante para la gestión y planificación económica de una empresa. Esto, implicará que los empresarios o emprendedores busquen fuentes de ingresos como un crédito para poder financiar sus negocios a largo plazo. Además, el autor explica que las finanzas son importantes porque determinará la economía de una familia, persona u organización.

En cambio, López (2023), comenta que las finanzas son divididas en tres distintas categorías las cuales están encargadas de analizar las finanzas de las empresas, personal, empresariales y las finanzas públicas. El autor también comenta que estas finanzas ayudarán a organizar mejor administrativamente y económicamente la parte internade una organización.

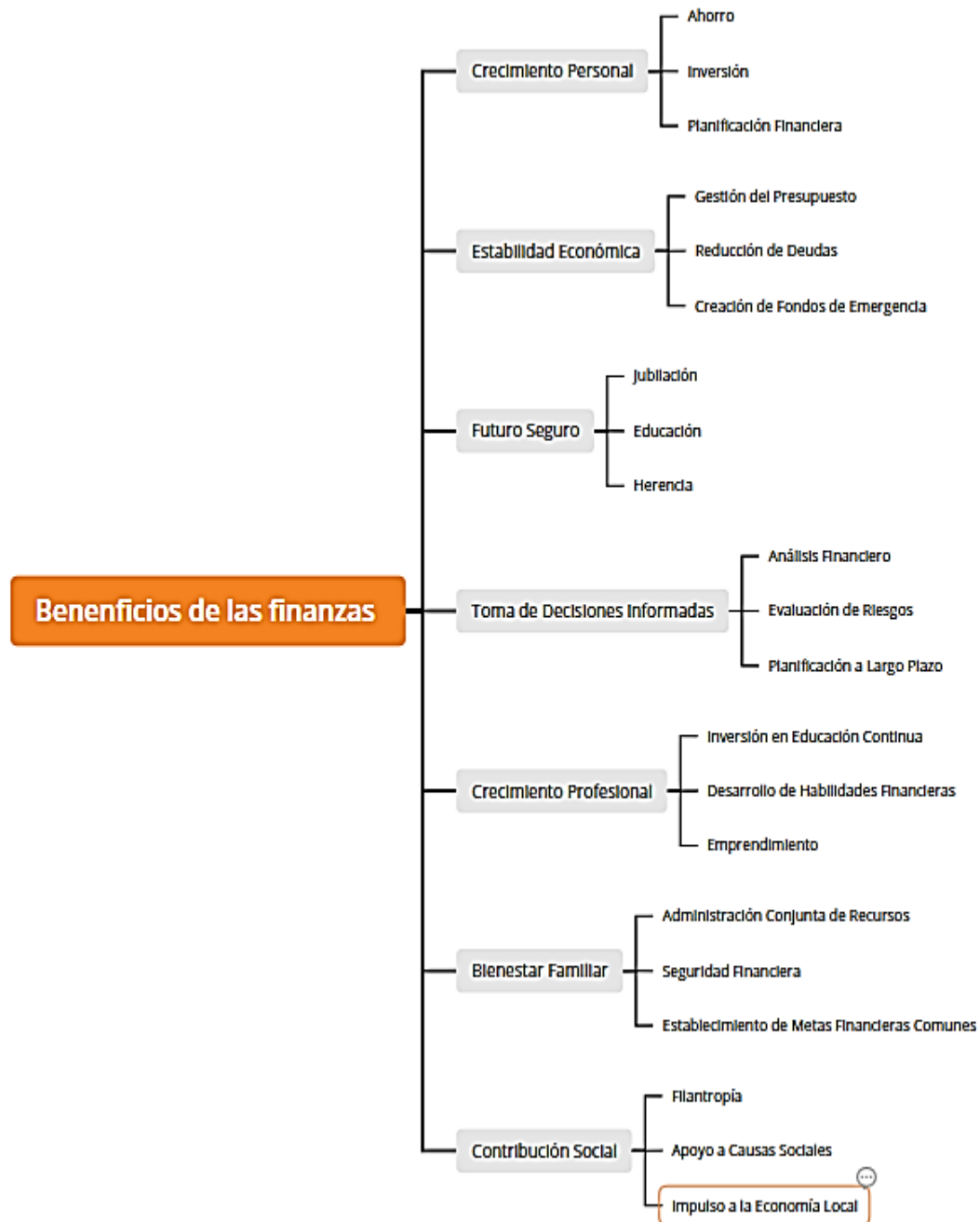
Además, López (2023) también indica que las finanzas también suelen utilizarse en ámbitos científicos como la física, matemáticas, la economía y la estadística; las finanzas también son utilizas en el ámbito no científico. El autor

comenta que las finanzas tienen dos factores importantes que sirven para determinar la economía las cuales que son:

- **Determinación**

Finalmente, Jaya (2022), establece que el tema de las finanzas es muy amplio y complicado, debido a que pueden ser tedioso. El autor explica que un microempresario o una persona que desee establecer un negocio, hasta cierto punto será un tema complejo porque las personas sin conocimientos en el tema de finanzas no saben elaborar balances o análisis estadísticos de cuentas. Por ello, Jaya (2022) en la siguiente figura explica la importancia que tienen las finanzas en las empresas y cómo estas pueden ayudar a establecer a un negocio.

Figura 1 Beneficios de las finanzas.



Fuente: (Jaya, 2022).

Como se pudo observar en este apartado las finanzas son elementales porque le permitirá a una persona elaborar análisis estadísticos, establecer factores económicos y crear estrategias que le permita evitar el riesgo económico. Además, las finanzas ayudan al control de la liquidez de una empresa (Yumi, 2022).

Las Finanzas se refieren al estudio y gestión de los recursos monetarios, tanto en el ámbito individual como en el corporativo, con el fin de maximizar el valor de dichos recursos. Este campo abarca la planificación, la adquisición, inversión y administración del dinero, así como la evaluación de riesgos y rendimientos asociados para una decisión oportuna y eficaz. (Moposita, 2023).

Rol de las Finanzas en la Economía: En el ámbito económico, las Finanzas juegan un rol esencial al facilitar la asignación eficiente de los recursos financieros disponibles. Este análisis se centra en cómo individuos, empresas y entidades gubernamentales utilizan y distribuyen sus recursos monetarios para alcanzar sus metas y necesidades, lo cual incide en el desarrollo económico, la estabilidad financiera y el bienestar general de una sociedad (Córdova, 2020).

Principios Fundamentales de las Finanzas: Los principios básicos de las Finanzas abarcan la maximización del valor, la diversificación del riesgo, la gestión del flujo de efectivo, la valoración precisa de activos y pasivos, así como la consideración de las tasas de interés y el factor tiempo en el análisis financiero. Estos principios orientan las decisiones financieras con el objetivo de optimizar los resultados y mitigar los riesgos asociados. (Tuovila, 2023).

Áreas de Especialización en Finanzas: Dentro de las Finanzas, existen diversas áreas de especialización, como la gestión financiera corporativa, las inversiones, la banca, las finanzas personales, la contabilidad financiera y la planificación financiera. Cada una de estas áreas se enfoca en aspectos particulares de la gestión financiera y requiere habilidades especializadas y conocimientos específicos para su aplicación efectiva. (Vázquez, 2021).

Importancia de la Ética en las Finanzas: La ética abarca un papel crucial en el ámbito financiero, dado que las decisiones financieras pueden tener repercusiones significativas en las partes involucradas y en la sociedad en general. La transparencia, la integridad, la responsabilidad y el apego a las normas éticas son fundamentales para mantener la confianza y credibilidad en los mercados financieros,

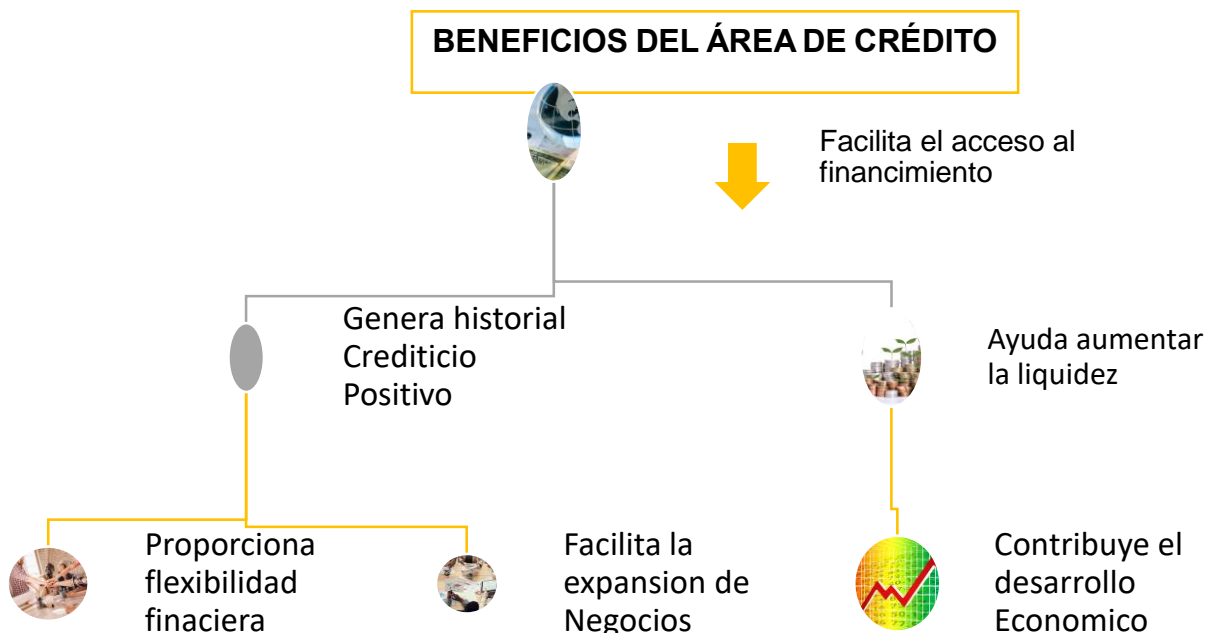
así como para fomentar prácticas financieras sostenibles y socialmente responsables. (Tasigchana, 2021).

2.2.3. Área de Crédito

Una unidad organizativa que representa el área donde se otorga y supervisa el crédito del cliente. Esta unidad organizativa puede ser una sola sociedad o varias sociedades, si el control de crédito se realiza en varias sociedades. Un área de control de crédito contiene información de control de crédito para cada cliente (Cedeño & Tamayo, 2021).

El departamento de control de crédito se encarga de administrar y establecer el límite de crédito para los clientes con el fin de resguardar a la empresa de posibles riesgos de incumplimiento y deudas pendientes. Es decir, el área de control de crédito funciona como la sección encargada de crédito de una empresa que supervisa las necesidades de crédito de sus clientes. Un área de control de créditos se asigna a una sociedad individual o un grupo de sociedades (Añazco & Mercedes, 2023).

Figura 2 Beneficios del área de crédito.



Elaborado por: Paltan, L. (2024)

Un área de control de crédito es una unidad organizativa utilizada por los usuarios comerciales de finanzas y ventas para gestionar y controlar el crédito de los clientes (Loor, 2023). Dependiendo de los requisitos empresariales, el área de control de crédito puede estar centralizada (un área de control de crédito para todas las sociedades) o descentralizada (área de control de crédito por sociedad) (Samaniego, 2023).

En el ámbito de las finanzas comerciales y corporativas, una línea de crédito se define como un tipo de préstamo ofrecido. (Morales, 2021). Facilita a la empresa receptora acceder a fondos de manera continua a lo largo de un periodo extendido, evitando la necesidad de solicitar un nuevo préstamo cada vez que requiere capital. (Vásconez & Acuña, 2023).

En efecto, una línea de crédito posibilita que una empresa obtenga un financiamiento general para respaldar sus operaciones y proyectos a lo largo de un período prolongado. (James, 2023).

Las líneas de crédito son ampliamente utilizadas en el mercado financiero como para proporcionar financiamiento para diferentes propósitos (Madriz, 2021). Las empresas suelen implementar una línea de crédito junto con el cierre de una ronda de financiación de capital o la recaudación de dinero mediante la venta de acciones. Al considerar la incorporación de deuda en su estructura de capital, las empresas deben evaluar cuidadosamente los parámetros de su financiamiento de capital. (Yumi, 2022).

La empresa tiene la opción de adquirir una línea de crédito respaldada por una garantía que puede ser vendida o reemplazada sin modificar las condiciones del contrato original. Esta facilidad puede destinarse a diversos proyectos o áreas de la empresa y distribuirse según su discreción. (Salazar, 2022). El período para devolver el préstamo es adaptable y está sujeto, al igual que en otros préstamos, a la situación crediticia de la empresa y a su historial de pagos anteriores. (Fierro, 2021).

El área de crédito tiene la responsabilidad de llevar a cabo la evaluación del riesgo crediticio, examinando el volumen de individuos o empresas con el cumplimiento de

sus compromisos financieros derivados de la obtención de créditos. Esta evaluación implica analizar aspectos como el historial crediticio, la situación financiera actual y las garantías proporcionada. (Salas, 2022).

Dentro del área de crédito, se realiza la ejecución de la cartera de créditos, que consiste en administrar de manera eficiente los préstamos concedidos monitorear los pagos, identificar posibles riesgos y aplicar estrategias para mitigar pérdidas. (Vázquez, 2021).

La política de crédito de una entidad financiera, establecida por el área de crédito, define los criterios y procedimientos para la concesión de préstamos, incluyendo requisitos de elegibilidad, límites de crédito y tasas de interés aplicables, con el fin de asegurar la rentabilidad y solvencia de la institución. (Bingle, 2021).

El análisis de solvencia de los solicitantes de crédito se realiza en el área de crédito para determinar su capacidad de cumplir con las obligaciones financieras. Este análisis evalúa la estabilidad económica y laboral, la capacidad de generación de ingresos y el nivel de endeudamiento de los solicitantes. (Suaste, 2020).

La recuperación de créditos morosos es una función esencial del área de crédito, que se encarga de gestionar los préstamos impagados para recuperar los montos adeudados. Esto puede implicar negociaciones de pago, procesos legales o ejecución de garantías para minimizar pérdidas y proteger la salud financiera de la institución. (Añazco & Mercedes, 2023).

2.2.4. Tipos de Créditos

Garantizado: Este hace referencia a un préstamo que está garantizado por una forma de garantía. Un ejemplo son los préstamos para automóviles y las hipotecas. Cuando utiliza este tipo de préstamos, el automóvil o la casa comprados sirven como garantía (Bingle, 2021).

Crédito sin garantía: El crédito no garantizado se refiere a los préstamos que no están garantizados por una garantía. Estos a menudo toman la forma de crédito

renovable. Los ejemplos comunes incluyen préstamos estudiantiles, préstamos personales y tarjetas de crédito (Vázquez, 2021).

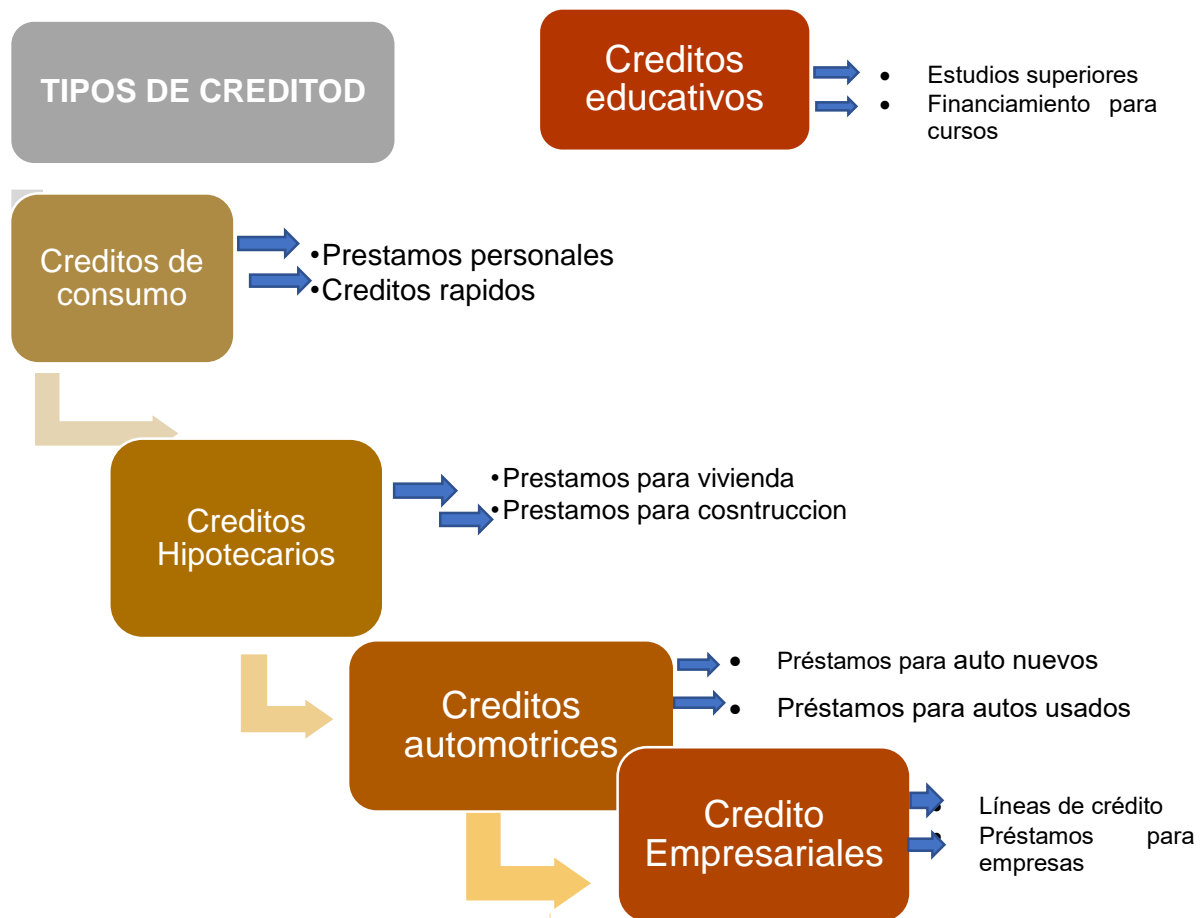
Crédito rotativo: Las cuentas rotativas le permiten pedir prestado una y otra vez, hasta un monto aprobado. La cantidad la establece el prestamista, pero depende de usted cuánto desea pedir prestado en un momento dado. El mejor ejemplo de crédito renovable es una tarjeta de crédito (Prieto, 2022).

Crédito a plazos: El financiamiento a plazos es cuando pides prestado a un prestamista por un monto fijo con pagos fijos. Con el crédito a plazos, no tiene la opción de realizar compras adicionales con la línea de crédito. Se le otorga un préstamo de suma global por única vez que paga, con intereses, a lo largo del tiempo (Amado, Mendoza, & Zerpa, 2019).

Crédito abierto: Los créditos abiertos normalmente no tienen un límite de crédito fijo. Los pagos vencen en su totalidad cada mes, y la cantidad que debe pagar puede variar según su uso. A veces, están vinculados a cuánto usa un servicio específico, ya sea que lo proporcione una empresa privada o una entidad del gobierno local (Chasi, 2020).

Se refiere a un tipo de crédito renovable en el que el prestatario tiene acceso a una línea de crédito que puede utilizar repetidamente hasta un límite establecido. Este tipo de crédito es común en tarjetas de crédito, donde el prestatario puede usar y pagar el saldo varias veces, siempre que no exceda el límite establecido (Cedeño & Tamayo, 2021).

Figura 3 Tipo de crédito



Elaborado por: Paltan, L. (2024)

Este tipo de crédito implica un préstamo de una cantidad específica de dinero que debe ser devuelto en pagos regulares durante un período de tiempo predeterminado. Generalmente, los créditos a plazo fijo tienen tasas de interés fijas, lo que significa que los pagos mensuales son constantes a lo largo de la duración del préstamo (Salazar, 2022).

Se refiere a un tipo de crédito respaldado por algún tipo de garantía, como una propiedad o un activo. Si el prestatario no cumple con sus obligaciones, el prestamista puede hacer uso de la garantía para recuperar el dinero prestado. Esta medida disminuye el riesgo para el prestamista, lo que generalmente se traduce en tasas de interés más favorables para el prestatario. (Madriz, 2021).

Al igual que el crédito rotativo, el crédito revolvente brinda a los prestatarios la posibilidad de acceder a fondos hasta un límite establecido y pagar únicamente por la cantidad utilizada. A medida que se reembolsa el saldo, el límite de crédito se restablece, permitiendo al prestatario volver a disponer de los fondos según sea necesario. Esta característica lo convierte en una alternativa flexible para cubrir necesidades financieras a corto plazo. (Suaste, 2020).

Los préstamos personales se conceden en función de la solvencia crediticia del prestatario y no requieren respaldo de una garantía específica. Estos préstamos suelen destinarse a cubrir una variedad de gastos, como la consolidación de deudas, mejoras en el hogar o gastos imprevistos. Las tasas de interés y las condiciones de estos créditos pueden fluctuar según el historial crediticio del prestatario y las políticas del prestamista. (Tuovila, 2023).

2.2.4. Situación Actual de las Cooperativas del Ecuador

Se calcula que estas entidades están abarcando a 7,4 millones de socios o usuarios desde el 2012, siendo regidas por la (SEPS). Estas fomentan la producción, emprendimiento y financiamiento para un mejor bienestar económico y un buen vivir en la sociedad (Salas, 2022).

La coyuntura actual de las cooperativas en Ecuador está marcada por el entorno socioeconómico del país, el cual se caracteriza por desafíos como la inestabilidad política, la fluctuación en los precios de los productos básicos y la volatilidad económica. Estos factores afectan directamente la capacidad de las cooperativas para operar de manera efectiva y para satisfacer las necesidades de sus miembros.

Marco Legal y Regulatorio: El entorno legal y regulatorio en Ecuador también impacta significativamente en las cooperativas. No obstante, de los intentos del gobierno por fomentar la economía social y solidaria, siguen existiendo obstáculos vinculados a la burocracia, la ambigüedad legal y la aplicación irregular de las normativas. Estos factores pueden obstaculizar la creación y el funcionamiento efectivo de las cooperativas en el país (Samaniego, 2023).

Acceso a Recursos Financieros: La disponibilidad y acceso a recursos financieros representan un obstáculo importante para muchas cooperativas en Ecuador. A menudo, enfrentan dificultades para obtener préstamos y financiamiento adecuado de instituciones financieras tradicionales debido a la falta de garantías o a la percepción de riesgo asociada con su modelo de negocio. Esta limitación puede restringir el progreso y la expansión de las cooperativas en el país. (Bringle, 2021).

Desafíos Operativos: Las cooperativas en Ecuador también enfrentan una serie de desafíos operativos, que van desde la gestión interna y la gobernanza hasta la capacidad técnica y la innovación. La falta de profesionalización en la gestión, la escasez de capacitación especializada y la resistencia al cambio son aspectos que pueden afectar su eficiencia y competitividad en el mercado (Cedeño & Tamayo, 2021).

Efectos de la Pandemia: La crisis de la COVID-19 ha tenido un impacto significativo en las cooperativas de Ecuador, agravando numerosos desafíos existentes y generando nuevos. La caída en la demanda, los problemas en la cadena de suministro y las limitaciones en la movilidad han perjudicado la capacidad de funcionamiento y la generación de ingresos de muchas cooperativas, resaltando la importancia de implementar estrategias de resiliencia y adaptación en este nuevo escenario. (Córdova, 2020).

2.2.5. Indicadores Financieros Relevantes

Liquidez: Es un factor crucial que evalúa la capacidad de la cooperativa para cumplir con sus compromisos financieros a corto plazo. Se determina a través de indicadores como la ratio de liquidez corriente y la ratio de liquidez inmediata, que comparan los activos líquidos disponibles con las obligaciones circulantes. (Suaste, 2020).

Solvencia: Es fundamental para indicar y medir la capacidad de la cooperativa de hacer frente a sus responsabilidades a largo plazo. Se analiza mediante ratios como la ratio de endeudamiento, que compara la deuda con el capital propio, y la ratio

de cobertura de intereses, que relaciona los beneficios antes de intereses e impuestos con los gastos financieros. (Vásconez & Acuña, 2023).

Rentabilidad: Es un indicador que muestra la eficiencia con la que la cooperativa utiliza sus recursos para obtener utilidad. Se evalúa a través de ratios como el retorno sobre activos (ROA) y el retorno sobre el patrimonio (ROE), que comparan las ganancias netas con los activos totales y el capital propio, respectivamente. (Salas, 2022).

Eficiencia: Se refiere a la capacidad de la cooperativa para gestionar sus recursos de manera óptima y minimizar los costos operativos. Se analiza mediante ratios como la ratio de eficiencia y la ratio de costos de operación, que comparan los gastos operativos con los ingresos totales y el volumen de negocio. (Vázquez, 2021).

Margen de Intereses: Mide la diferencia entre los ingresos generados por los intereses de los préstamos otorgados y los gastos financieros asociados al financiamiento de la cooperativa. Se analiza mediante el cálculo del margen neto de intereses, que refleja la rentabilidad de la actividad crediticia de la cooperativa (Bringle, 2021).

Calidad de Activos: Se refiere a la evaluación de la cartera de créditos de la cooperativa, especialmente en lo que respecta a la proporción de préstamos morosos y la capacidad de recuperación de los activos. Se analiza mediante ratios como la ratio de morosidad, que compara los préstamos vencidos con la cartera total de créditos (Añazco & Mercedes, 2023).

Apalancamiento: El apalancamiento financiero Evalúa la proporción de los activos de la cooperativa que están respaldados por préstamos. Esto se da mediante ratios de apalancamiento financiero, que compara el nivel de deuda con el capital propio de la cooperativa, y proporciona información sobre el riesgo financiero y la capacidad de endeudamiento de la institución (Yumi, 2022).

2.2.6. Gestión de Riesgos en la Concesión de Créditos

Análisis de la solvencia crediticia.: Este proceso implica analizar la capacidad de los solicitantes de crédito para otorgar sus compromisos financieros. Se emplean distintas herramientas, como la evaluación del patrimonio, el análisis del historial crediticio y la valoración de colaterales proporcionadas para determinar el riesgo asociado a cada préstamo. (Tasigchana, 2021).

Modelos de Scoring: Los modelos de scoring son herramientas estadísticas utilizadas para asignar una puntuación a los solicitantes de crédito en función de su perfil financiero y su riesgo crediticio. Estos modelos utilizan variables como ingresos, historial crediticio, edad y nivel educativo para predecir la probabilidad de incumplimiento (Tuovila, 2023).

Provisión para Pérdidas Esperadas: La provisión para pérdidas esperadas es un componente fundamental en la gestión del riesgo crediticio, que consiste en reservar fondos para cubrir posibles pérdidas derivadas de préstamos impagados. Se calcula utilizando modelos estadísticos y considerando factores como la tasa de morosidad y la exposición crediticia (Añazco & Mercedes, 2023).

Gestión de Garantías: Las garantías son activos ofrecidos por los prestatarios como respaldo de los préstamos otorgados. La gestión adecuada de garantías implica evaluar la calidad y el valor de los activos ofrecidos, establecer procedimientos para su registro y mantenimiento, y establecer políticas para su liquidación en caso de incumplimiento (Jaya, 2022).

Seguros y Coberturas: Los seguros y coberturas son herramientas utilizadas para mitigar el riesgo crediticio, transfiriendo parte del riesgo a terceros. Esto puede incluir seguros de vida, seguros de desempleo y seguros de garantía, que proporcionan protección adicional en caso de incapacidad para cumplir con los pagos del préstamo (Samaniego, 2023).

Diversificación de la Cartera de Créditos: La diversificación de la cartera de créditos es una estrategia utilizada para reducir el riesgo crediticio, distribuyendo los

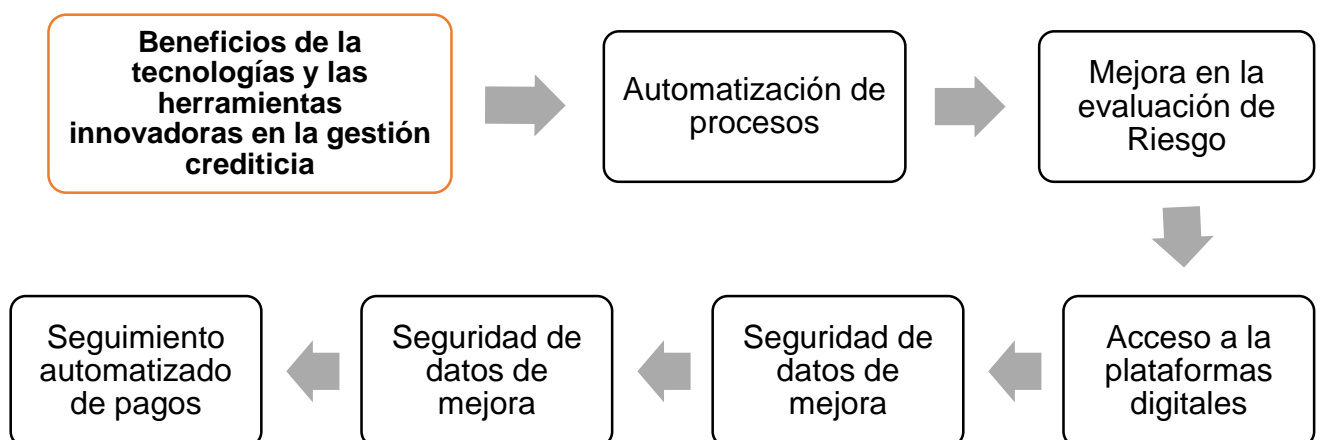
préstamos entre diferentes sectores económicos, regiones geográficas y tipos de clientes. Esto ayuda a mitigar el impacto de posibles eventos adversos en un segmento específico de la cartera (Suaste, 2020).

Monitoreo y Control de la Cartera de Créditos: El monitoreo continuo de la cartera de créditos es esencial para identificar y gestionar de manera proactiva los riesgos crediticios. Esto implica establecer sistemas de seguimiento de pagos, realizar revisiones periódicas de la calidad de los activos y tomar medidas correctivas cuando sea necesario para minimizar las pérdidas (Bringle, 2021).

2.2.7. Tecnologías y Herramientas Innovadoras en la Gestión Crediticia

La inteligencia artificial y el aprendizaje automático son herramientas que se emplean en el sector financiero para analizar grandes cantidades de información y predecir el riesgo crediticio. Mediante algoritmos sofisticados, es posible identificar patrones de comportamiento de los clientes que solicitan créditos y mejorar la precisión en la evaluación del riesgo. Estas tecnologías permiten tomar decisiones más informadas y reducir los errores humanos en la gestión crediticia, lo que se traduce en una mayor eficiencia y rentabilidad para las instituciones financieras. En resumen, la IA y el aprendizaje automático son aliados clave en la gestión crediticia, ya que facilitan la toma de decisiones basadas en datos y mejoran la calidad de los análisis de riesgo. (Córdova, 2020).

Figura 4 Beneficios de las tecnologías en el área de crédito.



Fuente: (Córdova, 2020).

Elaborado por: Paltán, L. (2024)

Estos beneficios de tecnología dan la facilidad de conocer más a fondo los seguimientos de cada uno de los socios, los cuales ayuda a solventar, analizar, observar un posible riesgo, o error de datos o actualizaciones de datos.

- Importancia
- Maximiza un control más preciso
- Optimiza las gestiones de cartera de Créditos
- Contribuye a disminuir la tasa de incumplimiento de pagos
- Reduce el riesgo de errores y Fraudes
- Mejora el Rendimiento y la Rentabilidad
- Facilita la adaptación agilidad de los clientes o Socios.

Figura 5 Observación de las encuestas realizadas Coop. Los Andes Latinos

Nombre	Cargo	Área
1. Maite Parrales	Jefa de Créditos	Créditos Senior
2. Xavier Solórzano	Asesor	Créditos Junior
3. Josué Benavides	Asesor	Créditos Junios
4. Mayra Yunda	Contadora	Profesional
5. Sandra Peralta	Secretaria	Créditos

Fuente: Los Andes Latinos. (2022)

Elaborado por: Paltán, L. (2024)

Análisis Predictivo: Los instrumentos de análisis predictivo emplean modelos estadísticos y algoritmos de aprendizaje automático para anticipar el comportamiento futuro de los clientes y el rendimiento de los préstamos. Esto posibilita a las entidades financieras tomar decisiones más fundamentadas y prever posibles riesgos. (Tuovila, 2023).

Plataformas de Gestión de Créditos: Las plataformas de gestión de créditos ofrecen soluciones integrales para la automatización de procesos, desde la solicitud de créditos hasta la gestión de pagos y cobranzas. Estas plataformas permiten una mayor eficiencia operativa y una mejor experiencia para los clientes (Salas, 2022).

Análisis de Big Data: Permite a las instituciones financieras recolectar, almacenar y analizar grandes volúmenes de datos de diversas fuentes, como transacciones financieras, redes sociales y registros públicos. Esto provee información valiosa para la toma de decisiones en la gestión. (Añazco & Mercedes, 2023).

Biometría y Verificación de Identidad: se emplean para autenticar la identidad de los solicitantes de crédito de manera segura y fiable. Tecnologías como el reconocimiento facial, la huella dactilar y el escaneo de iris ayudan a prevenir el fraude y asegurar la autenticidad de los datos. (Vázquez, 2021).

Blockchain: Ofrece un registro inmutable y transparente de las transacciones financieras, lo que aumenta la seguridad y la confianza en la gestión crediticia. Los contratos inteligentes basados en blockchain pueden automatizar procesos como la emisión de préstamos y el seguimiento de pagos. (Tuovila, 2023).

Analítica de Texto y Sentimiento: utiliza técnicas de procesamiento de lenguaje natural para analizar comentarios, opiniones y reseñas de clientes en línea. Esto proporciona información sobre la felicidad de los clientes, la imagen de la marca y las posibles amenazas. potenciales asociados con ciertos segmentos de la cartera de créditos. (Yumi, 2022).

2.2.8. Impacto de Factores Externos en la Gestión Crediticia

Entorno Económico: Este aspecto considera cómo las condiciones macroeconómicas, factores como la expansión económica, el aumento de precios y la falta de empleo pueden impactar la capacidad de los deudores para cumplir con sus compromisos financieros. Se estudian modelos económicos y tendencias históricas para evaluar el impacto del entorno económico en la gestión crediticia (Bringle, 2021).

Política Monetaria: La política monetaria, incluyendo decisiones sobre las tasas de interés y las políticas de crédito pueden tener un impacto en la disponibilidad de crédito. y costos de financiamiento, así como en el comportamiento de los prestatarios y los niveles de endeudamiento. Se analizan las medidas adoptadas por los bancos centrales y su impacto en la gestión de créditos (Córdova, 2020).

Regulaciones y Cambios Legales: Los cambios en las regulaciones financieras y legales pueden tener un impacto significativo en la gestión crediticia, afectando las políticas de concesión de créditos, los requisitos de capital y las prácticas de cobranza. Se estudian las implicaciones de nuevas leyes y regulaciones en la actividad crediticia de la cooperativa (Samaniego, 2023).

Crisis Financieras y Eventos Inesperados: La ocurrencia de crisis financieras, desastres naturales u otros eventos inesperados puede generar un aumento en el

riesgo de crédito podría comprometer la estabilidad financiera de la cooperativa. Se están considerando estrategias de gestión de riesgos para mitigar el efecto de estos eventos en la cartera de préstamos. (Bringle, 2021).

Competencia y Cambios en el Mercado: La competencia en el mercado financiero puede influir en las políticas de precios y condiciones de crédito ofrecidas por la cooperativa, así como en la capacidad para retener clientes y captar nuevos segmentos de mercado. Se estudian estrategias competitivas y tendencias del mercado para adaptar la gestión crediticia (Prieto, 2022).

Tecnología e Innovación: Los avances tecnológicos y la innovación en servicios financieros pueden transformar la gestión crediticia, mejorando la eficiencia operativa, la precisión en la evaluación del riesgo y la experiencia del cliente. Se analizan tendencias en tecnología financiera (Fintech) y su impacto en la gestión de créditos (Suaste, 2020).

Globalización y Cambios en el Comercio Internacional: Los cambios en el panorama económico global, como acuerdos comerciales, Variaciones en las tasas de cambio y modificaciones en los flujos de inversión extranjera pueden impactar la estabilidad financiera y el riesgo crediticio de la cooperativa. Se está analizando el efecto de la globalización en la gestión del crédito y se están considerando estrategias para reducir los riesgos asociados. (Yumi, 2022).

2.2.9. Gestión de Riesgo

La Gestión de Riesgo Crediticio implica la evaluación minuciosa de la capacidad de un individuo o entidad para satisfacer sus compromisos financieros. Esto implica revisar su historial de crédito, ingresos, activos y otros elementos pertinentes que puedan tener un impacto en su capacidad de cumplir con sus obligaciones de pago. (Cedeño & Tamayo, 2021).

En la Gestión de Riesgo Crediticio, emplean modelos estadísticos sofisticados para anticipar el riesgo relacionado con la extensión de crédito a posibles clientes. Estos modelos integran diversos factores y datos del pasado para estimar la

probabilidad de impago y tomar decisiones fundamentadas sobre la aprobación del crédito. (Córdova, 2020).

Asimismo, el manejo del Riesgo Crediticio implica la diversificación del portafolio de préstamos de una institución financiera para mitigar el riesgo de pérdida. Al distribuir el capital prestado entre una variedad de deudores y sectores, se reduce la exposición a posibles incumplimientos individuales y se protege la salud financiera de la institución (Añazco & Mercedes, 2023).

Es esencial en la Gestión de Riesgo Crediticio establecer sistemas de monitoreo continuo para evaluar y gestionar el riesgo durante todas las etapas de un préstamo. Esto implica la supervisión regular del desempeño financiero de los prestatarios, detectar a tiempo indicadores de dificultades y la aplicación de medidas correctivas según sea necesario para mitigar el riesgo (Yumi, 2022).

Las instituciones financieras suelen reservar una parte de sus ingresos para cubrir pérdidas esperadas debido a incumplimientos de préstamos en su cartera. Esta práctica, común en la Gestión de Riesgo Crediticio, garantiza que la organización esté lista para afrontar circunstancias desfavorables y resguardar su solidez financiera en sus operaciones en marcha. (Tuovila, 2023).

En la Gestión de Riesgo Crediticio, se realiza un análisis de riguroso en la evaluación de cambios en diferentes variables, como tasas de interés, condiciones económicas o políticas, podrían afectar el riesgo crediticio de una cartera de préstamos. Esto ayuda a las instituciones financieras a anticipar y prepararse para posibles escenarios adversos (Salas, 2022).

Las instituciones financieras establecen límites de exposición para controlar el riesgo crediticio al que están expuestas. Estos límites pueden basarse en diversos criterios, como el tipo de deudor, la industria o el monto del préstamo, y sirven para garantizar que la institución no asuma un riesgo excesivo en su cartera crediticia (Vásconez & Acuña, 2023).

Teniendo en cuenta su estrategia de Gestión de Riesgo Crediticio, algunas instituciones financieras optan por adquirir seguros de crédito para protegerse contra pérdidas debido a incumplimientos de préstamos. Estos seguros transfieren parte del riesgo crediticio a terceros, proporcionando una capa adicional de seguridad financiera (Tasigchana, 2021).

En ciertos casos, la Gestión de Riesgo Crediticio implica la evaluación de garantías ofrecidas por los prestatarios para respaldar sus préstamos. Esto puede incluir activos tangibles como propiedades inmobiliarias o equipos, cuyo valor se utiliza como protección en caso de incumplimiento del préstamo, reduciendo así el riesgo para el prestamista (Bringle, 2021).

2.2.10. Cooperativa de Ahorros y Crédito

Las Cooperativas de Ahorros y Crédito son instituciones financieras cuyo funcionamiento está bajo un modelo cooperativo, donde los miembros son propietarios y usuarios de los servicios que la entidad proporciona. Este enfoque cooperativo implica una estructura democrática en la toma de decisiones y una distribución equitativa de los beneficios entre los miembros (Vásconez & Acuña, 2023).

Las Cooperativas de Ahorros y Crédito están orientadas a brindar servicios financieros inclusivos al cliente interno, lo que incluye la oferta de cuentas de ahorro, préstamos y otros productos financieros. Esta perspectiva está en consonancia con el propósito de fomentar la inclusión financiera y garantizar un acceso equitativo a los servicios financieros en comunidades diversas y subatendidas (Salas, 2022).

En comparación de las entidades financieras tradicionales, las Cooperativas de Ahorros y Crédito poseen un fuerte énfasis en el propósito social y comunitario. Su misión se centra en satisfacer las necesidades financieras de los miembros y contribuir al desarrollo económico priorizando el beneficio de la comunidad sobre el lucro individual (Tuovila, 2023).

Una característica distintiva de las Cooperativas de Ahorros y Crédito es su organización de gobierno democrático y participativo. Los miembros tienen la oportunidad de participar a través de asambleas generales y la elección de representantes en los órganos de gobierno, lo que fomenta la transparencia, la rendición de cuentas y la responsabilidad hacia los intereses del gobierno corporativo. (Bringle, 2021).

Las Cooperativas de Ahorros y Crédito operan bajo estatutos y principios cooperativos de autonomía e independencia, lo cual les posibilita ajustarse a las necesidades particulares de sus socios y comunidades. Además, fomentan la solidaridad entre los miembros, promoviendo la colaboración y el apoyo mutuo para alcanzar objetivos financieros comunes y mejorar el bienestar económico de todos los involucrados (Tasigchana, 2021).

Las Cooperativas de Ahorros y Crédito actúan como intermediarios financieros al captar los ahorros de sus socios y dirigirlos hacia la provisión de créditos y otros servicios financieros. En otras palabras, esta función intermediaria contribuye al desarrollo económico local al facilitar el acceso al crédito a individuos y pequeñas empresas que podrían no tener acceso a servicios financieros tradicionales (Madriz, 2021).

Las Cooperativas de Ahorros y Crédito suelen ofrecer programas: educación financiera y asesoramiento para fortalecer a sus asociados en el manejo de sus finanzas personales y en la adopción de decisiones financieras fundamentadas. Este enfoque en la educación financiera fortalece la capacidad de los miembros para alcanzar sus metas financieras y mejorar su bienestar económico a largo plazo (Suaste, 2020).

Aunque las Cooperativas de Ahorros y Crédito son entidades cooperativas, son reguladas y supervisadas por parte de las autoridades financieras pertinentes del país en que se encuentre. Esta regulación busca proteger los intereses de los socios y garantizar la estabilidad y solidez financiera de las cooperativas, garantizando de esta manera su habilidad para cumplir con sus compromisos y preservar la confianza de sus miembros y de la comunidad en su conjunto. (Suaste, 2020).

En respuesta ante el progreso tecnológico y las cambiantes expectativas de los consumidores, diversas Cooperativas de Ahorro y Crédito están incorporando innovaciones en tecnología financiera (fintech) con el fin de optimizar su funcionamiento, ampliar el alcance de los servicios financieros y brindar experiencias más personalizadas a sus asociados. Esta integración de tecnología ayuda a las cooperativas a mantener su competitividad en el mercado financiero y a atender de manera efectiva las necesidades en constante evolución de sus miembros. (Añazco & Mercedes, 2023).

2.2.11. Morosidad

La morosidad, en el ámbito financiero, se hace referencia al retraso o falta de cumplimiento en el pago de obligaciones financieras, tales como préstamos, facturas o deudas. Este fenómeno puede tener diversas causas, desde dificultades económicas hasta problemas de gestión financiera, y puede afectar tanto a individuos como a empresas (Córdova, 2020).

Desde una perspectiva económica, la morosidad puede tener importantes implicaciones tanto para los deudores como para los acreedores. Para los deudores, puede resultar en la acumulación de intereses y cargos adicionales, así como en la pérdida de acceso a futuras líneas de crédito. Por otro lado, para los acreedores, la morosidad puede representar pérdidas financieras y afectar negativamente a la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de pago y generar beneficios. (Salazar, 2022).

La morosidad puede tener un impacto significativo en la economía en su conjunto. Cuando es generalizada, puede contribuir a la contracción del crédito, la reducción de la inversión y el desarrollo económico más lento. Además, puede aumentar el riesgo sistémico en el sector financiero si las instituciones no pueden recuperar los fondos prestados (Suaste, 2020).

Varios factores pueden contribuir a la morosidad, incluyendo condiciones económicas adversas, tasas de interés elevadas, desempleo, falta de educación financiera, y políticas de crédito laxas. Además, la morosidad puede ser el resultado

de problemas estructurales dentro de una empresa, como una mala gestión financiera o una ausencia de supervisión en los procedimientos de cobro. (Vásconez & Acuña, 2023).

Para mitigar los riesgos asociados con la morosidad, tanto individuos como empresas pueden implementar diversas estrategias de gestión financiera. Estas pueden incluir la diversificación de las fuentes de ingresos, la implementación de normas de crédito más rigurosas, el monitoreo constante de los ingresos en efectivo y la utilización de medidas de cobro más efectivas, como recordatorios automáticos de pago y acuerdos de pago flexibles (Tuovila, 2023).

La morosidad conlleva riesgos financieros que deben ser evaluados y gestionados adecuadamente. Las instituciones financieras y los prestamistas suelen realizar análisis de riesgo para determinar el riesgo de que un deudor no cumpla con sus compromisos financieros. Estos análisis pueden implicar la revisión de historiales crediticios, análisis de capacidad de pago y evaluación de garantías (Vázquez, 2021).

Además de los efectos directos en los deudores y acreedores, la morosidad puede tener efectos secundarios en otros aspectos de la sociedad. Por ejemplo, puede contribuir a la inestabilidad económica, aumentar la carga de trabajo de los sistemas judiciales y generar tensiones sociales por la disminución de puestos de trabajo y la reducción de servicios públicos. (Samaniego, 2023).

Los gobiernos y las autoridades reguladoras suelen implementar medidas de regulación y supervisión para mitigar los riesgos asociados con la morosidad y proteger a los consumidores y al sistema financiero en su conjunto. Estas medidas pueden incluir requisitos de divulgación de información, restricciones en las tasas de interés y regulaciones para otorgar crédito de manera responsable. (Bringle, 2021).

La morosidad también puede tener un impacto significativo en el bienestar psicológico de las personas. El estrés y la ansiedad asociados con la incapacidad de pagar el estrés causado por las dificultades financieras puede impactar la salud mental y las

relaciones personales de los individuos. Es importante reconocer y abordar estos aspectos cuando se trata de problemas de morosidad (Añazco & Mercedes, 2023).

2.2.12. Cartera Crediticia

La cartera crediticia se refiere al conjunto de préstamos y créditos otorgados por una institución financiera a sus clientes, ya sean individuos o empresas. Este conjunto de préstamos constituye un activo para la entidad, representando el dinero que espera recibir en el futuro y los intereses asociados (Tasigchana, 2021).

La cartera crediticia es fundamental para la diversificación de riesgos en una institución financiera. Al distribuir sus préstamos entre diferentes clientes y sectores, el riesgo de incumplimiento se reduce, ya que las pérdidas potenciales de un préstamo pueden ser compensadas por las ganancias de otros (Vásconez & Acuña, 2023).

La calidad de la cartera crediticia se refiere a la probabilidad de que los préstamos otorgados sean reembolsados según lo acordado. Esta calidad se evalúa mediante indicadores como el índice de incumplimiento de pagos y la solvencia crediticia de los deudores. y la salud general de la economía en la que operan los prestatarios (Tuovila, 2023).

La gestión efectiva de la cartera crediticia implica el análisis constante del riesgo crediticio, la evaluación de la solvencia de los deudores y la adopción de medidas para reducir las pérdidas por falta de pago. Esto puede incluir políticas de concesión de crédito, seguimiento activo de los préstamos y medidas de recuperación en caso de impago (Prieto, 2022).

La valoración adecuada de la cartera crediticia es crucial para determinar su valor en los estados financieros de una institución financiera. Además, las regulaciones gubernamentales suelen establecer requisitos específicos en cuanto a la calidad y la diversificación de la cartera, así como reservas mínimas que deben mantenerse para cubrir posibles pérdidas. La adecuada gestión y evaluación de la cartera crediticia son, por lo tanto, aspectos críticos para garantizar la estabilidad financiera y el cumplimiento de regulaciones de una entidad. (James, 2023).

La cartera crediticia puede segmentarse en diferentes categorías según criterios como el tipo de préstamo, el plazo, la industria del prestatario o la calificación crediticia. Este análisis segmentado permite a las instituciones financieras identificar áreas de riesgo y oportunidades de crecimiento, adaptando así sus estrategias de gestión y concesión de crédito (Fierro, 2021).

La cartera crediticia experimenta un ciclo de vida que abarca desde la originación del préstamo hasta su amortización total. Durante este ciclo, se pueden aplicar distintas estrategias de gestión, como la renovación de créditos, la reestructuración de deudas o la venta de carteras morosas, con el objetivo de maximizar la rentabilidad y reducir la exposición al riesgo. (Morales, 2021).

La cartera crediticia juega un papel crucial en la economía, al permitir el acceso al crédito para individuos y empresas, lo que impulsa el consumo, la inversión y el crecimiento económico. Sin embargo, una cartera crediticia deteriorada puede ser indicativa de problemas económicos más amplios, como recesiones o crisis financieras (Bringle, 2021).

En la actualidad, las tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y el análisis de big data, están revolucionando la gestión de la cartera crediticia. Estas innovaciones posibilitan una evaluación más precisa del riesgo crediticio, la detección temprana de posibles problemas de pago y una mayor eficiencia en los procesos de concesión y seguimiento de préstamos. La implementación de estas tecnologías puede elevar la calidad de la cartera y disminuir los costos operativos para las instituciones financieras. (Madriz, 2021).

2.2.13. Ratios Financieras

Las ratios financieras son herramientas analíticas empleadas para evaluar el desempeño y la salud financiera de una empresa. Estas medidas ofrecen una visión cuantitativa de diversos aspectos clave de la gestión financiera, como la liquidez, rentabilidad, eficiencia operativa y solvencia. (Tasigchana, 2021).

Las ratios financieras permiten comparar el rendimiento financiero de benchmarking, que consiste en comparar las ratios financieras de una empresa con las de otras empresas dentro de la misma industria o con estándares establecidos. previamente establecidos. Esto facilita el benchmarking y ayuda a identificar áreas de fortaleza y debilidad relativas (Tuovila, 2023).

La interpretación adecuada La interpretación adecuada de las ratios financieras es fundamental para la toma de decisiones informadas en una empresa. por parte de los administradores, inversionistas y otros interesados. Por ejemplo, una ratio de liquidez bajo puede indicar problemas de flujo de efectivo, mientras que un alto ratio de endeudamiento puede señalar riesgos financieros (Samaniego, 2023).

Las ratios financieras pueden proporcionar información tanto sobre la situación financiera actual de una empresa como sobre sus perspectivas a largo plazo. Algunas ratios se centran en la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones inmediatas, mientras que otros evalúan su capacidad para generar beneficios sostenibles a lo largo del tiempo. (Yumi, 2022).

Las ratios financieras también son herramientas de comunicación esenciales para las organizaciones, ya que brindan a transmitir información clave sobre su rendimiento financiero a los inversores, prestamistas, analistas financieros y otros stakeholders. Una presentación clara y precisa de las ratios financieras puede influir en la percepción y confianza en la empresa (James, 2023).

Los indicadores financieros de rentabilidad analizan la habilidad de una empresa para obtener beneficios en comparación con sus activos, capital o ventas. Algunos ejemplos comunes son el retorno sobre el activo (ROA), el retorno sobre el capital (ROE) y el margen de beneficio neto. Estas medidas son esenciales para evaluar la eficacia y el desempeño financiero de una empresa. (Cedeño & Tamayo, 2021).

Las ratios de liquidez evalúan la habilidad de una empresa para satisfacer sus compromisos financieros a corto plazo mediante la utilización de sus activos

circulantes. Ejemplos de ratios de liquidez son la ratio de liquidez corriente y la ratio de prueba ácida. (Córdova, 2020).

Los ratios de endeudamiento examinan la proporción de financiamiento de una empresa proveniente de deuda en relación con su capital propio. Ya que estos ratios son útiles para analizar el riesgo financiero y la capacidad de pago de una empresa. Ejemplos de ratios de endeudamiento y el índice de cobertura de intereses. (Samaniego, 2023).

Los ratios de eficiencia, o ratios de actividad, analizan la eficacia con la que una empresa emplea sus activos y recursos para generar ingresos. Ejemplos de estos ratios son la ratio de rotación de activos, el período promedio de cobro y el período promedio de pago a proveedores. (Yumi, 2022).

2.2.14. Solvencia

Solvencia financiera: Se refiere a la capacidad de una organización, tanto una persona física como jurídica, con el fin de cumplir con sus compromisos financieros en los plazos y condiciones acordados. Implica tener activos suficientes para cubrir pasivos y mantener una adecuada relación entre deuda y patrimonio.

Índice de solvencia: Es una medida utilizada por instituciones financieras y analistas para evaluar la capacidad de pago de un individuo o empresa. Se calcula mediante la comparación de los activos con los pasivos, indicando la proporción de activos disponibles para cubrir las deudas.

Solvencia crediticia: Se refiere a la habilidad de un solicitante de crédito para cumplir con los pagos de sus compromisos financieros como préstamos o líneas de crédito. Las instituciones financieras evalúan la solvencia crediticia de los solicitantes mediante análisis de su historial crediticio, ingresos, activos y otros factores relevantes.

Ratio de endeudamiento: Es una métrica que relaciona la deuda de una persona o empresa con sus ingresos o activos. Un bajo ratio de endeudamiento indica

una mayor solvencia, ya que sugiere que la entidad puede cubrir sus obligaciones financieras con mayor facilidad.

Solvencia patrimonial: Hace referencia a la capacidad de una entidad para satisfacer sus compromisos financieros considerando tanto sus activos como sus pasivos. Una solvencia patrimonial adecuada garantiza la estabilidad financiera y la capacidad de mantener operaciones a largo plazo sin incurrir en insolvencia.

2.3. Marco Conceptual

Análisis Financiero: Es el procedimiento de evaluación económica. El análisis financiero es como tomarle el pulso a la salud económica de una entidad financiera. Se trata de un examen minucioso de su pasado, presente y futuro para entender cómo funciona y qué tan preparada está para enfrentar los desafíos del mercado. (Tasigchana, 2021).

Finanzas: Es la capacidad de analizar el estado de una economía ya sea de un país, personas o entidad. Esto es importante porque hará un equilibrio en el manejo de dinero. (Vázquez, 2021).

Cooperativa de Ahorro y Crédito: son entidades financieras únicas que se caracterizan por su propiedad y control por parte de sus miembros al ofrecer servicios de ahorro y crédito. (Añazco & Mercedes, 2023).

Crédito: La capacidad de obtener bienes, servicios o dinero prestado con la promesa de pagar en el futuro, generalmente con intereses. (Vázquez, 2021).

Área de Crédito: El departamento o división dentro de una institución financiera al evaluar, otorgar y administrar créditos a los clientes. (Córdova, 2020).

Riesgo Crediticio: La posibilidad de que un prestatario no cumpla con sus obligaciones de pago según lo acordado, lo que podría resultar en pérdidas financieras para la institución prestamista (Prieto, 2022).

Índices de Morosidad: Un indicador que muestra el porcentaje de préstamos que no están siendo pagados a tiempo o que se consideran en mora (Chasi, 2020).

Análisis de Capacidad de Pago: La evaluación de la capacidad de pago es como una prueba de fuego. Permite al banco determinar si el prestatario está preparado para asumir la responsabilidad de un préstamo. (Suaste, 2020).

Análisis de Riesgo: Evaluación de los riesgos asociados con otorgar un crédito a un cliente específico, considerando factores como historial crediticio, capacidad de pago y condiciones económicas (Suaste, 2020).

Ratios Financieras: Indicadores cuantitativos utilizados para evaluar diversos eventos de actividades financieras de una empresa, como liquidez, rentabilidad y solvencia. Es decir, la salud financiera de una organización se refleja en diversos indicadores. Estos indicadores, como los ingresos, los gastos, las ganancias, la rentabilidad y la liquidez, permiten evaluar el desempeño financiero de la empresa y su capacidad para generar valor a largo plazo. (Añazco & Mercedes, 2023).

Liquidez: es un indicador fundamental de la salud financiera a corto plazo de una empresa. Una empresa con una buena liquidez estará mejor preparada para enfrentar los desafíos del mercado y alcanzar sus objetivos. (Bringle, 2021).

Rentabilidad: La capacidad de una organización para generar utilidad en relación con sus activos, es decir, su rentabilidad, es un pilar fundamental del éxito empresarial. Esta métrica no solo refleja la eficiencia de la empresa, generalmente medida mediante ratios como el retorno sobre los activos (ROA) o el retorno sobre el patrimonio (ROE). En otras palabras, la rentabilidad es un factor determinante en la supervivencia y el éxito a largo plazo de cualquier organización. Las empresas deben enfocarse en estrategias que les permitan mejorar su rentabilidad de forma sostenible, creando valor para todos sus stakeholders. (Moposita, 2023).

Solvencia: Es un indicador fundamental de la salud financiera a largo plazo de una empresa ya que, estará mejor preparada para enfrentar los desafíos del mercado y alcanzar sus objetivos a largo plazo. (Loor, 2023).

Gestión del Riesgo: Proceso de identificación, evaluación y mitigación de las posibles pérdidas debido a la falta de pago incluidos los riesgos crediticios por parte del usuario a los que está expuesta la organización. (Samaniego, 2023).

Cartera de Créditos: El conjunto de préstamos otorgados por una institución financiera a sus clientes, que representa un activo importante en su balance general, es decir, la cartera de préstamos es un activo vital para las instituciones financieras. Su gestión eficiente y responsable es fundamental para garantizar la salud financiera de la entidad, generar ingresos sostenibles y alcanzar sus objetivos estratégicos. (Vázquez, 2021).

Provisión para Pérdidas Crediticias: Una reserva contable destinada a cubrir posibles pérdidas asociadas con préstamos que podrían no ser pagados por los prestatarios. En otras palabras, la provisión para créditos incobrables es una herramienta fundamental para la gestión del riesgo crediticio en las entidades financieras. Su aplicación responsable permite proteger la salud financiera de la institución, brindar una imagen precisa de su situación financiera y cumplir con las regulaciones vigentes. (Vázquez, 2021).

2.4. Marco Legal

Constitución de la República del Ecuador

“Art. 283.- El sistema económico se caracteriza por ser social y solidario, reconociendo al ser humano como sujeto y fin. Busca establecer una relación dinámica y equilibrada entre la sociedad, el Estado y el mercado, en armonía con la naturaleza, con el propósito de asegurar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que promuevan el buen vivir. Este sistema económico se compone de diversas formas de organización económica, como la pública, privada, mixta, popular y solidaria, entre otras determinadas por la constitución. La economía popular y solidaria será regulada conforme a la ley e

incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 139).

“Art. 303.- La elaboración de las políticas monetarias, crediticias, cambiarias y financieras es responsabilidad exclusiva del poder ejecutivo y se llevará a cabo a través del Banco Central. La ley establecerá las normas para regular la circulación de la moneda con poder de compra en el territorio ecuatoriano.” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 145).

Ley General de Instituciones del Sistema Financiero

“Art. 1.- Esta legislación regula la creación, organización, actividades financieras y disolución de las instituciones que forman parte del sistema financiero privado, así como también establece la estructura y funciones de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de supervisar y controlar el sistema financiero, con el objetivo de proteger los intereses del público.” (Ministerio de Finanzas, 2014, p. 1).

LEY DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

CAPÍTULO PRIMERO

MARCO CONCEPTUAL Y CLASIFICACIÓN ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Art.- 1.- Para los propósitos de esta legislación, se define la economía popular y solidaria como un conjunto de formas de organización económica colectivas, autogestionadas por sus propietarios que se unen como trabajadores, proveedores, consumidores o usuarios, con el objetivo de obtener ingresos o medios de vida en actividades que promueven el bienestar, sin buscar lucro ni acumulación de capital. La economía popular se refiere a las organizaciones dedicadas a la producción de bienes y servicios para autoconsumo o venta en el mercado, con el objetivo de generar ingresos para la subsistencia de quienes participan en ellas a través del autoempleo.

DE LAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN

Art.- 2.- Las siguientes son formas de organización económica sujetas a la presente ley:

a) Se incluyen en la economía popular y solidaria las organizaciones económicas populares, como los emprendimientos unipersonales, familiares, barriales, comunales, micro unidades productivas, trabajadores a domicilio, comerciantes minoristas, talleres y pequeños negocios. Estas entidades serán incentivadas a través del fomento del asociativismo, la solidaridad y el acceso a programas de inclusión.

b) También se consideran en esta categoría las organizaciones económicas formadas por comunidades basadas en relaciones familiares, identidades étnicas, culturales o territoriales, ya sean urbanas o rurales. Estas entidades se dedican a la producción de bienes o servicios para satisfacer sus necesidades de consumo y preservar las condiciones de su entorno cercano. Ejemplos de estas organizaciones incluyen comedores populares, grupos de turismo comunitario, comunidades campesinas, bancos comunales y cajas de ahorro, entre otras, que conforman el Sector Comunitario.

Las cooperativas de ahorro y crédito, bancos comunales, cajas de ahorro, cajas solidarias y otras entidades asociativas destinadas a la captación de ahorros, la concesión de préstamos y la prestación de servicios financieros en común, constituyen el Sector Financiero Popular y Solidario, el cual se regirá según lo establecido en la Segunda Parte de esta ley.

Se excluyen de la economía popular y solidaria las formas asociativas gremiales, profesionales, laborales, culturales, deportivas, religiosas, entre otras, cuyo objetivo principal no sea la realización de actividades económicas de producción de bienes y servicios o que no cumplan con los valores, principios y características fundamentales de la economía popular y solidaria.

En cuanto a las características de las formas de organización de la economía popular y solidaria:

- a) Se enfocan en satisfacer de manera colectiva las necesidades de sus integrantes, especialmente las relacionadas con el autoempleo y la subsistencia.
- b) Tienen un compromiso con la comunidad, asumiendo la responsabilidad por su entorno territorial y natural.
- c) No persiguen fines de lucro en sus relaciones con los miembros.
- d) No discriminan ni otorgan privilegios a ningún miembro.
- e) Se basan en la autogestión democrática y participativa, el autocontrol y la autorresponsabilidad.
- f) Priorizan el trabajo sobre los recursos materiales, los intereses colectivos sobre los individuales, y las relaciones de reciprocidad y cooperación sobre el egoísmo y la competencia.

TÍTULO QUINTO

DE LAS ORGANIZACIONES ECONÓMICAS DEL SECTOR COOPERATIVO

DEFINICIÓN DE COOPERATIVAS

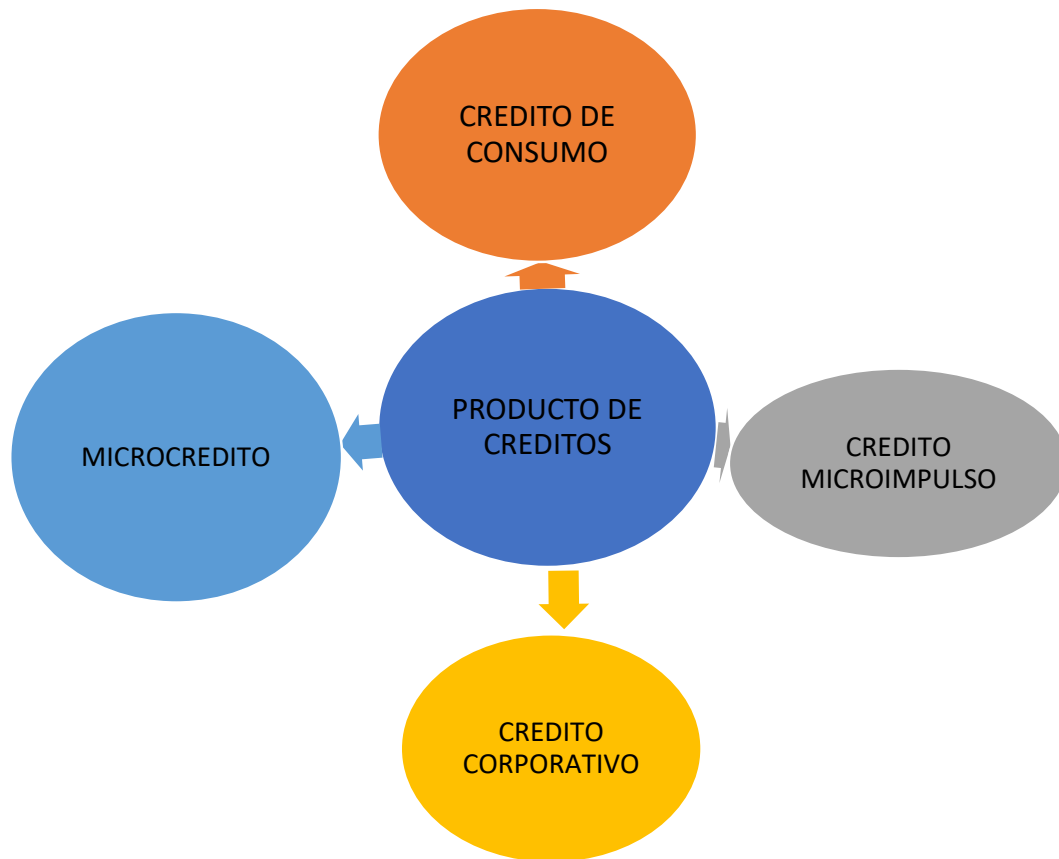
Art.- 34.- Las cooperativas son sociedades conformadas por individuos que comparten un propósito social y no buscan obtener ganancias. Estas entidades son gestionadas de manera democrática por sus miembros, quienes aportan recursos económicos, trabajo y capacidades para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales a través de una empresa administrada en conjunto. El objetivo de las cooperativas es beneficiar a sus integrantes de forma inmediata y a la comunidad en general a largo plazo.

CLASIFICACIÓN DE LAS COOPERATIVAS

Art.- 35.- Las cooperativas pueden clasificarse en diferentes grupos según su actividad económica, como producción, ahorro y crédito, vivienda, consumo, seguros, servicios o multiactivas, de acuerdo con las definiciones establecidas en el Reglamento General de la ley. Asimismo, los socios de las cooperativas pueden ser de trabajo asociado, de proveedores o de usuarios, dependiendo de si participan en

la producción, comercialización, consumo de productos o uso de servicios de la cooperativa.

Figura 6 Producto de créditos



Elaborado por: Paltán, L. (2024)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la Investigación:

El enfoque metodológico adoptado para este proyecto se caracteriza por su naturaleza mixta, integrando tanto elementos cualitativos como cuantitativos en el proceso de investigación. Este enfoque híbrido permite una comprensión más completa y profunda del tema abordado, al tiempo que facilita la recopilación, análisis y cuantificación de la información relevante.

En primer lugar, se emplearán métodos cualitativos para explorar y comprender en detalle las diversas dimensiones y perspectivas relacionadas con el tema de estudio. Esto implicará técnicas como entrevistas en profundidad, grupos focales o análisis de contenido, que permitirán capturar la riqueza y la complejidad de las experiencias, opiniones y percepciones de los participantes.

Por otro lado, se utilizarán métodos cuantitativos para recopilar datos numéricos que complementen y enriquezcan el análisis cualitativo. Esto se llevará a cabo a través de encuestas, cuestionarios o análisis estadísticos, lo que permitirá obtener información objetiva y cuantificable sobre variables específicas relacionadas con el tema en cuestión.

La combinación de ambos enfoques metodológicos ofrece una perspectiva integral y rigurosa, que no solo permite explorar en profundidad el fenómeno estudiado, sino también validar y complementar los hallazgos a través de diferentes fuentes y métodos de recolección de datos. De esta manera, se busca garantizar la robustez y la fiabilidad de los resultados obtenidos, así como proporcionar una base sólida para las conclusiones y recomendaciones del estudio.

3.2. Alcance de la Investigación:

La elección de utilizar un enfoque descriptivo en la metodología de investigación del presente proyecto se fundamenta en la necesidad de obtener una comprensión detallada y exhaustiva de la población objeto de estudio. Este enfoque se distingue por su capacidad para caracterizar minuciosamente los fenómenos observados, permitiendo así un análisis profundo de las diversas facetas del tema en

cuestión. Al optar por este tipo de investigación, se pretende no solo identificar y describir las variables relevantes, sino también comprender su naturaleza y dinámica subyacente.

La investigación descriptiva proporciona un marco idóneo para explorar a fondo las particularidades del fenómeno investigado, lo que facilita la obtención de información detallada y precisa. A través de esta metodología, se busca captar la complejidad del objeto de estudio y obtener una visión integral de sus características y comportamientos. Esto resulta fundamental para la formulación de conclusiones sólidas y la toma de decisiones fundamentadas en evidencia.

En resumen, el uso de un enfoque descriptivo en la investigación permite profundizar en el análisis del tema, proporcionando una base sólida para la generación de conocimiento y la elaboración de recomendaciones pertinentes. Su aplicación rigurosa y sistemática contribuirá a enriquecer la comprensión del fenómeno estudiado y a impulsar el avance del conocimiento en el campo de estudio correspondiente.

3.3. Técnica e Instrumentos para Obtener los Datos

3.3.1. Encuestas

La técnica de la encuesta fue aplicada con la finalidad de obtener el enfoque cuantitativo de la investigación. Esta técnica fue aplicada a los clientes de la Cooperativa. El objetivo que tuvo esta encuesta es conocer de qué manera influye la esta entidad en las finanzas en sus clientes.

3.3.2. Entrevistas

La técnica de la entrevista fue de gran ayuda porque permitió obtener un criterio sólido por parte del entrevistado.

3.4. Población y Muestra

La población a estudiar son los trabajadores de la cooperativa Andes Latinos. El total de muestra a encuesta es de 10 encuestados.

Capítulo IV Propuesta o Informe

4.1 Presentación y Análisis de Resultados

4.1.1. Resultados de las Encuestas

1.- ¿Qué tan frecuentes usas los servicios de la Cooperativa?

Tabla 1.

Resultados de la pregunta nro.1.

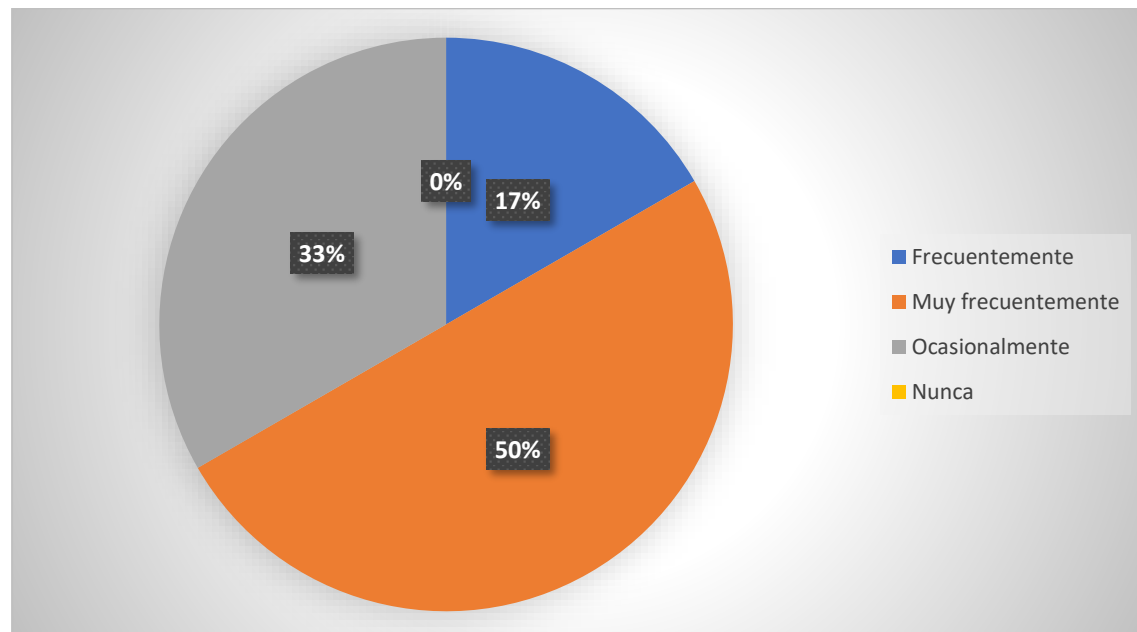
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	2	17%
Muy frecuentemente	6	50%
Ocasionalmente	4	33%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada.

Elaborado por: Paltán, L. (2024)

Gráfico 1.

Porcentaje de los resultados de la pregunta nro.1.



Fuente: Encuesta aplicada.

Elaborado por: Paltán, L. (2024)

Análisis

Estos datos sugieren que existe una variabilidad en la frecuencia con la que las personas hacen uso de los servicios de la cooperativa.

El 50% de los encuestados indicaron que utilizan los servicios de la cooperativa muy frecuentemente, lo que sugiere que esta categoría tiene la mayor proporción de usuarios habituales.

El 33% establecieron que usan los servicios ocasionalmente, lo que refleja que una proporción considerable de los encuestados utiliza los servicios de manera intermitente o esporádica.

Solo el 17% expresaron hacer uso de los servicios de créditos frecuentemente, lo que sugiere que, específicamente en cuanto a los servicios de créditos, hay una menor proporción de usuarios frecuentes en comparación con el uso general de los servicios de la cooperativa.

Los resultados del estudio podrían ser de gran utilidad para entender mejor cómo los usuarios utilizan los servicios de la cooperativa. Esta información serviría como base para el diseño de estrategias que fomenten una mayor participación y fidelización de los usuarios, especialmente en el caso de los servicios de crédito, donde se observa una menor frecuencia de uso.

2.- ¿Cómo calificarías la accesibilidad y claridad de la información relacionada con los servicios de la cooperativa?

Tabla 2.

Resultados de la pregunta nro.2.

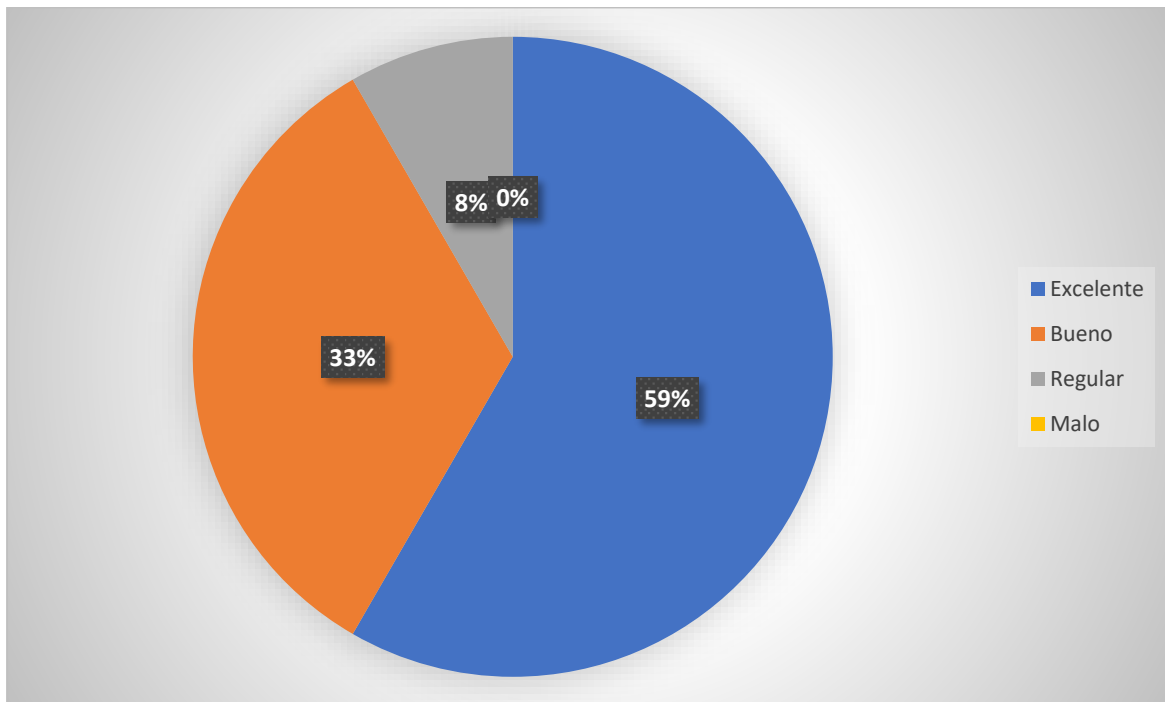
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	7	58%
Bueno	4	33%
Regular	1	8%
Malo	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada.

Elaborado por: Paltán, L. (2024)

Gráfico 2.

Porcentaje de los resultados de la pregunta nro.2.



Fuente: Encuesta aplicada.

Elaborado por: Paltan, L. (2024)

Análisis

Basado en los datos proporcionados, parece que la mayoría de los encuestados tienen una percepción muy positiva sobre la accesibilidad y claridad de la información ofrecida por la cooperativa. El hecho de que el 58% de los encuestados haya expresado que la accesibilidad y claridad de la información son excelentes sugiere que la cooperativa ha logrado comunicar efectivamente sus mensajes y servicios a su audiencia.

El 33% de los encuestados que indicaron que los servicios son buenos también muestran una satisfacción considerable, aunque quizás no tan alta como aquellos que calificaron los servicios como excelentes. Sin embargo, aún representan una parte significativa de la muestra que está satisfecha con la cooperativa.

El 8% de los encuestados que indicaron que los servicios son regulares podrían tener algunas preocupaciones o áreas de mejora que la cooperativa podría considerar abordar. Aunque este porcentaje es relativamente bajo en comparación con los que expresaron opiniones más positivas, aun así, es importante tener en cuenta sus comentarios para identificar posibles áreas de mejora para mantener la calidad del servicio y permitir destacarse en el mercado.

En resumen, estos datos sugieren que la mayor parte de los encuestados tienen una percepción positiva de la accesibilidad y claridad de la información proporcionada por la cooperativa, pero también hay espacio para mejorar y atender las preocupaciones de aquellos que calificaron los servicios como regulares.

3.- ¿Cómo evalúas la eficiencia del proceso de aprobación de créditos en Los Andes Latinos?

Tabla 3.

Resultados de la pregunta nro.3.

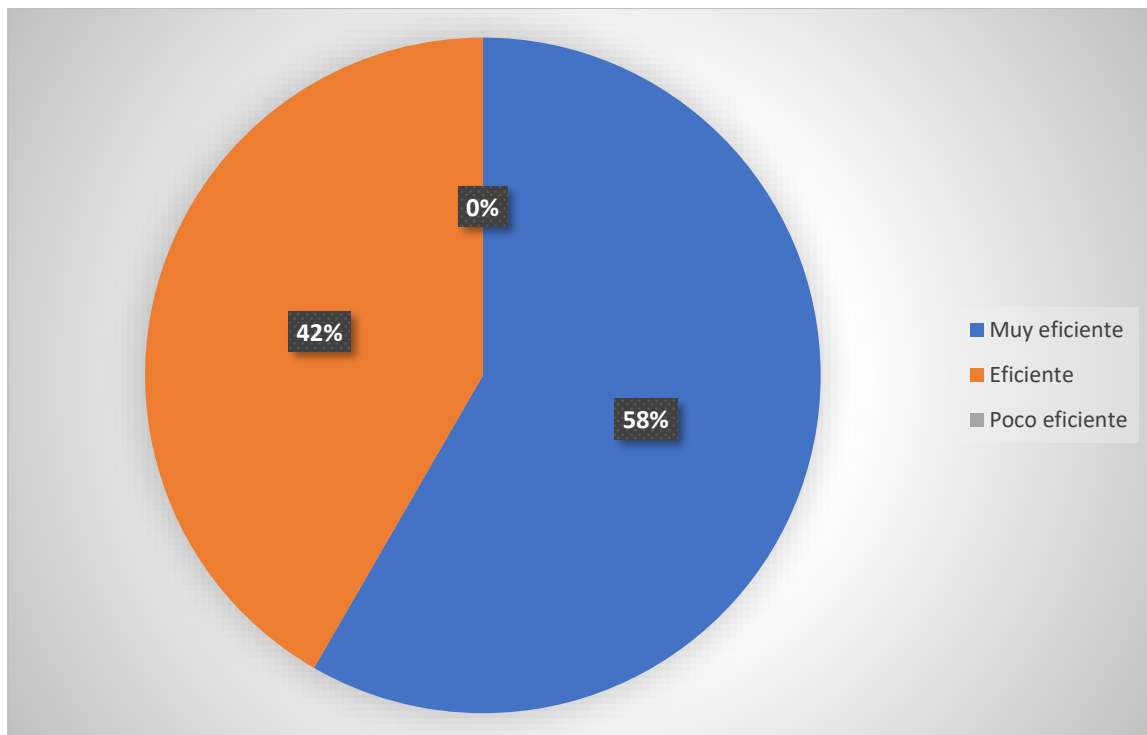
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy eficiente	7	58%
Eficiente	5	42%
Poco eficiente	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada.

Elaborado por: Paltán, L. (2024)

Gráfico 3.

Porcentaje de los resultados de la pregunta nro.3.



Fuente: Encuesta aplicada.

Elaborado por: Paltán, L. (2024)

Análisis

La interpretación de estos datos revela una visión generalmente positiva sobre la eficiencia del proceso de aprobación de créditos en Los Andes Latinos, una cooperativa financiera. Con un 58% de los participantes expresando que el proceso es "muy eficiente", se sugiere que la mayoría percibe este proceso como rápido, transparente y satisfactorio. Esto indica que la cooperativa probablemente ha implementado un sistema de aprobación de créditos que cumple con las expectativas y necesidades de la mayoría de sus clientes internos y externos.

Por otro lado, el hecho de que el 42% de los participantes también considere los servicios ofrecidos por la cooperativa como eficientes, aunque en menor medida en términos de porcentaje, aún es significativo. Esto sugiere que una proporción considerable de participantes no solo aprecia la eficiencia en las etapas de aprobación de créditos, sino también en otros aspectos de los servicios financieros ofrecidos por la entidad.

En resumen, los datos indican que la percepción general es positiva hacia la eficiencia del proceso de aprobación de créditos en Los Andes Latinos. Además, también se reconoce la eficiencia en otros aspectos de los servicios financieros proporcionados por la cooperativa. Esto sugiere que la entidad está logrando satisfacer las necesidades de la mayoría de sus clientes en términos de rapidez y transparencia en la etapa de aprobación de créditos, también en otros aspectos relacionados con sus servicios financieros.

4.- ¿Cuál el de satisfacción que tienes con el servicio de la cooperativa?

Tabla 4.

Resultados de la pregunta nro.4.

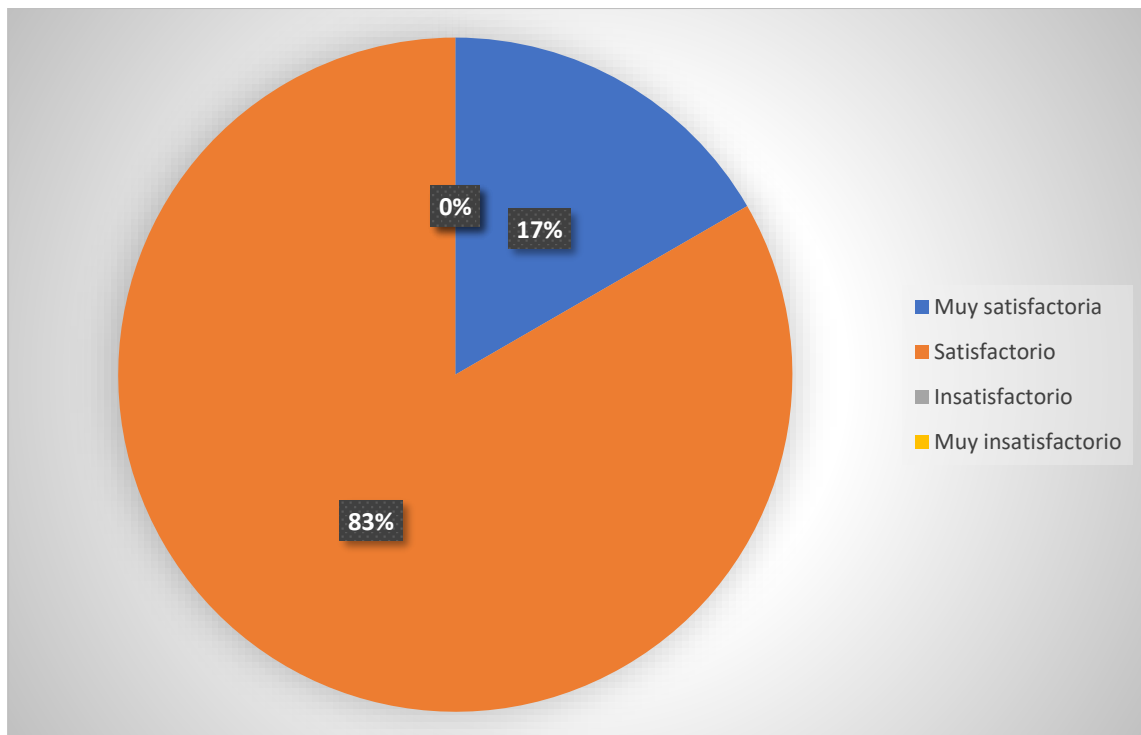
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactoria	2	17%
Satisfactorio	10	83%
Insatisfactorio	0	0%
Muy insatisfactorio	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada.

Elaborado por: Paltán, L. (2024)

Gráfico 4.

Porcentaje de los resultados de la pregunta nro.4.



Fuente: Encuesta aplicada.

Elaborado por: Paltán, L. (2024)

Análisis

Basándose en los datos proporcionados, se puede observar que la satisfacción general con los servicios de atención ofrecidos por la cooperativa es alta. Es alentador ver que el 83% de los encuestados consideran que estos servicios son satisfactorios. Además, el hecho de que un 17% adicional encuentre los servicios "muy satisfactorios" indica que hay una parte significativa de los clientes que están excepcionalmente contentos con la calidad y el nivel de atención proporcionados por la cooperativa.

Estos resultados sugieren que la cooperativa está cumpliendo en gran medida con las expectativas de sus clientes en términos de servicio al cliente y atención. Sin embargo, también podría haber oportunidades para mejorar aún más y convertir a más clientes en defensores leales de la cooperativa. Sería interesante explorar más a fondo las razones detrás de las respuestas tanto positivas como negativas para identificar áreas específicas de fortaleza y oportunidad de mejora.

5.- En términos de transparencia, ¿cómo calificarías la comunicación sobre los costos asociados con los créditos ofrecidos por la cooperativa?

Tabla 5.

Resultados de la pregunta nro.5.

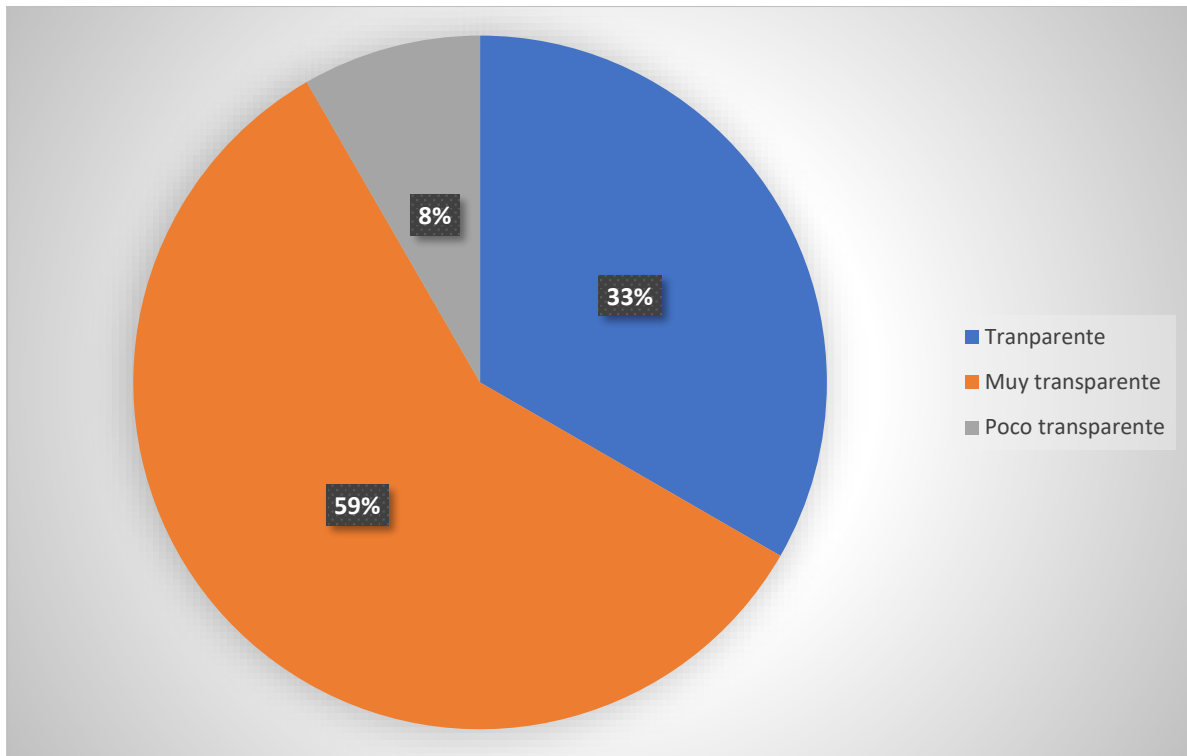
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Transparente	4	33%
Muy transparente	7	58%
Poco transparente	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada.

Elaborado por: Paltán, L. (2024)

Gráfico 5.

Porcentaje de los resultados de la pregunta nro.5.



Fuente: Encuesta aplicada.

Elaborado por: Paltán, L. (2024)

Análisis

Basándose en los datos proporcionados, se puede interpretar que la mayoría de los encuestados, representando el 58% del total, perciben la comunicación sobre los costos asociados con los créditos ofrecidos por la cooperativa como "muy transparente". Este hallazgo sugiere que la cooperativa ha sido efectiva en el detalle la transparencia en la información financiera es una responsabilidad de las empresas y un derecho de los consumidores. La cooperativa está haciendo un buen trabajo en este sentido y es un ejemplo a seguir por otras entidades financieras.

Por otro lado, el 33% de los encuestados calificaron la comunicación de la cooperativa como "transparente". Aunque este grupo no la considera excepcionalmente transparente como el grupo mayoritario, aún la perciben como suficientemente clara y comprensible.

Solo el 8% de los encuestados consideraron que la comunicación de la cooperativa es "poco transparente". Aunque este porcentaje es relativamente bajo en comparación con los otros grupos, aún es importante tener en cuenta esta minoría de opiniones críticas, ya que podrían señalar áreas donde la cooperativa puede mejorar su comunicación para satisfacer mejor las expectativas y necesidades de sus clientes.

En resumen, la mayor parte de los encuestados tienen una percepción positiva de la transparencia en la comunicación de los costos asociados con los créditos ofrecidos por la cooperativa, lo que sugiere que la entidad financiera ha logrado transmitir efectivamente esta información a la mayoría de sus clientes. Sin embargo, aún hay espacio para mejoras, ya que una minoría percibe la comunicación como poco transparente. Este análisis subraya la importancia de mantener altos estándares de comunicación financiera para fortalecer la confianza y satisfacción del cliente.

6.- ¿Consideras que la cooperativa ofrece una variedad suficiente de productos de crédito para satisfacer tus necesidades financieras?

Tabla 6.

Resultados de la pregunta nro.6.

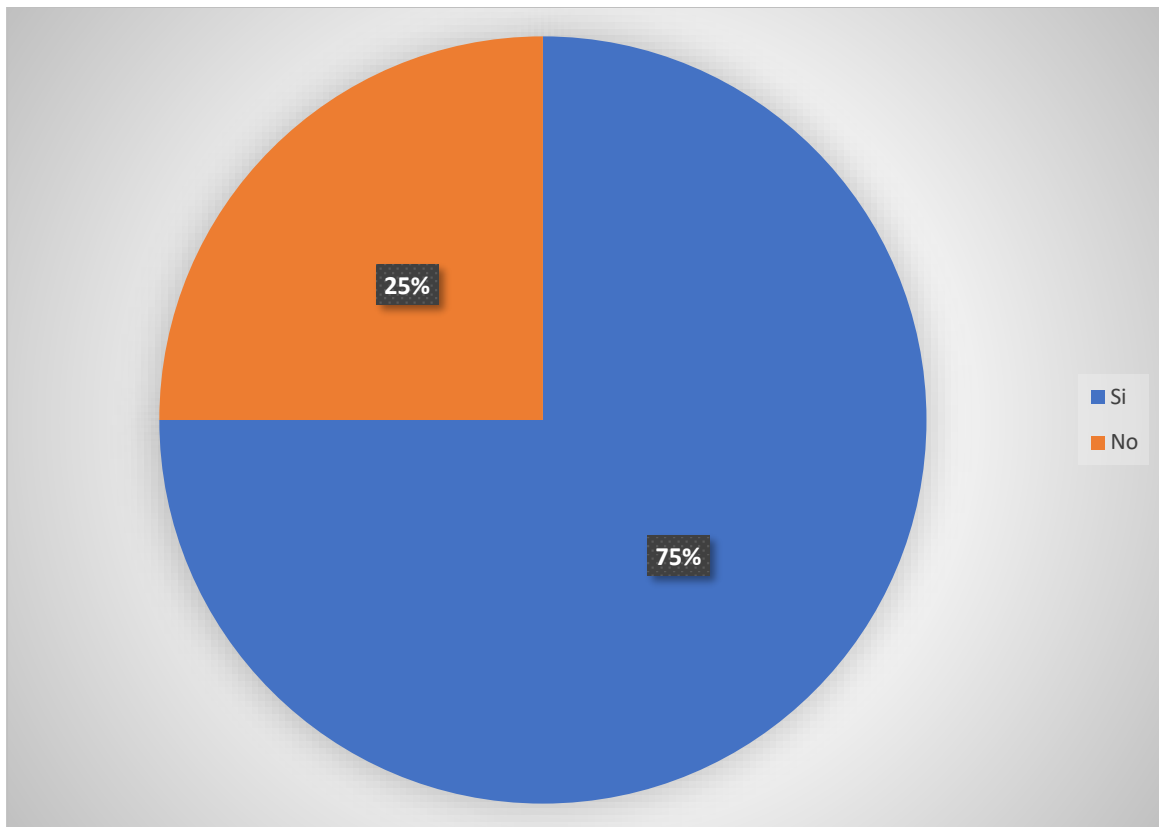
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	75%
No	3	25%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada.

Elaborado por: Paltán, L. (2024)

Gráfico 6.

Porcentaje de los resultados de la pregunta nro.6.



Fuente: Encuesta aplicada.

Elaborado por: Paltán, L. (2024)

Análisis

Basándose en los datos proporcionados, se puede interpretar que la mayoría de los encuestados, equivalente al 75%, están satisfechos con la variedad de productos de crédito ofrecidos por la cooperativa para satisfacer sus necesidades financieras. Este hallazgo sugiere que la cooperativa ha logrado diversificar adecuadamente su oferta para atender las demandas de la mayoría de sus clientes.

Sin embargo, es esencial considerar que el 25% restante expresó que no considera que la cooperativa ofrezca una variedad suficiente de productos de crédito para satisfacer sus necesidades financieras. Esta minoría representa una oportunidad para la cooperativa, ya sea para mejorar su oferta de productos o para comunicar mejor la gama existente con el fin de aumentar la satisfacción de todos sus clientes.

En resumen, aunque la mayoría de los encuestados están satisfechos, es imperativo que la cooperativa continúe evaluando y ajustando su cartera de productos para garantizar que pueda satisfacer las necesidades de todos sus clientes en la medida de lo posible. Este enfoque proactivo asegurará la competitividad y el éxito a largo plazo de la cooperativa en el mercado financiero.

7.- ¿Qué tan importante es para ti la flexibilidad en los términos de pago al momento de seleccionar un crédito en la cooperativa?

Tabla 7.

Resultados de la pregunta nro.7.

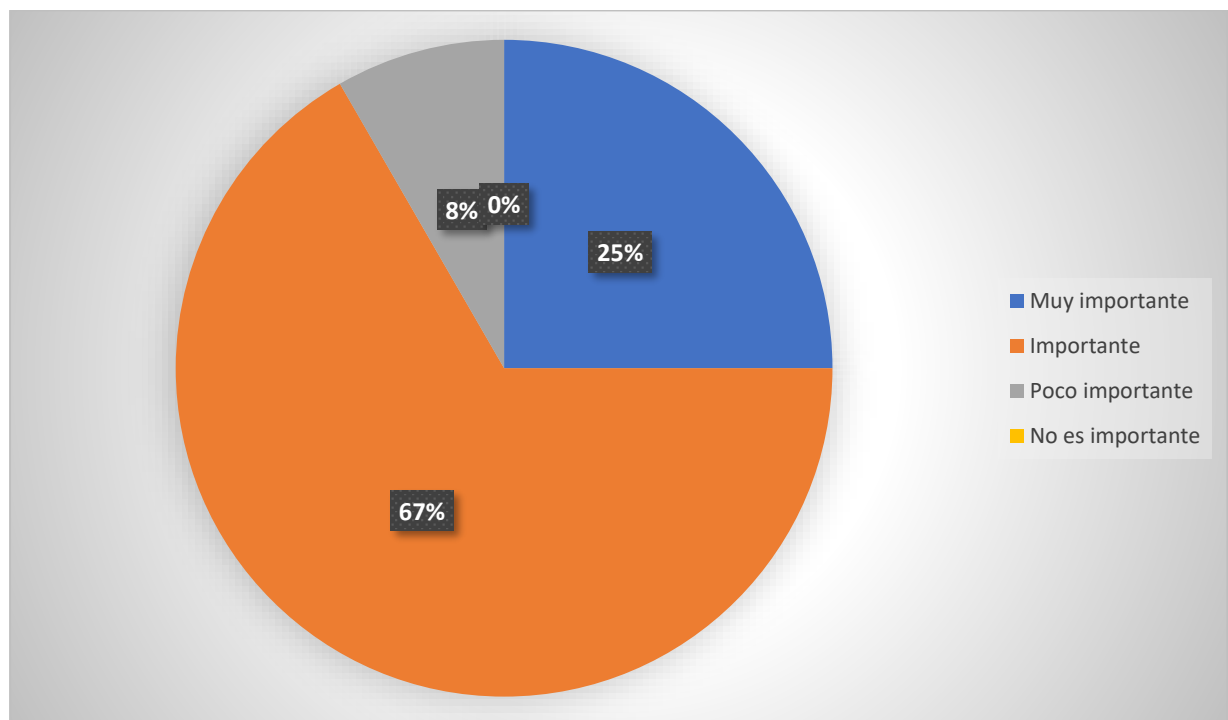
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	3	25%
Importante	8	67%
Poco importante	1	8%
No es importante	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada.

Elaborado por: Paltán, L. (2024)

Gráfico 7.

Porcentaje de los resultados de la pregunta nro.7.



Fuente: Encuesta aplicada.

Elaborado por: Paltán, L. (2024)

Análisis

Los datos presentados sugieren que la flexibilidad en los términos de pago es un factor de consideración importante para los individuos al momento de elegir un crédito en la cooperativa. En primer lugar, el análisis revela que la gran mayoría de los participantes, específicamente el 67%, perciben esta flexibilidad como un aspecto relevante en sus decisiones financieras. Este hallazgo examina a que los encuestados valoran la capacidad de la cooperativa para ajustar los términos de pago según sus necesidades.

Además, un segmento considerable de los encuestados, el 23%, considera la flexibilidad en los términos de pago como extremadamente importante, lo que refuerza la idea de que, para una parte significativa de la muestra, esta característica es crucial al momento de elegir un crédito en la cooperativa.

Por otro lado, aunque un pequeño porcentaje, el 8% de los participantes, expresaron que la flexibilidad en los términos de pago es poco importante, este número es notablemente bajo en comparación con aquellos que la consideran importante o muy importante. Esto sugiere que los encuestados tienen una percepción firme de la flexibilidad con los términos de pago ofrecidos por la cooperativa.

En resumen, los datos revelan que la flexibilidad en los términos de pago es un factor significativo para la mayoría de los participantes al seleccionar un crédito en la cooperativa. Este resultado subraya la importancia de esta característica para el público encuestado, lo que sugiere que las cooperativas que ofrecen opciones flexibles de pago tienen una ventaja competitiva en el mercado.

8.- ¿Recomendarías los servicios de crédito de la cooperativa a familiares o amigos?

Tabla 8.

Resultados de la pregunta nro.8.

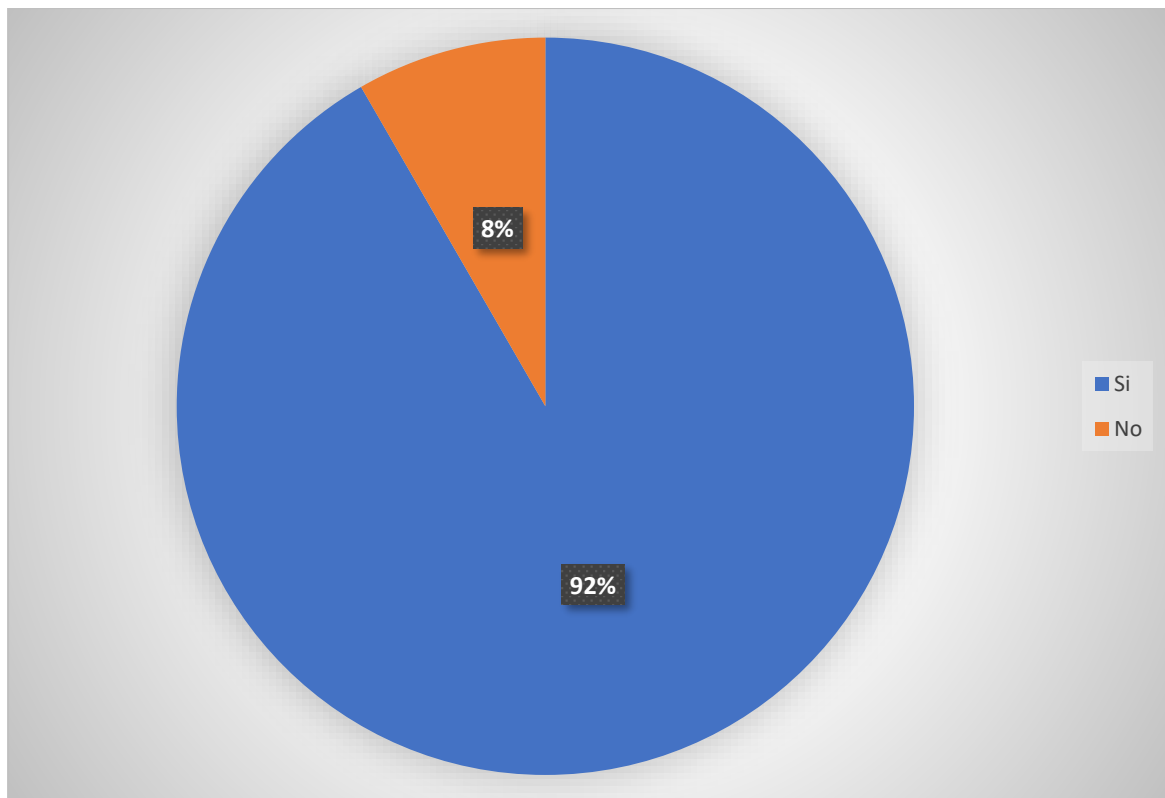
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	92%
No	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada.

Elaborado por: Paltán, L. (2024)

Gráfico 8.

Porcentaje de los resultados de la pregunta nro.8.



Fuente: Encuesta aplicada.

Elaborado por: Paltán, L. (2024)

Análisis

Los datos revelan un alto grado de disposición por parte de los encuestados a recomendar los servicios financieros de la cooperativa a sus familiares o amigos, con un impresionante 92% expresando su voluntad de hacerlo. Este hallazgo sugiere una elevada satisfacción o confianza en los servicios proporcionados por la institución financiera. Sin embargo, es importante señalar que un pequeño pero significativo porcentaje, el 8%, manifestó su reticencia a recomendar los servicios de la cooperativa a personas cercanas. Esta discrepancia podría indicar áreas de mejora o preocupaciones específicas entre este grupo de participantes en relación con los servicios ofrecidos por la cooperativa.

En términos generales, estos resultados tienen una relevancia sustancial en la evaluación de la percepción y la reputación de la cooperativa entre sus clientes y su red de contactos cercanos. El alto nivel de disposición a recomendar puede interpretarse como un indicador positivo de la satisfacción del cliente y la confianza en la institución financiera. Sin embargo, la existencia de un grupo minoritario que no estaría dispuesto a recomendar los servicios sugiere la necesidad de abordar posibles preocupaciones o áreas de mejora para fortalecer aún más la relación con los clientes y garantizar una reputación sólida en el mercado.

9.- ¿Cómo describirías la comunicación de la cooperativa en caso de rechazo de una solicitud de crédito?

Tabla 9.

Resultados de la pregunta nro.9.

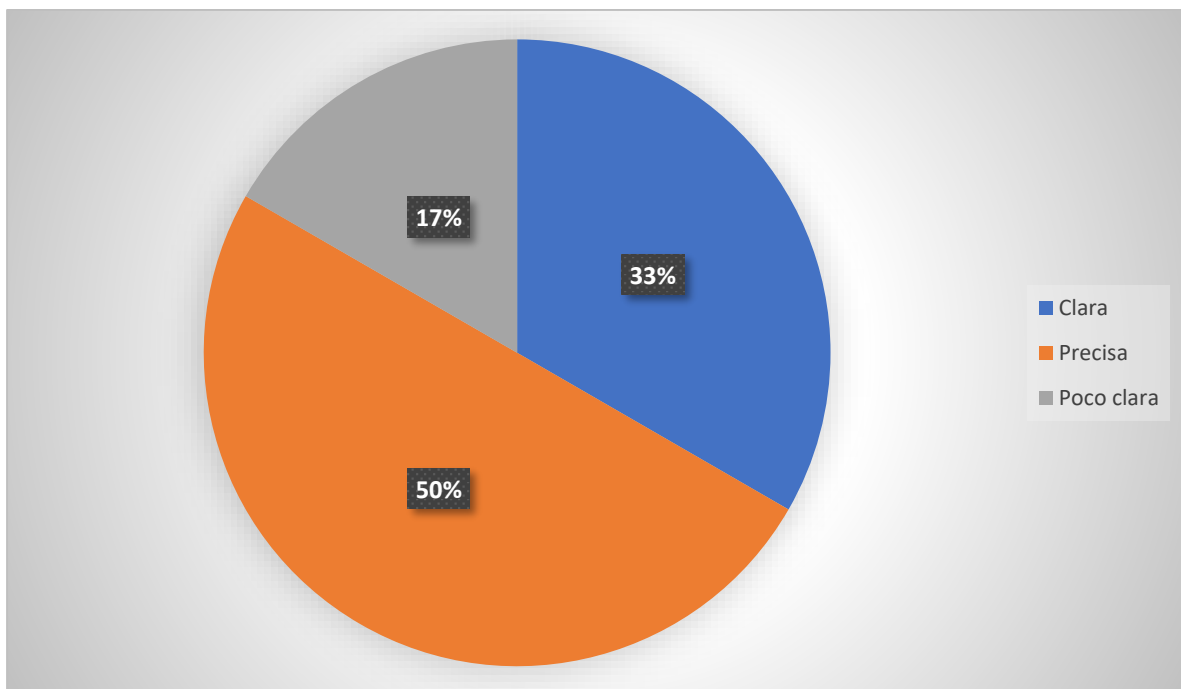
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Clara	4	33%
Precisa	6	50%
Poco clara	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada.

Elaborado por: Paltán, L. (2024)

Gráfico 9.

Porcentaje de los resultados de la pregunta nro.9.



Fuente: Encuesta aplicada.

Elaborado por: Paltán, L. (2024)

Análisis

Al analizar los datos proporcionados sobre la percepción de la comunicación de la cooperativa en caso de rechazo de una solicitud de crédito, se observa una diversidad de opiniones entre los encuestados. El 50% de los participantes expresaron que consideran clara la comunicación que brinda la entidad financiera en esta situación, lo que sugiere que la mitad de los encuestados perciben que la cooperativa comunica de manera efectiva y comprensible los motivos del rechazo de la solicitud de crédito.

Por otro lado, el 33% de los encuestados indicaron que la comunicación de la cooperativa es precisa. Esto implica que un porcentaje significativo de los participantes considera que la entidad comunica de manera específica y detallada los aspectos relevantes relacionados con el rechazo de la solicitud de crédito.

Sin embargo, destaca que el 17% de los encuestados participantes establecieron que la comunicación hacia la entidad es poco clara. Este hallazgo sugiere que existe un segmento minoritario pero significativo de personas que perciben deficiencias en la claridad de la comunicación proporcionada por la cooperativa en caso de negación de una solicitud de crédito.

En resumen, los datos revelan una variedad de percepciones sobre la comunicación de la cooperativa en situaciones de rechazo de solicitudes de crédito, con una mayoría que la considera clara o precisa, pero con una minoría que la evalúa como poco clara. Esta información podría ser relevante para la cooperativa para analizar y mejorar su proceso de comunicación con los clientes en tales circunstancias.

10.- ¿En qué medida crees que la cooperativa te ha ayudado a mejorar tu salud financiera?

Tabla 10.

Resultados de la pregunta nro.10.

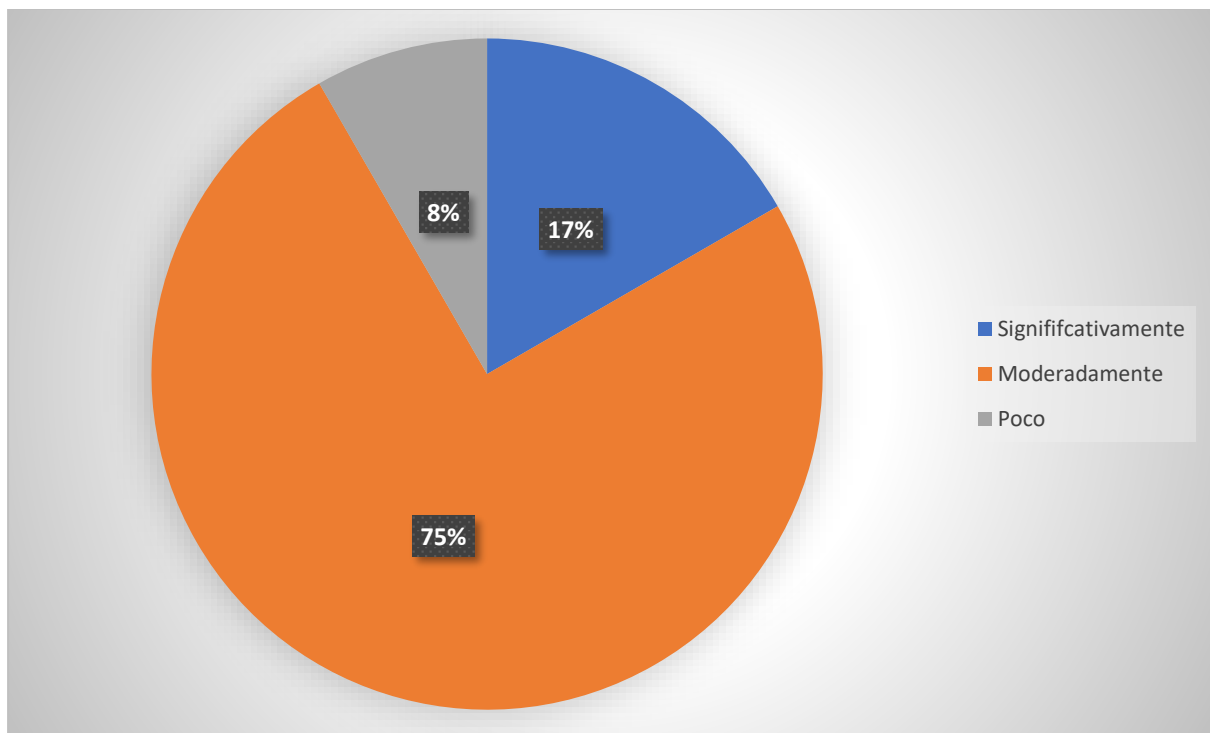
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Significativamente	2	17%
Moderadamente	9	75%
Poco	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada.

Elaborado por: Paltán, L. (2024)

Gráfico 10.

Porcentaje de los resultados de la pregunta nro.10.



Fuente: Encuesta aplicada.

Elaborado por: Paltán, L. (2024)

Análisis

La interpretación de los datos revela que la cooperativa ha tenido un impacto mayoritariamente positivo en la salud financiera de los encuestados. Con un destacado 75% de los participantes indicando que la cooperativa les ha proporcionado una ayuda moderada en este aspecto, se sugiere que la institución está cumpliendo efectivamente su objetivo de ofrecer servicios financieros beneficiosos para sus miembros.

Un porcentaje considerable, representado por el 17% de los encuestados, expresó que la cooperativa ha tenido un impacto significativo en sus finanzas. Esto sugiere que una parte considerable de los miembros ha experimentado mejoras financieras sustanciales gracias a su participación en la cooperativa.

Por otro lado, solo un 8% de los encuestados consideraron que la cooperativa les ha brindado poca ayuda en términos financieros. Esto podría atribuirse a diversas razones, como expectativas poco realistas por parte de algunos miembros o situaciones individuales específicas que limitan el beneficio percibido de la cooperativa.

En resumen, los resultados de la encuesta indican que la cooperativa está desempeñando un papel positivo en mejorar la salud financiera de la mayoría de sus miembros, con una proporción significativa de ellos experimentando un impacto positivo considerable en sus finanzas gracias a su asociación con la cooperativa.

4.1.2. Resultados de la Entrevista

La información suministrada ofrece una perspectiva detallada de la situación de la cooperativa en cuanto a su actividad crediticia y los indicadores financieros correspondientes. Los datos muestran la identificación de diversos indicadores fundamentales, como la rentabilidad de los activos y la cobertura de provisiones, los cuales son esenciales para evaluar la solidez financiera y la capacidad de manejo de riesgos de la cooperativa. El entrevistado ha hecho hincapié en que los indicadores de la entidad financiera han experimentado un deterioro, y esto se atribuye a los eventos ocurridos en Ecuador. Este deterioro sugiere que la cooperativa ha adoptado una postura más cautelosa en cuanto a la concesión de créditos, posiblemente como respuesta a las condiciones económicas volátiles o los riesgos percibidos o identificados en el comercio.

Sin embargo, es relevante resaltar que el entrevistado también ha identificado una serie de factores influyentes que afectan el comportamiento de estos indicadores. Entre estos factores, se mencionan específicamente la morosidad y el riesgo de afectación del crédito. Estos factores pueden influir de manera importante en la capacidad de la cooperativa para generar ingresos de forma sostenible y mantener una cartera de créditos sólida a largo plazo.

En consecuencia, la cooperativa se enfrenta a desafíos considerables en lo que respecta a su gestión crediticia, ya que se ve afectada por condiciones económicas adversas y riesgos inherentes al entorno financiero. Para garantizar su viabilidad a largo plazo, la cooperativa debe adoptar medidas efectivas para mitigar estos desafíos, lo que puede implicar la adopción de estrategias de gestión de riesgos más robustas, la optimización de los procedimientos de evaluación crediticia y la ampliación de las fuentes de ingresos, son algunas de las medidas relevantes a considerar.

4.1.2. Análisis financiero

Figura 7 Balance general Coop. Los Andes Latinos 2022

BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022		
11	FONDOS DISPONIBLES	\$1.149.142,46
13	INVERSIONES	\$100.383,04
14	CARTERA DE CREDITO	\$7.688.407,91
1499	PROVISION PARA CARTERA INCOBRABLE	\$-213.823,43
16	CUENTAS POR COBRAR	\$99.781,69
18	PROPIEDADES Y EQUIPOS	\$138.836,88
19	OTROS ACTIVOS	\$176.928,71
	TOTAL DE ACTIVOS	\$9.139.657,26
2101	DEPOSITOS A LA VISTA	\$2.578.344,26
2103	DEPOSITOS A PLAZO	\$2.379.539,60
2105	DEPOSTOS RESTRINGIDOS	\$33.445,72
25	CUENTAS POR PAGAR	\$269.347,24
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$2.558.458,53
29	OTROS PASIVOS	\$2.358,65
		\$7.821.494,00
30	PATRIMONIO	\$1.318.163,26
	TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO	\$9.139.657,26

Fuente: Los Andes Latinos.

Elaborado por: Paltán, L. (2024)

El constante aumento en el tamaño del Balance General y de los Activos evidencia el progreso estable y sostenible de la entidad a lo largo del tiempo. El próximo proyecto institucional, representado en los Pasivos, demuestra la confianza depositada en la institución por parte de numerosos ahorradores e inversionistas, así como el compromiso de la entidad hacia el fortalecimiento de su patrimonio. Este crecimiento equilibrado y respaldado por la confianza de diversos actores refleja la

solidez y la capacidad de la institución para seguir creciendo de manera sostenible en el futuro.

4.1.3. Análisis de los Indicadores

Figura 8 Indicadores financieros de la Coop. Los Andes Latinos 2022

INDICADORES FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022	
SOLVENCIA	
Total Patrimonio	14,42%
Total de Activo	
RIESGO CREDITICIO	
Cartera que no devenga Int. + Cartera Vencida	2,89%
Cartera Total	
Provisiones para Creditos Incobrables	96,4%
Cartera Vencida + Cartera que no Devenga Intereses	
LIQUIDEZ	
Caja y Bancos + Inver. Corto Plazo	33,28%
Ahorro + Depósitos a Corto Plazo	
+ Oblig. Fin. Corto plazo (< 90 d)	

Fuente: Los Andes Latinos. (2022)

Elaborado por: Paltán, L. (2024)

En el gráfico se aprecia que los indicadores de desempeño de la Cooperativa de ahorro y crédito en el año 2022 fueron altamente eficientes, lo cual generó una mayor confianza para los años venideros en la actualidad.

Principio del formulario

Como se pudo observar la entidad financiera actualmente se encuentra en una situación financiera estable teniendo como resultado el crecimiento de los créditos durante el periodo 2022; esto es importante porque refleja que la morosidad ha bajado y la rentabilidad de la entidad es adecuada. Por ello, es muy importante que la cooperativa continúe con sus políticas de gestión de riesgos para disminuir la intensidad de los impactos relacionados a futuras situaciones complejas que se puede presentar.

Cálculo de Indicadores Financieros

- Indicadores de liquidez.

- Razón corriente:

$$\text{razón corriente o circulante} = \frac{650,320}{590,874}$$

$$\text{razón corriente o circulante} = 1.10$$

Análisis: El resultado estima que los activos exigibles se convertirán en poco tiempo en efectivo para hacer frente a ciertas obligaciones.

- Capital de trabajo:

$$\text{Capital neto de trabajo} = 650,320 - 590,874$$

$$\text{Capital neto de trabajo} = 59,446$$

Análisis: El resultado que solo se puede cubrir el 10% del total de los pasivos.

- Prueba ácida: prueba ácida = $\frac{650,320 - 25,370}{590,874}$

$$\text{Prueba ácida} = \frac{624,941}{590,874}$$

$$\text{Prueba ácida} = 1.06$$

Análisis: El resultado expresa que no hay tanta necesidad de usar las cuentas por cobrar para pagar los pasivos corrientes.

- Indicadores de cobranza.
 - Periodo promedio de cobro o antigüedad promedio de la deuda:

- periodo promedio de cobro = $\frac{490,321}{\frac{1'060,110}{365}}$

- Periodo promedio de cobro = $\frac{490,321}{2,904.41}$

- Periodo promedio de cobro = 168.82

Análisis: El resultado indica que la empresa debe reestructurar las políticas de créditos y cobranza porque espera 168.82 es decir 169 días para poder cobrar una deuda.

- Rotación de anual de cuentas por cobrar:

- rotación anual de cuentas por cobrar = $\frac{1'060,110}{490,321}$

- rotación anual de cuentas por cobrar = 2,16

Análisis: El resultado expresa que 2 veces al año rotan las cuentas por cobrar es decir que no hacen uso efectivo de los mecanismos apropiados para que rote con más frecuencia.

4.2. Propuesta - Informe

El presente informe pretende realizar un análisis de las finanzas de la cooperativa. Mediante este informe se identificará los principales peligros y direcciones futuras relacionadas con la concesión de préstamos. Además, de formular puntos clave para que haya una buena gestión crediticia. Al ser una empresa que tiene datos de sigilo bancario, la información proporcionada de las cuentas por cobrar y estados financieros de la cooperativa fue tomada de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, al dar los datos estimados.

Por ello, se analizó los estados de financiamientos de la cooperativa, incluyendo la memoria mensual, balances generales y el estado de los resultados. Además, se realizó el cálculo de los indicadores financiero-elementales como: la rentabilidad del patrimonio, la morosidad, los márgenes de interés y la cobertura de cartera. Se elaboró un análisis comparativo tomando como referencia el periodo 2021 y con el sector cooperativo ecuatoriano.

A través de la cartera de crédito se observó que experimentó un aumento en 12% durante el periodo 2022, aumentando saldo de casi 10 millones de dólares. El crecimiento estuvo concentrado en el crédito de consumo el cual aumentó un 15%. Además, la morosidad de la cartera estuvo estable en un 3% y la cobertura de la cartera aumentó un 120%, esto refleja que la Cooperativa De Ahorros Y Créditos Los Andes Latinos tiene las suficientes provisiones para afrontar cualquier situación que indique pérdidas por créditos incobrables.

Por medio de la rentabilidad se pudo determinar que la entidad financiera se mantuvo en un 5% estable, mientras que la rentabilidad del patrimonio estuvo un ubicado en un 10%, lo cual es importante porque la cooperativa mantiene un nivel adecuado en el sector financiero del país. Sin embargo, el principal riesgo que enfrenta la entidad es el riesgo del otorgamiento de créditos relacionando con el incremento de la morosidad.

Es importante mencionar que enfrenta la Cooperativa De Ahorros Y Créditos Los Andes Latinos debe continuar con sus políticas de crecimientos establecidos relacionadas a su cartera de créditos; además, la entidad financiera deberá fortalecer el control y seguimiento de la morosidad.

Conclusiones

En conclusión, el presente informe ha permitido realizar un análisis exhaustivo de las finanzas de la Cooperativa De Ahorros Y Créditos Los Andes Latinos, centrándose en la gestión de su cartera de crédito. A través de la evaluación de los estados financieros y el cálculo de indicadores clave, se identificaron los principales riesgos y tendencias asociados con el otorgamiento de crédito. Se observó un crecimiento significativo en la cartera de crédito durante el periodo 2022, con un aumento del 12%, especialmente impulsado por el crédito de consumo. La estabilidad en la morosidad y el aumento en la cobertura de la cartera reflejan la capacidad de la cooperativa para hacer frente a posibles pérdidas por créditos incobrables, aunque se destaca como principal riesgo el incremento de la morosidad y su impacto en la rentabilidad.

A través del análisis planteado, se pudo identificar que la cooperativa da la facilidad a sus clientes de obtener un crédito, esto permite que sus acreedores puedan tener beneficios por ser clientes de la entidad financiera.

Además, se pudo comprobar que la cooperativa tiene una excelente liquidez económica en su área de crédito esto permite que la entidad financiera pueda generar préstamos a sus clientes. Por medio de está liquidez económica de la cooperativa, la entidad da flexibilidad sus creadores para los pagos.

Por medio de las encuestas también se pudo determinar que el 42% de los encuestados calificaron como muy eficiente la aprobación de crediticia de la cooperativa reflejando así el compromiso que tiene la entidad financiera al momento de otorga un crédito a sus clientes.

Recomendaciones

- Se recomienda que la cooperativa implemente un sistema de scoring crediticio, esto ayudará a la evaluación de la probabilidad de que los acreedores cumplan sus obligaciones crediticias.
- Es importante que la cooperativa desarrolle políticas de clasificación de riesgos que la segmentación de la cartera de crédito acorde a sus niveles de pago, lo cual ayudará a la entidad financiera a determinar su capital para cubrir futuras pérdidas por créditos morosos.
- Mejorar la transparencia en la comunicación con los clientes: Es importante que la cooperativa brinde información clara y detallada sobre las condiciones de los créditos, los términos de pago y cualquier otra información relevante para que los clientes puedan tomar decisiones informadas.
- Implementar programas de educación financiera: La cooperativa podría ofrecer talleres o capacitaciones a sus clientes para mejorar su conocimiento sobre temas financieros, como la gestión del crédito, el ahorro y la planificación financiera. Esto ayudaría a los clientes a tomar decisiones más acertadas en cuanto a sus finanzas personales.
- Fomentar la cultura del pago puntual: La cooperativa podría establecer incentivos para aquellos clientes que cumplen con sus obligaciones de pago de manera puntual, como descuentos en tasas de interés o beneficios adicionales en futuros créditos. Esto ayudaría a reducir el riesgo de morosidad y fortalecer la relación con los clientes cumplidos.

Referencias Bibliográficas

- Amado, C., Mendoza, E., & Zerpa, G. (2019). Propuesta para la supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito medianas y grandes por parte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's del Perú. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Esan, Lima. Obtenido de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1726/2019_MAF_17-1_02_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Añazco, M., & Mercedes, L. (2023). Análisis a los Estados Financieros de “Alpisur Cía. Ltda.” de la ciudad de Loja Período 2020 – 2021. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Nacional de Loja, Loja. Obtenido de https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26352/1/MercedesElizabeth_LoarteCuenca.pdf
- Bringle, L. (10 de Agosto de 2021). *The 3 Main Types of Credit Explained*. Obtenido de <https://www.self.inc/blog/types-of-credit>
- Cedeño, K., & Tamayo, V. (2021). “Gestión de créditos y la recuperación de la cartera para mejorar la rentabilidad en la Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense 2020 provincia cotopaxi cantón La Maná”. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Técnica de Cotopaxi, La Maná. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7658/1/UTC-PIM-000337.pdf>
- Chasi, K. (2020). Análisis Financiero En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Francisco Ltda. Y Su Incidencia En La Toma De Decisiones. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Regional Autónoma De Los Andes, Puyo. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/12897/1/PIUPCYA0011-2020.pdf>
- Córdova, C. (2020). CONCESIÓN DE CRÉDITOS; POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZA; PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5462>

- Ezpinoza, J., Illesca, D., Pacheco, A., & Chimarro, V. (2022). Impacto de la Covid-19 en la cartera de las cooperativas de ahorro y crédito. *Sociedad & Tecnología*, 5(2), 164–179. doi:<https://doi.org/10.51247/st.v5i2.205>
- Fierro. (2021). Predicción del comportamiento del grado de absorción del margen financiero en cooperativas de ahorro y crédito de carácter institucional a través de la aplicación de simulación Montecarlo. (*Tesis de maestría*). Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8205>
- Hayes, A. (29 de Mayo de 2023). *What Does Finance Mean? Its History, Types, and Importance Explained*. Obtenido de <https://www.investopedia.com/terms/f/finance.asp>
- James, C. (10 de Septiembre de 2023). *What Is a Credit Facility, and How Does It Work?* Obtenido de <https://www.investopedia.com/terms/c/creditfacility.asp>
- Jaya, Á. (2022). Bajo nivel de educación financiera y su Incidencia en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito del segmento C, D y E de la provincia de Manabí en el periodo 2018-2020. (*Tesis de licenciatura*). Universidad de las Fuerzas Armadas, Sangolquí. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/32763/1/T-ESPE-052523.pdf>
- Loor, I. (2023). ANÁLISIS FINANCIERO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “POR EL PAN Y EL AGUA” DEL CANTÓN JIPIJAPA, PERIODO 2019-2020. (*Tesis de licenciatura*). Jipijapa-Unesum, Manabí. Obtenido de <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5349>
- López, A. (2023). COVID 19 y su impacto en las finanzas PYMES textiles del cantón Riobamba 2020 - 2021. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Nacional del Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/11058/1/Tapuy%20Alvarado%2c>
- Madriz, R. (2021). *Modelo de análisis financiero para cooperativa de ahorro y crédito caso Coopejudicial para los periodos 2018-2019-2020*. Escuela de Administración de Empresas, San José. Obtenido de

<https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/13347/TFG%20Modelo%20Financiero%20Cooperativa%20Coopejudicial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moposita, A. (2023). Modelo De Gestión Financiera Para El Desarrollo Competitivo De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito 23 De Julio Ltda. En La Ciudad De Cayambe, 2021. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Regional Autónoma De Los Andes Uniandes, Ibarra. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/16236/1/UI-CYAL-EXC-001-2023.pdf>

Morales, L. (2021). "Incidencia del COVID 19 en la cartera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 y 2 de la provincia de Tungurahua" . (*Tesis de licenciatura*). UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33385/1/T5121ig.pdf>

Prieto, Y. (2022). Análisis del impacto de los créditos otorgados por la banca privada, periodo 2007-2021. (*Tesis de maestría*). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8760/1/T3838-MGFARF-Prieto-Analisis.pdf>

Salas, V. (2022). Análisis del impacto financiero de corto plazo producto del Covid 2019 y propuesta de reactivación económica para una empresa que compite en el sector de servicio de reparación y mantenimiento de aires acondicionados, ubicada en la provincia de Pichincha. (*Tesis de licenciatura*). Pontificia Universidad Católica Del Ecuador, Quito. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/20065/TESIS%20-%20SALAS%20HERRERA%20VERONICA%20STEFANIA.pdf?sequence=1>

Salazar. (2022). *Análisis del impacto del COVID-19 en el desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del Ecuador*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35332>

- Samaniego, G. (2023). Análisis a los estados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Cristo Rey en la ciudad de Loja. Períodos 2020-2021. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Nacional de Loja, Loja. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/26429>
- Suaste, C. (2020). Diseñar una metodología de análisis ex ante de procesos de fusión ordinaria por absorción en cooperativas de ahorro y crédito. (*Tesis de maestría*). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7800>
- Tasigchana, J. (2021). La Liquidez En Las Cooperativas De Ahorro Y Crédito Del Segmento Uno Del Ecuador Y El Impacto En La Rentabilidad Económica Y Financiera. (*Tesis de maestría*). Universidad Técnica De Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33984/1/T5199M.pdf>
- Tuovila, A. (27 de Mayo de 2023). *Financial Analysis: Definition, Importance, Types, and Examples*. Obtenido de <https://www.investopedia.com/terms/f/financial-analysis.asp>
- Vásconez, & Acuña. (2023). Análisis de escenarios de financiamiento para fortalecer la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy Ltda. *MQRInvestigar*. Obtenido de <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.2.2023.555-577>
- Vázquez, C. (2021). Análisis De Los Microcréditos De La Cooperativa Nueva Huancavilca Y El Desarrollo Local En La Sostenibilidad Microempresarial Del Canton Jipijapa. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Estatal Del Sur De Manabí, Jipijapa. Obtenido de <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3864/1/TESIS%20CARLOS%20VASQUEZ%20CHANCAAY.pdf>
- Yumi. (2022). LA GESTIÓN FINANCIERA Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA, DURANTE EL PERIODO 2019-2020. (*Tesis de licenciatura*). UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, Riobamba. Obtenido de

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8711/1/Morocho%20Yumi%20B.entabilidad%20de%20la%20Cooperativa%20de%20Ahorro%20y%20Cr%C3%A9dito%20Ming>

ANEXOS

Anexo 1. Pregunta de las encuestas.

1.- ¿Con qué frecuencia utilizas los servicios de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos?

2.- ¿Cómo calificarías la accesibilidad y claridad de la información relacionada con los productos de crédito de la cooperativa?

3.- ¿Cómo evalúas la eficiencia del proceso de aprobación de créditos en Los Andes Latinos?

4.- ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con los servicios de atención al cliente relacionados con el área de créditos en la cooperativa?

5.- En términos de transparencia, ¿cómo calificarías la comunicación sobre los costos asociados con los créditos ofrecidos por la cooperativa?

6.- ¿Consideras que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos ofrece una variedad suficiente de productos de crédito para satisfacer tus necesidades financieras?

7.- ¿Qué tan importante es para ti la flexibilidad en los términos de pago al momento de seleccionar un crédito en la cooperativa?

8.- ¿Recomendarías los servicios de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos a familiares o amigos?

9.- ¿Cómo describirías la comunicación de la cooperativa en caso de rechazo de una solicitud de crédito?

10.- ¿En qué medida crees que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos te ha ayudado a mejorar tu salud financiera?

Anexo 2. Preguntas de la entrevista.

1. ¿Cuáles son los principales financieros que se utilizan para evaluar en el área de crédito de la Cooperativa Los Andes Latinos?
2. ¿Cómo se han comportado estos indicadores en los últimos años?
3. ¿Qué factores influyen en el comportamiento de estos indicadores?
4. ¿Cuáles son las principales fortalezas y debilidades del área de crédito en la Cooperativa?
5. ¿Cuáles son los planes de la Cooperativa para mejorar el análisis financiero del área de créditos?

Anexo 3. Desarrollo de la entrevista.

1. ¿Cuáles son los principales financieros que se utilizan para evaluar en el área de crédito de la Cooperativa Los Andes Latinos?

Indicador de Morosidad, indicador de cobertura de provisiones, indicador de rentabilidad de Activo, Indicador de Liquidez, entre otros.

2.) ¿Como se han comportado estos indicadores en los últimos años?

El comportamiento en los indicadores ha sido en su mayoría un deterioro por la situación de País a raíz de la pandemia, alto índice de seguridad.

3. ¿Qué factores influyen en el comportamiento de estos indicadores?

Influyen en la Morosidad, subir el riesgo está afectando a su crediticio, si no hay crecimiento de cartera el. Riesgo será más alto. En su totalidad es conveniente tener las carteras de crédito para solventar

4. ¿Cuáles son las principales fortalezas y debilidades del área de crédito en la Cooperativa?

FORTALEZAS, con los créditos generamos en desarrollo social y económico de los socios. Permite el desarrollo profesional de los colaboradores incentivando a nuevas ideas de negocios y estrategias para afrontar diversas situaciones internas y externas

DEBILIDADES, es el riesgo crediticio, la mala administración de la cartera de crédito y el débil levantamiento de la información del cliente. Factores exógenos que no permiten el avance correspondiente del desarrollo económico ya sea por temas de inseguridad, sobre abundamiento, salud y otros.

5. ¿Cuáles son los planes de la Cooperativa para mejorar el análisis financiero del área de créditos?

- Establecer fábricas de crédito con Analista de créditos especializados para mitigar el riesgo. Semaforizar en zonas de alto riesgo por la inseguridad. Establecer Scoring de créditos con variables que mitiguen el riesgo según la realidad actual de la zona de cobertura de las Agencias.

Anexo 4. Formato de la encuesta.

Encuesta de Coop. Ahorro y Crédito

Descripción del formulario

Correo *

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

1.- ¿Con qué frecuencia utilizas los servicios de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos?

Frecuentemente

Muy frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

2.- ¿Cómo calificarías la accesibilidad y claridad de la información relacionada con los productos de crédito de la cooperativa?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

3.- ¿Cómo evalúas la eficiencia del proceso de aprobación de créditos en Los Andes Latinos?

- Muy eficiente
- Eficiente
- Poco eficiente

4.- ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con los servicios de atención al cliente relacionados con el área de créditos en la cooperativa?

- Muy satisfactorio
- Satisfactorio
- Insatisfactorio
- Muy insatisfactorio

5.- En términos de transparencia, ¿cómo calificarías la comunicación sobre los costos asociados con los créditos ofrecidos por la cooperativa?

- Transparente
- Muy transparente
- Poco Transparente

- Muy importante
- Importante
- Poco importante
- No es importante

8.- ¿Recomendarías los servicios de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos a familiares o amigos?

- Si
- No

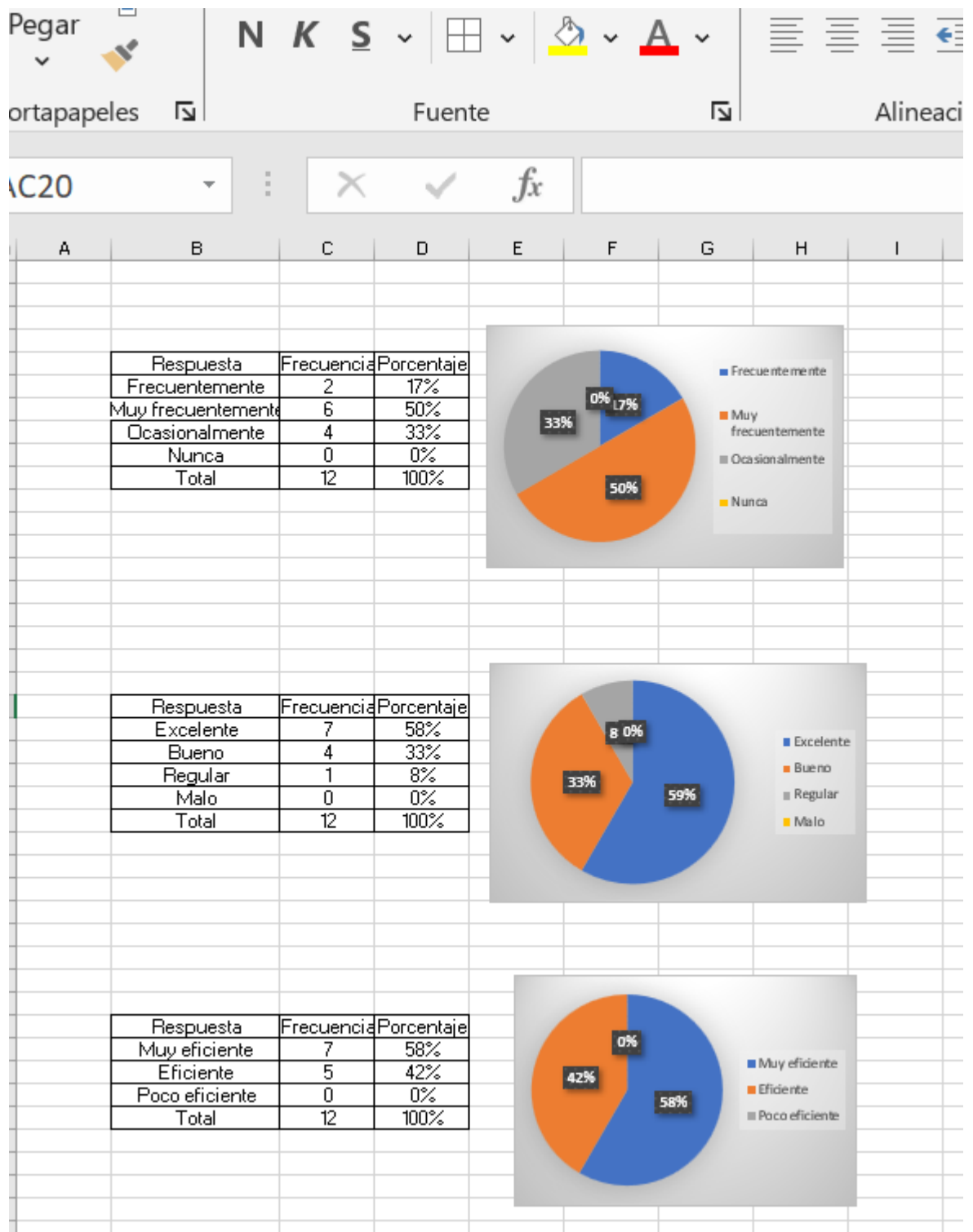
9.- ¿Cómo describirías la comunicación de la cooperativa en caso de rechazo de una solicitud de crédito?

- Clara
- Precisa
- Poco clara

10.- ¿En qué medida crees que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos te ha ayudado a mejorar tu salud financiera?

- Significativamente
- Moderadamente
- Poco

Anexo 5. Tabulaciones de las encuestas.



Portapapeles | Fuente | Alineacion

U64

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactoria	2	17%
Satisfactorio	10	83%
Insatisfactorio	0	0%
Muy insatisfactorio	0	0%
Total	12	100%

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	75%
No	3	25%
Total	12	100%

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Transparente	4	33%
Muy transparente	7	58%
Poco transparente	1	8%
Total	12	100%

Hoja1

U64

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	3	25%
Importante	8	67%
Poco importante	1	8%
No es importante	0	0%
Total	12	100%

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	92%
No	1	8%
Total	12	100%

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Clara	4	33%
Precisa	6	50%
Poco clara	2	17%
Total	12	100%

