UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Licenciados en Administración de Empresas

TEMA: "Estudio del proceso crediticio y el análisis del riesgo de la cartera de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Indígenas Galápagos"

AUTORAS:

Evelin Mishell Bombon Lagua

Shiri Angelica Caizabanda Caizabanda

TUTOR: Lic. Mario Patricio Padilla Martínez, PhD.

AMBATO-ECUADOR

Julio 2024

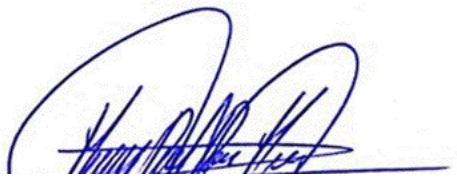
APROBACIÓN DEL TUTOR

Lic. Mario Patricio Padilla Martínez, PhD.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación "**Estudio del proceso crediticio y el análisis de riesgo de la cartera de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Indígenas Galápagos**" presentado por las señorita **Bombon Lagua Evelin Mishell y Caizabanda Caizabanda Shiri Angelica** para optar por el título de Licenciadas en Administración de Empresas, **CERTIFICO,** que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas específicas en el Reglamento de Títulos y Grados de la facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 31 de julio del 2024



Lic. Mario Patricio Padilla Martínez, PhD.

C.I. 0501298269

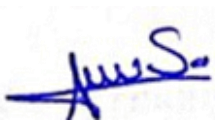
DECLARACIÓN DE AUTENTICAD

Nosotras **Evelin Mishell Bombon Lagua** y **Shiri Angelica Caizabanda Caizabanda**, declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciadas en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Evelin Mishell Bombon Lagua

C.I. 1728042928



Shiri Angelica Caizabanda Caizabanda

C.I. 1850294412

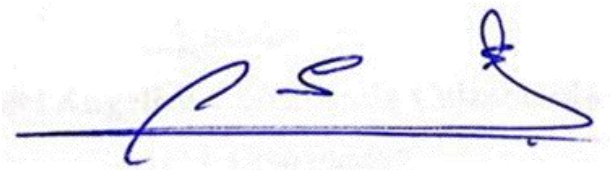
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscriptos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Econ. Ángel Enrique Chico Frías, Mg.

C.I. 1802645828



Lic. Mario Fernando Sigüenza Espín, Mg.

C.I. 1801670975

Ambato, 31 de julio del 2024

DERECHO DE AUTOR

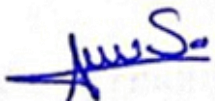
Autorizamos a la universidad Técnica de Ambato, para que haga este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedemos los derechos en líneas patrimoniales de nuestro proyecto con fines de difusión pública, además, aprobamos la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando nuestros derechos de autoras.



Evelin Mishell Bombon Lagua

C.I 1728042928



Shiri Angelica Caizabanda Caizabanda

C.I 1850294412

DEDICATORIA

En primer lugar, dedico este trabajo de titulación a Dios por acompañarme en este camino brindarme salud, bienestar y conocimiento, a mis padres Ángel y Delia por brindarme todo su amor y cariño y por apoyarme en cada paso que doy, dándome la oportunidad de estudiar y prepararme profesionalmente para que en el futuro sea una persona llena de éxito.

A mis tres hermanos Paola, Jessica y Alex que desde el comienzo de mi carrera han estado para darme ánimos, brindarme su apoyo, su conocimiento, su ayuda y su cariño, ensenándome que los sueños se pueden cumplir y se pueden logar grandes cosas en la vida.

A mi tío Daniel que a pesar de que ya no está en este mundo, siempre estuvo pendiente de mí y de mis estudios, sé que estará orgulloso de que termine esta etapa de mi vida con éxito y desde el cielo me cuidará y llenará de bendiciones mi camino.

Evelin Mishell Bombon Lagua

Dedico el presente trabajo investigación a mi Dios por todas sus bendiciones, me ha brindado salud, sabiduría e inteligencia necesaria para llegar a cumplir esta gran meta. A mi querida madre Juana Caizabanda por su apoyo y esfuerzo en toda esta trayectoria académica, ante todo por inculcarme los principios, valores y respeto en mi como ser humano y ahora como una profesional.

A mi querido hermano Darío por siempre estar al pendiente de mí, que durante toda mi carrera ha estado para brindarme su apoyo, motivarme, aconsejarme. Además de ser mi fuente de enseñanza y aprendizaje los que han influido en mi desarrollo profesional.

A mi familia en general, con cariño y agradecimiento por su apoyo incondicional.

Shiri Angelica Caizabanda Caizabanda

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la sabiduría y fortaleza para terminar con éxito esta etapa de mi vida, logrando que no me rinda ni me quede a la mitad del camino, llenándome de bendiciones.

Eternamente agradecida con mis padres que son mi principal motivo para seguir adelante ya que siempre me han brindado todo en la vida, gracias a Dios no me ha faltado nada.

Agradezco a mis hermanos que han estado en mis momentos de alegría, así como también en los momentos más difíciles que me ha tocado enfrentar siempre dándome apoyo.

Agradezco a mi tutor de tesis el Doctor Mario Padilla por impartirme sus conocimientos, brindarme su tiempo, su paciencia y su guía para desarrollar este trabajo de investigación.

Finalmente agradezco a la Universidad Técnica de Ambato por haberme formado profesionalmente, llenándome de conocimientos y enseñanzas que enfrentare en el futuro.

Evelin Mishell Bombon Lagua

A Dios, por su gracia y amor, por las bendiciones derramadas durante esta trayectoria académica y sobre todo por concederme la sabiduría suficiente para lograr mis metas.

A mi madre Juana Caizabanda, gracias por sembrar en mí su amor y sueños, quien en todo momento medio fuerzas y ánimos para salir adelante.

A la universidad técnica de Ambato y profesores de la Facultad de Ciencias Administrativas por darme la oportunidad de crecer profesionalmente.

A mi tutor de tesis el Doctor Mario Padilla, por su conocimiento, tiempo y su ayuda incondicional.

A la COAC “Indígenas Galápagos” por haberme dado la oportunidad de realizar el presente trabajo de investigación.

Shiri Angelica Caizabanda Caizabanda

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL TUTOR ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICAD iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO iv
DERECHO DE AUTOR v
DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
ÍNDICE GENERAL viii
ÍNDICE DE TABLAS xi
ÍNDICE DE FIGURAS xiii
ÍNDICE DE ANEXOS xv
RESUMEN EJECUTIVO xvi
ABSTRACT xvii
CAPÍTULO I 1
MARCO TEORICO 1
1.1 Antecedentes investigativos 1
1.2 Objetivos 7
1.2.1 Objetivo General 7
1.2.2 Objetivos Específicos 7
1.3. Problemas de investigación 8
1.4 Justificación 9
1.5 Marco teórico 12
1.5.1. Variable independiente: Estudio del proceso crediticio 12
1.5.1.1. Definición del proceso crediticio 13
1.5.1.2. Tramite del Proceso Crediticio 14
1.5.1.3. Clasificación del Proceso Crediticio 14
1.5.1.4. Características del Proceso Crediticio 15
1.5.1.5. Definición Manual de Créditos 16
1.5.1.6. Características del Manual de Créditos 16
1.5.1.7. Funciones en el Manual de Créditos 16
1.5.1.8. Beneficios del Manual de Créditos 17
1.5.1.9. Definición de las Políticas del Proceso Crediticio 17

1.5.1.10. Clases de políticas del Proceso Crediticio 18
1.5.1.11. Beneficios de las Políticas Crediticias 18
1.5.1.12. Principales características de las Políticas Crediticias 19
1.5.1.13. Definición de los Procesos Crediticios de la COAC 19
1.5.1.14. Etapas de los procesos crediticios de la COAC 20
1.5.1.15. Características de los Procesos Crediticios de la COAC 21
1.5.1.16. Estrategias de los Procesos Crediticios de la COAC 21
1.5.2. Variable Dependiente: Riesgo de la cartera de crédito 22
1.5.2.1. Riesgos de la Carrera de Crédito 23
1.5.2.2. Importancia de la gestión de riesgo de la cartera de crédito 23
1.5.2.3. Causas de riesgo crediticio 23
1.5.2.4. Control Interno 25
1.5.2.5. Clasificación de controles internos 25
1.5.2.6. Importancia del control interno 26
1.5.2.7. Beneficios del control interno 26
1.5.2.8. Cartera de créditos 27
1.5.2.9. Importancia de la cartera de crédito 27
1.5.2.10. Tipos de cartera de crediticia 28
1.5.2.11. Estructura de la cartera de créditos: 29
CAPÍTULO II 32
METODOLOGIA 32
2.1. Materiales 32
2.2. Métodos 33
2.3. Enfoque 33
2.3.1. Enfoque Cuantitativo 33
2.4. Alcance o tipo 34
2.4.1. Nivel Descriptivo 34
2.4.2. Nivel Correlacional 34
2.5. Modalidad 34
2.5.1. Bibliográfica 34
2.5.2. De campo 35
2.6. Población 35
2.6.1. Población 35

2.7. Técnica 36
2.7.1. Encuesta 37
2.8. Instrumento 37
2.8.1 Cuestionario 37
2.9. Validez del instrumento 38
2.9.1. Validez 38
2.9.2. Juicio por expertos - método de V de Aiken 38
2.10. Fiabilidad 40
2.10.1. Alfa de Cronbach 40
2.11. Planteamiento de la hipótesis 41
2.11.1. Hipótesis Alternativa 41
2.11.2. Hipótesis Nula 41
CAPÍTULO III 42
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 42
3.1. Análisis y Discusión de Resultados 42
3.1.1. Variable Independiente: Proceso Crediticio 42
3.1.2. Variable dependiente: Riesgo de la cartera de crédito 58
3.2. Prueba de Normalidad 74
3.2.1. Prueba de Shapiro – Wilk 74
3.3. Verificacion de hipotesis 74
3.3.1. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman 75
CAPÍTULO IV 81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 81
4.1. Conclusiones 81
4.2. Recomendaciones 82
Bibliografía 83
Anexos 101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro Comparativo Investigativo 5
Tabla 2 Recursos Humanos 32
Tabla 3 Recursos Materiales 32
Tabla 4 Recursos Institucionales 32
Tabla 5 Recursos Tecnológicos 33
Tabla 6 Recursos Consolidados 33
Tabla 7 Segmentación de la COAC Indígenas Galápagos Ltda. 36
Tabla 8 Rango V de Aiken 39
Tabla 9 Parametros de Validación 39
Tabla 10 Cálculo de la V de Aiken 40
Tabla 11 Parámetros de Confiabilidad del Alfa de Cronbach 40
Tabla 12 Calculo del Alfa de Cronbach 41
Tabla 13 Manual 42
Tabla 14 Créditos 43
Tabla 15 Servicio 44
Tabla 16 Morosidad 45
Tabla 17 Políticas 46
Tabla 18 Cartera 47
Tabla 19 Vencidas 48
Tabla 20 Proceso 49
Tabla 21 Garantías 50
Tabla 22 Tasa 51
Tabla 23 Entidad 52
Tabla 24 Estabilidad 53
Tabla 25 Solicitud 54
Tabla 26 Información 55
Tabla 27 Cliente 56
Tabla 28 Análisis General Variable Independiente 57
Tabla 29 Control 58
Tabla 30 Personal 59
Tabla 31 Crediticio 60

Tabla 32 Documento 61
Tabla 33 Aprobación 62
Tabla 34 Eficiente 63
Tabla 35 Pagos 64
Tabla 36 Reportes 65
Tabla 37 Parámetros 66
Tabla 38 Estrategias 67
Tabla 39 Visita 68
Tabla 40 Notificación 69
Tabla 41 Socio 70
Tabla 42 Clientes 71
Tabla 43 COAC 72
Tabla 44 Análisis General Variable Dependiente 73
Tabla 45 Calculo de la Prueba de Normalidad de Shapiro – Wilk 74
Tabla 46 Parámetros de valoración para el coeficiente Rho Spearman 76
Tabla 47 Correlación entre la estabilidad de la cooperativa y el proceso de recuperación eficiente 76
Tabla 48 Correlación entre los procesos de la entidad y los pagos del deudor 77
Tabla 49 Correlación entre las políticas de la cooperativa y el personal con experiencia en el área 78
Tabla 50 Correlaciones de Rho Spearman 79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Supra ordenación del Proceso Crediticio 12
Figura 2 Subordinación del Proceso Crediticio 13
Figura 3 Supraordenación del Riesgo de la Cartera de Crédito 22
Figura 4 Subordinación del Riesgo de la Cartera de Crédito 22
Figura 5 Manual 42
Figura 6 Créditos 43
Figura 7 Servicio 44
Figura 8 Morosidad 45
Figura 9 Políticas 46
Figura 10 Cartera 47
Figura 11 Vencidas 48
Figura 12 Proceso 49
Figura 13 Garantías 50
Figura 14 Tasa 51
Figura 15 Entidad 52
Figura 16 Estabilidad 53
Figura 17 Solicitud 54
Figura 18 Información 55
Figura 19 Cliente 56
Figura 20 Proceso Crediticio 57
Figura 21 Control 58
Figura 22 Personal 59
Figura 23 Crediticio 60
Figura 24 Documento 61
Figura 25 Aprobación 62
Figura 26 Eficiente 63
Figura 27 Pagos 64
Figura 28 Reportes 65
Figura 29 Parámetros 66
Figura 30 Estrategias 67
Figura 31 Visita 68

Figura 32 Notificación 69
Figura 33 Socio 70
Figura 34 Clientes 71
Figura 35 COAC 72
Figura 36 Riesgo de la Cartera de Crédito 73

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 101

Anexo 2 Supra ordenación y Subordinación de variables 102

Anexo 3 RUC 104

Anexo 4 Carta Compromiso 105

Anexo 5 Encuesta sobre el Proceso Crediticio y el Riesgo de la Cartera de Crédito 106

Anexo 6 Validación por expertos 110

RESUMEN EJECUTIVO

La cooperativa de ahorro y crédito Indígenas Galápagos es una entidad financiera que realiza sus actividades desde el 19 de septiembre del 2007, en la provincia de las Galápagos, Cantón Santa Cruz. En los 17 años se ha podido posicionarse en el segmento 2 según la superintendencia de economía popular y solidaria, por lo tanto, es indispensable implementar estrategias que mejoren el proceso crediticio.

Es por esta razón que en el presente trabajo de investigación se realiza un amplio análisis de los procesos crediticios y el riesgo de la cartera de créditos de la entidad financiera con el objetivo de identificar los posibles problemas de morosidad e insolvencia con el fin de que la entidad pueda recuperar la liquidez financiera.

En los datos obtenidos por la investigación de campo aplicada a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos muestra que es importante mejorar el proceso de créditos ya que no se realiza debidamente el seguimiento, ni el control de pagos de los clientes lo que se refleja una alta tasa de morosidad en la cartera de créditos.

Así la propuesta resultante de la investigación se direcciona a realizar un plan de contingencia de los procesos crediticios que permita ejecutar de mejor manera los procedimientos y políticas para la otorgación del crédito del socio, donde se tome en cuenta la disposición de pago del prestamista. El análisis profundo de las condiciones y posibilidades para la concesión de un crédito evitara que el socio se atrase con los pagos.

PALABRAS CLAVE: INVESTIGACIÓN, ANALISIS CREDITICIO, CARTERA DE CREDITO, MOROSIDAD, LIQUIDEZ FINANCIERA, PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS, ESTRATEGIAS COMPLEMENTARIAS, TOMA DE DECISIONES.

ABSTRACT

The Galápagos Indigenous savings and credit cooperative is a financial entity that has been carrying out its activities since September 19, 2007, in the province of the Galapagos, Canton Santa Cruz. In the 17 years it has been able to position itself in segment 2 according to the superintendence of popular and solidarity economy, therefore, it is essential to implement strategies that improve the credit process.

It is for this reason that the present research work carries out a broad analysis of the credit processes and the risk of the credit portfolio of the financial entity with the objective of identifying the possible problems of delinquency and insolvency so that the entity can recover financial liquidity.

The data obtained from the field research applied to the workers of the Galápagos Indigenous Savings and Credit Cooperative shows that it is important to improve the credit process since the monitoring and control of client payments is not properly carried out, which A high delinquency rate is reflected in the loan portfolio.

Thus, the proposal resulting from the investigation is aimed at creating a contingency plan for credit processes that allows for better execution of the procedures and policies for granting the partner's credit, where the lender's willingness to pay is considered. The in-depth analysis of the conditions and possibilities for granting credit will prevent the partner from falling behind with payments.

KEYWORDS: INVESTIGATION, CREDIT ANALYSIS, CREDIT PORTFOLIO, DEFAULTS, FINANCIAL LIQUIDITY, CREDIT PROCEDURES, COMPLEMENTARY STRATEGIES, DECISION MAKING.

CAPÍTULO I

MARCO TEORICO

1.1 Antecedentes investigativos

Las variables de investigación son el proceso crediticio y el riesgo de la cartera de crédito, por lo que se ha tomado en cuenta antecedentes investigativos a nivel macro, meso y micro que son a nivel internacional, nacional y local. Los temas de investigación que se presentan a continuación han sido de gran ayuda para el proyecto a realizar en la cooperativa de ahorro y crédito Indígenas Galápagos.

Contexto Macro

Se tomó como referencia el tema de investigación "Análisis del riesgo crediticio y su incidencia en la cartera de la Cooperativa Coosanandresito en la ciudad de Bucaramanga" por (Torres & Serrano, 2023), la problemática es el riesgo de incumplimiento de los pagos y el impacto en el conjunto de préstamos de la cooperativa Coosandresito de Bucaramanga, en su justificación con el desarrollo de esta investigación se espera conocer los elementos de riesgo crediticio, que por la situación actual del país y del sector donde realizan su actividad ha proporsionado un alto riesgo en la cartera de crédito, donde se sugiere tener documentos reales, datos de los solicitantes, datos financieros que den un soporte al préstamo, mediante este estudio se fortalece la imagen de la cooperativa. Además, se realizan estrategias para reducir el riesgo relacionado a la entrega de productos y servicios financieros, el resultado a la problemática en la cooperativa se ha tomado en cuenta el análisis de modelo de Gestión, se proponen realizar estrategias de colocación y recaudación de crédito, que sirvan de apoyo al mejoramiento de la gestión y que se ajusten a las normas del sector crediticio de la cooperativa Coosandresito (Torres y Serrano, 2023).

Luigi (2020) Universidad Continental en el país de Perú en la ciudad de Chupaca el tema "Gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca -2020", el problema en esta investigación es la gestión de riesgo crediticio y el índice de morosidad dentro de las cajas municipales en la provincia de Chupaca; la justificación del estudio, es un respaldo para la comprensión

conceptual y el análisis del proceso en relación a las variables de estudio riesgo crediticio y el nivel de morosidad, se toma en cuenta la muestra seleccionada de 24 profesionales pertenecientes a la cooperativa, para realizar una comparación genérica de la situación nacional y de las entidades financieras, el resultado estudio es la implementar múltiples herramientas que ayuden a mejorar el proceso crediticio, de esta manera el cliente debería firmar una declaración jurada, donde se establezcan puntos importantes tales como, haber recibido la información y documentación necesaria para no tener problemas futuros, por lo cual se ha establecido mecanismos de recordatorios de liquidación de deudas, mediante las redes sociales fundamentales como WhatsApp, mensajes directos, y otros que se ajusten a las necesidades del cliente (Luigi, 2020).

Contexto Meso

Se toma como referencia un trabajo realizado en la Universidad Regional Autónoma de los Andes en Ibarra su autora es Mora (2021). Con el tema “Los Riesgos en la Colocación de Créditos y la Eficiencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil "14 de Marzo" del Cantón Rumiñahui en la provincia de Pichincha”, en esta investigación se presenta un análisis del riesgo crediticio, con el objetivo de identificar problemas en actividades como colocación de créditos, a su vez idear estrategias que ayuden a la disminución de este factor. El principal problema de esta investigación es el riesgo en la colocación de créditos y como afectan a la eficiencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil “14 de Marzo” del cantón Rumiñahui en la provincia de Pichincha. Se justifica esta investigación que es de gran ayuda porque permite mejorar la toma de decisiones en la gerencia, mediante esto se responde a las necesidades de demanda, se inicia por el conocimiento de las actividades que se realizan en la gestión de crédito, y así reducir y arreglar los errores existentes al momento de ejecutar funciones crediticias, donde se investiga y establece metodologías de crédito, respaldados por el departamento de talento humano y capacitando a cada socio y colaborador para que realicen su rol correctamente, para esta investigación se realizó un estudio profundo de temas relacionados al tema principal que son las carteras de crédito, utilizando una metodología investigativa, así como también un análisis descriptivo, además de un enfoque cuantitativo, un instrumento como el cuestionario y mediante el una encuesta en la cual se reflejan interrogantes que ayuden a identificar

porque se presentan carteras vencidas en la cooperativa. La solución que se establece es implementar una propuesta basada estrategias de control que ayuden a reducir los riesgos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil "14 de Marzo", estas deben ser implementadas inmediatamente para reducir el riesgo presentado, y mejorar la colocación de créditos mejorando la liquidez y rentabilidad de la empresa (Mora, 2021).

Se toma como referencia el trabajo de investigación de la autora Valle (2019), en la Universidad Andina Simón Bolívar en la ciudad de Quito, con el tema "Modelo de evaluación de riesgo de crédito en el proceso de concesión de crédito al constructor para instituciones del sistema mutual ecuatoriano". La problemática está en las entidades mutualistas que presentan grandes riesgos al momento de proporcionar financiamiento a los constructores. Se justifica expresando que el diseño de un modelo de evaluación de riesgo de crédito en el proceso de concesión de crédito al constructor para instituciones del sistema mutual ecuatoriano ayudara a identificar el nivel de realización de las operaciones establecidas y utilizar de manera correcta la información para la toma de decisiones en el proceso de aceptación de una actividad de crédito. Como solución se establece una propuesta de un modelo de evaluación que contiene distintas variables y que su objetivo es formar una matriz de decisión que ayude a gestionar y prevenir el riesgo en el proceso crediticio a los constructores. Además, se realiza el análisis de predicción del modelo establecido con una muestra de distintas constructoras (Valle, 2019).

Contexto Micro

Se toma como referencia un trabajo realizado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador con su autora Freire (2023). Con el tema "El análisis del riesgo crediticio en la cooperativa de ahorro y crédito el Calvario LTDA". El problema de la investigación se basa en el análisis del riesgo crediticio, es decir, la posibilidad de que los créditos otorgados no sean cancelados a tiempo a pesar de haber contado con un contrato de por medio. La justificación dice que el objetivo principal de esta investigación es implementar estrategias que brinden un manejo adecuado del riesgo crediticio debido a que el capital financiero se ha convertido en el mayor reto de superación en las cooperativas, la metodología utilizada en la investigación es de tipo analítica y descriptiva, la cual ayuda a establecer un análisis del proceso de carteras vencidas, y

el impactado del riesgo crediticio. La cooperativa de ahorro y crédito El Calvario LTDA, es una entidad dedicada a actividades financieras se encuentra en el Cantón Tisaleo a cargo de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, uno de los factores de riesgo en el sector financiero y el nivel nacional son las carteras vencidas que no generan intereses y provocan pérdidas, así como una baja rentabilidad. La solución que se da es hacer un estudio de los procedimientos crediticios e implementar nuevas estrategias atraves del sistema de monitoreo Perlas el cual es fundamental para identificar los riesgos y controlarlos a tiempo con el objetivo de obtener una liquidez esperada y mantener bajo control la situación financiera (Freire, 2023).

La autora Cali (2022), con el tema "Evaluación a los Procedimientos de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA. Sucursal Sur de la ciudad de Ambato para mitigar el Riesgo Crediticio". El problema que se presenta es la inadecuada evaluación de los procesos de concesión de créditos provoca un alto índice de riesgo crediticio. La justificación indica que en la presente investigación se tiene como objetivo el estudio de los procedimientos crediticios y pagos de la cooperativa San Francisco Ltda. Debido a la existencia de múltiples entidades financieras con procesos actualizados, es necesario mejorar continuamente los procedimientos de crédito, para posicionarse con ventaja en el mercado. Se establece como solución implementar modificaciones a los manuales de procedimientos de créditos y cobranzas establecidas en esta investigación con el objetivo de mejorar la imagen y el posicionamiento de la cooperativa San Francisco Ltda. Sucursal Sur de la ciudad de Ambato y reducir el riesgo de créditos en el que se encuentran mejorando a su vez la liquidez financiera (Cali, 2022).

Cuadro Comparativo se puede observar en la Tabla 1 Cuadro Comparativo Investigativo

***Tabla* 1**

Cuadro Comparativo Investigativo

Tema	Problema	Justificación	Solución
"Análisis del riesgo crediticio y su incidencia en la cartera de la Cooperativa Coosanandresito en la ciudad de Bucaramanga"	El riesgo de incumplimiento de los pagos y el impacto en el conjunto de préstamos de la Cooperativa Coosandresito de Bucaramanga.	Con esta investigación se espera conocer los elementos de riesgo crediticio que por la situación actual del país y del sector donde se realiza su actividad, ocasionan un riesgo en la cartera de crédito.	Se proponen realizar estrategias de colocación y recaudación de crédito, que sirvan de apoyo al mejoramiento de la gestión y que se ajusten a las normas del sector crediticio de la Cooperativa.
"Gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca -2020"	El problema en esta investigación es la gestión de riesgo crediticio y el índice de morosidad dentro de las cajas municipales en la provincia de Chupaca.	Por esta razón, el presente estudio, es un respaldo para la comprensión conceptual y el análisis del proceso en relación con las variables de estudio, se toma en cuenta la muestra seleccionada, para realizar una comparación genérica de la situación nacional y de las entidades financieras.	Se debe implementar múltiples herramientas que ayuden a mejorar el proceso crediticio, por lo cual se ha establecido mecanismos de recordatorios de liquidación de deudas, mediante las redes sociales fundamentales como WhatsApp, mensajes directos, y otros que se ajusten a las necesidades del cliente.
"Los Riesgos en la Colocación de Créditos y la Eficiencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil "14 de marzo" del cantón Rumiñahui en la provincia de Pichincha".	El riesgo en la colocación de créditos y como afectan a la eficiencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil "14 de marzo" del cantón Rumiñahui en la provincia de Pichincha.	Esta investigación es de gran ayuda porque permite mejorar la toma de decisiones en la gerencia, mediante esto se responde a las necesidades de demanda.	Se ha visto necesario implementar una propuesta basada estrategias de control que ayuden a reducir los riesgos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil "14 de marzo".
"Modelo de evaluación de	Las entidades mutualistas	El diseño de un modelo de	Se establece una propuesta de un

riesgo de crédito en el proceso de concesión de crédito al constructor para instituciones del sistema mutual ecuatoriano”	presentan grandes riesgos al momento de proporcionar financiamiento a los constructores.	evaluación de riesgo de crédito en el proceso de concesión de crédito al constructor para instituciones del sistema mutual ecuatoriano ayudara a identificar el nivel de realización de las operaciones establecidas.	modelo de evaluación que contiene distintas variables y que su objetivo es formar una matriz de decisión que ayude a gestionar y prevenir el riesgo en el proceso crediticio a los constructores.
“El análisis del riesgo crediticio en la cooperativa de ahorro y crédito el Calvario LTDA”	Esta investigación se basa en el análisis del riesgo crediticio, es decir, la posibilidad de que los créditos otorgados no sean cancelados a tiempo a pesar de haber contado con un contrato de por medio.	El objetivo principal de esta investigación es implementar estrategias que brinden un manejo adecuado del riesgo crediticio debido a que el capital financiero se ha convertido en el mayor reto de superación en las cooperativas.	Una vez analizado esta investigación se concluye que es necesario hacer un estudio de los procedimientos crediticios e implementar nuevas estrategias a través del sistema de monitoreo, Pero el cual es fundamental para identificar los riesgos y controlarlos.
“Evaluación a los Procedimientos de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA.	La inadecuada evaluación de los procesos de concesión de créditos provoca un alto índice de riesgo crediticio.	En la presente investigación se tiene como objetivo el estudio de los procedimientos crediticios y pagos de la cooperativa	Se propone implementar modificaciones a los manuales de procedimientos de créditos y cobranzas establecidos.

Conclusión

Mediante un análisis de los antecedentes investigativos realizado en seis investigaciones a nivel macro, meso y micro se realizó un cuadro comparativo en el cual se refleja el problema de investigación, el problema que se presenta, la justificación y la solución al problema.

Los temas de investigación se relacionan con el proceso crediticio y el riesgo en la colocación de créditos, los problemas que se presentan tienen que ver con el inadecuado conocimiento de los asesores de crédito en los procesos crediticios que incrementan un riesgo en la cartera de créditos y aumentan la morosidad de las cooperativas, la justificación presentada se basa en el beneficio que esta investigación brinda tanto a la cooperativa, así como también a instituciones financieras a nivel internacional, nacional y local, finalmente se establece una solución a la problemática en la cual se proponen implementar un modelo de estrategias de control, implementar herramientas de ayuda en el proceso crediticio, realizar estudios y modificar los manuales de procedimientos en las cooperativas de estudio.

Se analiza que las investigaciones realizadas tienen relación con nuestro tema de investigación: "Estudio del proceso crediticio y el análisis del riesgo de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Indígenas Galápagos", en el presente trabajo el problema planteado se puede diferencia en las variables de estudio, como es el inadecuado estudio del proceso crediticio y el riesgo en las carteras de crédito que provocan un alto índice de morosidad, afectando la liquidez y rentabilidad de la cooperativa.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Identificar los posibles problemas de morosidad e insolvencia de la cooperativa con el fin recuperar la liquidez financiera.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente el estudio del proceso crediticio y análisis de riesgo crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito indígenas Galápagos.
- Diagnosticar que elementos afectan la cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito indígenas Galápagos.
- Determinar las falencias del proceso y los procedimientos de crédito para mejorar los indicadores financieros económicos de la cooperativa de ahorro y crédito indígenas Galápagos.

1.3. Problemas de investigación

Se ha detectado una problemática dentro de la cooperativa de ahorro y crédito Indígenas Galápagos, el estudio del proceso crédito y el análisis del riesgo de la cartera de créditos, el cual está sustentado en el árbol de problemas (Anexo 1), Méndez (2020) manifiesta que el "árbol de problemas se trata de una herramienta dinámica utilizada para identificar el problema principal con el que se pretende modificar la intervención del proyecto, esta técnica se aplica una vez que se seleccione la población que se beneficiara" (p.147).

Análisis critico

El problema de la Cooperativa es el limitado estudio del proceso crediticio y análisis en la cartera de créditos, para lo cual se ha determinado causas y efectos; causa 1 los asesores de créditos se presenta la ausencia del proceso crediticio y limitada capacitación de la normativa interna del proceso crediticio que me da como el aumento de riesgo en la cartera de créditos, con altas probabilidades de morosidad y por ende pérdida de rentabilidad y beneficios. En la causa 2 un manual de procesos crediticios desactualizados que provocan falta de transparencia o claridad en la normativa vigente y una escasa orientación en la división de la documentación del cliente, lo cual provoca a insatisfacción de los clientes en extensos tiempos de espera para la tramitación del crédito, además del rechazo de las solicitudes sin justificación. Causa 3 existe un limitado personal capacitado en el área de créditos los que no cuentan con experiencia, conocimientos en el proceso crediticio ni de las técnicas de evaluación de riesgo, que provoca alto riesgo en la cartera vencida, e insolvencia en la calidad de la cartera donde se presenta una alta morosidad en la cartera de créditos y una considerable disminución en la cartera de créditos a otorgar a otros clientes,

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos a cada asesor de crédito de las diferentes agencias, han establecido metas económicas entre $10.000,00 y $50.000.00 mensuales, que se deben entregarse a los diferentes clientes. Se conoce que, al no tener el suficiente conocimiento financiero crediticio, el asesor no ha realiza un debido seguimiento, análisis antes de otorgar el crédito solicitado por el cliente, tales que son reflejado en los pagos impuntuales, los que han provocado importantes pérdidas financieras. Dentro de la cartera de créditos presenta un elevado índice

morosidad del 5%, es decir que, existe un impacto negativo en las tasas de interés que afectan tanto a la entidad como al cliente.

1.4 Justificación

La investigación se analizará el tema el estudio del proceso crediticio y análisis de riesgo en la cartera de créditos de la cooperativa Indígenas Galápagos, y se fundamenta en los estudios de investigaciones similares relacionados al tema, con nivel macro, meso y micro, como “Análisis del riesgo crediticio y su incidencia en la cartera de la Cooperativa Coosanandresito en la ciudad de Bucaramanga” el problema tiene que ver con el riesgo de incumplimiento de los pagos y el impacto en el conjunto de préstamos. y se establece una solución a la problemática en la cual se proponen realizar estrategias de colocación y recaudación de crédito, que sirvan de apoyo al mejoramiento de la gestión y que se ajusten a las normas del sector crediticio.

En el tema “Gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca -2020” se presenta la problemática gestión de riesgo crediticio y el índice de morosidad dentro de las cajas municipales en la provincia de Chupaca, y se establece como solución implementar múltiples herramientas que ayuden a mejorar el proceso crediticio, por lo cual se ha establecido mecanismos de recordatorios de liquidación de deudas, mediante las redes sociales fundamentales como WhatsApp, mensajes directos, y otros que se ajusten a las necesidades del cliente.

La investigación “Los Riesgos en la Colocación de Créditos y la Eficiencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil "14 de marzo" del cantón Rumiñahui en la provincia de Pichincha” presenta como problemática el riesgo en la colocación de créditos y como afectan a la eficiencia de la entidad financiera, se establece como solución implementar una propuesta basada estrategias de control que ayuden a reducir los riesgos crediticios.

En el “Modelo de evaluación de riesgo de crédito en el proceso de concesión de crédito al constructor para instituciones del sistema mutual ecuatoriano” la problemática es que las entidades mutualistas presentan grandes riesgos al momento de proporcionar financiamiento a los constructores, y la solución es establecer una propuesta de un

modelo de evaluación que contiene distintas variables y que su objetivo es formar una matriz de decisión que ayude a gestionar y prevenir el riesgo en el proceso crediticio a los constructores.

“ El análisis del riesgo crediticio en la Cooperativa de ahorro y crédito el Calvario LTDA” presenta como problemática el análisis del riesgo crediticio es decir, la posibilidad de que los créditos otorgados no sean cancelados a tiempo a pesar de haber contado con un contrato de por medio, se da la solución de hacer un estudio de los procedimientos crediticios e implementar nuevas estrategias a través del sistema de monitoreo Perlas el cual es fundamental para identificar los riesgos y controlarlos.

En el tema “ Evaluación a los Procedimientos de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA. Sucursal Sur de la ciudad de Ambato para mitigar el Riesgo Crediticio” se presenta el problema de la inadecuada evaluación de los procesos de concesión de créditos provoca un alto índice de riesgo crediticio y se establece como solución implementar modificaciones a los manuales de procedimientos de créditos y cobranzas establecidas en esta investigación con el objetivo de mejorar la imagen y el posicionamiento.

Se puede analizar que, las investigaciones realizadas tienen relación con nuestro tema de investigación: “Estudio del proceso crediticio y el análisis del riesgo de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Indígenas Galápagos”, donde el principal problema presentado en la entidad es la existencia de un inadecuado proceso crediticio que provocan un alto índice de morosidad, afectando la liquidez y rentabilidad de la cooperativa.

Se estudiará la aplicación del proceso crediticio, mismo que pretende ver el incumplimiento de la normativa vigente en la cartera de créditos el cual causa el alto riesgo en la morosidad de la cartera de crédito. El estudio se direccionará con base a la documentación del cliente y garantes, revisión del proceso crediticio por el asesor de crédito, comité de crédito y el trabajo de campo con la verificación del cliente ya sea en su lugar de trabajo o residencia, con el objetivo de identificar los posibles problemas de morosidad e insolvencia con el fin de que la entidad pueda recuperar la liquidez financiera.

Dentro de la entidad financiera el estudio del proceso crediticio es una de las normas del control interno y es fundamental para obtener resultados económicos, por esta razón es importante realizar el seguimiento y control necesario de los movimientos de los créditos otorgados que contablemente representan cuentas por cobrar.

Según (Gutiérrez, Peralta y Mayrena, 2021) “el análisis crediticio es la evaluación de la posición de un cliente respaldado por información completa y segura, así como la aplicación de técnicas de valoración para calcular el riesgo de ganancia” (p.7), por tanto, las cooperativas de ahorro y crédito realizan un análisis previo antes de otorgar el crédito sugerido por el cliente, para lo cual utilizan un indicador score crediticio, también conocido como puntaje o calificación crediticia, este método sirve para determinar si la persona que solicita el crédito es apta o no para cubrir de dicho préstamo.

Desde este contexto, es también importante investigar el comportamiento de la cartera de créditos vencidas y la liquidez de la cooperativa ya que se pueden plantear estrategias que mejoren el análisis crediticio. Existen varios instrumentos para medir los factores que pueden influir en el crecimiento de la cartera de créditos, se puede utilizar métodos y técnicas de medición según la naturaleza de cada factor. Sin embargo, para esta investigación se utilizará el cuestionario como instrumento para obtener información de manera organizada, dentro del mismo estarán temas en relación con las políticas del préstamo, la evaluación de las condiciones económicas del prestamista, los posibles riesgos en caso de no realizar un análisis adecuado. En base a lo mencionado se utilizará la encuesta como una herramienta para la recolección de datos, misma que será aplicada a los directivos y trabajadores de cada agencia.

Como en la mayoría de las entidades financieras se busca que los créditos sean otorgados tomando en cuenta los diversos factores económicos, para que los socios tengan más posibilidades de cumplir al día con sus obligaciones en el pago.

Los riesgos de impagos se originan por una evaluación inadecuada del crédito a otorgar, las condiciones en las que se otorga el crédito y la ausencia e intereses de la gestión crediticia, que finalmente da lugar a un índice de morosidad muy superior a lo permitido (Hinostroza, 2021).

Debe tener en cuenta ante un análisis crediticio es la garantía que es el mecanismo que asegura el cumplimiento de una obligación, a fin de proteger los derechos de alguna de las partes de una relación comercial jurídica. En ciertos casos, queda implícita la transferencia de la propiedad de un bien inmueble en caso de incumplir con la obligación. (Castillo, 2021)

La principal razón por la que se realiza este estudio es porque se desea mejorar de alguna manera los procesos de análisis crediticios que tiene la cooperativa de ahorro y crédito Indígenas Galápagos, ya que actualmente la morosidad es del 5%.

Al realizar esta investigación se beneficiará la cooperativa de ahorro crédito Indígenas Galápagos, socios y la imagen corporativa, ya que se optimizará la captación de créditos, y el dinero se podrá utilizar de manera más eficaz y eficiente para mejorar el desempeño económico.

1.5 Marco teórico

1.5.1. Variable independiente: Estudio del proceso crediticio

Figura 1

Supra ordenación del Proceso Crediticio

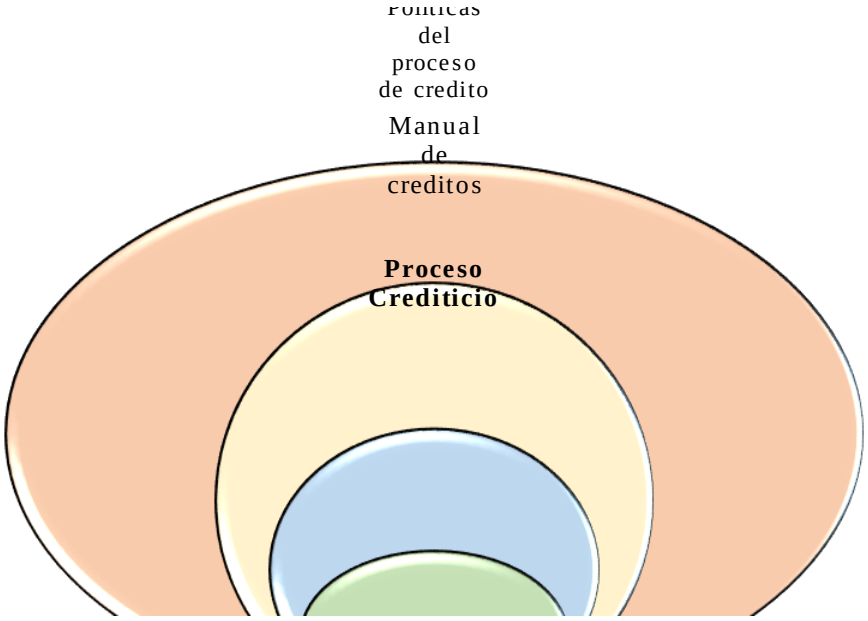
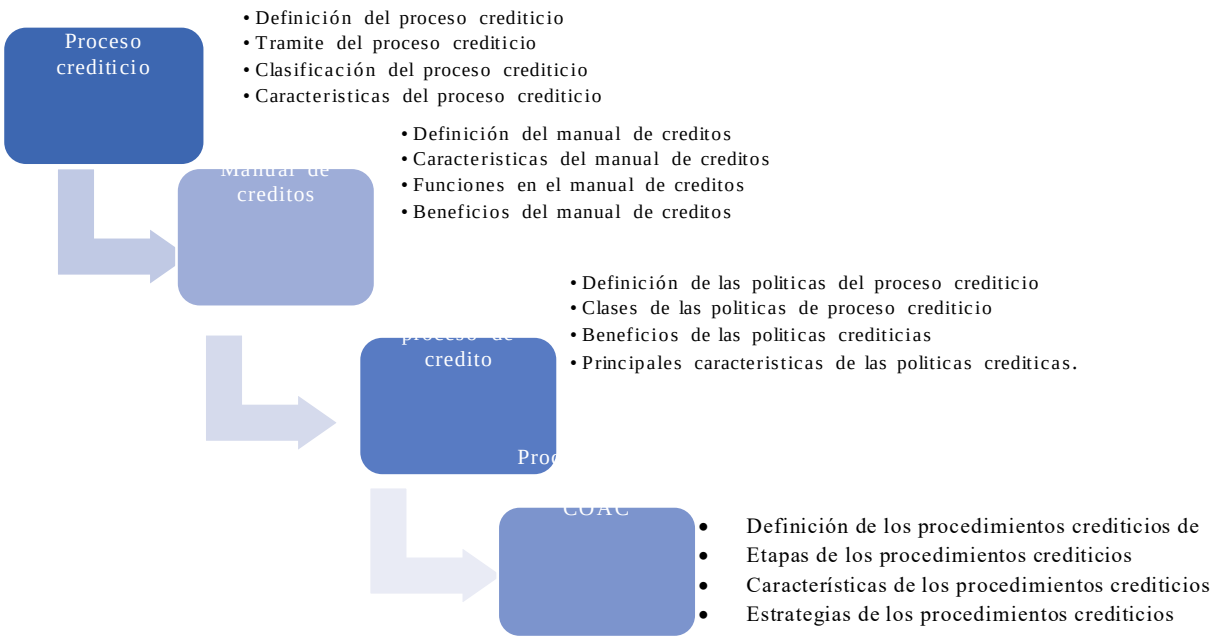


Figura 2

Subordinación del Proceso Crediticio



1.5.1.1. Definición del proceso crediticio

Dentro de una institución financiera para obtener éxito o fracaso al asignar un crédito debe existir un proceso crediticio, el cual se basa en un análisis amplio del prestatario, primordialmente se debe identificar en que rango o categoría se encuentra con respecto a su capacidad de pago, ya que se debe tener en cuenta que se está tomando un riesgo fundamental al proporcionar parte del capital de la institución a un socio, una vez hecho este análisis se puede afianzar la confianza en el socio y brindarle el crédito acertado considerando que se realice una gestión con éxito o por contrario una decisión desacertada puede ocasionar riesgos crediticios provocando un desequilibrio económico que disminuirá el capital de la institución (Castillo, 2021).

El proceso crediticio es un proceso fundamental en una institución financiera ya que mediante este se puede realizar un crédito seguro mediante la identificación de factores de riesgo, lo cual permitirá reducir el riesgo crediticio, las carteras vencidas y a su vez se obtiene una mayor rentabilidad.

1.5.1.2. Tramite del Proceso Crediticio

Para que una solicitud de crédito sea considerada se debe seguir un trámite adecuado, principalmente la persona que desea acceder a este debe presentar una solicitud donde se debe constar todos los datos del solicitante tal como nombre, cedula, papeleta de votación, datos del garante, planilla de luz, agua, así como también se debe registrar el nivel de capital y financiamiento de los últimos tres años, estos documentos serán evaluados por el asesor o jefe de créditos el cual después de haber hecho el análisis y comprobación de datos pasara esta información al mesa de crédito los cuales serán los encargados de aprobar o rechazar el crédito (Banco De Desarrollo Del Ecuador B.P, 2021)

Para obtener un crédito es fundamental tener los papeles en regla, contar con un capital considerable y registra un alto índice de pago en tramites financieros referenciales de esta manera será más accesible obtener un préstamo de manera confiable y segura.

1.5.1.3. Clasificación del Proceso Crediticio

El proceso crediticio se compone de cinco fases fundamentales para otorgar un crédito:

Planificación: En este proceso el jefe o asesor de crédito debe crear un informe de la actividad a realizar en el día, este debe incluir los servicios, el índice de riesgo y los fondos de la institución, todas las tareas a realizar deben ser suscritas previamente sin lugar a una improvisación.

Promoción: Se refiere a realizar ya sean vitas, llamadas o mensajes a los clientes potenciales, para poder ofrecerles sus servicios contando con promociones u ofertas especiales para lograr una mayor fidelización de los clientes.

Evaluación: Se basa en hacer un análisis a profundidad del socio al cual se pretende brindar un crédito sobre si situación financiera, así como también el análisis de un familiar cercano para poder tomar una decisión.

Recuperación: Se trata de una visita a los clientes que presentan una alta morosidad, la visita se la realiza con el objetivo de conocer las razones del pago impuntual, para tomar acciones referentes a la situación presentada.

Otorgación: Después de realizar lo anterior mencionado y haber cumplido con los requerimientos la solicitud pasa al comité de crédito para evaluar si es posible brindar el crédito o a su vez rechazarlo (Brito y Vasconez, 2022).

La clasificación del proceso crediticio es fundamental ya que ayuda a analizar profundamente a la persona a la cual se va a otorgar el crédito así mismo una vez que se han identificado los clientes potenciales se idean estrategias para fidelizarlos en el caso contrario a los clientes con bajo porcentaje de pago se les realizan visitan y crean soluciones para recuperar el capital, se observa que el comité de crédito es fundamental en este proceso ya que se encargara de aprobar o rechazar un préstamo.

1.5.1.4. Características del Proceso Crediticio

Entre las características del proceso crediticio encontramos las siguientes:

- Ayuda a efectuar un proceso de otorgación de crédito de forma segura brindando un beneficio a ambas partes es decir a la institución y a los socios.
- Permite conocer la información crediticia de los socios y familiares cercanos y en caso de ser positivas se brinda credibilidad y beneficios a los clientes.
- El objetivo es minimizar el riesgo y evitar pagos atrasados provocando disminuir el capital.
- La efectividad de un proceso crediticio brinda mayor sustentabilidad a la institución financiera
- El crédito y sus estrategias de cobranza son factores rentables que ayudan a obtener beneficios de acuerdo con cómo se manejen dentro de una institución (Castillo, 2021)

El proceso crediticio ayuda no solo a las instituciones sino también a los socios ya que mediante un préstamo o crédito las personas pueden realizar diferentes actividades de acuerdo con sus necesidades se debe tener en cuenta que el capital adquirido deberá ser devuelto en un determinado tiempo haciendo que se beneficien ambas partes.

1.5.1.5. Definición Manual de Créditos

Un manual de créditos es un documento donde se establecen las actividades y tareas específicas para cada persona que labore en el área de créditos, en este se debe constar los trámites necesarios y la clasificación de un proceso crediticio, esto ayuda a realizar de manera correcta una diligencia de un crédito ayudando así a disminuir los riesgos crediticios y a evitar las carteras vencidas (Gutierrez y Peralta, 2021).

El manual es de fundamental ayuda para el asesor de créditos ya que permite conocer las actividades a realizar durante un proceso de otorgación de un crédito para poder aceptar un préstamo de manera segura y confiable o a su vez rechazarlo para evitar pérdidas que generen riesgos para la institución.

1.5.1.6. Características del Manual de Créditos

- Un manual de créditos es un libro o documento en el cual constan las tareas fundamentales de un asesor de créditos.
- Este documento contiene información detallada clara y concisa.
- Este manual se encuentra en las áreas operativas de crédito.
- Se establecen los pasos fundamentales de organización, dirección y control en el área crediticia.
- Los pasos que se incluyen van desde la solitud del cliente hasta el posible otorgamiento de un crédito.
- Es una guía de trabajo que ayuda a realizar un trabajo eficaz (Pinto, 2021)

El manal de crédito posee características de gran importancia ya que dentro de él se describen las operaciones a efectuarse, lo cual ayuda a evitar posibles errores de los colaboradores en el área con lo cual se obtienen más créditos positivos tanto para la entidad como también para los socios.

1.5.1.7. Funciones en el Manual de Créditos

Dentro del manual de créditos se establecen dos áreas fundamentales, el área de crédito en el cual consta todo el proceso que se debe seguir desde la solicitud de crédito que entrega de un socio hasta su aprobación o rechazo y los parámetros a seguir para realizar esta tarea de forma correcta, también se encuentra el área de cobranza en donde

se describe los procesos a seguir en caso de pagos impuntuales o créditos vencidos, aquí se hacen presente las visitas, llamadas y mensajes o en un caso de riesgo se procede legalmente (Bernal, Segura y Oblitas, 2020).

Un manual de créditos debe describir todas las tareas que se van a realizar en el proceso crediticio de principio a fin, esto se debe enfocar el área crediticia y de pago para que los colaboradores encargados de esta función pueden ejecutar sus actividades correctamente sin cometer errores que perjudiquen a la institución.

1.5.1.8. Beneficios del Manual de Créditos

- Un manual de créditos es creado con la finalidad de que los trabajadores realicen un proceso eficaz y correcto
- A través de este manual los colaboradores pueden desarrollar aspectos fundamentales como: objetivos, estrategias y funciones.
- Mediante este se evitan errores en las diversas actividades crediticias y de cobranza.
- Permite una correcta gestión del riesgo de crédito.
- Ayuda a identificar la capacidad de pago de los clientes (Bernal, Segura y Oblitas, 2020).

Se puede analizar que le manual de créditos cumple una función fundamental al momento de realizarse un proceso de crediticio ya que dependerá de este documento como se ejecuten las actividades realizadas por el jefe de créditos por lo cual este manual debe ser hecho de forma clara concisa y confiable para evitar errores en sus procesos.

1.5.1.9. Definición de las Políticas del Proceso Crediticio

Las políticas de crédito determinan un conjunto de normas y reglamentos que se deben ejecutar para un trabajo efectivo de las actividades diarias de las instituciones financieras, estas estrategias deben ser eficientes para lograr resultados efectivos, lo cual ayuda a reducir el índice de morosidad evitando riesgos crediticios y carteras vencidas, incrementando la rentabilidad y posicionando la empresa en el mercado financiero (Ugarte et., 2021).

Son esenciales ya que establecen las normas y reglas que se deberán seguir para realizar un proceso crediticio, normas que son aprobadas por la institución, el asesor de crédito no puede cambiar lo que está en este escrito, ya que de hacerlo puede realizar una mala práctica lo cual provocaría pérdidas significativas para la institución.

1.5.1.10. Clases de políticas del Proceso Crediticio

Políticas de Otorgamiento: Dentro de estas políticas se encuentran los requerimientos que se deben seguir para poder brindar el beneficio del crédito a un socio.

Políticas de Cobro: Aquí se establecen los aspectos a considerar en el caso de que no se estén cumpliendo los pagos a tiempo, para lo cual se crean estrategias de control que ayudan a recuperar los créditos vencidos de forma correcta, este proceso debe ser monitoreado constantemente para obtener una labor más eficiente (Benitez, 2020).

Los dos factores de las políticas de crédito son fundamentales ya que se establecen normas a partir de la solicitud de un crédito hasta que este sea cancelado, estas políticas ayudan a que los asesores realicen su trabajo de manera efectiva sin cambiar ningún factor que se establezca en estas políticas brindadas por la institución financiera.

1.5.1.11. Beneficios de las Políticas Crediticias

- Son de gran ayuda para obtener una gestión de cuentas crediticias en una institución.
- Ayudan a ofrecer créditos a distintas entidades para incrementar los beneficios de una la institución.
- Ayuda a recuperar de manera eficiente la cartera de clientes
- Se puede cobrar un crédito con mayor facilidad de forma segura.
- Se evita brindar créditos de manera excesiva priorizando a los clientes con una alta capacidad de pago (Coral, 2023).

Se obtienen grandes beneficios mediante la aplicación de estas políticas, ya que se observa que estas ayudan a brindar un capital a distintas personas obteniendo

beneficios rentables para la institución, siempre y cuando estos créditos sean cancelados a su debido tiempo, es por ello que se deben establecer estas políticas.

1.5.1.12. Principales características de las Políticas Crediticias

- Las políticas de crédito son reglamentos que una institución debe poseer para cobrar los créditos a sus socios.
- Las instituciones cuentas con políticas de crédito, pero estas no garantizan tener los cobros puntuales al día.
- Estas políticas se basan se basan en realizar todos los métodos posibles para lograr recuperar un crédito.
- Se establecen acciones en caso de morosidad tales como visitas, llamadas, textos o correos.
- En el caso de no obtener respuestas de la contraparte, se establecen políticas legales que ayudaran a recuperar ya sea el crédito total o una parte de él (Coral, 2023).

Se debe establecer políticas y reglamentos de acuerdo con los lineamientos de la entidad financiera, para así poder recuperar los créditos que han sido otorgados, de manera que se pueda evitar la alta morosidad y la incrementación de las carteras vencidas, del mismo modo se debe constatar reglamentos de acuerdo con la ley en caso de pagos impuntuales o pagos inexistentes que pongan en riesgo el capital de la institución.

1.5.1.13. Definición de los Procesos Crediticios de la COAC

Dentro de los procesos crediticios se encuentran todas las fases de crédito a partir de la planificación y oferta del socio hasta la recaudación del capital total del préstamo por lo general los procesos se dividen en dos fases importantes (Siguencia, 2022).

Planificación: En este proceso ingresa el mercadeo, análisis del otorgamiento de un crédito, y finalmente el desembolso.

Recuperación del crédito: Estrategias establecidas para realizar el cobro de créditos de manera eficaz, evitando pérdidas significativas para la institución.

Los procesos de crédito son relevantes al momento de realizar un trámite crediticio ya que se describen los pasos a seguir de inicio a fin de una transacción, con el objetivo de incrementar el capital de la institución financiera.

1.5.1.14. Etapas de los procesos crediticios de la COAC

Capacidad: Aquí se evalúa la capacidad de pago de un solicitante a través de la investigación de los activos que posee con los cuales piensa pagar un crédito, así mismo de evalúan los créditos q se han realizado con anterioridad para identificar si tiene una capacidad positiva o negativa, de esta manera la institución puede facilitar o denegar un crédito.

Capital: El capital de un socio se refleja en la cantidad de recursos que contenga una persona ya sea en capital de dinero o inversiones de propiedades o un negocio estable, mientras más recursos se reflejen será más fácil cancelar el crédito a tiempo, por lo cual el préstamo será otorgado inmediatamente.

Colateral: Se hace presente la garantía colateral que se trata de poner a disposición de la institución financiera un bien perteneciente al solicitante en el caso de que no pueda cancelar la deuda mediante sus propios medios.

Carácter: Para recibir un crédito no solo es necesario cumplir con los requisitos reglamentarios sino también contar con un carácter confiable es decir al momento de que el solicitante dialogue con el asesor crediticio este debe transmitir confianza y seguridad para poder otorgar un crédito considerando que será devuelto a tiempo.

Conveniencia: El acuerdo realizado en un crédito debe ser beneficiario para la institución financiera por lo cual se establecen los intereses a pagar en el plazo que dure el crédito, estableciendo así una conveniencia financiera (Siguencia, 2022).

Los pasos para realizar un crédito son de carácter importante, debido a que ayudan a identificar a clientes potencial a su vez se establece una comunicación entre ambas partes con el objetivo de llegar a un acuerdo crediticio que beneficie a las dos partes.

1.5.1.15. Características de los Procesos Crediticios de la COAC

En un manual de créditos se establecen los procesos, normativas y políticas para una correcta gestión de crédito, los procesos crediticios ayudan a reducir el índice de morosidad, a través de un análisis de los clientes potenciales y los clientes en mora mediante un correcto control crediticio, se realizan notificaciones a clientes impuntuales, pasados los 90 días se procede legalmente (Narváez, 2022).

Un proceso crediticio conlleva datos fundamentales que ayudan al personal de crédito a realizar una labor correcta, en el cual se brinda el crédito a personas confiables que ayuden a elevar el capital de la institución, a su vez se obtiene una mayor rentabilidad eliminando el índice de morosidad de los clientes.

1.5.1.16. Estrategias de los Procesos Crediticios de la COAC

- Se crean portafolios donde se constatan los nombres de los clientes y su índice de capacidad de pago con el objetivo de identificar a los clientes potenciales.
- En caso de impuntualidad o inexistencia de pagos se realiza una campaña de exoneración de pagos de intereses para lograr recuperar el capital otorgado a un cliente.
- Se realizan capacitaciones al personal del departamento crediticio con el objetivo de que conozcan y dominen a profundidad el proceso en el cual van a trabajar.
- Se corrobora la información brindada por el solicitante en el buró de créditos.
- Se realizan visitas, llamadas telefónicas y mensajes a clientes con alta morosidad con el fin de recuperar las carteras vencidas
- En el caso de no pagar un crédito se debe tomar el caso por la vía legal, que deberá estar establecida dentro de las políticas de crédito (Bernal, Segura y Oblitas, 2021).

Las estrategias indican que mediante un correcto control de los procesos crediticios se pueden identificar clientes con alta capacidad de pago, se recuperan créditos vencidos de manera adecuada, se brinda una capacitación al personal que ayuda a que puedan realizar su trabajo de manera efectiva mediante una verificación de información de los solicitantes del crédito para finalmente obtener beneficios financieros.

1.5.2. Variable Dependiente: Riesgo de la cartera de crédito

Figura 3

Supraordenación del Riesgo de la Cartera de Crédito

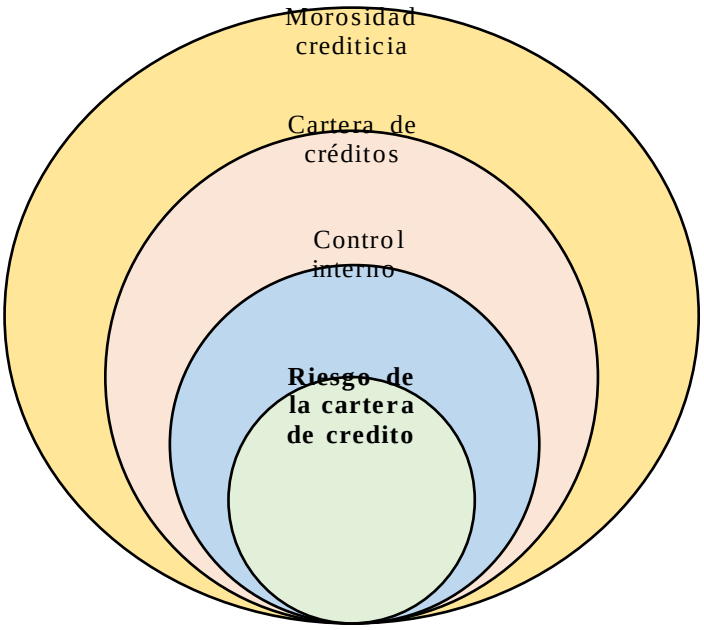
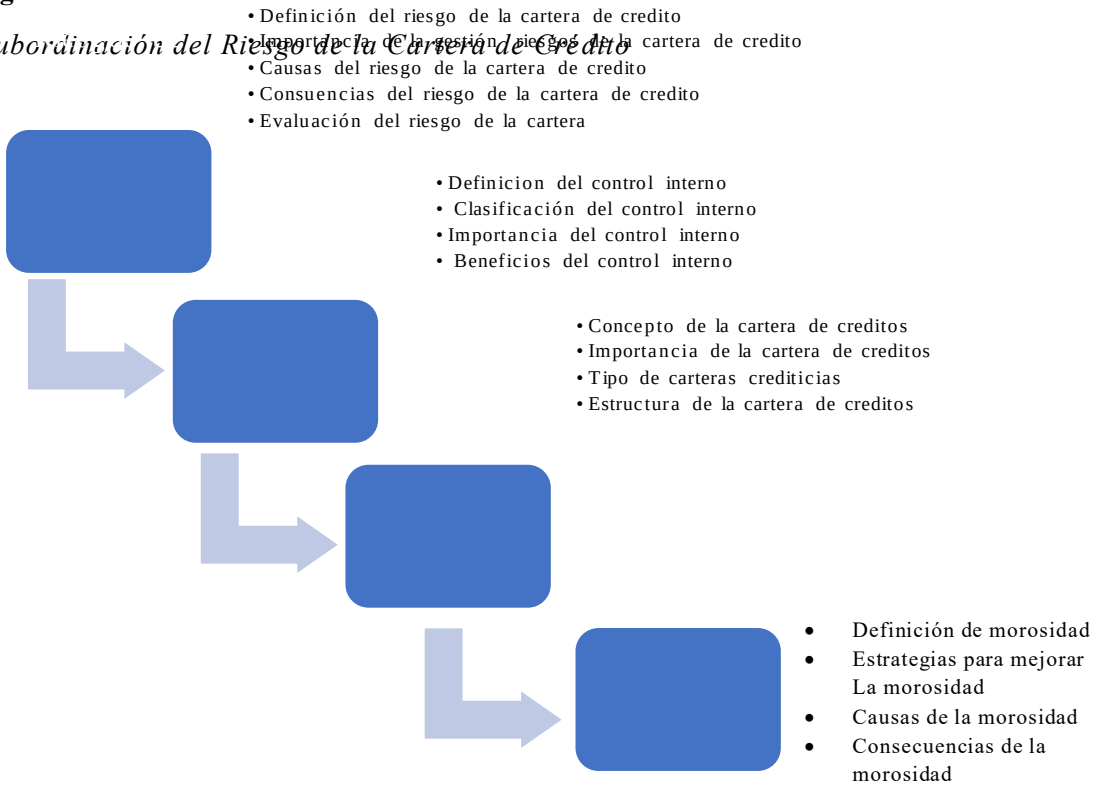


Figura 4

Subordinación del Riesgo de la Cartera de Crédito



1.5.2.1. Riesgos de la Carrera de Crédito

El riesgo de la cartera de crédito es la perdida que presenta un crédito en el momento del análisis de riesgo se traduce en una perdida esperada que producirá una disminución para el banco y los cual se deberá establecer una preventiva. (Proaño et al, 2024)

Se puede concluir que el riesgo de la cartera de créditos es una pérdida económica que surge de diversos factores, como el pago impuntual de los préstamos y la falta de seguimiento antes de otorgar el crédito, donde se genera una alta tasa de morosidad y como resultado pérdidas financieras en gran escala.

1.5.2.2. Importancia de la gestión de riesgo de la cartera de crédito

La gestión de riesgo de la carrera de crédito es una herramienta muy importante dentro de una entidad u organización financiera, la cual sirve como un medio para indagar el impacto de la cartera vencida en los indicadores de liquidez, rentabilidad y morosidad. Es importante que la colocación de créditos se realice conforme a la capacidad económica del socio, de manera que se conozca el nivel de riesgo para el retorno eficiente de la inversión (Cevallos, 2023).

Como se ha mencionado la gestión de la cartera de créditos cumple un rol fundamental para garantizar el buen funcionamiento de la institución financiera ya que permite controlar el alto impacto de las carteras vencidas, por lo que es necesario realizar el registro y monitoreo permanente para evaluar la capacidad de pago del socio y por consiguiente conocer el nivel de riesgo que puede causar en la entidad.

1.5.2.3. Causas de riesgo crediticio

Existen diversos factores para generar el riesgo crediticio. Según León y Espinoza, (2023) en su revista argumenta las siguientes causas:

- Falta de implementación de estrategias adecuadas para gestionar los riesgos de la cartera de créditos.
- Inexistencia de monitoreo continuo de la cartera de créditos para identificar y gestionar los riesgos potenciales.

- Falta de una evaluación meticulosa de los créditos de los deudores, es decir que deben verificar si el socio cuenta con solvencia para cubrir el préstamo.
- Falta de implantación de medidas de control de riesgos de la cartera, por lo que se deberá realizar pólizas de seguro. (p. 188-201)

Se puede concluir que el riesgo crediticio puede producirse por una mala administración, ya que generalmente el directorio de la entidad es el principal encargado de realizar gestiones, controlar que se cumpla con las políticas y reglamentos internos, organizar equipos de trabajo en las diferentes áreas etc.

Consecuencia del riesgo de la cartera de créditos

Según la Superintendencia de Economia Popular y Solidaria, (2023) afirma que "una de las principales consecuencias del riesgo de la cartera es las pérdidas financieras que afecta la rentabilidad de la institución".

Ahora bien, el riesgo de la cartera de créditos es la perdida crediticia que aparte de causar insuficiencia de efectivo causaría un gasto extra por intentar recuperar el dinero, este factor puede ocasionar una grave afección a la institución ya que su nivel de rentabilidad bajaría o en la gravedad del caso ocasionaría hasta el cierre total de la entidad financiera.

Evaluación del riesgo de la cartera de créditos

La evaluación de la cartera de créditos contribuye a la entidad financiera para poder descubrir los problemas internos, de manera que aporta una mejora en los procesos internos dentro del departamento de créditos en base a colocaciones que ayudaran a recuperar la cartera vencida. (Cepeda, 2021).

Realizar la evaluación permanente del riesgo de la cartera de créditos de una institución financiera puede ayudar a detectar ciertos problemas crediticios, para así poder optimizar el crecimiento económico y organizacional, además, de mejorar los procesos internos dentro del departamento de créditos.

1.5.2.4. Control Interno

Según Escobar, Surichaqui y Calvanapón, (2023) menciona lo siguiente:

El control interno es muy importante porque es una necesidad de toda organización económica para ayudar en el cumplimento de los objetivos administrativos y financieros, así como asegurar una dirección ordenada y eficiente de sus actividades económicas. (Pg. 160)

Se puede decir que el control interno es primordial dentro de una entidad u organización, porque es el eje para el seguimiento de las nomas y políticas internas como externas, y una base para el cumplimiento de los objetivos y metas.

1.5.2.5. Clasificación de controles internos

Según Superintendencia de Economia Popular y Solidaria, (2023) los controles internos se clasifican en:

Controles internos contables

Se relaciona con el cuidado de la información y también con los activos de la entidad, además permite que se desarrolle las operaciones contables con exactitud y confiabilidad.

Controles internos administrativos

Son desarrollados para mejorar las operaciones de la entidad y lograr la eficiencia. Estos procedimientos y métodos controlan las operaciones de los directivos de la entidad.

Con referencia a los dos controles mencionados se puede concluir que ambos son indispensables para una entidad financiera ya que el control interno contable permite ejecutar de manera eficiente las operaciones contables, mientras que el control interno administrativo ayuda en los procesos toma decisión y autorización que es dirigido por el directorio a cargo.

Componentes del control interno

Según Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (2021) el control interno cuenta con cinco componentes, el cual es generado mediante los procesos

administrativos con los que se maneja la organización. Sus componentes son los siguientes:

- Ambiente de control
- Valoración de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y seguimiento

Dentro del componente del control interno se mencionan cinco componentes fundamentales para que una entidad financiera pueda funcionar de manera integrada, donde se pueda reducir el nivel de riesgos financieros, ya que en la mayoría de los casos el nivel de riesgos sube cuando no se cuenta con un sistema de control interno.

1.5.2.6. Importancia del control interno

Desde el punto de vista del gerente: el establecimiento de procedimientos de control interno es una obligación del gerente de la institución, debido a que el tiempo y recurso son limitados, la revisión de los sistemas de control interno establecidos no siempre se puede llevar a cabo con la periodicidad deseada. (Hurtado, 2019)

Según Hurtado, (2019) Desde el punto de vista del auditor: "la revisión del control interno es importante en cualquier auditoria ya que el auditor está obligado a ello para cumplir con las normas establecidas por la organización".

El control interno es importante porque permite observar la eficiencia y eficacia de las operaciones realizadas en cierto periodo determinado, dentro de una entidad financiera el control interno puede generar mejor aprovechamiento de los recursos administrativos que pueden lograr un equilibrio y estabilidad económica que aumente la rentabilidad financiera de la institución.

1.5.2.7. Beneficios del control interno

Dentro de una entidad u organización es muy importante contar con el control interno ya que esto puede evitar pérdidas financieras. Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (2021) los beneficios del control interno son los siguientes:

- Ayuda en el cumplimiento de objetivos y metas establecidas.
- Promueve el desarrollo organizacional de una entidad.
- Impulsa la práctica y valores del cooperativismo.
- Asegura el cumplimiento de las normativas y políticas.
- Promueve la rendición de cuentas.
- Reduce los riesgos de corrupción.

Existe varios beneficios de realizar el control interno dentro de una entidad financiera, una de ellas es que permite evaluar y reducir los riesgos relacionados con los procesos establecidas por la institución. Además, un control interno apropiado mejora la transparencia y credibilidad de la entidad ante sus futuros clientes y partes interesadas.

1.5.2.8. Cartera de créditos

La cartera de créditos es la información financiera donde se detalla el dinero recibido por parte de una persona natural o jurídica, y es utilizada para solventar la necesidad económica de un cliente en manera de préstamo el cual será devuelto con retribución. (Jaramillo y Pazmiño, 2021)

Se puede definir que la cartera de créditos es un sistema financiero que detalla la información del monto económico en concesión de préstamos o créditos realizado por un socio, mismo dinero que será devuelto con intereses, en otras palabras, se refiere al dinero que el socio retira de una entidad financiera.

1.5.2.9. Importancia de la cartera de crédito

La cartera de crédito es el activo generador de ingresos más importantes de las entidades financieras, en promedio representa el 70% de su total de activos, además es la clave principal para el crecimiento económico. También es considerado uno de los instrumentos más importantes en el desarrollo económico del país, por los recursos que aportan en las actividades económicas. (Red de instituciones financieras de desarrollo, 2022)

La importancia de mantener una cartera de créditos saludable es que pueda garantizar la estabilidad financiera de la institución, además, de fortalecer la competividad dentro del mercado, porque al contar con una buena cartera de créditos existirá fidelización de los socios ya que existirá confianza y se seguridad.

1.5.2.10. Tipos de cartera de crediticia

Según Arciniegasy Pantoja, (2020) las en las entidades financieras se establece políticas tengan lineamientos claros para otorgar el crédito solicitado, misma que debe ser evaluada correctamente para evitar conflictos. Para la Red de instituciones financieras de desarrollo, (2022) los tipos de créditos son:

Productivo. - son créditos otorgados a sujetos que registren ventas anuales iguales o superiores a 100 mil USD y cuyo financiamiento este dirigido a diversas actividades productivas.

Vivienda. – son créditos que son destinados para adquirir, construir, o remodelar un bien inmueble.

Microcrédito. – según (Zamora, 2022) "la finalidad de entregar este tipo de créditos es que al ser utilizados sirvan para mejorar la economía de un determinado negocio, logrando incrementar el capital de la persona solicitante del préstamo".

Consumo. - Este tipo de créditos son aquellos prestamos entregados por una institución financiera, estos serán utilizados únicamente para poder adquirir bienes o servicios, es decir son principalmente utilizados para realizar compras para la vivienda tales como: autos, muebles, vacaciones, etc.

Por lo tanto, este crédito se utiliza para satisfacer la necesidad personal del cliente, siendo que necesitan acomodarse a un estilo de vida digno adquiriendo bienes, personales o familiares. (Zamora, 2022)

Dentro de una entidad financiera se entrega diferentes tipos de créditos, ya que el socio solicitante puede necesitar del préstamos o créditos por distintos motivos, entre los tipos de créditos se encuentra el crédito productivo; que es adquirido por personas que se dedican a actividades productivas, el crédito de vivienda; es otorgado a personas

que necesitan construir una vivienda, el microcrédito; es entregado a una persona dueña de un negocio y el de consumo: es para la compra de bienes o servicios.

1.5.2.11. Estructura de la cartera de créditos:

Arciniegas y Pantoja, (2020) manifiesta en su revista que, una vez que una entidad otorga un crédito, este se convierte en una cartera de crédito, además menciona que la cartera de créditos se estructura por:

Cartera vigente. – se considera aquellos créditos que tienen sus amortizaciones de capital e interés al día con los pagos establecidos en el contrato de crédito.

Cartera vencida. - Se trata de los préstamos, créditos o cuentas por pagar que han alcanzado su fecha de vencimiento sin ser cancelados por parte de los prestamistas, es decir son obligaciones que los socios deudores no cumplen el pago dentro de los plazos establecidos. (León y Espinoza, 2023)

Se puede definir que dentro de una entidad financiera toman mucho en cuenta las dos carteras antes mencionadas, ya que la cartera vigente está ligada a los socios que pagan de sus préstamos al día conforme al plan de pago establecido por la institución, mientras que la cartera vencida es cuentas de socios que no han sido cubierto el pago de la deuda.

Morosidad crediticia

En el caso de una morosidad crediticia es un indicador financiero donde se mide el porcentaje de créditos que se encuentran con retraso, es decir, que son aquellas deudas que por algún motivo el deudor no ha realizado el pago en el tiempo determinado. (Haro, 2024)

La morosidad es un retraso o incumplimiento en el pago de una deuda por parte del deudor, en una entidad financiera la morosidad es causada por socios prestamistas que ha realizado un préstamo o crédito y por algún motivo no lo han podido cubrir.

Estrategias para mejorar la morosidad crediticia

Según Mendoza y Piedad, (2022) las estrategias para mejorar la morosidad crediticia son las siguientes:

- Realizar de manera estricta y profunda una evaluación de la capacidad de pago los socios antes de otorgar el crédito.
- Control constante de la cartera para identificar y atender oportunamente el caso de
- riesgo de morosidad.
- Mantener una comunicación efectiva con el cliente para que se informen bien de las obligaciones de pago y ofrecerles alternativas en caso de que se dificulte el pago.
- Gestionar la cobranza de manera eficiente; es muy importante implementar estrategias de cobranzas para recuperar el dinero.

Para controlar la morosidad crediticia de una entidad financiera es importante realizar estrategias que permitan evaluar la situación económica del socio además de realizar un seguimiento continuo de los prestamistas con deudas atrasadas donde se envié recordatorios de manera proactiva antes de que la deuda se acumule.

Causas de la morosidad crediticia

Según Mendoza y Piedad, (2022) las causas de la morosidad pueden ser por diversos factores como económicos y sociales. A continuación, se resume las causas principales:

- Sobreendeudamiento del deudor, lo que le dificulta realizar los pagos.
- Problemas financiero-inesperados, como gastos personales elevados.
- Problemas personales como enfermedades que afectan la capacidad de pago.
- El desempleo, factor que afecta en muchas de las ocasiones impactando negativamente en los pagos.
- Aumento de las tasas de interés puede llegar a incrementar el pago, lo que dificulta el pago al día de los deudores.

Existen diferentes factores que causas la morosidad crediticia, una de las principales causas de que el prestamista no cubra con el préstamo es el desempleo, ya que en la actualidad en el país no existen suficientes plazas de empleo, por lo que algunos

prestamistas han tomado la difícil decisión de migrar a otro país con el fin de cubrir sus deudas a tiempo.

Consecuencia de la morosidad

De acuerdo con Haro, (2024) las consecuencias por morosidad crediticia son las siguientes:

Para el deudor:

- Perjuicios al historial crediticio del deudor; el cual dificulta el acceso de futuros créditos.
- Sobre cargo en la deuda; al retrasarse con el pago puede generarse pagos adicionales por intereses moratorios, gastos de cobranza y otros conceptos.
- Problemas legales; en algunos casos de extrema morosidad se puede iniciarse acciones legales para recuperar el préstamo, lo que implica el embargo de bienes o la venta forzosa de una propiedad.

Para el prestamista:

- Reducción en la rentabilidad; causa un impacto negativo en los ingresos de la entidad.
- Aumento del riesgo crediticio, la deuda con morosidad puede generar gran pérdida financiera y en algunos casos hasta el cierre de la entidad.

En una entidad financiera puede existir consecuencias graves tanto para deudor como para el prestamista, en caso de que el deudor no cancele su deuda tiempo corre el riesgo de que manden su información a la central de riegos lo que le dificultaría realizar un préstamo futuro, en caso del prestamista corre el riesgo de perder rentabilidad.

CAPÍTULO II

METODOLOGIA

2.1. Materiales

2.1.1. Recursos Humanos

Tabla 2

Recursos Humanos

Descripción	Cantidad	Horas	Precio	Total
Tutor	1	30	$ 0,00	$ 0,00
Estudiantes	2	400	$ 0,00	$ 0,00
Total	3	430	$ 0,00	$ 0,00

Nota: En esta tabla podemos observar que en recursos humanos se gasta un total de 0, ya que el tutor es designado por parte de la universidad.

2.1.2. Recursos Materiales

Tabla 3

Recursos Materiales

Materiales	Tiempo de uso	Cantidad	Precio	Precio Total
Cuaderno	5 meses	3	$ 1.25	$ 3.75
Transporte	5 meses	1	$ 90	$ 90
Carpeta	5 meses	2	$ 0.70	$ 2.10
Esferos	5 meses	5	$ 0.40	$ 2
Total				**$ 97.85**

Nota: En este cuadro se presenta el total de recursos materiales que van a ser utilizados para realizar el proyecto el valor total es de $ 97.85.

2.1.3. Recursos Institucionales

Tabla 4

Recursos Institucionales

	Número de Horas	Precio	Precio Total
Proyector	2	$ 0,00	$ 0,00
Biblioteca	80	$ 0,00	$ 0,00
Instalaciones	150	$ 0,00	$ 0,00
Total			$ 0,00

Nota: En el presente cuadro hemos realizado un análisis del total de recursos institucionales lo que nos dio un resultado de $ 0,00 ya que los espacios utilizados serán predispuestos por la universidad.

2.1.4. Recursos Tecnológicos

Tabla 5

Recursos Tecnológicos

Materiales	Cantidad	Precio
Computadora	1	$ 600
SPSS	1	$ 30
Impresora	1	$ 100
Total	3	**$ 730**

Nota: Se presentan los recursos tecnológicos que nos un total de 730 dólares americanos. Podemos observar en la tabla los recursos tecnológicos necesarios para realizar el proyecto y el valor que cada uno de ellos representa.

2.1.5. Recursos Consolidados

Tabla 6

Recursos Consolidados

Tipo de Recurso	Valor
Humanos	$ 0,00
Materiales	$ 97.85
Institucionales	$ 0,00
Tecnológicos	$ 730
Total	$ 827.85

Nota: El total de recursos que se van a necesitar para realizar este proyecto nos da una cantidad de $ 827.

2.2. Métodos

2.3. Enfoque

2.3.1. Enfoque Cuantitativo

Los métodos cuantitativos se enfocan en medidas objetivas y análisis estadístico, matemático o numérico de datos los cuales son recolectados mediante una encuesta o a través del uso de herramientas de información para manipular los datos que ya existen.

Este tipo de investigación cuantitativa se basa en recolectar y detallar los datos estadísticos entre conjuntos o detallar un fenómeno en particular (Arteaga, 2020).
En el siguiente proyecto se utilizará el enfoque cuantitativo ya que vamos a recolectar datos a través de una encuesta, para realizar los cálculos necesarios, así como la población, la correlación de Rho de Spearman y el alfa de Cronbach.

2.4. Alcance o tipo

2.4.1. Nivel Descriptivo

Un estudio descriptivo se basa en puntuar las características de la investigación que se está realizando, esto permite analizar y comprender los comportamientos de las variables de estudio, dentro de este nivel se realiza una recolección de datos de una población determinada, mediante una encuesta para posteriormente hacer una observación y definir conclusiones (Guevara, Verdesoto y Castro, 2020).

Al aplicar el nivel de estudio descriptivo ayudará al proyecto de estudio a analizar y contextualizar la investigación mediante una recolección de datos que nos proporcionan información fundamental del tema a tratar para finalmente dar una conclusión y recomendación al estudio final del caso.

2.4.2. Nivel Correlacional

Es un tipo de investigación donde se miden dos variables comprendiendo y calificando la igualdad estadística entre las dos, sin que haya la necesidad de la interferencia de distintas variables. En una investigación de este tipo se da una relación que es utilizada en diferentes estudios (Hinojosa, 2022).
Al llevar a cabo este tipo de investigación se realiza un análisis para comprender la relación de las dos variables de estudio, el cual determinará si existe o no relación entre ellas, de esta manera se establece si la primera variable afecta a la segunda o viceversa, esto se realiza mediante la recolección de una serie de datos que nos ayudaran a dar un resultado final.

2.5. Modalidad

2.5.1. Bibliográfica

La investigación bibliográfica se basa en realizar consultas en fuentes y paginas confiables, estas consultas se realizan en páginas web, libros, bibliotecas, documentos y otros sitios confiables, el contenido recopilado debe ser actual por lo general esta

información se encuentra en revistas y artículos citados de forma correcta (Pantoja y Peñaloza, 2024).

Se aplico una investigación bibliográfica para generar nuevos conocimientos acerca del tema, es importante dentro de un trabajo de investigación ya que, se requiere información confiable y verificable para realizar un estudio, de esta manera el caso realizado puede ser tomado con más seriedad y veracidad para referenciarlo en otros trabajos.

2.5.2. De campo

En la investigación de campo se utiliza la entrevista como objeto de investigación, esta ayuda a describir las variables de estudio mediante una recolección de datos adecuados, los cuales ayudaran a establecer resultados finales que ayuden a comprender al lector el objetivo de la investigación y su relación (Robles y Velasco, 2020).

Se realizo una investigación de campo para diagnosticar y verificar los factores directos del tema de estudio, ya que mediante la aplicación de un instrumento de recolección tal como la encuesta se pueden conocer las características de las variables analizadas ayudando a obtener conclusiones del tema de investigación.

2.6. Población

2.6.1. Población

Dentro de una investigación es importante tener el conocimiento de las variables a estudiar, para ello también es fundamental conocer la población que se va a tomar en cuenta para este caso, la población son un conjunto de individuos que serán estudiados analizando sus características y comportamientos (Pantoja y Peñaloza, 2024).

Para el presente estudio se trabajará con una población de 29 personas que son los colaboradores de las distintas agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos, no se realiza el cálculo de la muestra debido a que la población es diminuta y para este cálculo la población debe ser superior a 300.

Tabla 7

Segmentación de la COAC Indígenas Galápagos Ltda.

AGENCIAS	CIUDAD	N JEFES DE CREDITO
COAC Indígenas Galápagos.	Santa Cruz	1
COAC Indígenas Galápagos.	San Cristóbal	1
COAC Indígenas Galápagos.	Salasaka	1
COAC Indígenas Galápagos.	Ambato	1
COAC Indígenas Galápagos.	Pelileo	1
COAC Indígenas Galápagos.	Quero	1
COAC Indígenas Galápagos.	Riobamba	1
Total		7

Nota: En la tabla se refleja el número de sucursales de la cooperativa de ahorro y crédito

2.7. Técnica

En las distintas investigaciones, las técnicas e instrumentos brindan una alta profundidad de búsqueda, algunos de estos factores son el análisis participante o no participante que ayudan a identificar un proceso que necesita atención voluntaria orientada y organizada; la entrevista a profundidad con la interacción entre dos o más personas, una que transmite una idea y otra que interpreta y responde lo planteado (Cisneros, Guevara, Urdánigo, & Garcés, 2022).

En esta investigación se utilizará como técnica la encuesta el cual se utilizará para la recolección de los datos, de manera que se pueda analizar como el estudio del proceso crediticio influye en el análisis de riesgo de la cartera de crédito.

2.7.1. Encuesta

La encuesta se utiliza como una herramienta de investigación, es una técnica que va de la mano de la entrevista, es considerada una de las funciones que más se utilizadas para recolectar y analizar datos de una determinada población, de manera verídica, en relación con una o más variables de estudio de un caso (Feria, Matilla, & Silverio, 2020).

Es un proceso fundamental al momento de realizar el estudio de un caso, ya que mediante este factor se puede realizar la recolección de datos de un conjunto de individuos y mediante ello hacer los procesos necesarios para concluir con la investigación que se está realizando.

2.8. Instrumento

2.8.1 Cuestionario

Un cuestionario es un instrumento de recolección estandarizado que utilizamos para la recolección de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, sobre todo las que se llevan a cabo con encuestas, en cuestión se trata de un instrumento que permite al investigador realizar una serie de preguntas para recolectar información sobre un conjunto de personas, se utiliza el modelo cuantitativo (Meneses, 2020).

El cuestionario que se aplicará a la cooperativa de ahorro y crédito Indígenas Galápagos fueron tomados de dos tesis que mencionan las dos variables para la variable del proceso crediticio tomamos como referencia la tesis planteada con el tema Evaluación de los Procesos Crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa (Siguencia L. , 2022) y para la segunda variable del riesgo de la cartera de crédito tomamos como referencia la tesis con el tema “Análisis del riesgo crediticio y su incidencia en la cartera de la cooperativa Cosandresito en la ciudad de Bucaramanga (Torres & Serrano, 2023) fuentes que ayudaron a realizar nuestro cuestionario de cada uno de los instrumentos se tomó 14 interrogantes dando como resultado 28 preguntas y se incrementó dos preguntas adicionales de acuerdo al tema planteado.

2.9. Validez del instrumento

2.9.1. Validez

La validez se trata de un conjunto de acciones a seguir para recopilar evidencias para respaldar las interpretaciones y los resultados específicos que arrojan las hipótesis, este proceso es necesario para realizar de forma correcta una necesidad, es decir de acuerdo a los resultados arrojados se puede conocer si el estudio es factible o no para utilizar un fines previstos, por ejemplo no se puede utilizar un estudio de programas de ciclos universitarios para tomar decisiones sobre el desempleo en el país (Arias y Stephen, 2021).

El proceso de validación de una investigación es fundamental, ya que ayuda a tomar decisiones finales, de acuerdo con las pruebas recolectadas del caso, es decir si se encuentra relación entre las variables de estudio se puede definir que la investigación es correcta, sin embargo, si no existe relación se puede decir que no lo es.

2.9.2. Juicio por expertos - método de V de Aiken

Cuando es estudiada la validez de contenido en dos grupos independientes de jueces expertos, se requiere hacer una prueba formal de las diferencias entre sus juicios, dado que es posible obtener distintos juicios de validez de contenido. Pero, generalmente, la investigación de la validez de contenido no examina esta posible fuente de discrepancias (Merino, 2023).

El método de V de Aiken es un análisis que realizan profesionales acerca de las interrogantes que propone el investigador para un tema de investigación que se va a realizar con distintos fines educativos.

Tabla 8

Rango V de Aiken

Rango	Interpretación
A ≥ 0,9	Excelente
0,9 > a > 0,8	Bueno
0,8 > a ≥ 0,7	Aceptable
0,7 > a ≥ 0,6	Cuestionable
0,6 > a ≥ 0,5	Pobre
0,5 > a	Inaceptable

Nota. En la siguiente tabla se reflejan los parámetros de validación de la V de Aiken que ayudarán a definir la validación del instrumento.

Tabla 9

Parametros de Validación

Parámetro y criterio de evaluación	
Claridad	0. No claro 1. Algo claro 2. Claro
Congruencia	0. No claro 1. Algo claro 2. Claro
Constructo	0. No claro 1. Algo claro 2. Claro

Nota. Se presenta la escala que fue utilizada para la evaluación de los ítems del cuestionario.

Para el cálculo de la validación se aplicó la siguiente fórmula, de acuerdo con los datos obtenidos de la calificación por expertos.

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

Donde:

V: Coeficiente de V de Aiken

S: Sumatoria de Si

n: Número de Jueces

c: Número de valores en la escala de valoración

Tabla 10

Cálculo de la V de Aiken

Estudio del proceso crediticio y el análisis del riesgo de la cartera de crédito					
	Claridad	Congruencia	Contenido	Constructo	Total
Dimensión 1	0.9	0.8	0.9	0.8	0.9
Dimensión 2	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8
Variable G	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8

Nota. Resultados de la validación del instrumento llevado a cabo por jueces y expertos.

Puesto que la validación por jueces y expertos mediante el método de la V de Aiken se obtuvo 0.8, el instrumento esta apto para ser aplicado a la población de la COAC Indígenas Galápagos.

2.10. Fiabilidad

2.10.1. Alfa de Cronbach

El método del alfa de Cronbach es un cálculo general utilizado para determinar la fiabilidad del instrumento, en el cual el resultado de las interrogantes es dicotómico o tiene más de dos valores, por ejemplo, se puede utilizar en cuestionarios con opciones de respuesta de escala de Likert, mientras mayor sea la covariación mayor resultado tendrá el alfa (Rodríguez y Reguant, 2020).

Se calcula el alfa de Cronbach con el objetivo de identificar si el estudio investigativo es fiable, este tipo de ecuación se la realiza generalmente cuando se utiliza las opciones de respuesta a una encuesta con la escala de valoración de Likert, se determina que mientras más altas sean las covarianzas, el valor del alfa será superior.

Tabla 11

Parámetros de Confiabilidad del Alfa de Cronbach

Rango	Confiabilidad
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.6 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy Confiable
0.72 a 0.99	Excelente Confiabilidad
1	Confiabilidad Perfecta

Nota. La siguiente tabla muestra los parámetros de valoración del coeficiente del alfa de Cronbach (Garcia, Martínez, Cerón, & Molina, 2022).

Tabla 12

Calculo del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,936	,938	30

Mediante el cálculo del Alfa de Cronbach se consigue una fiabilidad del 0,936 que de acuerdo con los parámetros de evaluación del instrumento se encuentra en una categoría de excelente. Se concluye que el instrumento cuenta con la fiabilidad necesaria para ser aplicado.

2.11. Planteamiento de la hipótesis

La hipótesis es un pensamiento o supuesto que tiene un investigador sobre un estudio, al momento de realizar este planteamiento se determinan dos opciones de las cuales se obtiene un resultado favorable y otro desfavorable, se las denominan como hipótesis nula (H0) e Hipótesis Alterna (H1), la hipótesis nula determina que no existe diferencia entre dos variables, mientras que la hipótesis alterna determina que si existen diferencias entre las variables (Galindo, 2020).

Principalmente un investigador crea dos hipótesis una nula y otra alterna, seguidamente se realiza una serie de cálculos, mediante una recolección de datos, de acuerdo con el resultado arrojado de este proceso se obtiene la respuesta a que tipo de hipótesis pertenece el estudio de investigación y se da el nombre indicado.

2.11.1. Hipótesis Alternativa

$\boldsymbol{H_1}$**:** El proceso crediticio SI influye en el análisis del riesgo de la cartera de crédito en la cooperativa Indígenas Galápagos.

2.11.2. Hipótesis Nula

$\boldsymbol{H_0}$**:** El proceso crediticio NO influye en el análisis del riesgo de la cartera de crédito en la cooperativa Indígenas Galápagos.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis y Discusión de Resultados

3.1.1. Variable Independiente: Proceso Crediticio

Pregunta 1: ¿La COAC realiza actualizaciones del manual de créditos para la otorgación de los mismos?

Tabla 13

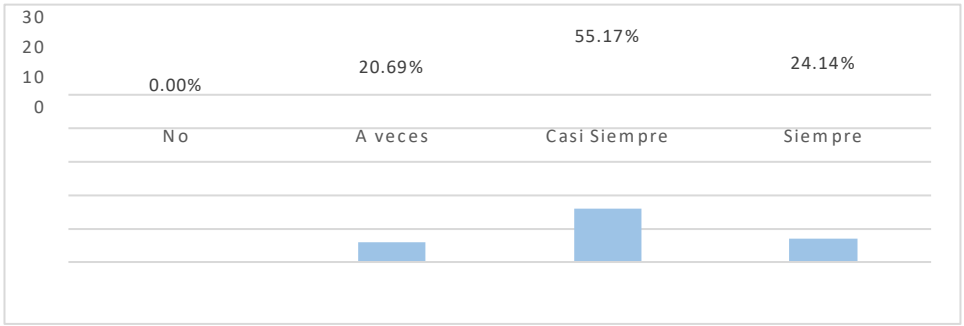
Manual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	0	0	0	0
A veces	6	20,7	20,7	20,7
Casi Siempre	16	55,2	55,2	75,9
Siempre	7	24,1	24,1	100,0
Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 1 de la encuesta.

Figura 5

Manual



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 1

Análisis: Del total de encuestados indican que el 55,17% consideran que es casi siempre, el 24,14% siempre y el 20,69 % a veces.

Interpretación: Los encuestados de la COOAC Galápagos, casi siempre realizan actualizaciones del manual de créditos.

Pregunta 2: ¿El manual de créditos logra optimizar las operaciones crediticias?

Tabla 14

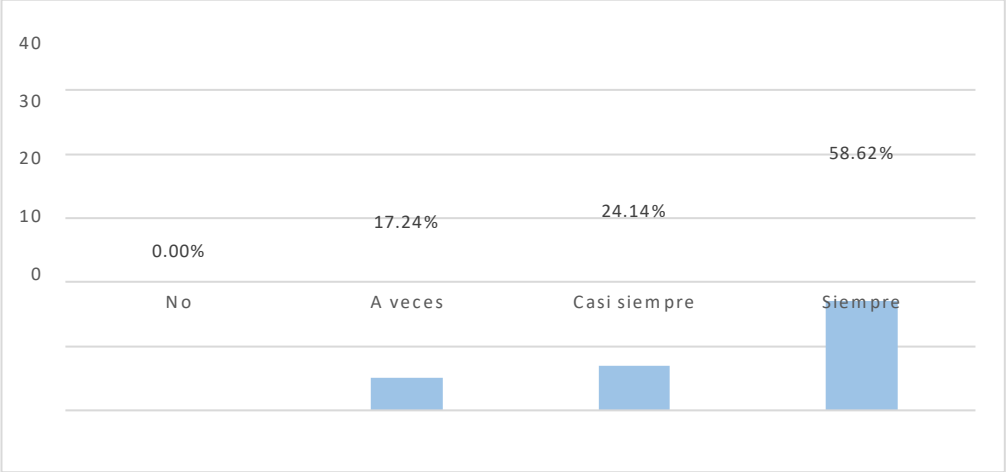
Créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**No**	0	0	0	0
	A veces	5	17,2	17,2	17,2
	Casi siempre	7	24,1	24,1	41,4
	Siempre	17	58,6	58,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 2 de la encuesta.

Figura 6

Créditos



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 2

Análisis: En los datos obtenidos arrojaron que el 58,62% considera que es siempre, el 24,14% casi siempre y el 17,24% considera que a veces.

Interpretación: La mayor parte de los trabajadores de la COAC Indígenas Galápagos consideraran que siempre es necesario el manual de créditos para la optimización de los créditos.

Pregunta 3: ¿El manual de créditos permite brindar un servicio de calidad a los socios?

Tabla 15

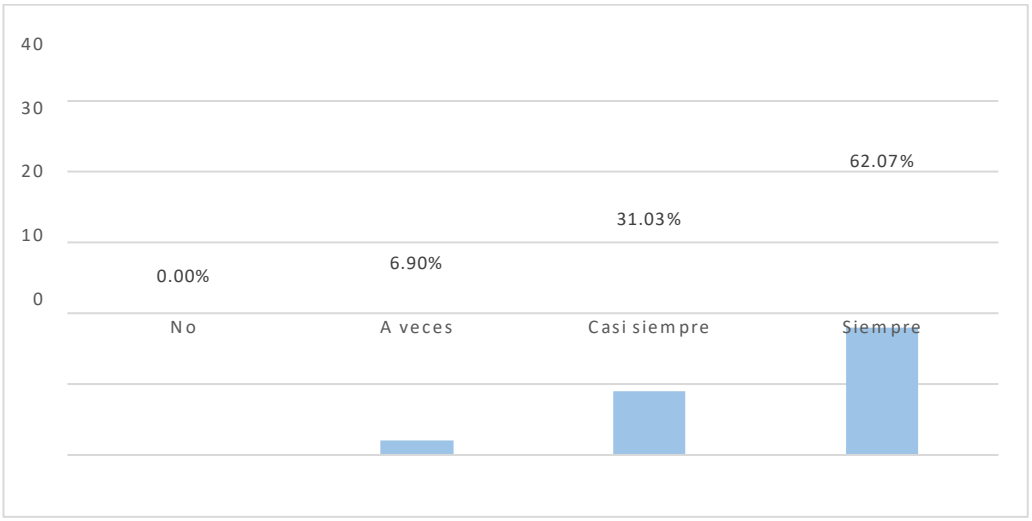
Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**No**	0	0	0	0
	A veces	2	6,9	6,9	6,9
	Casi siempre	9	31,0	31,0	37,9
	Siempre	18	62,1	62,1	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 3 de la encuesta.

Figura 7

Servicio



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 3

Análisis: Los datos obtenidos arrojaron que el 62,07% consideran que siempre, el 31,03% casi siempre y un 6,90% a veces.

Interpretación: De tal manera los colaboradores de la COAC Indígenas Galápagos en su mayor parte consideran que siempre es importante el manual de créditos para brindar servicio de calidad a los socios.

Pregunta 4: ¿El manual de crédito es de ayuda para reducir el índice de morosidad?

Tabla 16

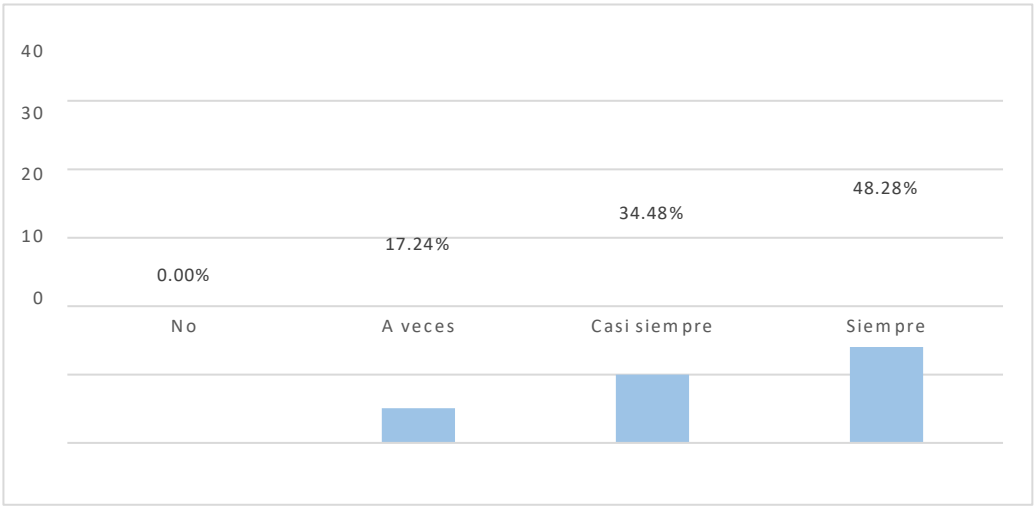
Morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**No**	0	0	0	0
	A veces	5	17,2	17,2	17,2
	Casi siempre	10	34,5	34,5	51,7
	Siempre	14	48,3	48,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 4 de la encuesta.

Figura 8

Morosidad



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 4

Análisis: En esta interrogante se ha respondido con el 48,28%, el 34,48% casi siempre, así también un 17,24% a veces.

Interpretación: Los trabajadores encuestados consideran que siempre el manual de créditos es de ayuda para reducir el índice de morosidad de la COAC Indígenas Galápagos.

Pregunta 5: Antes de otorgar el crédito a un socio UD. ¿Revisa las políticas y procedimientos que se estipulan en el manual de créditos?

Tabla 17

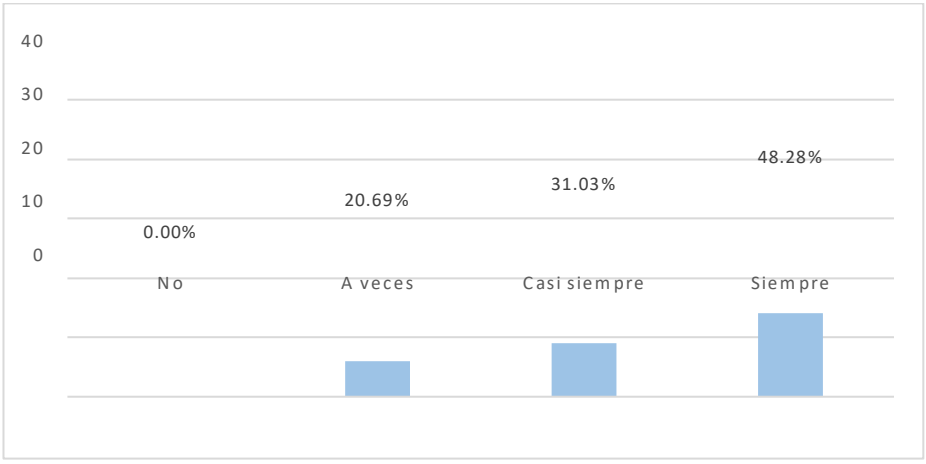
Políticas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**No**	0	0	0	0
	A veces	6	20,7	20,7	20,7
	Casi siempre	9	31,0	31,0	51,7
	Siempre	14	48,3	48,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 5 de la encuesta.

Figura 9

Políticas



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 5

Análisis: Se obtuvo que el 48,28% menciono siempre, mientras que el 31,03% respondió casi siempre y el 20,69% considero que es a veces.

Interpretación: Los colaboradores de la COAC Indígenas Galápagos evidencia que siempre revisa las políticas y procedimientos que se estipulan en el manual de créditos antes de otorgar al socio el crédito solicitado.

Pregunta 6: ¿Se estable políticas que disminuya el riesgo de la cartera de créditos?

Tabla 18

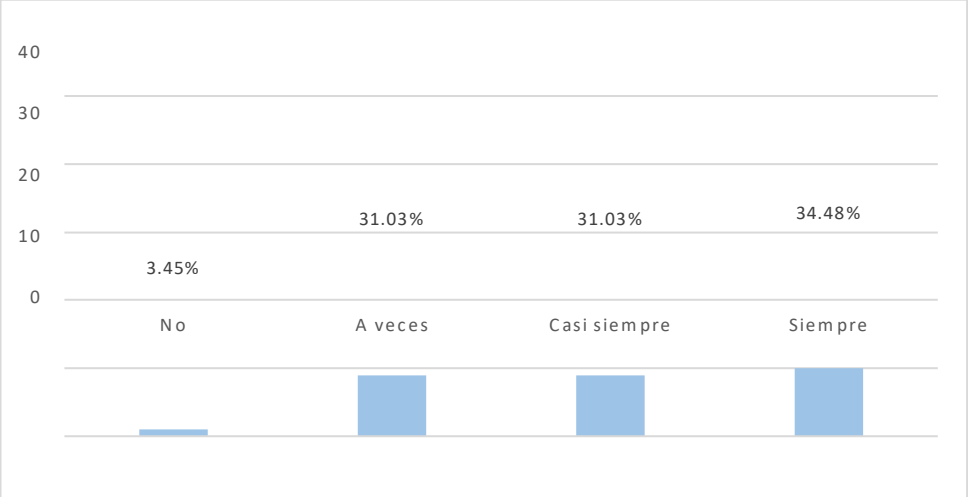
Cartera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**No**	1	3,4	3,4	3,4
	A veces	9	31,0	31,0	34,5
	Casi siempre	9	31,0	31,0	65,5
	Siempre	10	34,5	34,5	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 6 de la encuesta.

Figura 10

Cartera



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 6

Análisis: El 34,48% de la población respondió que siempre, el 31,03% casi siempre, seguido por el otro 31,03% a veces y finalmente el 3,45% respondió que nunca.

Interpretación: Los colaboradores de la COAC en su mayor parte han respondido que siempre se establecen políticas para disminuir el riesgo de la cartera de créditos.

Pregunta 7: ¿Las políticas crediticias establecidas por la COAC evitan las carteras vencidas?

Tabla 19

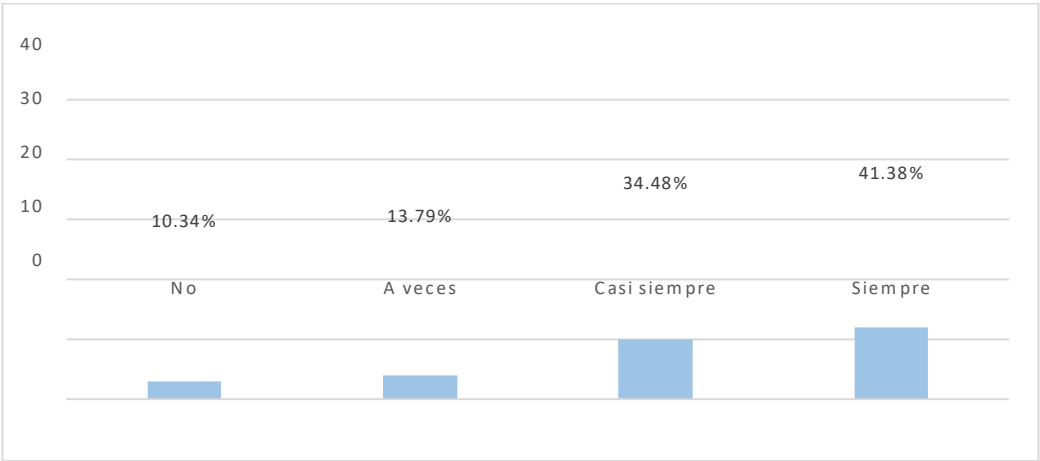
Vencidas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**No**	3	10,3	10,3	10,3
	A veces	4	13,8	13,8	24,1
	Casi siempre	10	34,5	34,5	58,6
	Siempre	12	41,4	41,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 7 de la encuesta.

Figura 11

Vencidas



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 7

Análisis: De acuerdo con la interrogante han respondido con un 41,38% de siempre, el 34,48% casi siempre, el 13,79% a veces y el 10,34% que no.

Interpretación: Se pudo detectar que entre la mayoría de los colaboradores están convencidos de que siempre las políticas crediticias que se establecen por la COAC Indígenas Galápagos evitan las carteras vencidas.

Pregunta 8: ¿Al cumplir con las políticas del proceso crediticio ayuda a la COAC a tomar mejores decisiones para el desarrollo de la misma?

Tabla 20

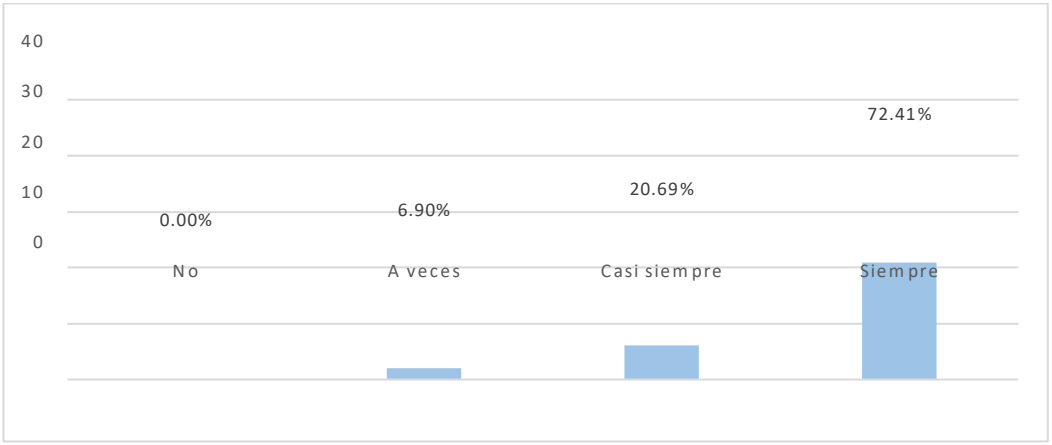
Proceso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**No**	0	0	0	0
	A veces	2	6,9	6,9	6,9
	Casi siempre	6	20,7	20,7	27,6
	Siempre	21	72,4	72,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 8 de la encuesta.

Figura 12

Proceso



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 8

Análisis: en cuanto al cumplimiento de las políticas el 72,41% de los encuestados respondió siempre, el 20,69% casi siempre, seguido por el 6,90%que dijo a veces y ninguno respondió que no al interrogante.

Interpretación: Un alto porcentaje de colaboradores de la COAC Indígenas Galápagos consideran que el al cumplir con las políticas del proceso crediticio ayuda a tomar mejores decisiones para el desarrollo de esta.

Pregunta 9: ¿Se solicita garantías crediticias?

Tabla 21

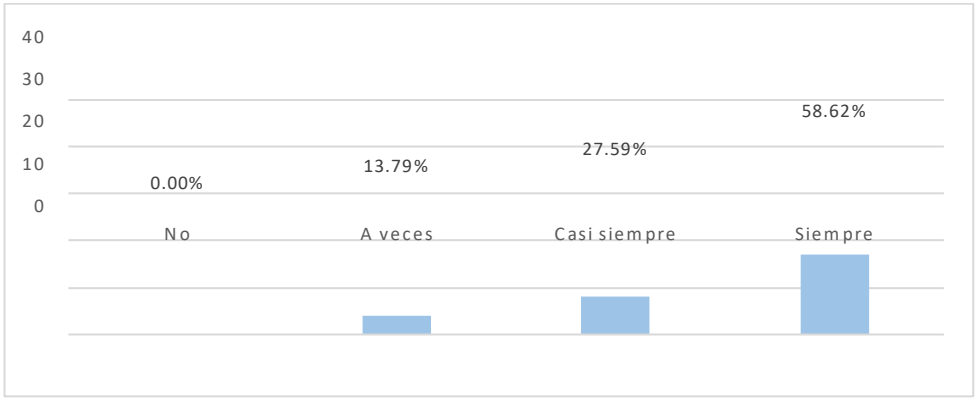
Garantías

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**No**	0	0	0	0
	A veces	4	13,8	13,8	13,8
	Casi siempre	8	27,6	27,6	41,4
	Siempre	17	58,6	58,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 9 de la encuesta.

Figura 13

Garantías



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 9.

Análisis: El 58,62% de los colaboradores respondió que siempre, seguido por el 27,59% que respondió casi siempre, mientras que el 13,79% dijo a veces y ninguno respondió que no al interrogante.

Interpretación: En la interrogante los colaboradores de la COAC Indígenas Galápagos en su mayoría siempre solicitan las garantías crediticias para protegerse del riesgo crediticio.

Pregunta 10: ¿La COAC respeta la tasa de créditos que es establecida para cada segmento por el Banco Central del Ecuador?

Tabla 22

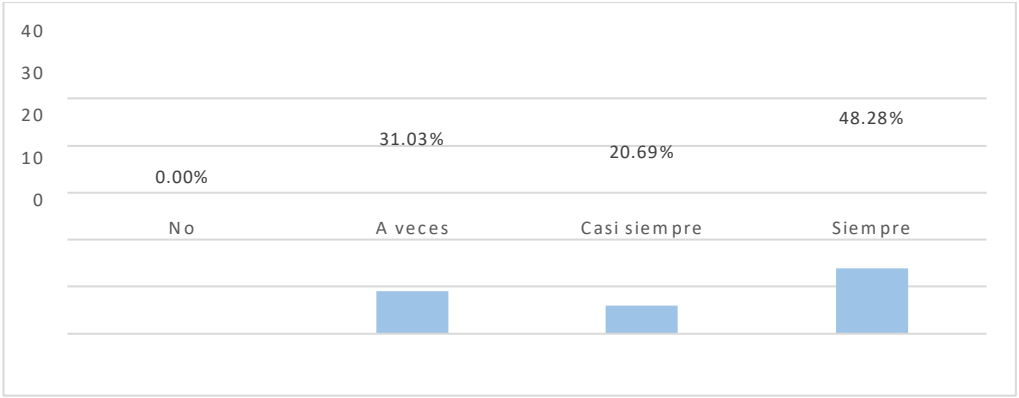
Tasa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**No**	0	0	0	0
	A veces	9	31,0	31,0	31,0
	Casi siempre	6	20,7	20,7	51,7
	Siempre	14	48,3	48,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 10 de la encuesta.

Figura 14

Tasa



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 10.

Análisis: Los resultados arrojaron que el 48,28% responde que siempre, así también el 20,69% considera que es casi siempre, seguido por el 31,03% que dijo a veces.

Interpretación: Con esta pregunta se observa que muchos encuestados de la COAC Indígenas Galápagos consideran que si siempre se respeta la tasa de créditos que es establecida para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.

Pregunta 11: ¿La entidad revisa de forma permanente si se cumple con los procesos establecidos para la otorgación del crédito?

Tabla 23

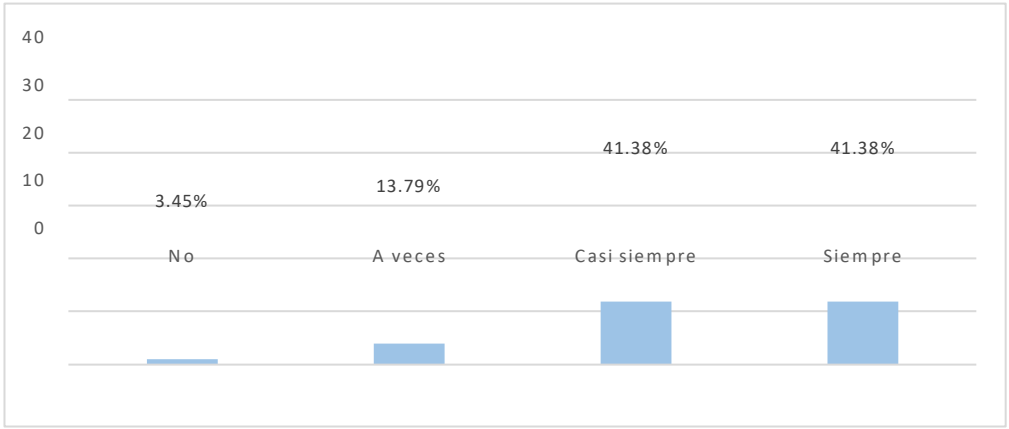
Entidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**No**	1	3,4	3,4	3,4
	A veces	4	13,8	13,8	17,2
	Casi siempre	12	41,4	41,4	58,6
	Siempre	12	41,4	41,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 11 de la encuesta.

Figura 15

Entidad



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 11.

Análisis: En un 41,38% respondieron que siempre, el 41,38% respondió casi siempre, el 13,79% a veces y el 3,45% que no.

Interpretación: Se puede mencionar que en la COAC Indígenas Galápagos que casi siempre o siempre se supervisa si se cumple o no con los procesos crediticios ante la otorgación de los créditos.

Pregunta 12: ¿El manejo adecuado de los procesos de otorgación de créditos es indispensable para la estabilidad de la cooperativa?

Tabla 24

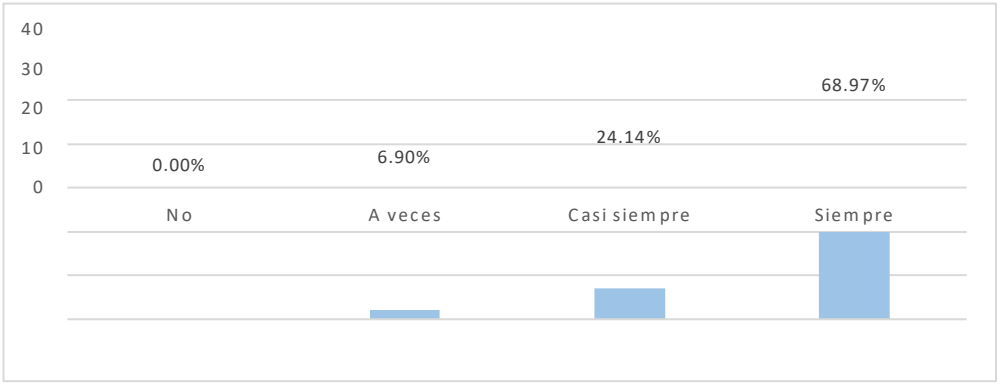
Estabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**No**	0	0	0	0
	A veces	2	6,9	6,9	6,9
	Casi siempre	7	24,1	24,1	31,0
	Siempre	20	69,0	69,0	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 12 de la encuesta.

Figura 16

Estabilidad



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 12.

Análisis: Los trabajadores en un 68,97% respondieron siempre, el 24,14% casi siempre, en un 6,90%a veces.

Interpretación: Se percibe que existe un mayor nivel de trabajadores de la COAC Indígenas Galápagos que confirman que, siempre se da el adecuado manejo de los procesos crediticios en la otorgación de los créditos solicitados por el socio, ya que en parte ayuda a la estabilidad financiera de la Institución.

Pregunta 13: ¿Es importante que la solicitud de crédito contenga la información requerida?

Tabla 25

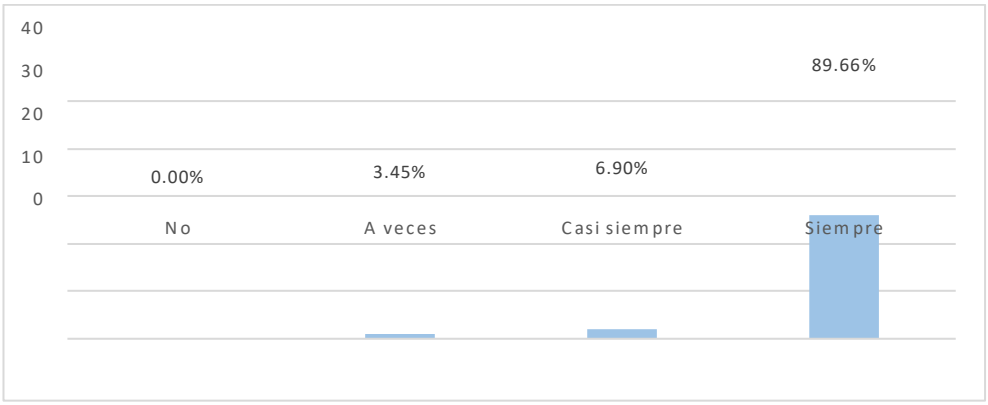
Solicitud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	0	0	0	0
	A veces	1	3,4	3,4	3,4
	Casi siempre	2	6,9	6,9	10,3
	Siempre	26	89,7	89,7	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 13 de la encuesta.

Figura 17

Solicitud



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 13.

Análisis: El 89,66% de la población respondió que siempre, un 6,90% casi siempre, además 3,45% respondió a veces.

Interpretación: Los colaboradores de la COAC Indígenas Galápagos consideran que siempre es importante que la solicitud de crédito contenga la información requerida para no tener inconvenientes con los pagos.

Pregunta 14: ¿Se hace obligatorio el proceso de verificación de la información proporcionada por el socio?

Tabla 26

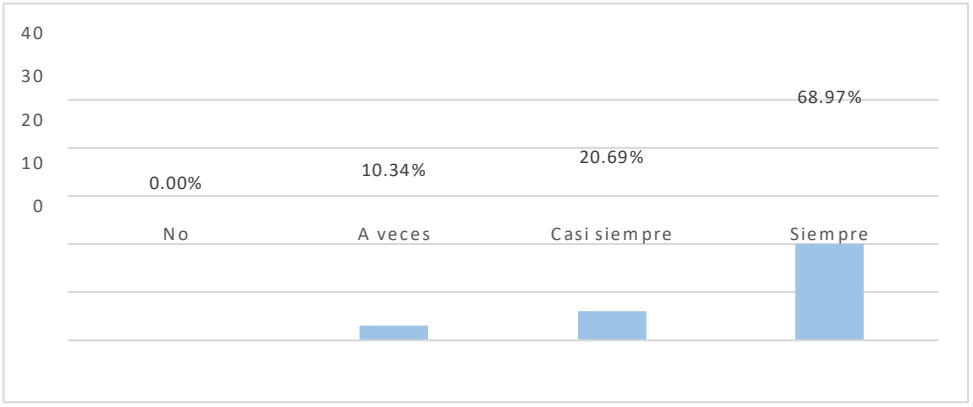
Información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**No**	0	0	0	0
	A veces	3	10,3	10,3	10,3
	Casi siempre	6	20,7	20,7	31,0
	Siempre	20	69,0	69,0	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 14 de la encuesta.

Figura 18

Información



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 14.

Análisis: De acuerdo con la interrogante el 68,97% considera que siempre, en un 20,69% casi siempre y el 10,34% a veces.

Interpretación: Se puede determinar que dentro de la COAC Indígenas Galápagos la mayoría de los colaboradores están siempre pendientes a la verificación de la información que proporciona el socio para realizar la petición del crédito.

Pregunta 15: ¿Para toda operación de crédito se consulta la situación del cliente en la central de riesgos y otros buros de créditos con el que se maneja la COAC?

Tabla 27

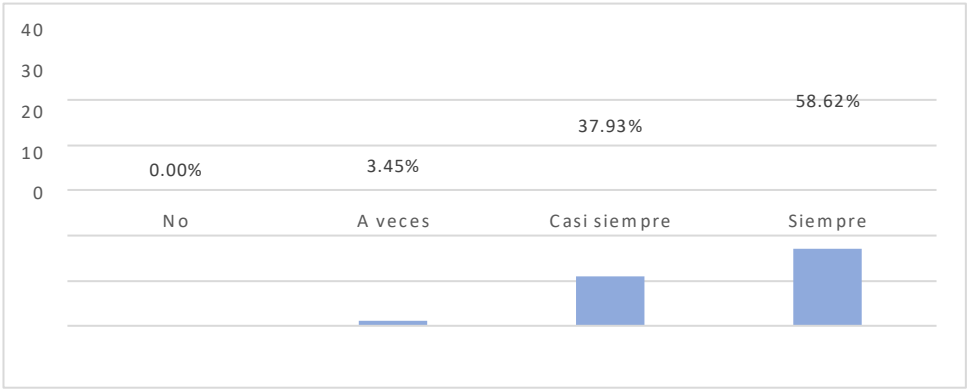
Cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**No**	0	0	0	0
	A veces	1	3,4	3,4	3,4
	Casi siempre	11	37,9	37,9	41,4
	Siempre	17	58,6	58,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 15 de la encuesta.

Figura 19

Cliente



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 15.

Análisis: En un 58,62 % los encuestados respondieron que siempre, el 37,93% casi siempre, y el 3,45% a veces.

Interpretación: La mitad de la población considera que siempre se consulta la situación del cliente en la central de riesgos, lo cual ayuda a identificar al personal que se puede otorgar un crédito de manera seguro.

Tabla 28

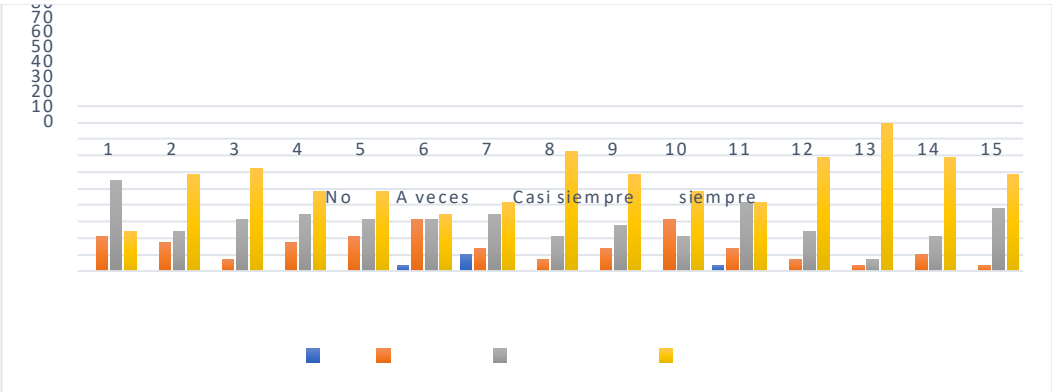
Análisis General Variable Independiente

Pregunta	No	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	0	20.7	55.2	24.1
2	0	17.2	24.1	58.6
3	0	6.9	31	62.1
4	0	17.2	34.5	48.3
5	0	20.7	31	48.3
6	3.4	31	31	34.5
7	10.3	13.8	34.5	41.4
8	0	6.9	20.7	72.4
9	0	13.8	27.6	58.6
10	0	31	20.7	48.3
11	3.4	13.8	41.4	41.4
12	0	6.9	24.1	69
13	0	3.4	6.9	89.7
14	0	10.3	20.7	69
15	0	3.4	37.9	58.6
Total	5.70%	14.47%	29.42%	54.95%

Nota. Describe en porcentaje los resultados de la encuesta en la variable dependiente.

Figura 20

Proceso Crediticio



Análisis

Con la encuesta aplicada a los trabajadores de la COAC Indígenas Galápagos, en las primeras 15 preguntas referente a la variable independiente del proceso crediticio se pudo observar: siempre con un 54.95% casi siempre 29.42%, inferior del a veces del 14.47% y el no de 5.70%, las interrogantes han sido completadas con intereses corporativos.

3.1.2. Variable dependiente: Riesgo de la cartera de crédito

Pregunta 16: ¿La COAC realiza periódicamente el control interno para reducir el riesgo de carteras vencidas?

Tabla 29

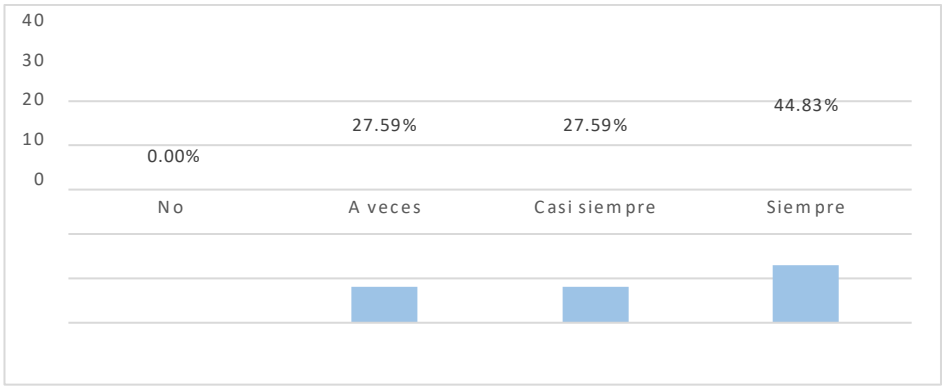
Control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**No**	0	0	0	0
	A veces	8	27,6	27,6	27,6
	Casi siempre	8	27,6	27,6	55,2
	Siempre	13	44,8	44,8	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 16 de la encuesta.

Figura 21

Control



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 16.

Análisis: El 44,83% de la población respondió que siempre, un 27,59% casi siempre y el 27,59% respondió a veces.

Interpretación: En la cooperativa la mayoría de encuestados consideran que siempre se realiza periódicamente el control interno para reducir las carteras vencidas.

Pregunta 17: ¿El manejo de la cartera de créditos de la COAC es realizada por personal con experiencia en el área?

Tabla 30

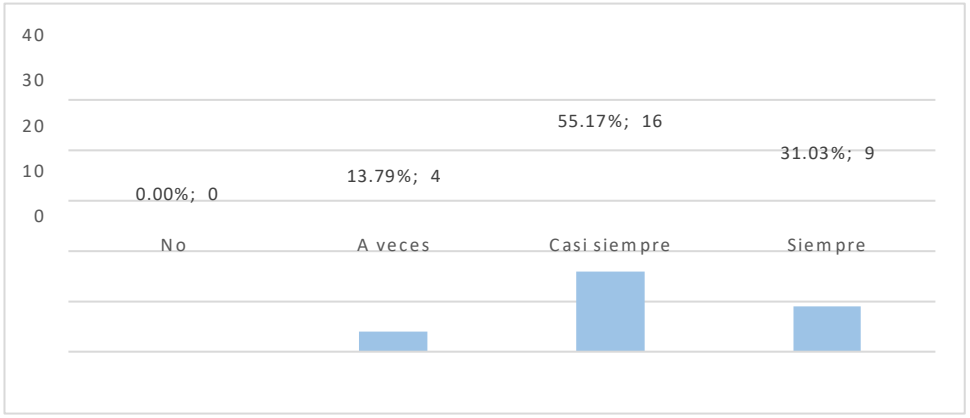
Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**No**	0	0	0	0
	A veces	4	13,8	13,8	13,8
	Casi siempre	16	55,2	55,2	69,0
	Siempre	9	31,0	31,0	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 17 de la encuesta.

Figura 22

Personal



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 17.

Análisis: El 55,17% de la población respondió que casi siempre, el 31,03% siempre y el 13,79% respondió a veces.

Interpretación: Se observa que los colaboradores están de acuerdo que casi siempre el manejo de la cartera de créditos en la COAC es realizado por personal con experiencia en el área.

Pregunta 18: ¿Existe un proceso crediticio para aprobar el crédito?

Tabla 31

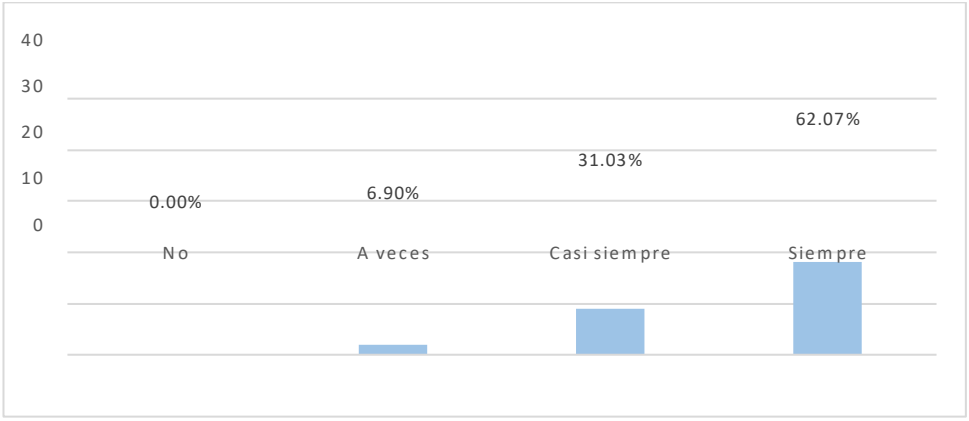
Crediticio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**No**	0	0	0	0
	A veces	2	6,9	6,9	6,9
	Casi siempre	9	31,0	31,0	37,9
	Siempre	18	62,1	62,1	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 18 de la encuesta.

Figura 23

Crediticio



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 18.

Análisis: El 62,07% de la población respondió siempre, el 31,03% casi siempre, y el 6,90% respondió a veces.

Interpretación: Un gran porcentaje de los trabajadores encuestados de la COAC Indígenas Galápagos consideran que siempre existe un proceso crediticio para aprobar de los créditos solicitados por el socio.

Pregunta 19: ¿Existe un documento legal para la aprobación de los créditos?

Tabla 32

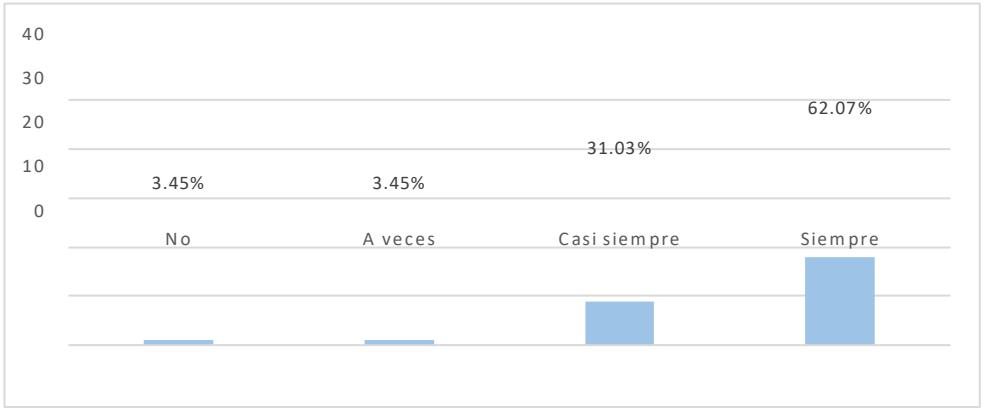
Documento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**No**	1	3,4	3,4	3,4
	A veces	1	3,4	3,4	6,9
	Casi siempre	9	31,0	31,0	37,9
	Siempre	18	62,1	62,1	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 19 de la encuesta.

Figura 24

Documento



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 19.

Análisis: El 62,07% de la población respondió que siempre, el 31,03% casi siempre, el 3,45% respondió a veces y el 3,45% respondió que no.

Interpretación: La mayoría de los colaboradores de la COAC Indígenas Galápagos han mencionado que siempre cuentan con un documento legal de la Institución para la aprobación de cualquier tipo de crédito.

Pregunta 20: ¿El comité de créditos o jefe de crédito recibe la documentación de acuerdo con los niveles de aprobación?

Tabla 33

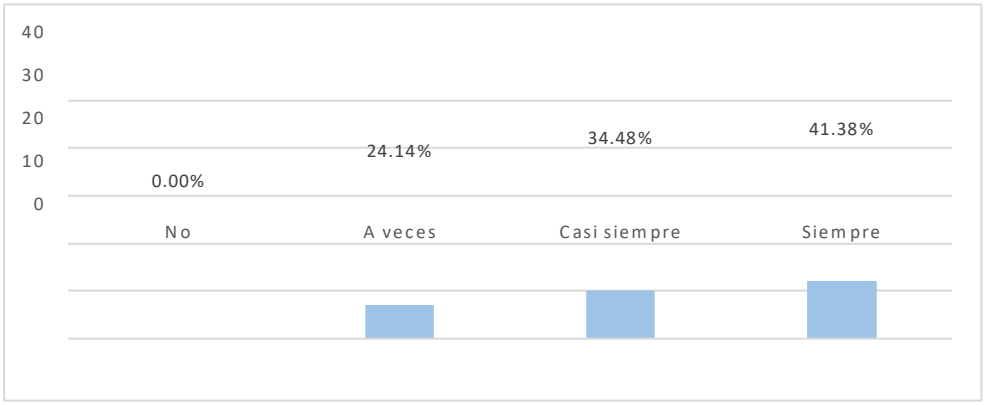
Aprobación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**No**	0	0	0	0
	A veces	7	24,1	24,1	24,1
	Casi siempre	10	34,5	34,5	58,6
	Siempre	12	41,4	41,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 20 de la encuesta.

Figura 25

Aprobación



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 20.

Análisis: El 41,38% de la población respondió que siempre, el 34,48% casi siempre, y el 24,14% respondió a veces.

Interpretación: Se establece en su mayoría que siempre la documentación es recibida por el jefe de crédito de acuerdo con los niveles de aprobación.

Pregunta 21: ¿El proceso de recuperación de la cartera de créditos que se lleva actualmente la COAC es eficiente?

Tabla 34

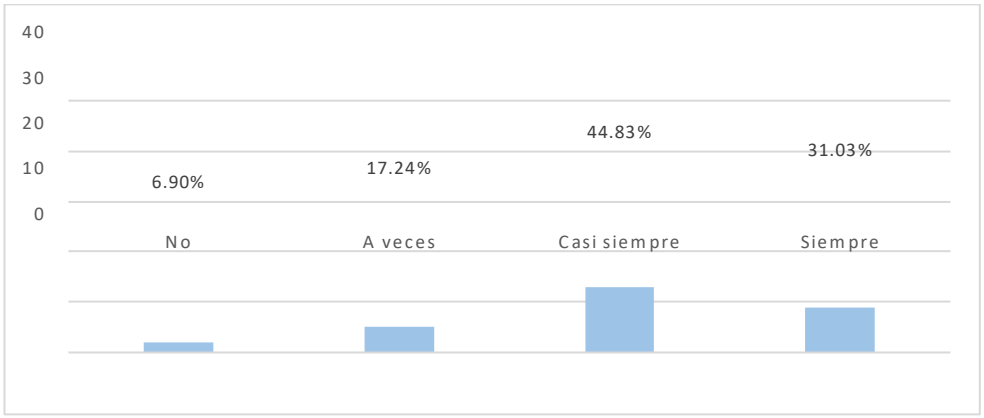
Eficiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**No**	2	6,9	6,9	6,9
	A veces	5	17,2	17,2	24,1
	Casi siempre	13	44,8	44,8	69,0
	Siempre	9	31,0	31,0	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 21 de la encuesta.

Figura 26

Eficiente



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 21.

Análisis: El 44,83% de la población respondió que casi siempre, el 31,03% siempre, el 17,24% respondió a veces y el 6,90% respondió que no.

Interpretación: Los colaboradores de la cooperativa indican que el proceso de recuperación de la cartera de créditos que lleva actualmente la COAC para sus procesos siempre es eficiente.

Pregunta 22: ¿Se monitorea constantemente la cartera de créditos para dar seguimiento de los pagos del deudor?

Tabla 35

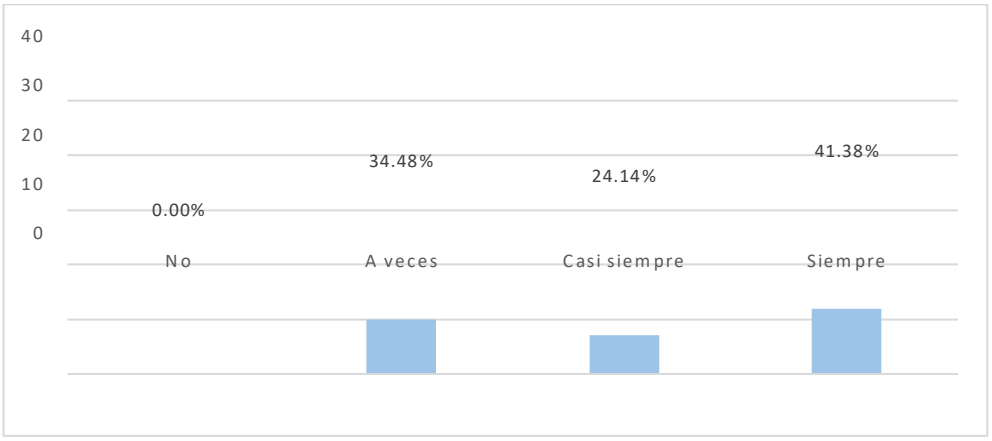
Pagos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	0	0	0	0
	A veces	10	34,5	34,5	34,5
	Casi siempre	7	24,1	24,1	58,6
	Siempre	12	41,4	41,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 22 de la encuesta.

Figura 27

Pagos



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 22.

Análisis: El 41,38% de la población respondió que siempre, el 34,48% casi siempre, y el 24,14% respondió a veces.

Interpretación: En la COAC Indígenas Galápagos una gran parte de los colaboradores están de acuerdo en que solamente a veces se monitorea la cartera de créditos para ver los pagos del deudor

Pregunta 23: ¿Se realiza reportes sobre los créditos vencidos y su estado de recuperación?

Tabla 36

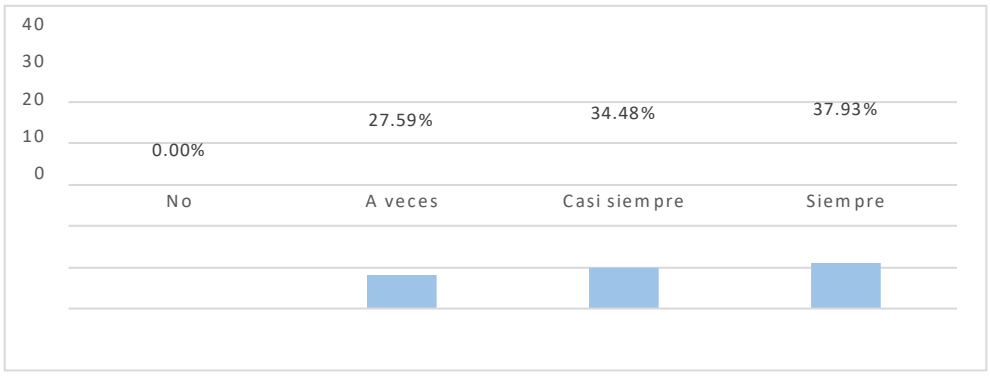
Reportes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	0	0	0	0
	A veces	8	27,6	27,6	27,6
	Casi siempre	10	34,5	34,5	62,1
	Siempre	11	37,9	37,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 23 de la encuesta.

Figura 28

Reportes



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 23.

Análisis: El 37,93% de la población respondió que siempre, un 34,48% casi siempre, y el 27,59% respondió a veces.

Interpretación: Se establece en su mayoría que en la COAC siempre se realizan reportes sobre los créditos vencidos y su estado de recuperación para evitar los riesgos crediticios.

Pregunta 24: ¿Dentro de la COAC se establecen parámetros de alerta para el control de la cartera de créditos?

Tabla 37

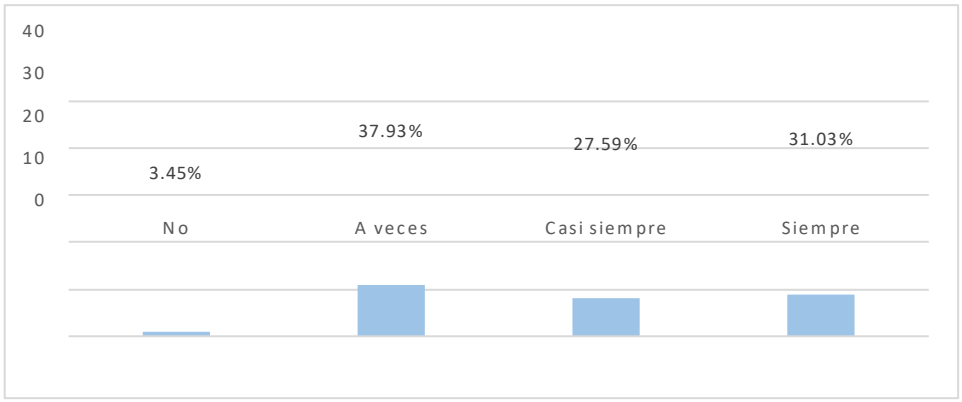
Parámetros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	3,4	3,4	3,4
	A veces	11	37,9	37,9	41,4
	Casi siempre	8	27,6	27,6	69,0
	Siempre	9	31,0	31,0	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 24 de la encuesta.

Figura 29

Parámetros



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 24.

Análisis: El 37.93% de la población respondió a veces, el 31,03% siempre, el 27,59% casi siempre y el 3,45 respondió que no.

Interpretación: Dentro de la institución los colaboradores indican solo a veces se establecen parámetros de alerta para el control de cartera de créditos.

Pregunta 25: ¿Existe estrategias para la recuperación de la cartera de créditos?

Tabla 38

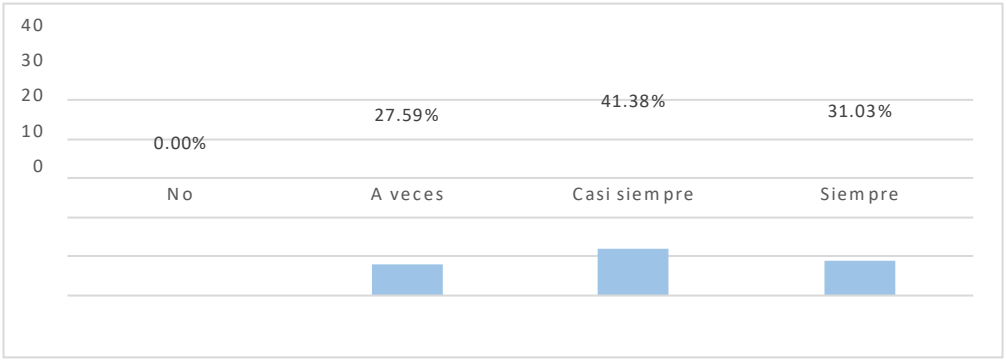
Estrategias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**No**	0	0	0	0
	A veces	8	27,6	27,6	27,6
	Casi siempre	12	41,4	41,4	69,0
	Siempre	9	31,0	31,0	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 25 de la encuesta.

Figura 30

Estrategias



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 25.

Análisis: El 41,38% de la población respondió que casi siempre, el 31,03% siempre, el 27,59% respondió a veces.

Interpretación: En la institución se considera mayormente que casi siempre existen estrategias para la recuperación de la cartera de créditos.

Pregunta 26: ¿Se realiza la gestión de mora (visita y cobranza) cuando se retrasa el socio en sus pagos?

Tabla 39

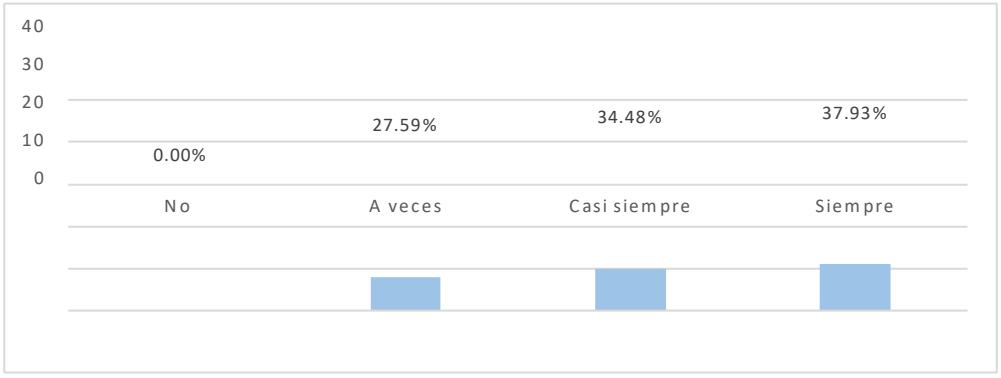
Visita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**No**	0	0	0	0
	A veces	8	27,6	27,6	27,6
	Casi siempre	10	34,5	34,5	62,1
	Siempre	11	37,9	37,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 26 de la encuesta.

Figura 31

Visita



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 26.

Análisis: El 37,93% de la población respondió que siempre, el 34,48% casi siempre, y el 27,59% respondió a veces.

Interpretación: Dentro de La COAC Indígenas Galápagos en su mayoría siempre se realiza la gestión de mora (visita y cobranza) cuando se retrasa un socio en sus pagos.

Pregunta 27: ¿Al presentar alta morosidad de un socio se realizan notificación a tiempo**?**

Tabla 40

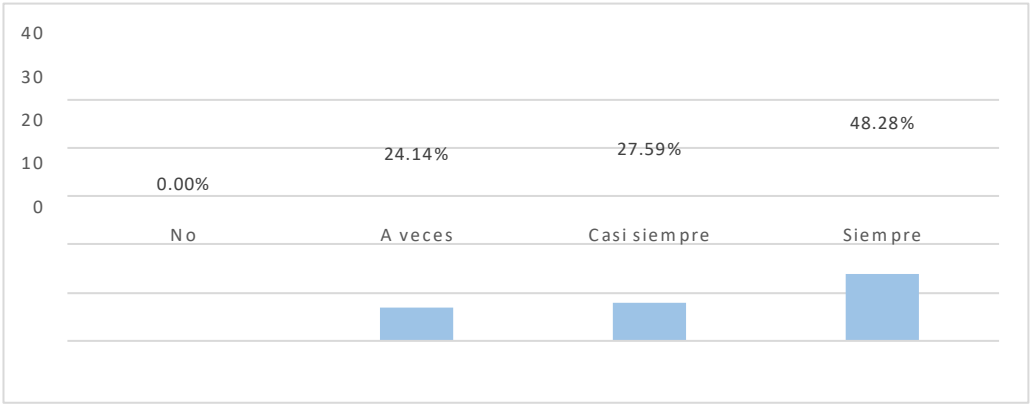
Notificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**No**	0	0	0	0
	A veces	7	24,1	24,1	24,1
	Casi siempre	8	27,6	27,6	51,7
	Siempre	14	48,3	48,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 27 de la encuesta.

Figura 32

Notificación



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 27.

Análisis: El 48,28% de la población respondió que siempre, el 27,59 % casi siempre y el 24,14% respondió a veces.

Interpretación: La mayor parte de colaboradores de la cooperativa consideraran que siempre se realiza la notificación a tiempo de un socio con alta morosidad.

Pregunta 28: ¿En caso de morosidad se ofrece al socio la posibilidad de restructurar su crédito?

Tabla 41

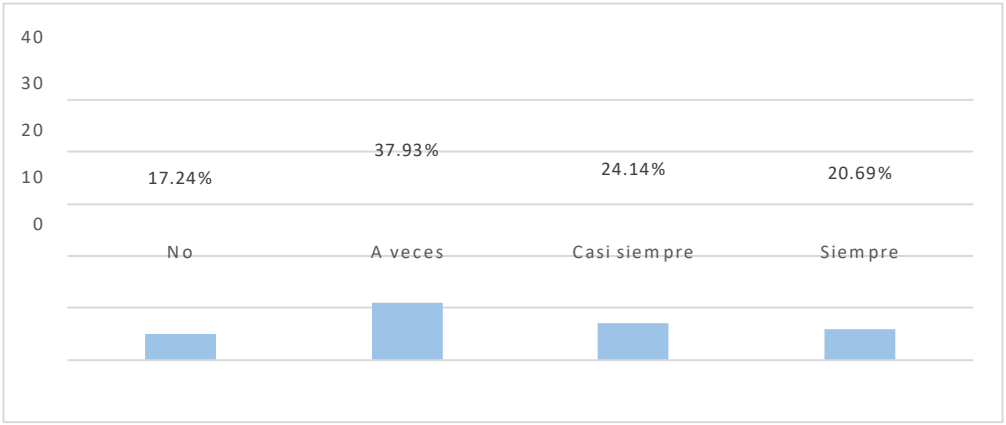
Socio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**No**	5	17,2	17,2	17,2
	A veces	11	37,9	37,9	55,2
	Casi siempre	7	24,1	24,1	79,3
	Siempre	6	20,7	20,7	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 28 de la encuesta.

Figura 33

Socio



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 28.

Análisis: El 37,93% de la población respondió que siempre, el 24,14% casi siempre, el 20,69% respondió a veces y el 17,24 respondió que no.

Interpretación: En la cooperativa la mayor parte de los colaboradores indican que solo veces se ofrece al socio la posibilidad de restructurar su crédito en caso de retraso de los pagos.

Pregunta 29: ¿La COAC ha tenido pérdidas significativas debido a la tasa de morosidad de los clientes?

Tabla 42

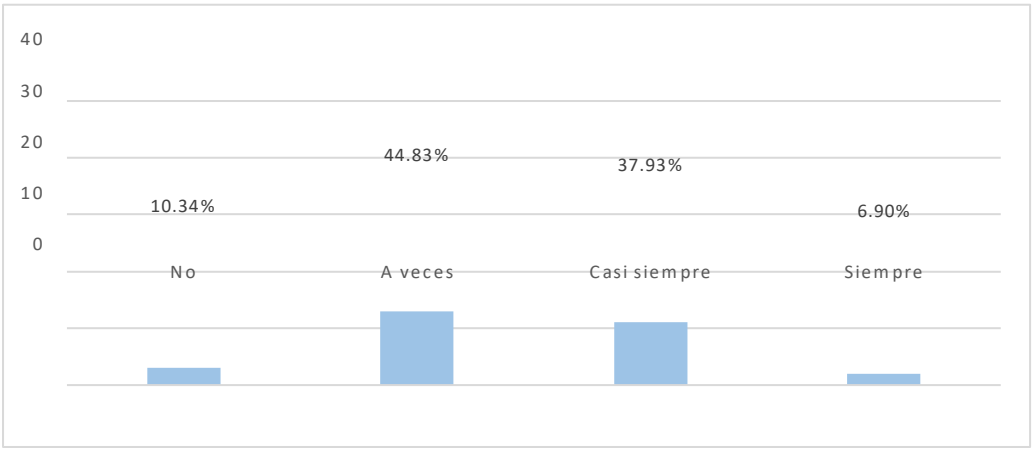
Clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**No**	3	10,3	10,3	10,3
	A veces	13	44,8	44,8	55,2
	Casi siempre	11	37,9	37,9	93,1
	Siempre	2	6,9	6,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 29 de la encuesta.

Figura 34

Clientes



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 29.

Análisis: El 44,83% de la población respondió a veces, el 37,93% casi siempre, el 6,90% respondió siempre y el 10,34% respondió que no.

Interpretación: Un porcentaje alto de colaboradores considera que solo a veces la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos ha tenido pérdidas significativas debido a la tasa de morosidad de los clientes.

Pregunta 30: ¿En la COAC se mide la tasa de morosidad periódicamente?

Tabla 43

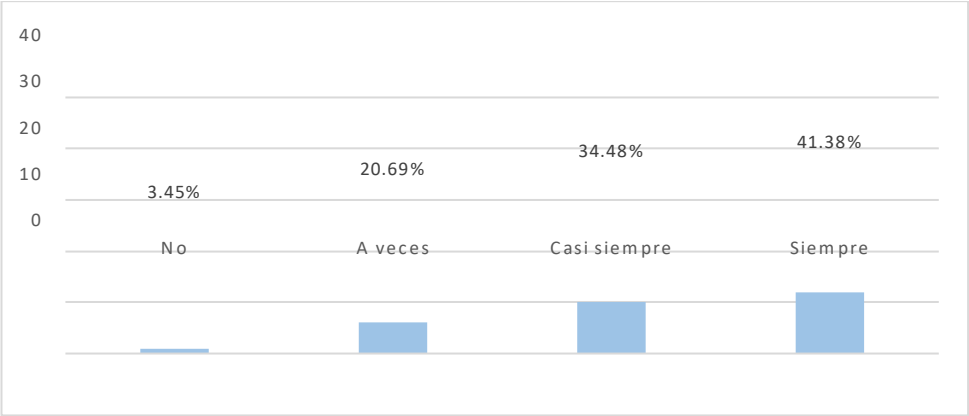
COAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**No**	1	3,4	3,4	3,4
	A veces	6	20,7	20,7	24,1
	Casi siempre	10	34,5	34,5	58,6
	Siempre	12	41,4	41,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Describe la frecuencia, porcentajes y el total de la respuesta en la pregunta N.º 30 de la encuesta.

Figura 35

COAC



Nota. En la gráfica se muestra los resultados obtenidos de la pregunta N.º 30.

Análisis: El 41,38% de la población respondió siempre, el 34,48% casi siempre, el 20,69% respondió a veces y el 3,45% respondió que no.

Interpretación: La mayoría de los trabajadores consideran que siempre en la Cooperativa indígenas Galápagos se mide la tasa de morosidad periódicamente.

Tabla 44

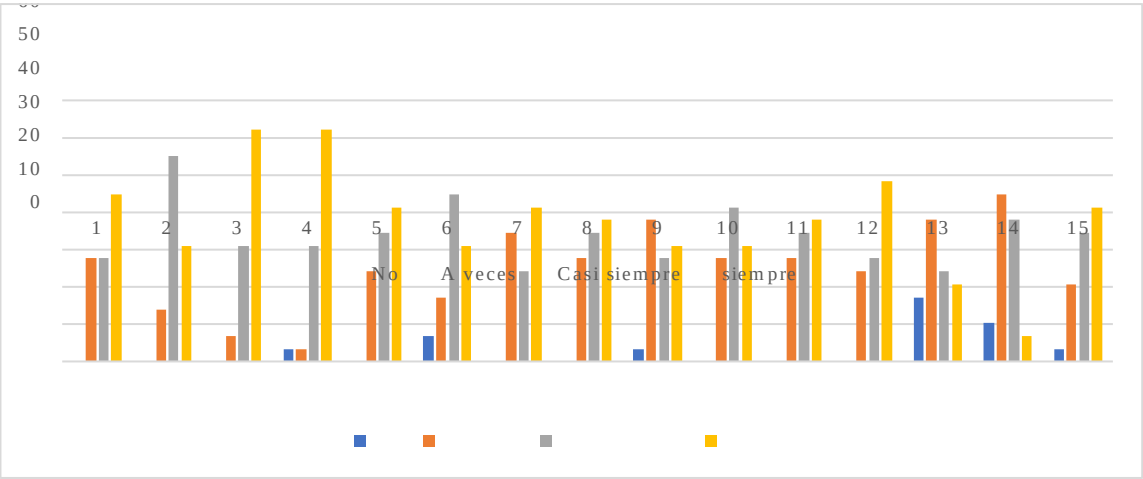
Análisis General Variable Dependiente

Pregunta	No	A veces	Casi siempre	siempre
16	0	27.6	27.6	44.8
17	0	13.8	55.2	31
18	0	6.9	31	62.1
19	3.4	3.4	31	62.1
20	0	24.1	34.5	41.4
21	6.9	17.2	44.8	31
22	0	34.5	24.1	41.4
23	0	27.6	34.5	37.9
24	3.4	37.9	27.6	31
25	0	27.6	41.4	31
26	0	27.6	34.5	37.9
27	0	24.1	27.6	48.3
28	17.2	37.9	24.1	20.7
29	10.3	44.8	37.9	6.9
30	3.4	20.7	34.5	41.4
TOTAL	7.43	25.05	34.02	37.93

Nota. Describe en porcentaje los resultados de la encuesta en la variable dependiente.

Figura 36

Riesgo de la Cartera de Crédito



Análisis: Mediante un análisis de las respuestas correspondientes a las interrogantes de la variable dependiente el riesgo de la cartera de crédito se puede concluir que los encuestados de la cooperativa Indígenas Galápagos en su mayoría responden a todas las preguntas la opción de respuesta de siempre 37.93%, casi siempre 34.02, a veces 25.05% y en 7.43% lo cual indica el que el riesgo de la cooperativa es muy bajo, sin

embargo esta investigación se la ha realizado tomando en cuenta que los procesos establecidos nos son adecuados, lo cual provoca un mayor riesgo en la cartera de créditos de la cooperativa, por lo cual se deduce que no se han respondido de forma verídica las preguntas ya que mantienen la información financiera interna de manera confidencial.

3.2. Prueba de Normalidad

3.2.1. Prueba de Shapiro – Wilk

Desde el punto de vista de Luzuriaga, Espinosa, Haro, & Ortiz (2023), el test de Shapiro Wilk es una herramienta estadística que se utiliza en caso de que tamaño de muestra es igual o menor a los 50, mediante esta prueba se puede reconocer si la muestra de datos proviene de una población con distribución normal, en otras palabras, evalúa si los datos siguen una curva en forma de campana.

Tabla 45

Calculo de la Prueba de Normalidad de Shapiro – Wilk

Prueba de Normalidad			
	Shapiro-wilk		
	Estadistico	Gl	Sig
Proceso Crediticio	,638	29	,000
Riesgo de la Cartera de Créditos	,844	29	,001

Nota. La tabla muestra la normalidad de los ítems del cuestionario.

Con el cálculo estadístico en Spss observamos que el gl es de 29 < 50 por lo que se utilizará la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk a su vez el p valor es de ,000 < 0,05 lo cual determina que la distribución de datos es No normal y por lo tanto la hipótesis se analizará por la prueba No paramétrica.

3.3. Verificación de hipótesis

Para la verificación de hipótesis se utilizó el método de correlación de Rho de Spearman, se realizó el cálculo del promedio de las dos variables, para el primer cálculo se escogió como variable independiente el ítem N. 12 y para la variable dependiente el ítem N. 21, en el segundo caso se escogió el ítem N. 11 y el ítem 22 y para el tercer cálculo se tomó el ítem 5 y el ítem 17.

Cálculo N. 1:

Ho: Los procesos de otorgación de créditos **NO** influye en el proceso de recuperación eficiente de la cartera de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Indígena Galápagos**.**

H1: Los procesos de otorgación de créditos **SI** influye en el proceso de recuperación eficiente de la cartera de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Indígena Galápagos**.**

Cálculo N. 2

Ho: El cumplimiento de los procesos crediticios **NO** influye en el seguimiento de los pagos del deudor de la cooperativa Indígenas Galápagos.

H1: El cumplimiento de los procesos crediticios **SI** influye en el seguimiento de los pagos del deudor de la cooperativa Indígenas Galápagos.

Cálculo N. 3

Ho: Las políticas y procedimientos de crédito **NO** influyen en el personal con experiencia en el área de la cooperativa Indígenas Galápagos.

H1: Las políticas y procedimientos de crédito **SI** influyen en el personal con experiencia en el área de la cooperativa Indígenas Galápagos.

3.3.1. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Según Roy et al., (2019) El coeficiente de Rho de Spearman se basa de los rangos es el análogo no paramétrico de la correlación de Pearson. Es utilizada cuando se tiene variables cuantitativas de libre distribución o con datos ordinales. Esta prueba se fundamenta en la sustitución del valor original de cada variable por sus rangos, Para su cálculo es necesario ordenar los valores de cada sujeto para cada variable X, Y, además de que se asigne un rango, en el caso de que se observe una correlación fuerte, los rangos deben ser consistentes, mientras que, los rangos bajos de X se correlacionan con bajos rangos e Y.

Tabla 46

Parámetros de valoración para el coeficiente Rho Spearman

Tipo de Correlación	Intervalo
Correlación negativa perfecta	-1
Correlación negativa muy fuerte	-0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte	-0,75 a -0,89
Correlación negativa media	-0,50 a -0,74
Correlación negativa débil	-0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil	-0,10 a -0,24
No existe correlación alguna	-0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil	+0,10 a +0,24
Correlación positiva débil	+0,25 a +0,49
Correlación positiva media `	+0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte	+0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte	+0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta	+ 1

Nota. En la siguiente tabla se reflejan los parámetros de valoración para el coeficiente de Rho Spearman según (Cano, Villareal, Alonzo, & Aveiga, 2022).

Tabla 47

Correlación entre la estabilidad de la cooperativa y el proceso de recuperación eficiente

			12. Considera UD. ¿Que el manejo adecuado de los procesos de otorgación de créditos es indispensable para la estabilidad de la cooperativa?	21. ¿El proceso de recuperación de la cartera de créditos que se lleva actualmente la COAC es eficiente?
Rho de arman	12. Considera UD. ¿Que el manejo adecuado de los	Coeficiente de correlación	1,000	,585**
		Sig. (bilateral)	.	,001

	procesos de otorgación de créditos es indispensable para la estabilidad de la cooperativa?	N	29	29
	21. ¿El proceso de recuperación de la cartera de créditos que se lleva actualmente la COAC es eficiente?	Coeficiente de correlación	,585**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	29	29

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. La tabla muestra la correlación entre la estabilidad y la recuperación de cartera eficiente de la COAC Indígenas Galápagos.

En la prueba de correlación de la Rho de Spearman se puede observar la existencia de una correlación positiva media con un valor de 0,585 entre las dos preguntas pertenecientes a la estabilidad y la recuperación de cartera eficiente, el valor de p es de 0,01 el cual es inferior al valor p de 0,05, por lo cual se demuestra que se rechaza Ho y se acepta H1, es decir que si existe relación entre las dos variables.

Tabla 48

Correlación entre los procesos de la entidad y los pagos del deudor

			11. ¿La entidad revisa de forma permanente si se cumple con los procesos establecidos para la otorgación del crédito?	22. ¿Se monitorea constantemente la cartera de créditos para dar seguimiento de los pagos del deudor?
Rho de arman	11. ¿La entidad revisa de forma permanente si se cumple con los procesos establecidos para la otorgación del crédito?	Coeficiente de correlación	1,000	,531**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	29	29

	22. ¿Se monitorea constantemente la cartera de créditos para dar seguimiento de los pagos del deudor?	Coeficiente de correlación	,531**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	29	29

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. La tabla muestra la correlación entre el cumplimiento de los procesos de crédito y el seguimiento de los pagos del deudor de la COAC Indígenas Galápagos.

A través del cálculo de correlación se puede observar la existencia de una correlación de 0,531, por lo que según la (tabla 40) existe una correlación positiva media entre las preguntas pertenecientes al cumplimiento de los procesos de crédito y el seguimiento de los pagos del deudor, con un valor de p de 0,03, lo cual indica que es menor al valor de p de 0,05, con lo que se demuestra que se rechaza Ho y se acepta H1, es decir que si existe relación entre las dos variables.

Tabla 49

Correlación entre las políticas de la cooperativa y el personal con experiencia en el área

			5. Antes de otorgar el crédito a un socio UD. ¿Revisa las políticas y procedimientos que se estipulan en el manual de créditos?	17. ¿El manejo de la cartera de créditos de la COAC es realizada por personal con experiencia en el área?
Rho de pearman	5. Antes de otorgar el crédito a un socio UD. ¿Revisa las políticas y procedimientos que se estipulan en el manual de créditos?	Coeficiente de correlación	1,000	,607**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	17. ¿El manejo de la cartera de créditos de la COAC es realizada por personal con	Coeficiente de correlación	,607**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

	experiencia en el área?			

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. La tabla muestra la correlación entre las políticas y procedimientos que estipulan en el manual de créditos y el personal con experiencia en el área de la COAC Indígenas Galápagos.

Al realizar el cálculo de la correlación de Rho de Spearman se evidencia un valor de 0,607, es decir, una correlación positiva media entre las preguntas pertenecientes a las políticas y procedimientos que estipulan en el manual de créditos y el personal con experiencia en el área, de esta forma se obtiene un valor p de 0,000 que es inferior al valor de p 0,5, en el cual se rechaza H0 y se acepta H1, es decir que existe relación entre las dos variables.

Tabla 50

Correlaciones de Rho Spearman

Variable Independiente	Variable dependiente	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)
12. Considera UD. ¿Que el manejo adecuado de los procesos de otorgación de créditos es indispensable para la estabilidad de la cooperativa?	21. ¿El proceso de recuperación de la cartera de créditos que se lleva actualmente la COAC es eficiente?	0,585	0,001

H1: El proceso crediticio si influye en el riesgo de la cartera de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Indígenas Galápagos.

Análisis: con el cálculo de correlación de Rho Spearman de los ítems 12 y 21, se obtuvo una correlación de Rho de Spearman de 0,585, con un margen de correlación positiva media y con una p(significancia) de 0,001, teniendo en cuenta que el valor estándar del nivel de significancia es de 0,05, Por lo que se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternativa.

11. ¿La entidad revisa de forma permanente si se cumple con los procesos establecidos para la otorgación del crédito?	22. ¿Se monitorea constantemente la cartera de créditos para dar seguimiento de los pagos del deudor?	0,531	0,003

H1: El cumplimiento de los procesos crediticios si influye en el seguimiento de los pagos del deudor de la cooperativa Indígenas Galápagos.

Análisis: con el cálculo de correlación de Rho Spearman de los ítems 11 y 22, se obtuvo una correlación de 0,531, con un margen de correlación positiva media y con una p (significancia) de 0,003, teniendo en cuenta que el valor estándar del nivel de significancia es de 0,05, Por lo que se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternativa.

5. Antes de otorgar el crédito a un socio UD. ¿Revisa las políticas y procedimientos que se estipulan en el manual de créditos?	17. ¿El manejo de la cartera de créditos de la COAC es realizada por personal con experiencia en el área?	0,607	0,000

H1: Las políticas y procedimientos de crédito si influyen en el personal con experiencia en el área de la cooperativa Indígenas Galápagos.

Análisis: con el cálculo de correlación de Rho Spearman de los ítems 5 y 17, se obtuvo una correlación de 0,607, con un margen de correlación positiva media, y con una p (significancia) de 0,000, teniendo en cuenta que el valor estándar del nivel de significancia es de 0,05, Por lo que se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternativa.

Nota. La tabla muestra el resumen de las tres correlaciones de Rho de Spearman

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- Para la fundamentación del tema de investigación se realizó una supraordinación y subordinación de las variables reflejados en las figuras 1 donde se reflejan temas relacionados al proceso crediticio, en la figura 2 se despliegan características a fundamentar de los temas las definiciones y características de los temas del proceso crediticio , en la figura 3 se reflejan temas relacionados al riesgo de la cartera de créditos y en la figura 4 se despliegan características a fundamentar de los temas las definiciones y características de los temas del riesgo crediticio, para después profundizar estos temas en el marco teórico, mediante una investigación en artículos, libros y revistas relacionadas al proyecto de investigación presente.
- En cuanto al diagnóstico de los elementos que afectan la cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y créditos indígena Galápagos, se utilizó una encuesta para poder recolectar datos, por ende, podemos decir que los principales inconvenientes que afectan la cartera de créditos son los siguientes: la tasa de morosidad de los clientes, donde el 44,83% de la población respondió a veces, el 37,93% casi siempre, el 6,90% respondió siempre y el 10,34% respondió que no, y otro de los elementos que afectan la cartera son los parámetros de alerta para el control de créditos, ya que el 37.93%, de la población indican que solo a veces, el 31,03% siempre, el 27,59% casi siempre y el 3,45 respondió que no.
- Para determinar la falencia de los procesos y procedimientos de la cartera se procedió a realizar un cuestionario, misma que fue aplicada a los 29 trabajadores de la Cooperativa Indígenas Galápagos, obtuvimos que las preguntas fueron completadas en un rango superior: siempre con un 54.95% casi siempre 29.42%, inferior del a veces del 14.47% y el no de 5.70%, se podría llegar a la conclusión de que las interrogantes han sido completadas con intereses corporativos, por lo que se pudo obtener resultados inexactos que no permitían conocer un resultado verídico.

4.2. Recomendaciones

- Al presentarse alta morosidad, la COAC deberá realizar un plan de contingencia de los procesos crediticios que permita ejecutar de mejor manera los procedimientos y políticas para la otorgación del préstamo o crédito del socio, donde se tome en cuenta las características financieras y la disposición de pago del prestamista. El análisis profundo de las condiciones y posibilidades para la concesión de un crédito evitara que el socio se atrase con los pagos, además se evitara los riesgos dentro de la cartera de crédito.
- La cooperativa Indígenas Galápagos en caso de que se necesite realizar una encuesta de tipo investigativa, los ítems del cuestionario aplicado deberían ser respondidos de forma más verídica, ya que el estudio de distintos problemas planteados dentro de la entidad es realizado con el fin de recabar posibles soluciones que pueden ser recomendadas para que la institución tenga más solvencia y rentabilidad.
- Se recomienda al departamento de Recursos Humanos de la entidad, contratar personal altamente capacitado con experiencia en el área de créditos, el cual conozca de estrategias de evaluación, seguimientos, cobranzas, con los que se pueda mejorar la cartera de créditos. Esto les permitirá reducir los índices de morosidad por pagos atrasados y brinda una mayor liquidez a la cooperativa logrando que se posicione en el mercado.
- En la cooperativa de ahorro y crédito Indígenas Galápagos los trabajadores y los directivos deben aplicar en un 100% las políticas y procedimientos estipulados en el manual de crédito de la misma entidad, para así mantener una adecuada gestión de créditos que ayude a disminuir la morosidad y a mejorar la liquidez financiera.

Bibliografía

Albisetti, R. (2023). *FINANZA EMPRESARIAL Estrategia, mercados y negocios estructurados.* Bogotá: Ediciones de la U. Recuperado el 19 de marzo de 2024, de https://www.google.com.ec/books/edition/Finanza_empresarial/iLfoEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=riesgos+de+la+cartera+de+creditos+2023&pg=PA179&printsec=frontcover

Araque, W. (01 de 07 de 2021). Ecuatoriano, Tasas de interes activas en el mercado crediticio. 4. Obtenido de https://rfd.org.ec/docs/comunicacion/EstudiosTecnicos/Tasas-de-Interes-Activas-en-El-Mercado-Ecuatoriano.pdf

Arciniegas , O., & Pantoja , M. (2020). Análisis de la situación crediticia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Imbabura (Ecuador). *Revista ESPACIOS, 41*(27), 30-39. Obtenido de https://www.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p04.pdf

Argudo, C. (2023). Variables de segmentacion de mercado. Obtenido de https://emprendepyme.net/variables-de-segmentacion-de-mercado.html

Arias, A., & Stephen, S. (12 de 01 de 2021). Validez y Validación para Pruebas Educativas y Psicológicas: Teoría y Recomendaciones. *Revista Iberoamericana de Psicológia, 14*(1), 14. doi:https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.14102

Arias, E. R. (2020). Investigacion Exploratoria. 2. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/investigacion-exploratoria.html

Arteaga, G. (01 de 10 de 2020). Enfoque cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades. *testsiteforme*, 3. Obtenido de https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/

Banco de Desarrollo de America del Norte. (2022). Politicas y Procedimientos de Credito. Obtenido de https://www.nadb.org/uploads/files/polticas_de_crdito_del_nadbank.pdf

Banco De Desarrollo Del Ecuador B.P. (08 de 06 de 2021). Guia de Procesos Crediticios: Gestion de Proyectos. *bde*, 13-14-15-16. Recuperado el 05 de 06 de 2024, de https://bde.fin.ec/wp-content/uploads/2021/06/GUIA_DE_PROCESOS_CREIDTICIOS_-MODULO_1.pdf

Banco Pichincha . (26 de 11 de 2020). Redaccion Banco Pichincha. Obtenido de https://www.pichincha.com/blog/historial-crediticio

Bancos, S. d. (2015). Superintendencia de Bancos. Obtenido de https://www.gob.ec/sb

Benitez, M. L. (2020). Cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Espacios y Diseños Berriot S.A provincia de Santa Elena, año 2018. *repositorio upse*, 17. Recuperado el 08 de 06 de 2024, de https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5278/1/UPSE-TCA-2020-0011.pdf

Bernal, N. P., Segura, O. L., & Oblitas, O. R. (2020). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo

2020. *Ciencia Latina, 5*(6), 17-18-19. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1095

Bernal, N. P., Segura, O. L., & Oblitas, O. R. (2020). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Ciencia Latina, 5*(6), 16-17. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1095

Bernal, N. P., Segura, O. L., & Oblitas, O. R. (12 de 2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Ciencia Latina, 5*(6), 13-14. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1095

Brito, C. D., & Vasconez, A. L. (01 de 06 de 2022). Gestion crediticia y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Credito. *KOINONIA, 7*, 10. doi: https://doi.org/10.35381/r.k.v7i1.1808

Cajal, A. (2021). Investigación de Campo:Características, Tipos, Técnicas. 1. Obtenido de file:///C:/Users/PC1/Downloads/Investigaci%C3%B3n%20de%20Campo.pdf

Cali, O. D. (2022). Evaluacion a los Procedimientos de Creditos y Cobranzas de la Cooperartiva de Ahorro y Credito San Francisco LTDA. Sucursal Sur de la ciudad de Ambato para mitigar el Riesgo Crediticio. *dspace espoch*, 80-81. Obtenido de http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/18720/1/22T0980.pdf

Cano, J. M., Villareal, M. C., Alonzo, O. M., & Aveiga, M. V. (2022). Analisisestadistico de la correlacion entre la Gestion del Clima Institucional y el Desempeño del Personal Docente Universitario. *Revista Investigacion Operacional, 43*(3), 386. Recuperado el 13 de 06 de 2024, de https://rev-inv-ope.pantheonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/43322-11.pdf

Cardozo Cuenca, H. (2022). *CONTABILIDAD DELSECTOR SOLIDARIO: bajo decreto 2483/18, dto 2270/19, CBCyF 022 de 2020 y CBJ 020 de 2020* (séptima ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 20 de marzo de 2024, de https://books.google.com.ec/books?id=eOBaEAAAQBAJ&pg=PA130&dq=que+es+la+cartera+de+credito+2020&hl=es-419&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEwiLgamN-IGFAxU4RDABHUAZALM4ChDrAXoECAsQBQ#v=onepage&q=que%20es%20la%20cartera%20de%20c

Cardozo, C. H. (2022). *CONTABILIDAD DELSECTOR SOLIDARIO: bajo decreto 2483/18, dto 2270/19, CBCyF 022 de 2020 y CBJ 020 de 2020* (séptima ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 20 de marzo de 2024, de https://books.google.com.ec/books?id=eOBaEAAAQBAJ&pg=PA130&dq=que+es+la+cartera+de+credito+2020&hl=es-419&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEwiLgamN-IGFAxU4RDABHUAZALM4ChDrAXoECAsQBQ#v=onepage&q=que%20es%20la%20cartera%20de%20c

Cardozo, C. H. (2023). *CUC: catalógo único de cuentas de información financiera para el sector solidario bajo NIF* (segunda ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 20 de marzo de 2024, de https://books.google.com.ec/books?id=v4ybEAAAQBAJ&pg=PA110&dq=que+es+la+cartera+de+credito+2020&hl=es-419&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEwiLgamN-IGFAxU4RDABHUAZALM4ChDrAXoECAIQBQ#v=onepage&q=que%20es%20la%20cartera%20de%20c

Carvajal, E. (02 de 02 de 2023). Tasas de interes pasivas en el mercado crediticio Ecuatoriano. 9. Obtenido de https://rfd.org.ec/docs/2023/Estudios/Tasas%20de%20inter%C3%A9s%20pasivas%202023.pdf

Castillo, G. (2021). Creditos y Cobranzas. En G. Castillo. Buenos Aires. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=a3wcEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT22&dq=proceso+crediticio+libros++2021&ots=550A1i2AmP&sig=X23YiRpXzMbh_QnRYlwMfNEv_3k#v=onepage&q&f=false

Castillo, G. (2021). *Créditos y Cobranzas Enfoque prpfesional.* Buenos Aires: Libro digital. Recuperado el 17 de marzo de 2024, de https://www.google.com.ec/books/edition/Cr%C3%A9ditos_y_cobranzas/a3wcEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Cr%C3%A9dito+y+cobranza+pdf&printsec=frontcover

Castillo, G. (2021). Creditos y Cobranzas Enfoque profesional. Buenos Aires, Argentina: Tercero en discordia. Recuperado el 08 de 06 de 2024, de

https://www.google.com.ec/books/edition/Cr%C3%A9ditos_y_cobranzas/a3wcEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

Castillo, G. (2021). Creditos y Cobranzas Enfoque Profesional. Buenos Aires, Argentina: Tercero en Discordia. Recuperado el 08 de 06 de 2024, de https://www.google.com.ec/books/edition/Cr%C3%A9ditos_y_cobranzas/a3wcEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

Cepeda, M. E. (16 de Septiembre de 2021). Evaluación de la cartera de créditos y el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil centro periodo 2019. *Repositorio ESPOCH*, 1-176. Obtenido de http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/15335

Cerquera, M. (2021). Analisis y clasificacion de fuentes de informacion validas en espanol sobre tratamientos, sintomas y contagios del covid 19: Una respuesta desde la ciencia de la informacion a la desinformacion. Recuperado el 21 de marzo de 2024, de https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/54200/Trabajo%20de%20grado%20Magnolia%20Cerquera%20y%20O%CC%81scar%20Andre%CC%81s%20Guzma%CC%81n%20%281%29.pdf?sequence=1

Cerquera, M. (2021). Analisis y clasificacion de fuentes de informacion validas en espanol sobre tratamientos, sintomas y contagios del covid 19: Una respuesta desde la ciencia de la informacion a la desinformacion. Obtenido de https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/54200/Trabajo%20de%20grado%20Magnolia%20Cerquera%20y%20O%CC%81scar%20Andre%CC%81s%20Guzma%CC%81n%20%281%29.pdf?sequence=1

Cevallos, M. A. (2023). Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador 2019 –2020. *Digital Publisher CEIT, 8*(3), 877-891. doi:doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1774

Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J., & Garcés, J. (28 de 01 de 2022). Tecnicas e instrumentos para la recoleccion de datos que apotan a la investigacion cientifica en tiempos de pandemia. *Dominio de las Ciencias , 8*(1). doi:https://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546

Condori Ojeda, P. (2020). Universo, Poblacion y Muestra. 2. Recuperado el 21 de marzo de 2024, de https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf

Consultores, B. (2021). La investigacion no experimental. Obtenido de https://online-tesis.com/la-investigacion-no-experimental/

Coral, C. R. (03 de 04 de 2023). Propuesta de Políticas de créditos y cobranzas en la empresa ADIVET E.I.R.L., Lima 2022. *repositorio uwiener*, 17-18. Obtenido de https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8781/T061_47833704_T.pdf?sequence=11&isAllowed=y

Delgado, Z. C. (15 de 06 de 2023). El impacto de las Politicas Crediticias en el Credito. Obtenido de https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/431/1780

Escobar, Z. H., Surichaqui, C. L., & Calvanapón, A. F. (2023). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú. *Visión de Futuro*,

10. doi:: https://doi.org/10.36995/ j.visiondefuturo.2023.27.01.005.es
Redalyc: https://www.redalyc.org/articulo.oa? id=357972230009

Feria, H., Matilla, M., & Silverio, M. (18 de 08 de 2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o Técnicas de indagación empírica? *Didáctica y Educación, 6*(3), 1-2. Recuperado el 18 de 06 de 2024, de https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13047738

Freire, G. G. (01 de 2023). Analisis del Riesgo Crediticio en la Cooperativa de ahorro y credito El Calvario LTDA. *studocu*, 59. Recuperado el 12 de 04 de 2024, de https://studocu.com/ec/document/instituto-tecnologico-bolivariano-de-tecnologia/contabilidad/79168-tesis/73746417

Galindo, H. (03 de 2020). Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos. *Economía, Organización Y Ciencias Sociales*, 33. doi:http://doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2020.59

Gamarra, G. (2020). Marketing y Segmentacion. Recuperado el 21 de marzo de 2024, de https://gricelgamarra.com/categorias/variables-de-segmentacion/

Garcia, M. d., Martínez, L., Cerón, M., & Molina, H. (05 de 07 de 2022). Validez y confiabilidad de un instrumento que permite detectar una revista depredadora. *Tepexi, 9*(18), 11. Recuperado el 01 de 07 de 2024, de file:///C:/Users/USER/Downloads/8744-Manuscrito-52907-1-10-20220525.pdf

Guerrero, G. A. (2023). Analisis del riesgo crediticio en la cooperativa de ahorro y credito El Calvario LTDA. Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/79168%20(2).pdf

Guevara, A. G., Verdesoto, A. A., & Castro, M. N. (01 de 07 de 2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *recimundo, 4*(3), 166. doi:https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173

Gutiérrez Peralta, S. D., Peralta Castillo, A. L., & Mayrena Bellorín, M. U. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de a ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica de FAREM- Estelí*(38), 1-17. doi:https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949

Gutierrez, P. S., & Peralta, C. A. (23 de 02 de 2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, durante el primer semestre del año 2020. *Repositorio Unan*, 64-65. Recuperado el 08 de 06 de 2024, de https://repositorio.unan.edu.ni/15583/1/20246.pdf

Gutiérrez, P. S., Peralta, C. A., & Mayrena, B. M. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de a ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica de FAREM- Estelí*(38), 1-17. doi:https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949

Haro, A. F. (2024). *Resiliencia Financiera en Cooperativa Post- Pandemia* (Primera ed.). Los Rios: Editorial Investigativa Latinoamericana. doi:https://doi.org/10.62131/978-9942-7221-0-2

Hilgers, M. (18 de 05 de 2021). Fin de la LIBOR: El fin de la tasa de interés más usada en el mundo. 1. Obtenido de https://auscham.cl/wp-content/uploads/2021/07/Fin-de-la-LIBOR-El-fin-de-la-tasa-de-interes-mas-usada-en-el-mundo.pdf

Hinojosa, B. R. (02 de 12 de 2022). Investigación correlacional. *UNAHALDIA*, pág. 2. Obtenido de https://www.aldia.unah.edu.pe/investigacion-correlacional/

Hinostroza, H. H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú,período 2019. *CiELO*, 1-7. doi:http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354

Hurtado, P. E. (2019). “El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías”. *Revista Observatorio de la*, 11. Obtenido de https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html

Hurtado, P. E. (2019). “El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías”. *Revista Observatorio de la*, 11. Obtenido de https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html

INEC. (2013). *Cooperativas de ahorro y credito*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Libros/Memorias%2013%20abr%202017/files/assets/downloads/page0149.pdf

Jaramillo, H. L., & Pazmiño, E. J. (2021). Administraciòn de la cobranza y su impacto en la cartera de crédito: un enfoque a las instituciones bancarias privadas ecuatorianas”. *Contribuciones a la Economia, 19*(2), 66-75. doi:https://doi.org/10.51896/contrieconomia/RUDH3842

León, V. L., & Espinoza, A. E. (2023). Análisis de los factores que intervienen en el crecimiento de cartera vencida de empresas servicios financieros. *INNOVA Research Journal, ISSN 2477-9024, 8*(3.1), 188-201. doi:https://doi.org/10.33890/innova.v8.n3.1.2023.2342

León, V. L., & Espinoza, A. E. (2023). Análisis de los factores que intervienen en el crecimiento de cartera vencida de empresas servicios financieros. *INNOVA Research Journal*, 188-201. doi:https://doi.org/10.33890/innova.v8.n3.1.2023.2342

Lopez, L. H. (2021). La segmentacion de mercados. Obtenido de https://es.scribd.com/document/521829271/la-segmentacion-de-mercados-2021-I

Luigi, Z. T. (2020). Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca - 2020. *Universidad Continental*, 14-93-94. Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/IV_PG_MBA_TE_Zevallos_Toribio_2022.pdf

Macías Joven, M. (2020). *Guía del gerente financiero: desde el diagnóstico hasta la toma de decisiones.* Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 20 de marzo de 2024, de https://www.google.com.ec/books/edition/Gu%C3%ADa_de_gerente_financiero/vbeoEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=tipo+de+cartera+de+creditos+2023&pg=PA103&printsec=frontcover

Macías, J. M. (2020). *Guía del gerente financiero: desde el diagnóstico hasta la toma de decisiones.* Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 20 de marzo de 2024, de https://www.google.com.ec/books/edition/Gu%C3%ADa_de_gerente_financiero/vbeoEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=tipo+de+cartera+de+creditos+2023&pg=PA103&printsec=frontcover

Medina, M. R. (2020). Enfoques cualitativo, cuantitativo y mixto. Recuperado el 21 de Marzo de 2024, de https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/cualitativo_cuantitativo_mixto.html

Méndez Lozado, R. (2020). *FORMACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS: enfoque para emprendedores.* Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 30 de Marzo de 2024, de https://www.google.com.ec/books/edition/Formulaci%C3%B3n_y_evaluaci%C3%B3n_de_proyectos/MBwuEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=arbol+de+problemas+2020&pg=PT559&printsec=frontcover

Mendoza, A. M., & Piedad, V. P. (18 de agosto de 2022). Estrategias funcionales para mejorar los índices de morosidad en las carteras de crédito. Caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. *Dialnet, 7*(8). doi:https://orcid.org/0000-0002-2723-9850

Meneses, J. (2020). El cuestionario. *Universitat Oberta de Catalunya*, 9. Recuperado el 18 de 06 de 2024, de https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf

Mora, O. V. (2021). Los Riesgos en la Colocacion de Creditos y la Eficiencia en la Cooperativa de Ahorro y Credito Textil "14 de Marzo" del canton Rumiñahui en la provincia de Pichincha. *dspace Unianades*, 43-44. Obtenido de https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/12331/1/TUAEXCOMCYA005-2021.pdf

Morales, F. C. (2020). Estudio Transversal . 5. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/estudio-transversal.html

Narváez, M. B. (09 de 2022). Análisis del riesgo de crédito en la COAC San Martín de Tisaleo Ltda. en tiempos de pandemia. *repositorio uta*, 38. Recuperado el 08 de 06 de 2024, de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36254/1/T5576i.pdf

Oriol Amat, S. (2022). *PLAN GENERAL DE CONTABILIDAD Y PGC DE PYMES: un análisis PRÁCTICO Y A FONDO CON EJERCICIOS RESUELTOS.* Barcelona: PROFIT editorial. Recuperado el 20 de marzo de 2024, de https://www.google.com.ec/books/edition/Plan_General_de_Contabilidad_y_PGC_de_Py/km13EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=que+es+la+tasa+interes+2022&pg=PT411&printsec=frontcover

Orlik, N. L. (2012). Tasas de interés, demanda efectiva y crecimiento económico. *Scielo*(25). Recuperado el 20 de marzo de 2024, de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-952X2012000100005

Pantoja, G. O., & Peñaloza, G. D. (02 de 2024). El ambiente laboral y las habilidades sociales en las fábricas de calzado de la ciudad de Ambato. *repositotio uta*,

47. Recuperado el 11 de 06 de 2024, de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/40592/1/083%20AE.pdf

Pantoja, G. O., & Peñaloza, G. D. (02 de 2024). El ambiente laboral y las habilidades sociales en las fábricas de calzado de la ciudad de Ambato. *repositorio uta*, 48. Recuperado el 11 de 06 de 2024, de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/40592/1/083%20AE.pdf

Parra, A. (5 de 11 de 2021). Analisis de gestion de riesgo crediticio en la cooperativa de ahorro y credito La Merced LTDA. Ambato. 20. Obtenido de https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3362/1/77516.pdf

Pérez, J., & Veiga, C. (2023). *LA GESTION FINANCIERA DE LA EMPRESA. Análisis y planificación para la toma de decisiones* (Segunda ed.). Madrid: EsicEditorial. Recuperado el 19 de marzo de 2024, de https://www.google.com.ec/books/edition/LA_GESTI%C3%93N_FINANCIERA_DE_LA_EMPRESA/DrbaEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=riesgos+de+la+cartera+de+creditos+2023&pg=PA557&printsec=frontcover

Perez, S. (2021). Una introduccion a las tecnicas de muestreo. Obtenido de https://minerva.usc.es/xmlui/bitstream/handle/10347/28944/P%C3%A9rez_Carballido_Sof%C3%ADa.pdf?sequence=1

Pineda, C. (01 de 2021). Matematicas Financieras II Sexto Semestre. *Guia didactica*. Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/matematicas-financieras-II.pdf

Pinto, C. L. (03 de 2021). Reingenieria del manual de politicas y procedimientos para la concesion de creditos de la Cooperativa de Ahorro y Credito " Union

Cochapamba". *repositorio otavalo*, 15. Recuperado el 08 de 06 de 2024, de https://repositorio.uotavalo.edu.ec/bitstream/52000/667/1/PP-ADM-2021-028.pdf

Proaño, A. G., Lascano, P. L., Arcos, P. M., & Arcos, P. S. (2024). Resiliencia Financiera En Cooperativas Post-Pandemia. Ecuador: SciELa. doi:https://doi.org/10.62131/978-9942-7221-0-2

Red de instituciones financieras de desarrollo. (2022). Segmentación de la cartera de creditos en el Ecuador. *Red de instituciones financieras de desarrollo*, 1-72. Obtenido de https://www.rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-335.pdf

Robles, C. A., & Velasco, P. L. (09 de 2020). Implementacion de metadatos dublin core y protocolos de interoperabilidad para la plataforma cientifica ecuciencia de la Universidad Tecnica del Norte. *repositorio utc*, 35. Recuperado el 11 de 06 de 2024, de https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8614/1/PI-001936.pdf

Rodríguez, J., & Reguant, M. (01 de 07 de 2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovacio i Recerca en Educacio, 13*(2), 6. doi:https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048

Rojas-Salvatierra, W., Chiriboga Mendoza, , M., & Pacheco-Vergara, Javier. (2018). COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN, 2*(3), 5. Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/6858/685872971001.pdf

Roy, G. I., Rivas, R. R., Pérez, R. M., & Palacios, C. L. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *ScieLo, 66*(3). doi:https://doi.org/10.29262/ram.v66i3.651

Siguencia, P. L. (03 de 03 de 2022). Evaluacion a los procesos crediticios de la cooperativa de Ahorro y Credito "Mushuc Runa" Ltda. Agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019. *dspace*, 16. Recuperado el 08 de 06 de 2024, de http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/16675/1/82T01266.pdf

Siguencia, P. L. (03 de 03 de 2022). Evaluacion de los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Credito "Mushuc Runa" Ltda. Agencia Riobanba, provincia de Chimborazo, periodo 2019. *dspace*, 15. Recuperado el 08 de 06 de 2024, de http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/16675/1/82T01266.pdf

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2021). Control Interno. 67. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/CONTROL-INTERNO-03-08-2021_E-1.pdf

Superintendencia de Economia Popular y Solidaria. (2023). MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LAS ASOCIACIONES Y COOPERATIVAS NO FINANCIERAS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA. 29.

Obtenido de https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Manual-de-Control-Interno-para-Organizaciones-del-Sector-No-Financiero_cc.pdf

Tamayo, C. (2023). Tecnicas e instrumentos de investigacion. 4. Obtenido de https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf

Torres, L. M., & Serrano, M. A. (21 de 08 de 2023). Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera de la cooperativa Coosanandresito en la ciudad de Bucaramanga. *repositorio uts*, 30,31,32,33,34. Recuperado el 2024 de 06 de 11, de http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/13321/3%20AVANCE%20F-DC-125%20%20Informe%20Final-firmado.pdf%7D.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, L. Y., & Serrano, M. A. (21 de 08 de 2023). Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera de la cooperativa Coosandresito en la ciudad de Bucaramanga. 25,26. Obtenido de http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/13321/3%20AVANCE%20F-DC-125%20%20Informe%20Final-firmado.pdf%7D.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ugarte, P. A., Guerrero, V. L., Soto, A. S., & Villafuerte, d. l. (29 de 11 de 2021). Gestión de políticas de créditos y la cartera morosa de la COOPACT del Distrito de Tocache San Martin: artículo internacional de literatura. *Sapienza, 2*(4), 3-4. doi:https://doi.org/10.51798/sijis.v2i4.158

Valle, O. A. (2019). Modelo de evaluación de riesgo de crédito en el proceso de concesión de crédito al constructor para instituciones del sistema mutual ecuatoriano. *Universidad Andina*, 96-97. Recuperado el 11 de 06 de 2024, de C:/Users/USER/Downloads/T2935-MFGR-Valle-Modelo.pdf

Violante, M. (09 de 10 de 2020). Así funciona la tasa de interés del crédito hipotecario. Obtenido de https://www.inmuebles24.com/noticias/sabias-que/credito-hipotecario-tasa-de-interes-tipos-inmuebles/

Westreicher, G. (24 de 05 de 2020). Analisis de credito. *Economia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/analisis-de-credito.html

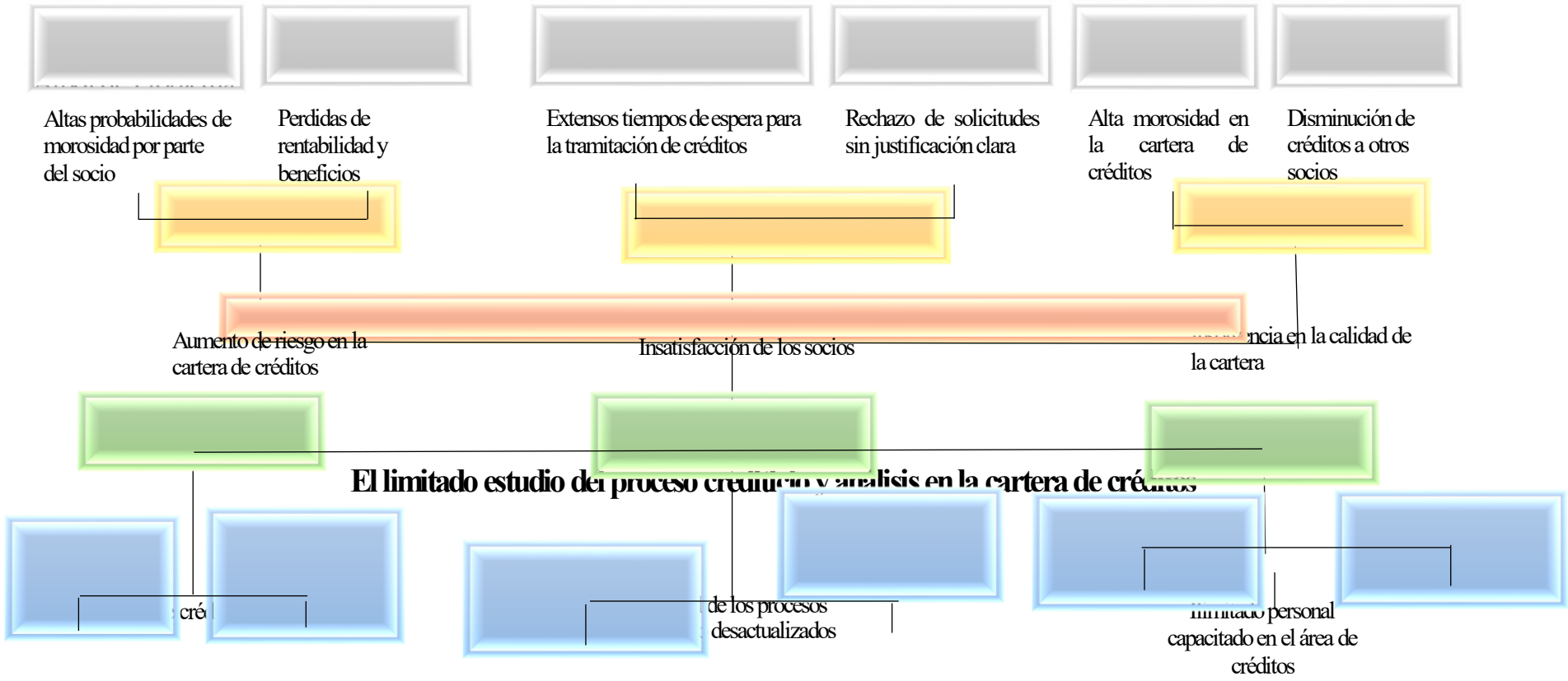
Westreicher, G. (2020). Recursos. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/recurso.html

Zamora, T. (4 de 9 de 2022). Análisis del riesgo de crédito en la COAC San Martín de Tisaleo Ltda. en. 13. Recuperado el 21 de marzo de 2024, de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36254/1/T5576i.pdf

Zevallos, A. A., Maravi, C. A., & Palomino, S. K. (2023). *Estadística y medicina; Un enfoque para principiantes.* Quito: Religación CICSHAL. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Estad%C3%ADstica_y_medicina_Un_enfoque_para/cF7rEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=chi+cuadrado+y+campana+de+gauss&pg=PA30&printsec=frontcover

Anexos

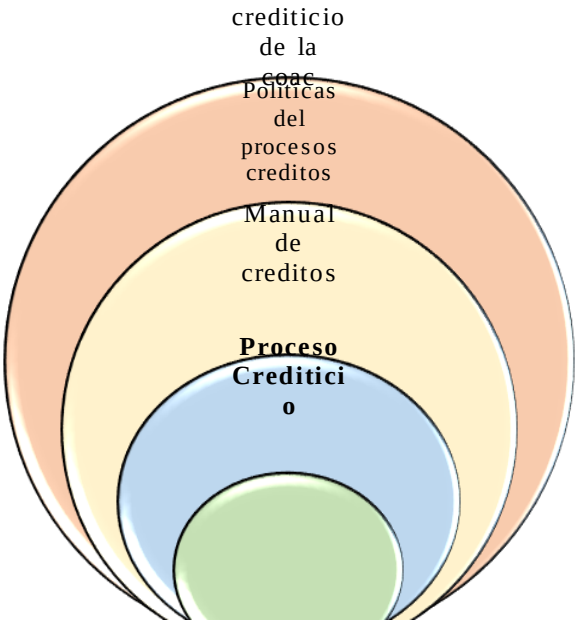
Anexo 1



Anexo 2

Supra ordenación y Subordinación de variables

Supraordenación del Proceso Crediticio



Subordinación del Proceso Crediticio

- Definición del proceso crediticio
- Tramite del proceso crediticio
- Clasificación del proceso crediticio
- Caracteristicas del proceso crediticio

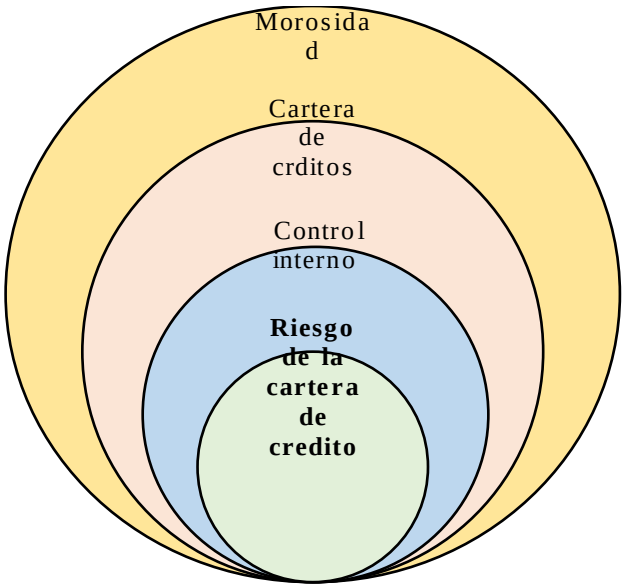
- Definición del manual de creditos
- Caracteristicas del manual de creditos
- Funciones en el manual de creditos
- Beneficios del manual de creditos

- Definición de las politicas del proceso crediticio
- Clases de las politicas de proceso crediticia
- Beneficios de las politicas crediticias
- Principales caracteristicas de las politicas crediticias.

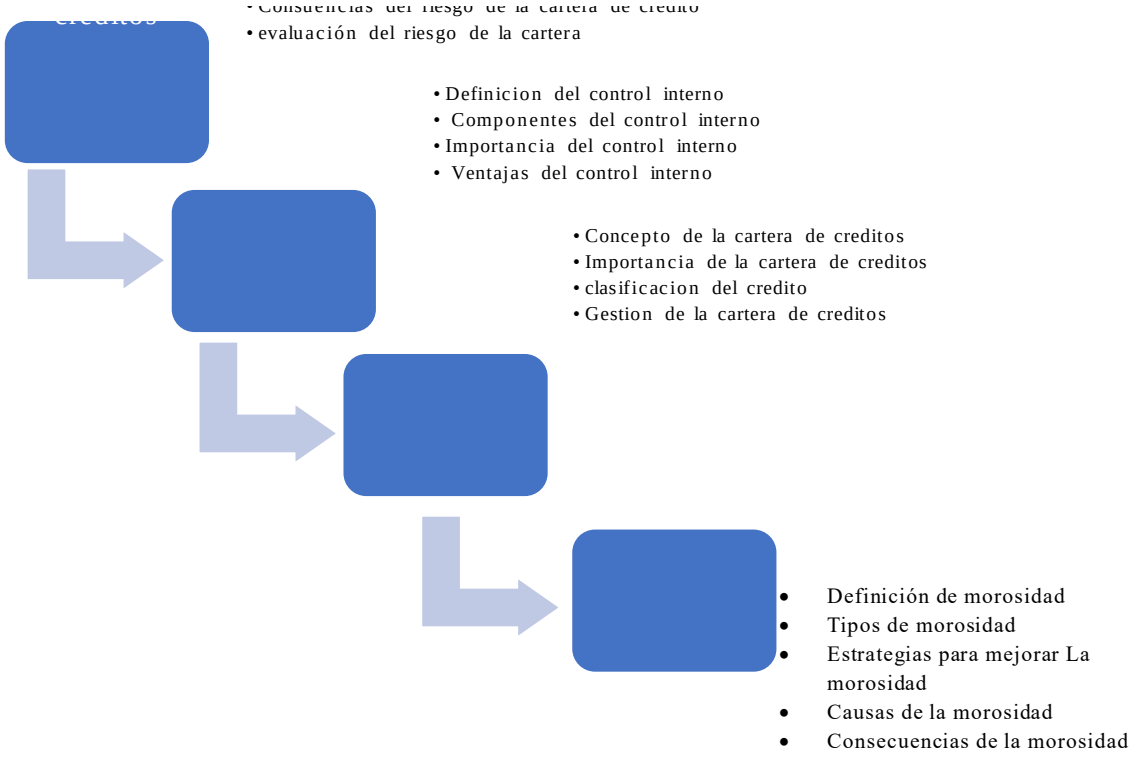
Procedim
crediticio
COA

- Definición de los procedimientos crediticios de la COAC
- Etapas de los procedimientos crediticios de la COAC
- Características de los procedimientos crediticios de la COAC

Supraordenación del Riesgo de la Cartera de Crédito



Subordinación del Riesgo de la cartera de crédito



Anexo 3

RUC

Consulta de RUC

RUC
2091756679001

Razón social
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENAS GALAPAGOS LTDA

Estado contribuyente en el RUC
ACTIVO

Representante legal

Nombre/Razón Social:	JIMENEZ MASAQUIZA BALTAZAR
Identificación:	1802697076

Contribuyente fantasma NO

Contribuyente con transacciones inexistentes NO

Actividad económica principal
ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INSTITUCIONES MONETARIAS DIFERENTES DE LOS BANCOS CENTRALES, COMO: COOPERATIVAS DE CRÉDITO Y ACTIVIDADES DE GIRO POSTAL.

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría
SOCIEDAD	GENERAL	

Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial
SI	SI	NO

Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
2007-09-19	2024-01-30		

Anexo 4

Carta Compromiso

INDIGENAS GALAPAGOS
Cooperativa de Ahorro y Crédito

ANEXO 3

FORMATO DE LA CARTA DE COMPROMISO

CARTA DE COMPROMISO

Ambato, 26/03/2024

Ing. Mba.
José Herrera H.
Presidente de la Unidad de Titulación
Carrera de Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Administrativas
Presente. -

Yo, Tecnólogo. Baltazar Jiménez Masaquiza en mi calidad de Gerente de la Cooperativa de ahorro y crédito indígenas Galápagos, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del trabajo de titulación: " Estudio del proceso crediticio y el análisis de riesgo de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Indígenas Galápagos" propuesto por las estudiante Evelin Mishell Bombón Lagua portadora de la Cédula de Ciudadanía, 1728042928 y Shiri Angelica Caizabanda Caizabanda portadora de la cédula de ciudadanía 1850294412 estudiantes de la carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.

INDIGENAS GALAPAGOS S.A.

Tnlgo. Baltazar Jiménez Masaquiza
1802697076
032485116
0997796693
bmasaquiza72@hotmail.com

Anexo 5

Encuesta sobre el Proceso Crediticio y el Riesgo de la Cartera de Crédito

Instrucciones: Marque con una X lo que corresponda.

I. DATOS INFORMATIVOS													
Nombres y Apellidos		**ESTUDIOS**		**GENERO**		**ETNIA**		**EDAD**		**DISCAPACIDAD**			
		Ninguno		Masculino		Mestizo		20 a 30 años		Visual			
		Ed. Básica		Femenino		Indígena		30 a 40 años		Auditiva			
Cédula		Bachiller		GLBTI		Blanco		40 a 50 años		Física			
Años de labores		Tercer nivel				Montubio		50 a 60 años		Intelectual			
		Cuarto Nivel				Afroecuatoriano		60 en adelante		Psicológica			

II. VARIABLE INDEPENDIENTE PROCESO CREDITICIO \ Manual de Créditos				
Pregunta	No	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿La COAC realiza actualizaciones del manual de créditos para la otorgación de los mismos?				
Cree UD. ¿Qué mediante el manual de créditos se logra optimizar las operaciones crediticias?				
Considera UD. ¿Que el manual de créditos permite brindar un servicio de calidad a los socios?				
¿Cree UD. ¿Que el manual de crédito es de ayuda para reducir el índice de morosidad?				
¿Antes de otorgar el crédito a un socio UD. Revisa las políticas y				

procedimientos que se estipulan en el manual de créditos?				

II. VARIABLE INDEPENDIENTE PROCESO CREDITICIO \ Políticas del proceso de crédito				
Pregunta	No	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿Se estable políticas de créditos que disminuyan el riesgo crediticio en la cooperativa?				
¿La aplicación de las políticas de otorgamiento de crédito a un socio es revisada periódicamente?				
¿Considera UD. ¿Que al cumplir con las políticas del proceso crediticio ayuda a la COAC a tomar mejores decisiones para el desarrollo de la misma?				
¿Se solicita garantías crediticias?				
¿La COAC respeta la tasa de créditos que es establecida para cada segmento por el banco central del Ecuador?				

III. VARIABLE INDEPENDIENTE PROCESO CREDITICIO \ Procedimientos crediticios de la COAC				
Pregunta	No	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿La entidad revisa de forma permanente si se cumple con los procesos establecidos para la otorgación del crédito?				

Considera UD. ¿Que el manejo adecuado de los procesos de otorgación de créditos es indispensable para la estabilidad de la cooperativa?				
Cree UD. ¿Qué es importante que la solicitud de crédito contenga la información requerida?				
¿Se hace obligatorio el proceso de verificación de la información proporcionada por el socio?				
¿Para toda operación de crédito se consulta la situación del cliente en la central de riesgos y otros buros de créditos con el que se maneja la COAC?				

IV. VARIABLE DEPENDIENTE RIESGO DE LA CARTERA DE CREDITO \ Control Interno				
Pregunta	No	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿La COAC realiza periódicamente el control interno para reducir el riesgo de carteras vencidas?				
¿El manejo de la cartera de créditos de la COAC es realizada por personal con experiencia en el área?				
¿Existe un proceso crediticio para aprobar el crédito?				
¿Existe un documento legal para la aprobación de los créditos?				
¿El comité de créditos o jefe de crédito recibe la documentación de acuerdo con los niveles de aprobación?				

V. VARIABLE DEPENDIENTE RIESGO DE LA CARTERA DE CREDITO \ Cartera de créditos

Pregunta	No	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿El proceso de recuperación de la cartera de créditos que se lleva actualmente la COAC es eficiente?				
¿Se monitorea constantemente la cartera de créditos para dar seguimiento de los pagos del deudor?				
¿Se realiza reportes sobre los créditos vencidos y su estado de recuperación?				
¿Dentro de la COAC se establecen parámetros de alerta el control de la cartera de créditos?				
¿Existe rango de recuperación de la cartera de créditos según el tipo de crédito?				

VI. VARIABLE DEPENDIENTE RIESGO DE LA CARTERA DE CREDITO \ Morosidad				
Pregunta	No	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿Se realiza la gestión de mora (visita y cobranza) cuando se retrasa el socio en sus pagos?				
¿Al presentar alta morosidad de un socio se realizan notificación a tiempo?				
¿En caso de morosidad se ofrece al socio la posibilidad de restructurar su crédito?				
¿La COAC ha tenido pérdidas significativas debido a la tasa de morosidad de los clientes?				
¿Se mide la tasa de morosidad en la cooperativa periódicamente por tasas?				

Anexo 6

Validación por expertos



VALORACION DE LA MATRIZ DE CUMPLIMIENTO

A continuación, se presenta el instrumento de recolección de información para ser validado, para ello se solicita que se dé una puntuación de acuerdo con el siguiente detalle de su apariencia del contenido de cada pregunta.

0 = NO CLARO 1 = ALGO CLARO 2 = CLARO

PREGUNTAS	APRECIACION CUALITATIVA			
	Claridad	Congruencia	Contenido	Constructo
Pregunta 1	✓			
Pregunta 2	✓			
Pregunta 3	✓			
Pregunta 4	✓			
Pregunta 5	✓			
Pregunta 6	✓			
Pregunta 7	✓			
Pregunta 8	✓			
Pregunta 9	✓			
Pregunta 10	✓			
Pregunta 11			✓	
Pregunta 12	✓			
Pregunta 13	✓			
Pregunta 14	✓			
Pregunta 15	✓			
Pregunta 16	✓			
Pregunta 17	✓			
Pregunta 18	✓			
Pregunta 19	✓			
Pregunta 20	✓			
Pregunta 21	✓			
Pregunta 22	✓			
Pregunta 23	✓			
Pregunta 24	✓			
Pregunta 25	✓			
Pregunta 26	✓			
Pregunta 27	✓			
Pregunta 28	✓			
Pregunta 29	✓			
Pregunta 30	✓			
Pregunta 31	✓	✓	✓	✓

Recomienda la aplicación:	Si con modificaciones
Observaciones:	Documento 1
Validado por:	Ing David Caisa
Firma:	
Fecha:	14 - 05 - 2024

VALORACION DE LA MATRIZ DE CUMPLIMIENTO

A continuación, se presenta el instrumento de recolección de información para ser validado, para ello se solicita que se dé una puntuación de acuerdo con el siguiente detalle de su apariencia del contenido de cada pregunta.

0 = NO CLARO 1 = ALGO CLARO 2 = CLARO

PREGUNTAS	APRECIACION CUALITATIVA			
	Claridad	Congruencia	Contenido	Constructo
Pregunta 1	2	2	2	2
Pregunta 2	2	2	2	2
Pregunta 3	2	2	2	2
Pregunta 4	2	2	2	2
Pregunta 5	1	1	1	1
Pregunta 6	1	1	1	1
Pregunta 8	2	2	2	2
Pregunta 9	2	2	2	2
Pregunta 10	1	1	1	1
Pregunta 11	2	2	2	2
Pregunta 12	1	1	1	1
Pregunta 13	1	1	1	1
Pregunta 14	2	2	2	2
Pregunta 15	2	2	2	2
Pregunta 16	2	2	2	2
Pregunta 17	2	2	2	2
Pregunta 18	2	2	2	2
Pregunta 19	2	2	2	2
Pregunta 21	2	2	2	2
Pregunta 22	2	2	2	2
Pregunta 23	2	2	2	2
Pregunta 24	2	2	2	2
Pregunta 25	2	2	2	2
Pregunta 26	1	1	1	1
Pregunta 27	1	1	1	1
Pregunta 28	1	1	1	1
Pregunta 29	1	1	1	1
Pregunta 31	2	2	2	2

Recomienda la aplicación:	SI
Observaciones:	Arreglar Pregunta 4. Omitir P6; Corregir P14; Corregir P29; P47 Revisar contenido; P61 corregir; S9, 60, Muy largas.
Validado por:	Ec. LUIS LASCANO
Firma:	
Fecha:	08/05/2024

VALORACION DE LA MATRIZ DE CUMPLIMIENTO

A continuación, se presenta el instrumento de recolección de información para ser validado, para ello se solicita que se dé una puntuación de acuerdo con el siguiente detalle de su apariencia del contenido de cada pregunta.

0 = NO CLARO 1 = ALGO CLARO 2 = CLARO

PREGUNTAS	APRECIACION CUALITATIVA			
	Claridad	Congruencia	Contenido	Constructo
Pregunta 1	2	2	2	2
Pregunta 2	2	2	2	2
Pregunta 3	2	2	2	2
Pregunta 4	2	2	2	2
Pregunta 5	0	0	0	0
Pregunta 6	0	0	0	0
Pregunta 7	0	0	0	0
Pregunta 8	2	2	2	2
Pregunta 9	2	2	2	2
Pregunta 10	2	2	2	2
Pregunta 11	2	2	2	2
Pregunta 12	0	0	0	0
Pregunta 13	2	2	2	2
Pregunta 14	0	0	0	0
Pregunta 15	0	0	0	0
Pregunta 16	2	2	2	2
Pregunta 17	0	0	0	0
Pregunta 18	0	0	0	0
Pregunta 19	0	0	0	0
Pregunta 20	2	2	2	2
Pregunta 21	2	2	2	2
Pregunta 22	2	2	2	2
Pregunta 23	2	2	2	2
Pregunta 24	2	2	2	2
Pregunta 25	0	0	0	0
Pregunta 26	0	0	0	0
Pregunta 27	0	0	0	0
Pregunta 28	0	0	0	0
Pregunta 29	0	0	0	0
Pregunta 30	0	0	0	0

Recomienda la aplicación:	NO
Observaciones:	Averiguar si cooperativa tiene matriz de cumplimiento de crédito
Validado por:	Ec. Enrique Chica
Firma:	
Fecha:	14/05/24