

# **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO**

## **VIDA NUEVA**

**SEDE MATRIZ**



**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA**

**ESTRUCTURACIÓN DE UN PORTAFOLIO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA  
VIRGEN DEL CISNE PARA EL IMPULSO DEL SEGMENTO MICROEMPRESARIAL Y**

**ARTESANAL**

**PRESENTADO POR**

**JÁCOME PILATASIG NELLY FABIANA**

**TUTOR**

**MBA. SEGURA BONILLA ESTEFANI MISHELL**

**FECHA**

**OCTUBRE 2022**

**QUITO – ECUADOR**

---

**Tecnología en Administración de Empresas**

---

**Certificación del Tutor**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Aplicación Práctica con el tema: “Estructuración de un portafolio de crédito en la Cooperativa Virgen Del Cisne para el impulso del segmento micro empresarial y artesanal”, presentado por la ciudadana Jácome Pilatasig Nelly Fabiana, para optar por el título de Tecnólogo en Administración de Empresas, certifico que dicho proyecto ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Quito, del mes de octubre de 2022.

Tutor: Mba. Segura Bonilla Estefani Mishell

C.I.: 175039352-0

---

**Tecnología en Administración de Empresas**

---

**Aprobación del tribunal**

Los miembros del tribunal aprueban Proyecto de Aplicación Práctica, con el tema:  
“Estructuración de un portafolio de crédito en la Cooperativa Virgen Del Cisne para el impulso del segmento micro empresarial y artesanal”, presentado por la ciudadana Jácome Pilatasig Nelly Fabiana, facultada en la Carrera en Tecnología en Administración de Empresas.

Para constancia firman:

---

Ing.

C.I.:

**DOCENTE ISTVN**

---

**Tecnología en Administración de Empresas**

---

**Cesión de Derechos de Autor**

Yo, Jácome Pilatasig Nelly Fabiana portadora de la cédula de ciudadanía 0500281436, facultada de la carrera Tecnología en Administración de Empresas, autora de esta obra certifico y proveo al Instituto Superior Tecnológico Vida Nueva, usar plenamente el contenido del Proyecto de Aplicación Práctica con el tema “Estructuración de un portafolio de crédito en la Cooperativa Virgen Del Cisne para el impulso del segmento micro empresarial y artesanal”, con el objeto de aportar y promover la lectura e investigación, autorizando la publicación de mi proyecto de titulación en la colección digital del repositorio institucional bajo la licencia de Creative Commons: Atribución-NoComercial-SinDerivadas.

En la ciudad de Quito, del mes de octubre de 2022.

---

Jácome Pilatasig Nelly Fabiana

C.I.: 0500281436

### **Dedicatoria**

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo que tengo.

A todos ellos dedico este presente trabajo, porque han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida. Lo que ha contribuido a la concesión de este logro.

Espero contar siempre con su valioso e incondicional apoyo.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradezco Dios por darme sabiduría, salud, vida y la fuerza para terminar mis estudios.

A toda mi familia por apoyarme y enseñarme el verdadero significado del amor, el trabajo, la dedicación y la comprensión.

A mis docentes que compartieron sus conocimientos para mi desarrollo profesional.

## Tabla de Contenidos

Resumen.....	16
Abstract.....	17
Introducción .....	18
Antecedentes.....	20
Justificación.....	22
Objetivos .....	23
Objetivo General .....	23
Objetivos Específicos.....	23
Marco Teórico.....	24
Teoría del crédito según Morales y Morales.....	25
Definición de términos básicos .....	28
Metodología y Desarrollo del Proyecto .....	31
Enfoque de la investigación .....	31
Técnicas de recolección de datos .....	31
Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información .....	32
Variables y definición operacional.....	32
Diseño muestral.....	34
Análisis e interpretación de los datos obtenidos en el instrumento de investigación .....	35
Propuesta.....	62
Importancia de la Gestión Administrativa .....	62
Componentes de la Gestión Administrativa.....	62
Finanzas.....	63

Administración Financiera .....	63
Eficacia de la Gestión Financiera.....	63
Método o Sistema Financiero.....	64
Función del Sistema Financiero .....	64
Elementos del Sistema Financiero .....	65
Organismo de Control.....	67
Sistema Cooperativo .....	67
Alcance del Sistema Cooperativo .....	68
Valores cooperativos.....	68
Las Cooperativas y su Clasificación .....	69
Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC).....	70
Importancia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	70
Cometido que desempeñan las COAC .....	70
Ventajas que ofrecen las COAC .....	71
Servicios que ofrece una cooperativa.....	71
Segmento de las COAC .....	72
Créditos .....	73
Tipo de créditos.....	73
Beneficios.....	75
Reseña Histórica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne .....	75
Misión .....	76
Visión .....	76
Valores .....	76

Principios.....	77
Objetivos .....	77
Características de los productos.....	77
De captación.....	77
Ahorros a la vista.....	77
Ahorro programado .....	78
Cuenta Socio.....	78
Cuenta Manitos.....	78
Cuenta Básica .....	79
Depósito a Plazo Fijo .....	79
Colocación.....	80
Crédito de consumo.....	80
Credi Nómina .....	80
Consumo con garantía DPF.....	81
Consumo AAA .....	81
Micro Emprendedora.....	81
Micro AAA.....	82
Micro Estándar .....	82
Micro Inclusivo .....	82
Microcrédito Agrícola y Ganadero.....	83
Microcrédito Productivo.....	83
Microcrédito Grupal .....	83
Microcrédito Emergente.....	84

Micro Credi Auto .....	84
Inmobiliario.....	84
Crédito Inmobiliario .....	84
Tarjeta de Débito.....	84
Salud.....	84
Servicios cooperativos.....	85
Requerimiento para aperturar una cuenta .....	86
Análisis de los requisitos del socio para otorgar el crédito.....	87
Análisis del ámbito o entorno .....	87
Entorno económico .....	87
Entorno político - legal.....	87
Entorno demográfico.....	88
Competencia.....	88
Análisis FODA.....	89
Objetivos .....	90
Objetivo general .....	90
Objetivos específicos.....	91
Análisis financiero para obtener datos comparativos.....	91
Indicadores financieros .....	96
Sujeto de crédito.....	97
Documentación y garantía.....	97
Restricciones para otorgar créditos .....	98
Plazo crediticio.....	98

Pago crediticio.....	98
Tasa de interés.....	99
Incrementos por mora .....	99
Niveles de aprobación.....	99
Reestructuración de créditos .....	99
Métricas para calificación de microcréditos .....	100
Seguro de desgravamen.....	100
Procedimiento para conceder crédito .....	101
Entrevista con el cliente o socio .....	101
Comprobación de datos.....	101
Corroboración de información en la base de datos .....	102
Capacidad de pago.....	103
Aprobación .....	103
Desembolso y liquidación del crédito .....	104
Comprobación de firmas .....	104
Entrega de documentación al cliente o socio .....	104
Seguimiento del crédito.....	104
Cronograma para dar a conocer los productos que ofrece la cooperativa.....	105
Presupuesto de implementación.....	105
Conclusiones.....	106
Referencias.....	107
Anexos .....	112

## Índice de Figuras

Figura 1 ¿Dentro de que rango de edad se encuentra usted? .....	36
Figura 2 ¿Género?.....	37
Figura 3 ¿De acuerdo a su actividad económica como se define?.....	38
Figura 4 ¿Cuál es su actividad económica actual?.....	39
Figura 5 ¿Qué tiempo lleva realizando esta actividad? .....	41
Figura 6 ¿Qué problemas ha encontrado en estos años de trabajo?.....	42
Figura 7 ¿En el caso de requerir un producto o servicio financiero usted acudiría a? .....	43
Figura 8 ¿Conoce usted acerca de los productos o servicios que ofrece la COAC Virgen del Cisne?.....	45
Figura 9 ¿Generalmente cuales productos utiliza usted de la cooperativa Virgen del Cisne?....	46
Figura 10 ¿Ha tenido usted créditos o inversiones en la cooperativa? .....	47
Figura 11 ¿Cuándo gestiona un crédito cual es la principal limitante para acceder al mismo? .	49
Figura 12 ¿Cuál es el destino del dinero producto del crédito gestionado?.....	50
Figura 13 ¿Cuál es el monto de crédito que cubre sus requerimientos financieros? .....	51
Figura 14 ¿Las formas de pagó adecuadas en función de su microempresa son? .....	53
Figura 15 ¿Cuál sería sus documentos para gestionar un crédito? .....	54
Figura 16 ¿Como usted justifica sus ingresos? .....	55
Figura 17 ¿Tiempo de recibir la respuesta si es o no beneficiario del crédito financiero solicitado? .....	57
Figura 18 ¿Qué me motiva para acceder a un crédito? .....	58
Figura 19 ¿le gustaría periodos de gracia?.....	59
Figura 20 ¿Porque medio se entera usted las noticias?.....	61

Figura 21 Funciones del Sistema Financiero.....	65
Figura 22 Sistema Financiero Ecuador .....	66
Figura 23 Segmento de las COAC.....	73
Figura 24 Balance General Comparativo.....	91

## Índice de Tablas

Tabla 1 Variables y definción operacional .....	33
Tabla 2 ¿Dentro de que rango de edad se encuentra usted? .....	35
Tabla 3 ¿Género? .....	37
Tabla 4 ¿De acuerdo a su actividad económica como se define? .....	38
Tabla 5 ¿Cuál es su actividad económica actual? .....	39
Tabla 6 ¿Qué tiempo lleva realizando esta actividad? .....	40
Tabla 7 ¿Qué problemas ha encontrado en estos años de trabajo? .....	42
Tabla 8 ¿En el caso de requerir un producto o servicio financiero usted acudiría a? .....	43
Tabla 9 ¿Conoce usted acerca de los productos o servicios que ofrece la COAC Virgen del Cisne? .....	44
Tabla 10 ¿Generalmente cuales productos utiliza usted de la cooperativa Virgen del Cisne? ....	46
Tabla 11 ¿Ha tenido usted créditos o inversiones en la cooperativa? .....	47
Tabla 12 ¿Cuándo gestiona un crédito cual es la principal limitante para acceder al mismo? .....	48
Tabla 13 ¿Cuál es el destino del dinero producto del crédito gestionado? .....	50
Tabla 14 ¿Cuál es el monto de crédito que cubre sus requerimientos financieros? .....	51
Tabla 15 ¿Las formas de pagó adecuadas en función de su microempresa son? .....	52
Tabla 16 ¿Cuál sería sus documentos para gestionar un crédito? .....	54
Tabla 17 ¿Como usted justifica sus ingresos? .....	55
Tabla 18 ¿En qué tiempo le gustaría recibir la respuesta si es o no beneficiario del crédito financiero solicitado? .....	56
Tabla 19 ¿Qué me motiva para acceder a un crédito? .....	58
Tabla 20 ¿Le gustaría periodos de gracia? .....	59

Tabla 21 ¿Porque medio se entera usted las noticias? .....	60
Tabla 22 Tasa de interés activas .....	80
Tabla 23 Descripción de la competencia Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne ....	89
Tabla 24 Análisis FODA .....	90
Tabla 25 Balance General.....	93
Tabla 26 Indicadores Financieros .....	96
Tabla 27 Periodo de morosidad establecido en días .....	100
Tabla 28 Tabla de Amortización de Crédito.....	103
Tabla 29 Cronograma dar a conocer los productos y servicios ofertados por la COAC Virgen del Cisne .....	105
Tabla 30 Presupuesto de estructuración del Portafolio de crédito .....	105

## Resumen

Debido a los constantes cambios que sufren los diversos sectores sociales, toda organización se ve en la necesidad de mejorar día a día y cubrir las necesidades de financiamiento del sector microempresaria y artesanal es por esta razón que la finalidad de esta investigación es estructurar un portafolio de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne para impulsar el segmento micro empresarial y artesanal para contribuir en el incremento de créditos en el sector de Guamaní y con ello lograr un incremento en el número de socios, este portafolio fue diseñado para incrementar los ingresos de la Cooperativa dando a conocer a los sectores mencionados los productos y servicios financieros que esta puede otorgar y a la vez solventar el problema de financiación que enfrentan dichos sectores al momento de adquirir un crédito. Para ello se realizó un análisis interno y externo para la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, para la elaboración del mismo se aplicó una encuesta a los socios de la COAC Virgen del Cisne, con el fin de conocer las estrategias que debían aplicarse, se realizó un enfoque mixto ya que se analizaron los datos tanto de manera cualitativa como cuantitativa obteniendo a su vez datos precisos, empleando un enfoque longitudinal ya que se analizaron datos para identificar los cambios que se han dado a través del tiempo transcurrido, también se empleó la investigación explicativa para identificar cuáles fueron las causas y efectos que causaron una variación en el crédito de la COAC Virgen del Cisne.

**Palabras Clave:** Crédito, Interés, Amortización, Capacidad de pago, Pagare, Portafolio, Segmento.

### **Abstract**

Due to the constant changes that the various social sectors are undergoing, every organization is faced with the need to improve day by day and meet the financing needs of the micro-entrepreneurial and artisan sector. The purpose of this research is to structure a credit portfolio in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne to promote the micro-entrepreneurial and artisan segment to contribute to the increase of credits in Guamaní area and thus achieve an increase in the number of members, this portfolio was designed to increase the income of the Cooperative by making known to the mentioned sectors the financial products and services that it can provide and at the same time solve the problem of financing faced by these sectors at the time of acquiring a credit. acquiring a loan. For this purpose, an internal and external analysis was carried out to identify the strengths, opportunities, weaknesses and strengths, opportunities, weaknesses, and threats. The analysis included a survey of the members of the COAC Virgen del Cisne to determine the strategies that should be applied. The approach was a mixed one, since the data were analyzed both qualitatively and quantitatively, obtaining the following information qualitative as well as quantitative, obtaining accurate data, using a longitudinal approach, since data longitudinal approach, since data were analyzed to identify the changes that have occurred over time, and a longitudinal approach was also used, an explanatory research was also used to identify the causes and effects that caused the causes and effects that influence a variation in the credit of the COAC Virgen del Cisne.

**Keywords:** Credit, Interest, Amortization, Payment capacity, Promissory note, Portfolio, Segment.

## **Introducción**

Este trabajo de investigación se realizó con el objetivo de elaborar un portafolio de crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne para impulsar el segmento micro empresarial y artesanal, aplicando diferentes estrategias para dar a conocer los diversos productos y servicios que la cooperativa ofrece a estos sectores y que estos les permitan mejorar su calidad de vida, ya que estos sectores son excluidos por las instituciones financieras, financiar a estos sectores no solo es otorgar el dinero solicitado, es también ayudar comprender que esos fondos mejoran de manera efectiva la calidad de vida de las personas emprendedoras que trabajan cada día por lograr sus objetivos. La finalidad de conceder un crédito trae consigo satisfacer una necesidad otorgando un beneficio mutuo haciendo que ambas partes sean rentables.

Este portafolio será elaborado en la COAC Virgen del Cisne, agencia ubicada en Guamaní, porque esta ofrece créditos para el sector micro empresarial y artesanal, por lo que es importante dar notoriedad de la existencia de este tipo de créditos, ya que el sector económico desconoce de la existencia de los mismo, y a la vez favorecer el desempeño de la institución.

Se considera de gran importancia elaborar un portafolio de crédito ya que este permite dar a conocer si los objetivos propuestos para alcanzar las metas están siendo o no logrados y poder actuar de manera preventiva en caso de que los resultados no estén siendo los esperados.

Se empleó la metodología de la investigación longitudinal ya que esta permite analizar los hechos que acontecieron años anteriores, también se empleó la investigación bibliográfica debido a que esta permite analizar teorías propuestas por varios autores, el enfoque de la investigación está basado en un enfoque mixto ya que los datos fueron analizados de manera cualitativa y cuantitativa. Para la obtención de información se aplicó una encuesta estructurada,

basada en 20 ítems este instrumento se aplicó mediante internet con un enlace de Google Drive a los clientes que fueron tomados en la muestra.

## **Antecedentes**

Toda organización necesita dinero para su crecimiento. Morales y Morales (2014) proponen que el crédito es una prestación monetaria, en la cual una persona se responsabiliza en retornar la suma de dinero solicitada durante un período de tiempo señalado, cumpliendo con las restricciones fijadas para dicho crédito, más intereses y seguros. El término crédito proviene del latín *creditum* que tiene el significado de “cosa confiada” por lo tanto crédito significa confianza.

El crédito se usó en el transcurso de la historia como una herramienta variada, cedido a los diferentes actores de la sociedad para obtener diferentes productos: los campesinos para la adquisición de semillas y pagar sus obligaciones, a las organizaciones para incrementar su capacidad de producción.

Según el Glosario Financiero establecido por BBC NEWS MUNDO (2009) Un crédito es la adquisición de recursos monetarios en tiempo presente, bajo la promesa de devolverlo en el futuro bajo condiciones previamente establecidas.

El crédito en Ecuador se ha convertido en uno de los componentes de mayor trascendencia para su economía. Borja (2018) Refiere al crédito como la función que consiste en mover dinero a las personas productivas, toda actividad gira en torno al dinero, el crédito está orientado hacia el financiamiento de actividades fructíferas, que forman parte del capital de las organizaciones.

En Ecuador la mayoría de organizaciones no tienen la capacidad de financiar sus inversiones con dinero propio, es por ello que recurren al crédito para suplir esta insuficiencia, desde el punto de vista macroeconómico, la política crediticia del gobierno es importante para el crecimiento de la economía del país, el crédito es un componente de gran importancia para el acrecentamiento y progreso de las empresas en el Ecuador.

La carencia del crédito financiero dentro del segmento empresarial y artesanal sobre los créditos de la COAC Virgen del Cisne en la provincia de Pichincha sector Guamaní, impiden el crecimiento en la cartera de socios o clientes, debido que no se logra alcanzar la meta proyectada mensual, por la falta de colocación de créditos e inversiones trayendo consigo el incumplimiento de las proyecciones anuales y mensuales estos resultados afectan a la institución. Por otro lado, también afecta el hecho del desconocimiento acerca del otorgamiento de créditos hacia este sector, otro de los factores que impiden el crecimiento del otorgamiento de créditos es la falta de información.

### **Justificación**

EL presente trabajo de investigación se realizará con el fin de cubrir las necesidades de financiamiento al segmento artesanal del sur de Quito. Mediante la estructuración de un portafolio de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, mismos que contienen productos financieros flexibles en calidad de microcréditos, este tipo de créditos serán dados a notar mediante las redes sociales, perifoneo, aviso puerta a puerta, para que quienes estén interesados puedan conocer los beneficios del producto crediticio ofrecido y obtener beneficios de manera mutua.

La finalidad del mismo es solventar el problema latente con el que se enfrentan los microempresarios y artesanos a la hora de adquirir un crédito financiero, de fácil acceso respaldando con sus garantías respectivas, montos, plazos y tasas de interés ajustadas al micro crédito.

El desarrollo de este trabajo será de ayuda para la sociedad ya que mediante su aplicación se dará a conocer el producto crediticio, con el que se pretende satisfacer la necesidad existente para el crecimiento y desarrollo del sector micro empresarial y artesanal teniendo en cuenta la capacidad de pago de cada una de las personas que demanden un crédito financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Estructurar un portafolio de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne para el impulso del segmento micro empresarial y artesanal del sector Guamaní.

### **Objetivos Específicos**

- Analizar la situación actual del ambiente económico dónde se desarrolle la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, basándose en la observación de hechos económicos establecidos durante los últimos años, analizando la información obtenida de los instrumentos investigativos que permitan desarrollar el proyecto.
- Implementar el diseño de un portafolio de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.
- Establecer actividades publicitarias que permitan la captación y con ello el incremento de socios o clientes de la COAC Virgen del Cisne.

## Marco Teórico

Después de haber realizado el análisis de investigaciones documentadas por varios autores que hacen referencia al tema de investigación con el fin de interpretar como se elabora la estructuración de un portafolio de crédito para el impulso micro empresarial y artesanal se ha contemplado el principio de varios literatos.

Chango y Tipán (2015) manifiestan en su investigación con el título “Estructuración de un portafolio de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito virgen del cisne para el desarrollo del segmento microempresarial de artesanos de la parroquia Eloy Alfaro.” Que el sistema cooperativo a nivel global forma parte de un sistema económico que se ha despuntado en brindar apoyo para el crecimiento de la sociedad y que la mayoría de personas que acceden a un crédito financiero son personas que de escasos recursos económicos; siendo su auge el año 1780 con la revolución industrial, trayendo consigo pobreza. Debido a esta realidad los trabajadores u obreros se asociaron y formaron las cooperativas, mismas que les permitieron acrecentar su situación financiera. En Ecuador estas cooperativas se orientan a prestar servicios financieros al sector popular mediante la estructuración de un portafolio de crédito.

Por otro lado, Santiana (2009) en su trabajo de investigación titulado “Modelo de estructuración de un portafolio de crédito para el segmento agropecuario en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ilalo Ltda.” Refiere que en los principales países de Latinoamérica se han implementado procesos de estructuración de créditos, que han permitido el crecimiento económico de los sectores microempresariales. Toda organización necesita para su desarrollo de apoyo financiero ya que este le permite mejorar su status dándole la oportunidad de mejorar sus técnicas de procesamiento.

Quisaguano (2015) Refiere en su trabajo de investigación titulado “Modelos de gestión financiera para el portafolio de inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de octubre Ltda.” Que las Cooperativas de Ahorro y Crédito diseñan un portafolio de crédito o inversiones con la finalidad de contribuir a la sociedad brindando apoyo financiero a los sectores olvidados por las instituciones financieras bancarias, tanto los créditos como las inversiones son actividades que permiten mejorar la economía de quienes los adquieren.

### **Teoría del crédito según Morales y Morales**

Morales y Morales (2014) manifiestan que el crédito ha sido utilizado a lo largo de la historia como un apercero diverso, en la época Helénica, era empleado por los mercaderes y comisionistas para el progreso de sus organizaciones; en la época romana los usureros tomaban como pago sus tierras si estos no cancelaban sus deudas; durante los siglos XIX y XX se empleó el crédito para la reactivación de la economía.

El crédito es un préstamo de dinero, en el cual una persona está comprometida a realizar la devolución del mismo en un tiempo determinado bajo las condiciones establecidas por el prestamista, es por ello que las instituciones financieras ceden estos recursos a quienes los solicitan mediante un trámite de financiación en la cual se deberá pagar con interés la cantidad de dinero que ha sido solicitada; se considera al crédito como una venta realizada a plazos, el término crédito proviene del latín *creditum*, de *cederé*, que tiene el significado de credulidad, para otorgar un crédito se debe realizar un análisis de la capacidad de pago del usuario que lo solicita, calificar si el crédito y sus intereses serán restituidos en el tiempo establecido.

El crédito también es conocido como capital existente (prestamista o acreedor), y garantía por parte del solicitante o deudor. La garantía puede ser moral, basada en cualidades de la persona, real es decir bienes físicos muebles o inmuebles.

Funciones básicas del crédito que permiten obtener los beneficios siguientes:

- Aumento de consumo, permite a ciertos sectores de la población la adquisición de productos y servicios que con normalidad no los pueden adquirir mediante el pago al contado o inmediato.
- Fomentar el uso de todo tipo de bienes y servicios.
- Incremento y apertura de nuevos mercados, con la dotación de poder adquisitivo a sectores que no cuentan con recursos líquidos para efectuar el pago de contado.
- Crecimiento económico, ya que se incrementa el consumo de productos y servicios que estimulan su producción.
- Poder adquisitivo de capital sin necesidad de poseer otros bienes de equivalencia o sin desprenderse de ellos en el caso de tenerlos.

Al otorgar un crédito se deberá realizar un análisis de la capacidad de pago que tiene la persona que lo solicita, este análisis incluye un perfil que permita distinguir el crédito con su interés respectivo y el tiempo en que este será restituido a la institución financiera; este análisis depende del monto de dinero que el cliente ha solicitado, el crédito es otorgado de acuerdo a la normativa de la institución financiera de conformidad a las condiciones de mercado basado en términos razonables de seguridad, siempre que reúnan las siguientes características:

- Tasa de interés de mercado
- Cobro de comisiones
- Destino de recursos
- Viabilidad del proyecto
- Capacidad de pago del solicitante basado en sus ingresos y egresos

- Garantías
- Estado crediticio o buro de crédito

Cordova y Dávalos (2003) expresan que crédito es “un contrato tácito o expreso que conlleva un doble aspecto, originado, en un préstamo o en una venta a plazos, a través de los que, existe una promesa formal de efectuar el pago” (p. 226). Acuerdo donde ambas partes ganan. Puede decirse que un crédito consiste en dotar de un importe monetario a una persona natural o jurídica con la finalidad de que este mejore las condiciones de su empresa.

Un portafolio de crédito es importante para el crecimiento de las organizaciones. Maldonado y Pazmiño (2008) consideran que la implementación de un portafolio de crédito es fundamental para una administración eficaz, debido a que facultan el monitoreo del riesgo existente en el portafolio, permitiendo establecer políticas para la disminución de pérdidas.

Un crédito se basa en pagar un importe acordado en determinados periodos de tiempo o plazo. Larrea (1978) manifiesta que “el plazo es un tiempo útil o continuo que incluye todos los días, tiempo que se emplea para hacer la devolución de un pago” (p, 336).

Córdova (2012) propone que el crédito es concedido a corto plazo y a largo plazo, a corto plazo, el vencimiento o plazo de devolución inferior a un año; el crédito a largo plazo su vencimiento o plazo de devolución supera un año, generalmente su tiempo máximo de vencimiento es de cinco años.

Cuando un crédito es concedido el deudor deberá comprometerse a pagar cierto interés establecido por la institución financiera. Superintendencia de Bancos (2022) en su glosario de términos define al interés como: “la cantidad de dinero que se pagará en un determinado período de tiempo como retribución al dinero prestado, rendimiento producido por el capital en cierto tiempo.

## **Definición de términos básicos**

### **Estructuración**

Pérez y Gardey (2010), afirman que “una estructuración comprende todas aquellas partes que componen un solo cuerpo, es decir la disposición y el orden de las partes que de un todo” (p.1). Son los pasos que deberán estar debidamente documentados y que se seguirán para lograr una meta.

### **Crédito**

Morales y Morales (2014) refieren que “el crédito es un contrato mediante el cual una persona natural o jurídica adquiere cierta cantidad de dinero, con el (Morales & Morales , 2014)compromiso de devolverlo en un tiempo o plazo definido”.(p.23). Operación de préstamo de recursos económicos basado en una promesa de pago.

### **Interés**

Soto (2009) establece que el “interés es el valor presente de los bienes en función de los bienes futuros”. (p. 228). Importe que debe ser pagado para la obtención de un valor determinado de unidades monetarias de naturaleza inmediata, mismo que se devolverá en un periodo o plazo establecido.

### **Amortización**

Córdova (2012) establece que “la amortización es la técnica financiera a través de la cual se extingue paulatinamente una deuda mediante pagos periódicos”. (p.45). Pago consecutivo de un compromiso crediticio.

### **Amortización Francesa**

Banco Pichincha (2021) en su artículo Educación financiera establece que la “amortización francesa se basa en que el monto de las cuotas mensuales es fijo durante el período definido”. (p.1). La cuota de amortización es igual para todo el periodo del crédito.

### **Amortización Alemana**

Banco Pichincha (2021) en su artículo Educación financiera refiere que “la amortización alemana establece que el valor de las cuotas es variable y disminuyan cada mes hasta cancelar la totalidad de la deuda”. (p.1). La cuota de amortización es variable para todo el período del crédito.

### **Capacidad de pago**

López (2016) menciona que “la capacidad de pago es un indicador que faculta el poder percibir la posibilidad que se tiene para cubrir con obligaciones financieras”. (p.1). Cantidad de recursos monetarios que el socio tiene para cubrir deudas.

### **Garantía Personal**

Superintendencia de Bancos (2022) establece mediante el glosario de términos que “la garantía personal está basada en la credibilidad del deudor”. (p.12). Compromiso contraído por una persona natural o jurídica para solventar sus deudas.

### **Garantía Solidaria**

Superintendencia de Bancos (2022) establece mediante el glosario de términos que “la garantía solidaria, una deuda puede ser pagada por su deudor o por su garante”. (p.12). Se puede exigir a uno, a varios o a todos los garantes el pago total de la deuda.

### **Pagaré**

Caurin (2017) define al pagaré como “un título de crédito que concede un beneficio de cobro al beneficiario del mismo”. (p.1). Promesa incondicional de pago.

### **Micro empresarial**

Flores (2018) define al sector micro empresarial como la organización económica que es administrada por una o más personas consideradas como emprendedoras, en su mayoría en grupos familiares, comprendida de 1 a 15 empleados como máximo, empleando a más de un tercio de la población.

**Portafolio**

Bujan (2018) menciona que “un portafolio es la composición de inversiones que se realizan en una institución financiera, con la finalidad de diversificar la inversión y restringir el riesgo” (p.1). Inversiones realizadas para mejorar el rendimiento financiero de una institución financiera.

**Segmento**

Prieto (2009) establece al “segmento como la distribución de un grupo pequeño de usuarios con características y preferencias similares”. (p.18). Nicho de mercado a quien se dirige todos los esfuerzos para dar a notar los productos o servicios ofertados.

## **Metodología y Desarrollo del Proyecto**

El trabajo actual de investigación se desarrolló mediante una investigación longitudinal debido a que este permite observar los datos obtenidos en el instrumento aplicado en la investigación, la misma que cuenta como factor de relevancia con un cuestionario estructurado basado en 20 ítems que permitieron obtener la información requerida para proponer la estructuración de un portafolio de crédito; la recolección de información se la realizó mediante una encuesta con un formulario de google drive, haciendo uso de la base de datos de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

La investigación también fue de tipo bibliográfica o documental ya que se realizó el análisis de varias teorías propuestas por varios autores, con la finalidad de establecer como se estructura un portafolio de crédito.

### **Enfoque de la investigación**

El estudio está centrado en un enfoque mixto debido a que se analizaron los datos de manera cuantitativa y cualitativa con la finalidad de confirmar los datos obtenidos en la encuesta y obtener datos precisos en la investigación, estos datos permiten proponer estrategias adecuadas.

### **Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas que se emplearon en la recolección de datos fue la encuesta misma que es detallada a continuación:

La encuesta: es una técnica que consiste en la obtención de datos de manera directa de quienes han sido objeto de estudio, la encuesta se encuentra basada en preguntas estructuradas con el objetivo de obtener información acerca de la confianza que tienen los socios al solicitar un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne Agencia Guamaní.

### **Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Como técnicas para el procesamiento de información se utilizó la herramienta de Excel ya que esta permite tabular los datos obtenidos y conocer con precisión valores porcentuales y frecuencia de datos, esta herramienta facilita el análisis de información presentando los datos de manera organizada.

### **Variables y definición operacional**

Para el desarrollo de la presente investigación se identificó la variable independiente, para percibir los factores que intervienen en la estructuración del portafolio de crédito que la organización implementará. La variable dependiente que estará establecida por el segmento micro empresarial y artesanal a quien se dará a conocer los productos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne oferta.

Variable independiente: Portafolio de Crédito

Variable Dependiente: Micro empresarial y Artesanal

**Tabla 1**

## Variables y definción operacional

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Ítem
Variable Independiente:	Muñoz y Saldaña y Becerra (2003) Portafolio de crédito es un conjunto de activos financieros, que buscan obtener objetivos propuestos para incrementar su rendimiento (p.21).	Plazo Interés Cuotas Capacidad de pago	Cuantitativo Cuantitativo Cuantitativo Cuantitativo	Encuesta	Cuestionario
Variable Dependiente: Micro empresarial y Artesanal	Flores (2018) Microempresa operada por una familia, organizaciones económicas populares (p.3).	Garantías	Cuantitativo	Encuesta	Cuestionario

*Nota.* La tabla representa las variables y definición operacional que se empleó en el desarrollo del proyecto de aplicación práctica.

## Diseño muestral

**Población:** Conjunto de elementos, individuos, fenómenos, cosas, actos, área geográfica, que reúnen las características que se pretenden estudiar o Grupo entero que motiva el estudio.

Los socios de la cooperativa en la actualidad son 50.000, entre los cuales están el 60% en género femenino y el 40% en género masculino.

**Población finita:** cuando se conoce su número; se puede construir un marco muestral.

**Población infinita:** Cuando no se conoce su número / no se tiene la posibilidad de construir un marco muestral.

**Muestra:** Subconjunto de la población que es representativa, se la determina a través del muestreo.

Datos reales de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne de la Agencia Guamaní.

Estimar el tamaño de la muestra en la agencia Guamaní donde existe 50000 (población) cuenta ahorristas, se quiere conocer (muestra) las personas que realizan créditos en la Cooperativa de ahorro y Crédito Virgen del Cisne agencia Guamaní. Con un nivel de confianza de 95% y con un margen de error del 5%.

$n$  = Tamaño de la muestra.

$N$  = Tamaño de la población = 50000

$P$  = Probabilidades de éxito = 50% = 0.5

$Q$  = Probabilidad de fracaso = 50% = 0.5

$e^2$  = error = 5% = 0.05

$z^2$  = valor constante mediante la confianza.

$$n = \frac{Z^2 pq N}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(50.000)}{(0.05)^2(50.000) + (0.5)(0.5)(1.96)^2}$$

$$n = \frac{48020}{124.9975 + 09604}$$

$$n = \frac{48020}{125.9579}$$

$$n = 381 \text{ Encuestas}$$

Según Question Pro (2022)

### **Análisis e interpretación de los datos obtenidos en el instrumento de investigación**

**Tabla 2**

*¿Dentro de que rango de edad se encuentra usted?*

<i>¿Dentro de qué rango de edad se encuentra?</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
18 a 30	229	60%
31 a 50	127	33,3%
51 a 65	25	7%
Total	381	100%

*Nota.* La tabla 2 representa los datos obtenidos en la interrogante de generales del instrumento aplicado.

**Figura 1**

*¿Dentro de que rango de edad se encuentra usted?*



*Nota.* La figura 1 representa los datos porcentuales obtenidos en la interrogante de tipo general del instrumento aplicado.

**Análisis**

Acorde a los datos obtenidos en la pregunta se puede evidenciar que el 60% de los encuestados tiene un promedio de 18 a 30 años, el 33.3% tiene una edad promedio de 31 a 50 años finalmente hay un grupo con una edad de 51 a 65 años.

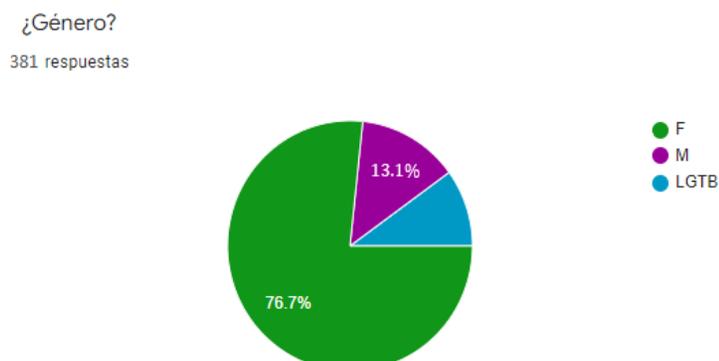
**Interpretación**

De acuerdo a los datos tabulados en la tabla y representados en la figura se identifica que 229 personas tienen una edad muy buena para contraer un crédito, debido a que tienen todo el ímpetu para trabajar por lograr sus objetivos.

**Tabla 3***¿Género?*

<i>¿Género?</i>	Frecuencia	Porcentaje
F	293	76,7%
M	50	13,1%
LGTB	39	10,2%
Total	382	100%

*Nota.* La tabla 3 representa los datos obtenidos en la segunda interrogante de tipo general del instrumento aplicado.

**Figura 2***¿Género?*

*Nota.* La presente figura representa el porcentaje de respuestas del segundo interrogante general.

### **Análisis**

La figura presente muestra que el 76.7% de los encuestados es de género femenino, el 13.1% son de género masculino, finalmente existe un grupo pequeño que se denomina LGTB

### **Interpretación**

La mayoría de persona emprendedoras del sector son mujeres como se identifica en la tabla son 293 mujeres las que participan del mercado, por lo que es importante brindarle mayor

importancia a este grupo, sin dejar de lado los dos grupos de emprendedores de género masculino y LGTB.

**Tabla 4**

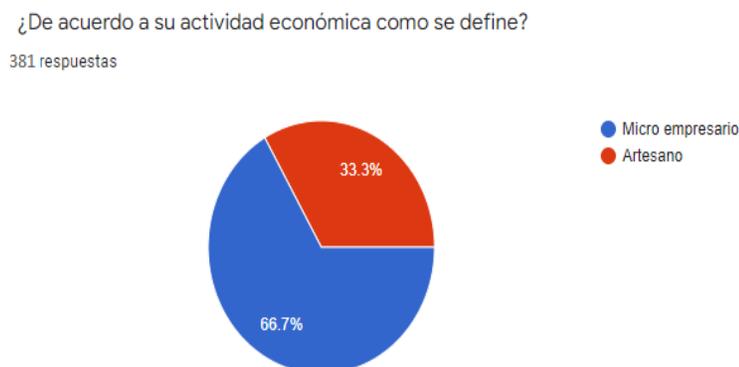
*¿De acuerdo a su actividad económica como se define?*

¿De acuerdo a su actividad económica como se define?		
	Frecuencia	Porcentaje
Micro empresario	254	66,7%
Artesano	127	33,3%
Total	381	100%

*Nota.* La presente tabla representa los datos obtenidos en la tercera pregunta de tipo general aplicada en la investigación.

**Figura 3**

*¿De acuerdo a su actividad económica como se define?*



*Nota.* La figura presente representa los datos porcentuales obtenidos en la tercera interrogante de tipo general.

### **Análisis**

La figura presente da a conocer que el 66,7% de los encuestados se identifica como Micro empresario y el 33,3% de los encuestados se identifica como artesano.

## Interpretación

La mayoría de encuestados como se identifica en la tabla y figura son 254 identificados como microempresarios y 127 de ellos son artesanos, es importante brindar atención a estos dos sectores.

**Tabla 5**

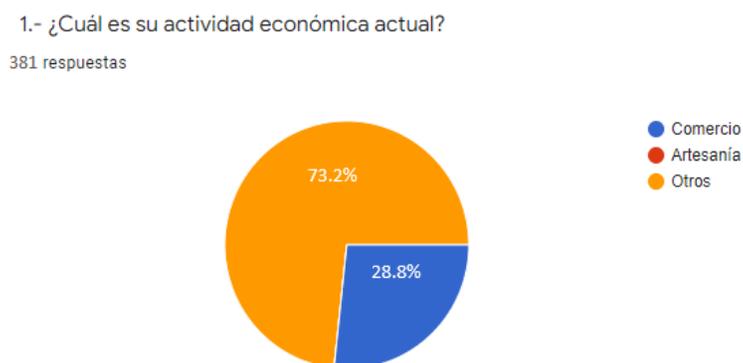
*¿Cuál es su actividad económica actual?*

1.- ¿Cuál es la su actividad económica actual?		
	Frecuencia	Porcentaje
Comerciante	102	26,8%
Artesano		
Otros	279	73,2%
Total	381	100%

*Nota.* La presente tabla recopila los datos obtenidos en la primera interrogante específica.

**Figura 4**

*¿Cuál es su actividad económica actual?*



*Nota.* La figura presente representa los datos porcentuales obtenidos en la primera interrogante específica.

### **Análisis**

La figura permite identificar que el 73,25 de los encuestados refiere que su actividad económica es otros, por otro lado, se identifica que la actividad actual del 28,8% son comerciantes.

### **Interpretación**

Como se identifica en la tabla presente 279 persona se dedican a actividades que no son ni la artesanía ni el comercio, por lo que importante trabajar con este mercado.

### **Tabla 6**

*¿Qué tiempo lleva realizando esta actividad?*

2.- ¿Qué tiempo lleva realizando esta actividad?		
	Frecuencia	Porcentaje
Hasta 1 año	152	39,9%
De 1 a 3 años	77	20,2%
De 3 a 5 años	88	23,1%
Hasta 5 años	64	16,8%
Total	381	100%

*Nota.* La presenta tabla representa la recopilación de datos obtenidos en la segunda interrogante de tipo especifica.

## Figura 5

*¿Qué tiempo lleva realizando esta actividad?*



*Nota.* La figura presente representa los datos porcentuales de la segunda interrogante de tipo específico.

### **Análisis**

Es posible identificar acorde a la figura que el 39.9% de los encuestados manifiesta que lleva un año participando de su actividad económica, el 20,2% lleva de 1 año hasta 3 años participando en el mercado, el 23,1% lleva una participación activa de 3 a 5 años.

### **Interpretación**

En su mayoría las personas que mantienen sus actividades económicas más de un año pueden fácilmente acceder a un crédito que les permita mejorar sus rendimientos.

**Tabla 7**

*¿Qué problemas ha encontrado en estos años de trabajo?*

3.- ¿Qué problemas ha encontrado en estos años de trabajo?		
	Frecuencia	Porcentaje
Baja de ventas por pandemia	229	60,10%
Falta de experiencia	51	13,39%
Precios no cubren con los gastos del negocio	24	6,30%
Falta de capital	77	20,21%
Total	381	100%

*Nota.* La tabla presenta representa los datos obtenidos en la tercera interrogante de tipo específico.

**Figura 6**

*¿Qué problemas ha encontrado en estos años de trabajo?*



*Nota.* La figura presente representa los datos porcentuales obtenidos en la tercera interrogante de tipo específica.

### **Análisis**

La presente figura permite identificar que en estos años de trabajo se han encontrado con problemas de baja en ventas por la pandemia en un 60,10%, la falta de experiencia en un

13.39%, problemas por falta de capital en 20,21% y el 6,30% de los encuestados manifiesta que los precios no cubren con los gastos del negocio.

### Interpretación

Es importante reconocer que la pandemia fue un factor que tuvo gran influencia en el desarrollo y crecimiento de los emprendimientos, es importante que se realice una capacitación a todos estos sectores para que puedan manejar adecuadamente sus recursos y generar ganancias.

**Tabla 8**

*¿En el caso de requerir un producto o servicio financiero usted acudiría a?*

4.- ¿En el caso de requerir un producto o servicio financiero usted acudiría a?		
	Frecuencia	Porcentaje
Cooperativa	342	90%
Bancos	38	10%
Cajas Comunales		
Otros		
Total	380	100%

*Nota.* La presenta tabla representa los datos obtenidos en la cuarta interrogante de tipo especifica.

**Figura 7**

*¿En el caso de requerir un producto o servicio financiero usted acudiría a?*



*Nota.* La figura presenta representa los datos porcentuales obtenidos en la cuarta interrogante de tipo especifica.

### **Análisis**

La presente figura muestra que el 90% de la población encuestada adquiere sus servicios financieros mediante Cooperativa y el 10% en bancos.

### **Interpretación**

Es importante trabajar con este grupo de personas ya que son personas que conocen acerca de los servicios que se ofrecen en la cooperativa y también es importante dar a conocer acerca de los servicios que la cooperativa ofrece a ese grupo de 38 personas que realizan créditos con bancos.

### **Tabla 9**

*¿Conoce usted acerca de los productos o servicios que ofrece la COAC Virgen del Cisne?*

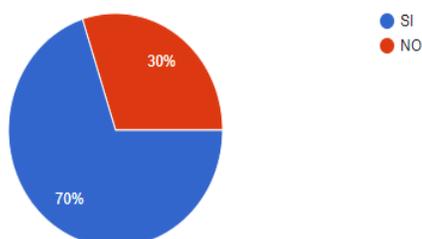
5.- ¿Conoce usted acerca de los productos o servicios que ofrece la COAC Virgen del Cisne?		
	Frecuencia	Porcentaje
SI	267	70%
NO	114	30%
Total	381	100%

*Nota.* La presente tabla representa los datos obtenidos en la quinta interrogante de tipo específica.

**Figura 8**

*¿Conoce usted acerca de los productos o servicios que ofrece la COAC Virgen del Cisne?*

5.- ¿Conoce usted acerca de los productos o servicios que ofrece la COAC Virgen del Cisne?  
381 respuestas



*Nota.* La presente figura representa los datos porcentuales obtenidos en la quinta interrogante de tipo específica.

**Análisis**

La figura presente permite identificar que el 70% de encuestados conoce acerca de los productos y servicios ofrecidos por la COAC Virgen del Cisne y que el 30% de encuestados no conoce acerca de ellos.

**Interpretación**

Es importante trabajar con el sector conformado por 114 personas contabilizados en la tabla, ya que este sector no conoce acerca de los productos y servicios que se ofertan en la COAC Virgen del Cisne ya que es un grupo de importancia.

**Tabla 10**

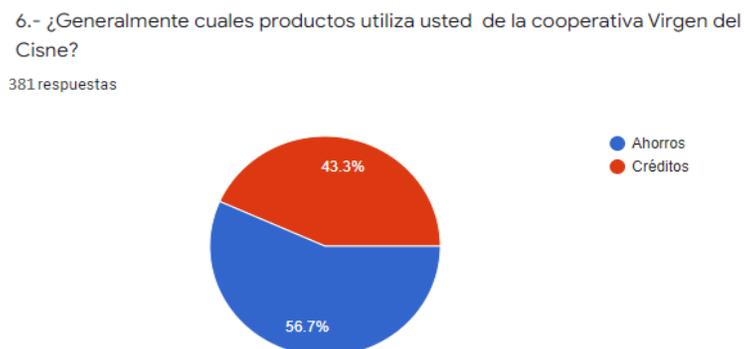
*¿Generalmente cuales productos utiliza usted de la cooperativa Virgen del Cisne?*

6.- ¿Generalmente cuales productos utiliza usted de la cooperativa Virgen del Cisne?		
	Frecuencia	Porcentaje
Ahorros	216	56,7%
Créditos	165	43,3%
Total	381	100%

*Nota.* La tabla presente representa los datos obtenidos en la sexta interrogante de tipo especifica.

**Figura 9**

*¿Generalmente cuales productos utiliza usted de la cooperativa Virgen del Cisne?*



*Nota.* La presente figura representa los datos porcentuales obtenidos en la sexta interrogante de tipo especifica.

### **Análisis**

La presente figura permite evidenciar que el 56,7% de los encuestados utiliza los productos de ahorro, y el 43,3% de los encuestados hace uso de los créditos ofrecidos por la cooperativa.

## Interpretación

Como se evidencia en la tabla presente y figura todos los encuestados hacen uso de los productos ofrecidos por la cooperativa.

**Tabla 11**

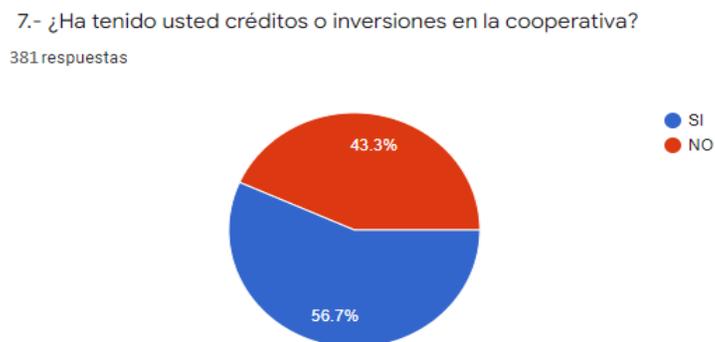
*¿Ha tenido usted créditos o inversiones en la cooperativa?*

7.- ¿Ha tenido usted créditos o inversiones en la cooperativa?		
	Frecuencia	Porcentaje
SI	216	56,7%
NO	165	43,3%
Total	381	100%

*Nota.* La presenta tabla representa los datos obtenidos en la interrogante 7 de tipo específica.

**Figura 10**

*¿Ha tenido usted créditos o inversiones en la cooperativa?*



*Nota.* La figura presente representa los datos porcentuales obtenidos en la interrogante 7 de tipo específica.

### **Análisis**

La figura presente evidencia que el 56,7% de los encuestados realiza actividades de ahorro y crédito en la cooperativa, mientras que el 43,3% de los encuestados no ha realizado créditos ni inversiones.

### **Interpretación**

Como se expresa en la presente tabla se debe trabajar con las 165 personas que no han realizado ni créditos o inversiones en la cooperativa ya que estos representan un 43,3%.

**Tabla 12**

*¿Cuándo gestiona un crédito cual es la principal limitante para acceder al mismo?*

8.- ¿Cuándo gestiona un crédito cual es la principal limitante para acceder al mismo?		
	Frecuencia	Porcentaje
No dispone del dinero para el encaje	38	10,0%
No dispone de garantía	165	43,3%
No puede acceder al monto que necesita	75	19,7%
Las tasas de interés son altas	103	27,0%
Total	381	100%

*Nota.* La presente tabla representa los datos obtenidos en la interrogante 8 de tipo específica.

## Figura 11

*¿Cuándo gestiona un crédito cual es la principal limitante para acceder al mismo?*



*Nota.* La figura representa los datos porcentuales obtenidos en la interrogante 8 de tipo específica.

### **Análisis**

Acorde a la Figura es posible identificar que el 43,3% de los encuestados con la limitante de que no dispone de garantía para acceder a un crédito, el 27% manifiesta que las tasas de interés son altas, el 19,7% manifiesta que una de las limitantes es que no pueden acceder al monto económico que necesitan, por otro lado, se encontró que el 10% de los encuestados no tiene disponibilidad de dinero para el encaje.

### **Interpretación**

Es importante tener en cuenta todos estos limitantes, para poder ayudar a los socios con una alternativa justa y adecuada para brindarles el apoyo que necesitan.

**Tabla 13**

*¿Cuál es el destino del dinero producto del crédito gestionado?*

9.- ¿Cuál es el destino del dinero producto del crédito gestionado?		
	Frecuencia	Porcentaje
Compra de inversión de materia prima	152	39,9%
Adquisición y mejora de maquinaria	51	13,4%
Compra de otros activos	178	46,7%
Total	381	100%

*Nota.* La presenta tabla representa los datos obtenidos en la interrogante 9 de tipo específica.

**Figura 12**

*¿Cuál es el destino del dinero producto del crédito gestionado?*



*Nota.* La figura presente representa los datos porcentuales obtenidos en la interrogante 9 de tipo específica.

### **Análisis**

La figura presente permite evidenciar que el 46,7% de los encuestados menciona que el dinero que obtiene producto de un crédito lo emplea para la compra de otros activos, el 39,9% de los encuestados sostiene que utiliza estos fondos para la compra o inversión en materia prima, el 13,4% de los encuestados lo emplea para la adquisición y mejora de maquinaria.

## Interpretación

Los encuestados hacen uso del dinero adquirido en el crédito para mejorar sus negocios y con ello mejorar su estilo de vida.

**Tabla 14**

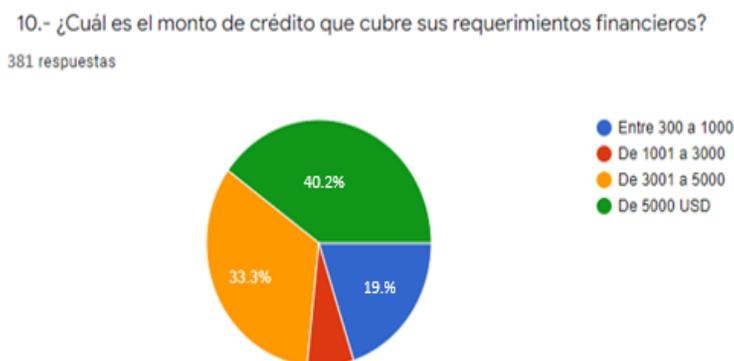
*¿Cuál es el monto de crédito que cubre sus requerimientos financieros?*

10.- ¿Cuál es el monto de crédito que cubre sus requerimientos financieros?		
	Frecuencia	Porcentaje
Entre 300 a 1000	76	19,9%
De 1001 a 3000	25	6,6%
De 3001 a 5000	127	33,3%
De 5000 USD	153	40,2%
Total	381	100%

*Nota.* La tabla representa los datos obtenidos en la interrogante 10 de tipo específica.

**Figura 13**

*¿Cuál es el monto de crédito que cubre sus requerimientos financieros?*



*Nota.* La figura actual representa los datos porcentuales obtenidos en la interrogante 10 de tipo específica.

### **Análisis**

La presente figura permite identificar que el 40,2% de los encuestados manifiesta que el monto de crédito que le permite cubrir sus requerimientos financieros es de \$5.000, el 33,3% menciona que con una cantidad de \$3.001 puede cubrir sus necesidades, mientras que el 19% de los encuestados cubre sus requerimientos financieros con una cantidad monetaria que va desde los \$300 a 1.000 dólares, y el 6,6% de encuestados manifiesta que necesita de \$1.001 hasta 3.000 dólares para cubrir sus requerimientos financieros.

### **Interpretación**

Los datos tabulados en la tabla permiten identificar que los valores que son requeridos por los encuestados van desde los \$300 hasta los \$5.000

### **Tabla 15**

*¿Las formas de pago adecuadas en función de su microempresa son?*

11.- ¿Las formas de pago adecuadas en función de su microempresa son?		
	Frecuencia	Porcentaje
Semanal	38	10,0%
Mensual	330	86,6%
Bimensual		
Trimestral	13	3,4%
Total	381	100%

*Nota.* la tabla representa los datos obtenidos en la interrogante 11 de tipo específica.

## Figura 14

*¿Las formas de pago adecuadas en función de su microempresa son?*



*Nota.* La figura presenta los datos porcentuales obtenidos en la interrogante 11 de tipo específica.

### **Análisis**

La presente figura permite identificar que el 86,6% de los encuestados consideran que las formas de pago adecuadas en función de su microempresa son pagos mensuales, el 10% de los encuestados afirma que su método adecuado de pago es semanal, mientras que el 3,4% de los encuestados afirma que su método adecuado de pago es trimestral.

### **Interpretación**

Se deberá tener en cuenta todos los métodos de pago para brindar un servicio acorde a las necesidades de los socios o clientes. Ya que cada uno maneja de manera diversa sus ingresos.

**Tabla 16**

*¿Cuál sería sus documentos para gestionar un crédito?*

12.- ¿Cuál sería sus documentos para gestionar un crédito?		
	Frecuencia	Porcentaje
Garante	140	36,7%
Escritura e impuesto predial	102	26,8%
RUC	24	6,3%
Matricula vehicular	115	30,2%
Total	381	100%

*Nota.* La tabla representa los datos obtenidos en la interrogante 12 de tipo específica.

**Figura 15**

*¿Cuál sería sus documentos para gestionar un crédito?*



*Nota.* La presenta figura representa los datos porcentuales obtenidos en la interrogante 12 de tipo específica.

### **Análisis**

De acuerdo a los datos obtenidos en la figura es posible identificar que el 36,7% de los encuestados hace uso de un garante para acceder a un crédito, el 30,2% hace uso de la matricula vehicular para acceder a un crédito, el 26,8% de los encuestados asegura que emplea su escritura

e impuesto predial para gestionar un crédito, mientras que el 6,3% de los encuestados hace uso de su RUC para gestiona su crédito.

### Interpretación

Cada uno de los encuestados emplea documentos que le permiten acceder a créditos y que son parte de su giro de negocio.

**Tabla 17**

*¿Como usted justifica sus ingresos?*

13.- ¿Como usted justifica sus ingresos?		
	Frecuencia	Porcentaje
RIMPE	115	30%
Facturas	191	50%
Declaración de impuestos	75	20%
Total	381	100%

*Nota.* La tabla representa los datos obtenidos en la interrogante 13 de tipo específica.

**Figura 16**

*¿Como usted justifica sus ingresos?*



*Nota.* La presente figura representa los datos porcentuales obtenidos en la interrogante 13 de tipo específica.

### **Análisis**

La presente figura permite dar a conocer que el 50% de los encuestados justifica sus ingresos mediante facturas, el 30% de encuestados afirma que justifica sus ingresos mediante la declaración de sus impuestos, el 20% de los encuestados afirma que justifica sus ingresos mediante el régimen RIMPE.

### **Interpretación**

Cada uno de los encuestados justifica sus ingresos de manera legal acorde al reglamento que rige el país.

### **Tabla 18**

*¿En qué tiempo le gustaría recibir la respuesta si es o no beneficiario del crédito financiero solicitado?*

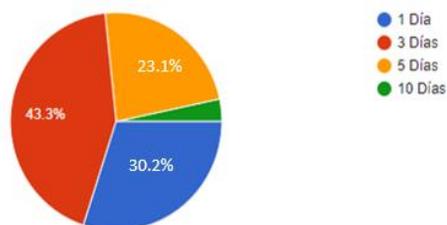
14.- ¿En qué tiempo le gustaría recibir la respuesta si es o no beneficiario del crédito financiero solicitado?		
	Frecuencia	Porcentaje
1 Día	115	30,2%
3 Días	165	43,3%
5 Días	88	23,1%
10 Días	13	3,4%
Total	381	100%

*Nota.* La tabla representa los datos obtenidos en la interrogante 14 de tipo específica.

## Figura 17

*¿Tiempo de recibir la respuesta si es o no beneficiario del crédito financiero solicitado?*

14.- ¿En qué tiempo le gustaría recibir la respuesta si es o no beneficiario del crédito financiero solicitado?  
381 respuestas



*Nota.* La figura presente representa los datos porcentuales obtenidos en la interrogante 14 de tipo específica.

### **Análisis**

Acorde a los datos obtenidos en la presente figura el 43,3% de los encuestados le gustaría tener una respuesta acerca de si es o no beneficiario de crédito en el lapso de 3 días, el 30,2% de los encuestados le gustaría recibir su respuesta en un periodo de 1 día,

### **Interpretación**

La presente tabla permite conocer que es importante dar una respuesta con la mayor rapidez posible para que los solicitantes estén satisfechos con el tiempo de respuesta acerca de ser o no beneficiario de crédito.

**Tabla 19**

*¿Qué me motiva para acceder a un crédito?*

15.- ¿Qué me motiva para acceder a un crédito?		
	Frecuencia	Porcentaje
Tasa de interés	279	73,2%
Tramitología	38	10,0%
Obsequio	13	3,4%
Tiempo de pago	51	13,4%
Total	381	100%

*Nota.* La presente tabla representa los datos obtenidos en la interrogante 15 de tipo específica.

**Figura 18**

*¿Qué me motiva para acceder a un crédito?*



*Nota.* La actual figura representa los datos porcentuales obtenidos en la interrogante 15 de tipo específica.

### **Análisis**

La presente figura permite identificar que el 73% de los encuestados le motiva la tasa de interés a la hora de adquirir un crédito, el 13,4% de los encuestados afirma que el tiempo de pago es una motivación para acceder a un crédito, el 10% de encuestados asegura que lo que le motiva

a adquirir un crédito es la tramitología, mientras que el 3,4% de encuestados le motivan los obsequios brindados por acceder a un crédito.

### Interpretación

Los encuestados consideran que todas las opciones sugeridas son importantes para ellos a la hora de acceder a un crédito, por tanto, todos son considerados importantes a la hora de ofrecer un crédito.

**Tabla 20**

*¿Le gustaría periodos de gracia?*

16.- ¿le gustaría periodos de gracia?		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	317	83,2%
No	64	16,8%
Total	381	100%

*Nota.* La actual tabla representa los datos obtenidos en la interrogante 16 de tipo específica.

**Figura 19**

*¿le gustaría periodos de gracia?*



*Nota.* La presente figura representa los datos porcentuales obtenidos en la interrogante 16 de tipo específica.

### **Análisis**

La presente figura permite identificar que el 83,2% de los encuestados le gustaría recibir periodos de gracia en sus pagos y el 16,8% de los encuestados no le interesa los periodos de gracia.

### **Interpretación**

En la presente tabla y figura se evidencia que a los clientes les gustaría recibir periodos de gracias en sus créditos, es por ello que se dará a los clientes cierto tiempo para empezar a pagar sus créditos.

### **Tabla 21**

*¿Porque medio se entera usted las noticias?*

17.- ¿Porque medio se entera usted las noticias?		
	Frecuencia	Porcentaje
Radio	25	6,6%
Televisión	64	16,8%
Comercio	13	3,4%
Redes sociales	254	66,7%
Volantes informativos	25	6,6%
Revistas		
Total	381	100%

*Nota.* La tabla actual representa los datos obtenidos en la interrogante 17 de tipo específica.

## Figura 20

*¿Porque medio se entera usted las noticias?*



*Nota.* La actual figura representa los datos porcentuales obtenidos en la interrogante 17 de tipo específica.

### **Análisis**

Acorde a los datos obtenidos en la figura, en la presente interrogante es posible identificar que el 66,7% de los encuestados recibe noticias mediante redes sociales, el 16,8% de los encuestados recibe noticias mediante medios televisivos, el 6,6% de los encuestados se entera de las noticias mediante radio, el 6,6% de encuestados se entera de las noticias mediante revistas, únicamente un 3,4% de encuestados recibe noticias en el comercio.

### **Interpretación**

Acorde a los datos obtenidos en la tabla es posible conocer los productos ofrecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne son las redes sociales ya que esta tiene mayor relevancia para los clientes.

## **Propuesta**

### **Importancia de la Gestión Administrativa**

La gestión administrativa es una de las funciones de mayor importancia dentro de las organizaciones, debido a que esta es la encargada de manejar eficazmente cada uno de los recursos con los que cuenta la empresa y de evaluar respectivamente el desempeño de la misma. (Marcó et al., 2016) la gestión administrativa se aplica en todo tipo de organización, en las diversas áreas de trabajo y en todos sus niveles, con la finalidad de incrementar la rentabilidad de la organización, en cada uno de los niveles de la organización existe un conjunto de funciones con relación a la ejecución de la administración.

### **Componentes de la Gestión Administrativa**

Los componentes de la gestión administrativa se basan en cuatro etapas que forman parte del ciclo administrativo. Estas etapas están estrechamente relacionadas ya que interactúan de manera dinámica formando el proceso administrativo. (Marcó et al., 2016) esto conlleva que a medida que se pone en marcha el proceso, el resultado de este retroalimenta el próximo ciclo.

**Planificación:** función con la cual se da inicio al ciclo, se determinan los fundamentos que guiarán acciones futuras, se definen objetivos que se desean alcanzar y los pasos que deberán seguirse para alcanzarlos.

**Organización:** es la segunda fase para continuar con el ciclo, aquí se distribuye y agrupa el trabajo coordinando las tareas de manera eficiente, delegando responsabilidades a cada uno de los integrantes de la organización.

**Dirección:** es la conducción de la organización hacia el logro de alcanzar los objetivos planteados, se pone en acción las diversas estrategias establecidas para cada área de la organización.

Control: el control es ejercido con el fin de comprobar los resultados obtenidos mediante la toma de acción en las actividades establecidas para alcanzar los objetivos establecidos. Y con ello lograr la identificación de errores y tomar las medidas correctivas.

## **Finanzas**

Las finanzas en economía se encargan de estudiar el funcionamiento de los mercados de dinero y capitales, las organizaciones que trabajan con ellos, las normas de captación de recursos, el precio de la riqueza en el momento y el importe del dinero. Economista.es (s.f) afirma que las finanzas de toda organización deben ser manejadas de manera eficiente ya que de esto depende su permanencia en el mercado.

## **Administración Financiera**

La administración financiera es la encargada de realizar adquisiciones, financiar y administrar los recursos financieros de la organización centrados en la rentabilidad y liquidez de la misma (bienes) basados en lograr una meta global. Según Van y Wachowicz, (2010), “la conducción de las finanzas se encuentra centrada en tres extensiones significativas que son: determinación de inversión, respaldo y la administración de las posesiones” (p. 2) Todos los recursos de la organización deben manejarse adecuadamente para que la organización se mantenga en el mercado.

## **Eficacia de la Gestión Financiera**

El manejo eficaz de la gestión financiera es la técnica mediante la cual las organizaciones adquieren y dan uso a sus recursos, con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos planteados y con ello obtener rentabilidad. Refieren Marcó et al., (2016), “que la eficacia de la gestión financiera radica en elaborar acciones que representen el éxito de los objetivos planteados” (, p. 24) para ello se deben plantear metas, estrategias y establecer normas, basados

en un proceso ordenado de actividades, estableciendo plazos que permitan evidenciar los resultados obtenidos.

### **Método o Sistema Financiero**

Los sistemas financieros plantean (Díaz y Aguilera, 2013) que está compuesto por la agrupación de personas y organizaciones públicas y privadas que comprenden, administran, normalizan y dirigen los recursos financieros que son negociados entre los diferentes agentes económicos dentro del marco de la legislación.

El sistema financiero tiene la finalidad de orientar el ahorro de las personas y subvencionar de manera directa el crecimiento económico de la nación, este se encuentra constituido por instituciones financiera públicas, privadas, mutualistas o cooperativas legalmente constituidas.

### **Función del Sistema Financiero**

La función del sistema financiero según refiere (Córdova, 2012) radica en que se encuentra profundamente ligada con la economía y contabilidad, la dificultad obedece en gran parte al tamaño de la organización. La función del sistema financiero es indispensable para que la organización opere de manera eficaz y eficiente, esta función es ejercida por la gerencia financiera. El gerente financiero forma parte de la dirección administrativa, sus funciones son la creación de planes financieros para que la empresa adquiera los recursos y logre permanecer en funcionamiento en el tiempo expandiendo todas sus actividades.

El sistema financiero está compuesto de tres áreas detalladas a continuación:

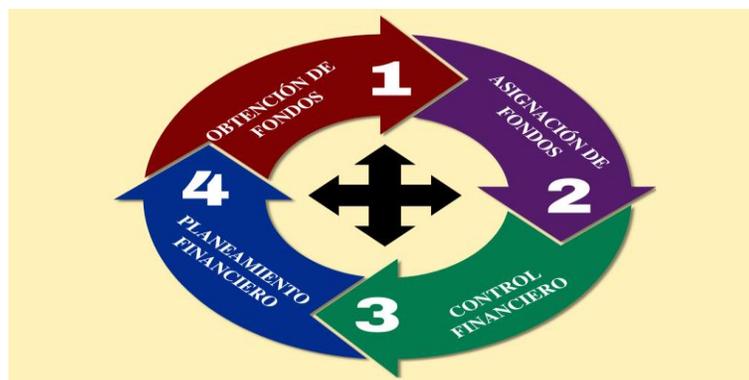
Decisiones de inversión: Aquí se Analiza de dónde invertir los recursos y en qué cantidad se va invertir.

Decisiones de financiamiento: Aquí se analiza de donde se puede obtener los recursos y en qué cantidad de recursos se necesita.

Decisiones de políticas de dividendo: Aquí se analiza cual es el método adecuado para retribuir a los accionistas de la organización.

### **Figura 21**

#### *Funciones del Sistema Financiero*



*Nota.* Adaptado de Funciones del Sistema Financiero de Córdova (2012)

### **Elementos del Sistema Financiero**

Los elementos que conforman el sistema financiero en Ecuador son las instituciones financieras privadas, es decir bancos, sociedades financieras, cooperativas y mutualistas, las instituciones financieras públicas están conformadas por instituciones de servicio financiero, compañías de seguro y compañías auxiliares del sistema financiero Romero (2015). La Superintendencia de Bancos refiere que los bancos conforman una participación mayoritaria en el mercado, con la participación de un 90% en operaciones.

**Figura 22***Sistema Financiero Ecuador*

*Nota.* Adaptado de Sistema Financiero Ecuador Bertha Banco Procredit (2015)

**Banco.** Organización Financiera encargada de custodiar el patrimonio que es cedido por los clientes y que a su vez utiliza parte de ese dinero para ceder préstamos y percibir una tasa de interés.

**Sociedad financiera.** Organización cuya finalidad es la intervención en el mercado de capitales y conceder créditos que permitan el financiamiento de la producción, construcción, adquisición y venta de bienes a mediano y largo plazo.

**Cooperativas de ahorro y Crédito.** Organización basada en la unión de personas con la finalidad de apoyarse los unos a otros y lograr sus necesidades financieras, estas están conformadas por socios, de esta manera cada uno de ellos adquiere una pequeña participación dentro de la misma.

**Mutualistas.** Unión de personas cuya finalidad es poder apoyarse unos a otros y solucionar necesidades financieras, la generalidad de las mutualistas es que realizan inversiones en el mercado inmobiliario.

Instituciones Financieras Públicas. Organizaciones que ofertan bienes y servicios en el mercado y pertenecen al estado, su administración está a cargo del estado.

compañías de Seguro. Organización especializada en el seguro, su actividad económica consiste en producir el servicio de seguridad, cubriendo ciertos riesgos económicos pertenecientes a las unidades económicas de producción y consumo.

### **Organismo de Control**

Según (INTERNACIONAL, 2021)El sistema financiero ecuatoriano se encuentra sometido a normas estrictas que han sido establecidas con la finalidad de precautelar los intereses de usuarios financieros, estas normas se encuentran establecidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

El organismo encargado de emitir las políticas públicas y normas regulatorias aplicadas al Sistema Financiero, de seguros y valores es la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (Banco Central).

La Superintendencia de Bancos, supervisa a todas las entidades financieras de la nación, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se encarga de controlar a Las Cooperativas de ahorro y crédito y La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros es el organismo encargado de controlar a las compañías de seguros.

### **Sistema Cooperativo**

El sistema cooperativo garantiza a las personas la producción y distribución de riqueza con sus asociados, mediante la producción, transformación, comercialización, consumos de productos, bienes y servicios con la intervención financiera pública popular y solidaria, que permite mejorar la calidad de vida de sus socios, incrementando sus capacidades y potencia de la población. Este sector económico es muy importante para el país ya que se fundamenta en

principios y valores para la gestión y autoayuda que permiten satisfacer necesidades económicas y financieras.

### **Alcance del Sistema Cooperativo**

El sistema cooperativo juega un rol muy importante en el país ya que ayuda a ciertos grupos frágiles, que habitualmente eran rechazados por el sistema financiero, este sistema tiene mayor fuerza en el área rural, debido a que apoyan el crecimiento de los emprendedores otorgándoles microcréditos que permiten la reactivación de la economía.

### **Valores cooperativos**

Los valores cooperativos no son más que lineamientos establecidos que permiten dictaminar el comportamiento de quienes lo integran y tomar decisiones que permitan alcanzar los objetivos establecidos. Según Red Internacional de Reguladores de Cooperativas de Ahorro y Crédito (2013), Los valores cooperativos de una institución financiera de ahorro y crédito en la ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad y solidaridad, honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás. Brindando oportunidad de crecimiento, respeto por lo humano y la diversidad cultural. Estos valores se encuentran fundados en siete principios detallados a continuación:

- Adhesión libre y abierta
- Control democrático de los socios inscritos
- Colaboración económica de los socios inscritos
- Autonomía e independencia
- Educación capacitación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Compromiso con la comunidad

Los valores cooperativos conforman un grupo de normas que se encuentran basadas en la forma de comportarse, es decir es la ética responsable que permite a los inscritos o socios relacionarse con total libertad.

### **Las Cooperativas y su Clasificación**

Según el art.- 35.- de la MIES-IEPS (2012) las cooperativas se clasifican según su actividad económica, pudiendo pertenecer a los grupos detallados a continuación: de producción, de consumo, de ahorro y crédito, de vivienda, de seguros, de servicios o multiactivas, acorde a la descripción que consta en el Reglamento General de la presente Ley (Pág. 10).

- Cooperativas de producción: En este tipo de cooperativas sus socios se dedican de manera personal a realizar actividades productivas permitidas, en una de propiedad colectiva y manejada en común, como son: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales y textiles.
- Cooperativas de consumo: tiene como finalidad el abastecimiento de socios de cualquier clase de bienes de libre comercio, como el consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos, herramientas, de venta de materiales y artesanías.
- Cooperativas de ahorro y crédito: son organizaciones creadas para la prestación de servicios financieros a sus socios, su finalidad es guardar ahorros y ofrecer créditos.
- Cooperativas de vivienda: Son organizaciones creadas con la finalidad de ofrecer a sus socios viviendas a bajo costo, los socios pueden vivir en ellas realizando un contrato de utilización y compromiso del pago de cuotas mensuales, esas viviendas no se pueden arrendar ni vender hasta finalizar el pago de todas las cuotas establecidas.

- Cooperativas de seguros: Ejercen la actividad de aseguradora para sus socios en cualquiera de las formas admitidas en derecho.
- Cooperativas de servicios o multiactivas: estas combinan actividades diversas tales como: transporte, ventas, educación, salud, agrarias y marítimas.

### **Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC)**

La LEY DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SISTEMA FINANCIERO, establece que las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen de manera voluntaria con la finalidad de ejercer actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, con autorización previa de la Superintendencia, con socios o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley. Art.-81.

### **Importancia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito**

Las cooperativas de ahorro y crédito en el país son muy importantes ya que ayudan en el desarrollo económico del mismo, ayudando a todos los sectores que tienen escasos recursos financieros mediante la otorgación de créditos, con las tasas más bajas de interés, con la finalidad de ofrecerles una mejor calidad de vida a quienes integran su familia.

### **Cometido que desempeñan las COAC**

Las cooperativas de ahorro y crédito según García et al. (2018) en el país tienen como cometido desempeñar funciones financieras que son esenciales para el crecimiento de la economía de una localidad, las funciones que desempeñan son las siguientes:

- Brindar créditos
- Aceptar depósitos
- Emisión de tarjetas de pago

- Realizar inversiones y transacciones de divisas
- Emitir cuentas con obligaciones
- Realizar transferencia de cobros

Todas estas funciones son de gran importancia para el sector ya que estas permiten el crecimiento o desarrollo de los mismos.

### **Ventajas que ofrecen las COAC**

Las ventajas que ofrecen las cooperativas de ahorro y crédito es que estas buscan crear nuevas oportunidades con una perspectiva solidaria y de igualdad.

Las ganancias obtenidas son retribuidas en a sus socios, sus directivos son elegidos por sus mismos socios ejerciendo la democracia.

Otra de las ventajas es que se encuentran reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones sin fines de lucro en las cuales sus propietarios son sus propios socios, sus ganancias son invertidas en el pago de sus colaboradores, sus gastos de operación y la mayoría de inversiones realizadas, permite a sus socios el acceso a tasas activas y pasivas mucho más altas y cómodas que las que son ofrecidas por los bancos, los intereses para crédito son bajos.

### **Servicios que ofrece una cooperativa**

Los servicios de mayor relevancia que ofrece una cooperativa de ahorro y crédito son las siguientes, según los establecido por Morales (2020), donde establece los siguientes enunciados:

Operaciones activas, son el financiamiento que conceden las instituciones de crédito a sus socios. Estas generan derecho a ser recuperadas o cobradas con un porcentaje de interés que permita generar ingresos. Se consideran activas las actividades como el préstamo, líneas de descuento y crédito.

Operaciones pasivas, son aquellas en donde los socios son los que adjudican su dinero a la institución financiera. Son consideradas operaciones pasivas las cuentas, de ahorro, depósito, inversiones.

### **Segmento de las COAC**

Las cooperativas de ahorro y crédito conforman la agrupación de mayor tamaño considerando activos, pasivos y patrimonio, con relación a la totalidad de cooperativas a nivel nacional según asobanca (2022) “a la clausura del mes de enero del presente año 2022, el total de activos de las cooperativas de los segmentos o fracciones 1 y 2 crecieron en 1,2% con relación al último mes del año es decir diciembre, en los pasivos se percibe un incremento del 1,3%. El saldo de activos y pasivos de ubico en \$18.989 millones y \$ 16.562 millones. Por lo tanto, el crecimiento anual fue de 22,9% y 24,4% por cada uno.

El patrimonio por otro lado, logro un saldo de \$2.417 millones, por lo que se marcó una variación anual del 13.6%, la cuenta ingresos obtuvo una variación anual del 26,2%, mientras que los gastos crecieron en un 27,9%. Obteniendo finalmente una utilidad neta, con descuento de impuestos y beneficios de ley \$ 10.1 millones a enero de 2021” (p.4).

## Figura 23

### *Segmento de las COAC*

Segmento	Activos
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00

*Nota.* la figura muestra valores pertenecientes a la segmentación de entidades del SFPS, para el año (2022).

### **Créditos**

El crédito es una prestación monetaria, en el cual una persona se compromete a devolver la cantidad de dinero que ha solicitado en un tiempo establecido, acorde a las condiciones fijadas por la institución financiera, para la adquisición de la prestación de dinero, el pago del mismo incluye intereses devengados, seguros y costos asociados en caso de existir. (Morales y Morales, 2014) el crédito es un contrato mediante el cual una persona natural o jurídica adquiere temporalmente cierta cantidad de dinero a cambio de un pago que contiene intereses.

### ***Tipo de créditos***

Los tipos existentes de créditos en Ecuador son los siguientes:

- Crédito comercial
- Microcrédito
- Crédito de consumo
- Crédito productivo

- Crédito inmobiliario

Crédito comercial, es aquel que se otorga a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas con un registro de ventas anuales que superen los \$ 100.000,00 destinados a adquisición o comercialización de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales.

Microcrédito, es otorgado a una persona natural o jurídica que sostenga una nivelación de transacciones de manera anual menores o equilibradas de \$ 100.000,00 o a un conjunto de solicitantes con garantía solidaria, destinado a el financiamiento de actividades de producción o comercialización en pequeña escala, siendo su principal fuente de pago los ingresos obtenidos en ventas realizadas por su actividad económica, previamente verificada en el sistema financiero.

Crédito de consumo, se concede a personas naturales para la obtención de bienes o el pago de servicios, comúnmente se pacta para ser concluido cancelado o pagado a corto o mediano plazo (1 a 4 años).

Crédito productivo, este tipo de crédito se otorga a personas naturales forzadas a llevar una administración contable o a personas jurídicas que suscriban transacciones o ventas anuales que superen los \$ 100.000,00 y que estos a su vez se destinen para adquirir posesiones o prestaciones para actividades fructíferas y de intercambio.

Crédito inmobiliario, es aquel que se concede a personas naturales, para la compra, construcción, remodelación y mejora de la vivienda propia son concedidos con garantía hipotecaria. (El comercio, 2015)

## **Beneficios**

Actualmente los beneficios de un crédito son mejora en las ventas debido a que se incrementa la producción, mejor calidad de vida de las personas, incremento de fuentes de empleo, ampliar los negocios.

## **Reseña Histórica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne**

En la provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga en el año 1996 se formó el Banco Comunal Salud y Progreso con 20 mujeres emprendedoras, con una directiva entusiasta que son renovadas en el lapso de dos años; esta asociación de individuos es favorecido del crédito colectivo que otorga inicialmente esta organización distribuyendo de manera similar entre el conjunto de las socias la cantidad de 144.00 sucres cada una, que la mayoría invirtieron en actividades de comercio y en la producción de bloques. Además de prestar el servicio de crédito esta institución enseñó a todos sus socios a ahorrar de manera programada, con esto el socio debía ahorrar mensualmente y pagar la cuota de su crédito, estos ahorros se fueron capitalizando y para el año 2002 contaban con 5.000 dólares. Luego de esto el Banco Comunal tomó la decisión de laborar con estos fondos producidos sin tener la necesidad de adquirir créditos de ninguna entidad, trabajando constantemente en base a las normas y régimen que maneja la misma.

El Banco Comunal se expandió a sus alrededores, donde se presentaba la demanda de créditos y empezó a crear estrategias y metodologías para la captación de ahorros, y para la adquisición de los mismos no gozaba con garantías para sus depositantes.

Frente a esta necesidad a mediados del año 2005 deciden crear la cooperativa de ahorro y crédito “Virgen del Cisne” con el fin de poder responder a las necesidades del sector, trabajando con lealtad, compromiso, responsabilidad y noble ejemplo de una vida dedicada a sembrar la

semilla de la cooperación, brindando servicios de Ahorro y Crédito en la parroquia Eloy Alfaro – San Felipe. Obteniendo la personería jurídica desde la Dirección Nacional de Cooperativas con acuerdo ministerial N.-0708 con fecha 10 de febrero del 2013 con resolución N.- SEPS- ROEPS-2013-000190 La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne”, en Ecuador, es una organización de intermediación financiera. Actualmente cuenta con más de 53.000 socios, en las agencias de Pujilí, La Mana, Quito, Moraspungo, Guaytacama, Mulalillo, El Salto, Otavalo, Salcedo, Ambato, Vinces, Calderón y su oficina Matriz ubicada en la provincia de Cotopaxi ciudad Latacunga Parroquia Eloy Alfaro, Barrio San Felipe.

### **Misión**

“Virgen del Cisne institución cooperativa acreditada que presta asistencia financiera integral, fomenta la tranquilidad económica de sus socios y también asegura el control y credibilidad en las líneas de negocio”.

### **Visión**

“Para dentro de dos años, es decir para 2024 Virgen del Cisne es la institución cooperativa que ofrece resolver problemas financieros acorde a los requerimientos de los socios y clientes con el acuerdo de colaboradores expertos que contribuyen al acrecentamiento sostenible de su colectividad, originando conmoción regional con técnica de vanguardia”.

### **Valores**

Quienes forman parte de la Cooperativa practican valores fundamentales de convivencia como son:

Puntualidad

Honestidad

Responsabilidad

Unidad

Compromiso

Excelencia

### **Principios**

Todos quienes conforman parte de la Cooperativa practican los principios fundamentales como son:

Lealtad

Crear confianza

Servicio al cliente

Compromiso social

### **Objetivos**

Proveer servicios financieros integrales, promover el bienestar económico de sus socios y asegurar el control y confianza en las líneas de negocios.

### **Características de los productos**

Las características son las cualidades que hacen único al producto ofrecido por la Cooperativa o que las diferencian de otros productos.

### **De captación**

#### ***Ahorros a la vista***

Característica de ahorros a la vista es que los socios que deseen mantener su capital en la institución es que su dinero estará disponible cuando sea requerido por el socio, es ideal para aquellos socios con negocios que necesiten mover su dinero sin exponerlo a ningún tipo de riesgo.

Ventaja

- Tasa de interés es del 3% Anual.
- Seguridad sobre el dinero.
- Acceso inmediato al dinero.

### ***Ahorro programado***

Característica de este es que es idóneo para los socios que deseen planificar y cumplir objetivos financieros para el futuro. (adquisición de posesiones, formación académica, festividades, asuetos, exploración médica, tiempos de déficit financiero).

#### Ventaja

- Pago del interés se realiza de forma mensual.
- Ganar intereses de hasta el 9% sobre el saldo del ahorro.
- Estar listo para cualquier oportunidad de negocio.

### ***Cuenta Socio***

Característica de esta cuenta es que pueden ser aperturadas por personas naturales con los siguientes requisitos: Copia de cédula y certificado de votación, se apertura con \$25 y una planilla de luz. La persona jurídica puede realizar la apertura de la cuenta con copia de cédula y certificado de votación de presidente y tesoro, copia de RUC, Copia de estatutos, nómina de integrantes de organización y una planilla de luz.

### ***Cuenta Manitos***

Característica de esta cuenta es que permite fomentar el hábito ahorrar en los niños, sirve para recibir o realizar pagos de pensiones alimenticias por parte del progenitor.

#### Ventajas:

- Tasa de interés 4% anual.
- Implementación de hábitos de ahorro en los niños.

- Fortalecimiento del conocimiento sobre administración de ahorro en niños.

### ***Cuenta Básica***

Característica puede ser aperturada con una copia de cédula y papeleta de votación, planilla de luz, para su apertura no se requiere de un depósito inicial.

### ***Depósito a Plazo Fijo***

Característica es que forma parte del selecto portafolio de inversionistas que tienen confianza en la Cooperativa que se encuentra en crecimiento constante, mientras más largo sea el plazo o tiempo de su inversión, mayor es la tasa de interés.

Ventajas:

- Acreditación en la cuenta de ahorros.
- Disponibilidad del dinero en el día del vencimiento.
- Puede acceder a créditos en mejores condiciones.
- Excelente tasa de interés del mercado.

**Tabla 22***Tasa de interés activas*

Cuadro de tasas de interés activas										
Tipo de crédito	Tasa nominal máxima mensual	Tasa nominal máxima bimensual	Tasa nominal máxima trimestral	Tasa nominal máxima cuatrimestral	Tasa nominal máxima semestral	Tea	Tea máxima permitida	Aporte patrimonial	Ahorros mensuales	Encaje
Consumo	14,50%	n/a	n/a	n/a	n/a	16,20%	16,77%	3,00%	0	
Consumo AAA	14,00%	n/a	n/a	n/a	n/a	15,50%	16,77%	3,00%	0	
Microcrédito minorista	19,00%	20,00%	n/a	n/a	n/a	25,00%	28,23%	3,00%	10	
Microcrédito acumulación simple	18,00%	19,00%	20,00%	21,00%	n/a	19,00%	24,89%	3,00%	10	
Microcrédito acumulación ampliada	17,00%	n/a	n/a	n/a	n/a	18,70%	22,05%	3,00%	10	Sin encaje
Microcrédito productivo	14,00%	14,00%	14,00%	14,00%	n/a	16,90%	24,89%	3,00%	10	
Credi emprendedora	13,99%	n/a	n/a	n/a	n/a	16,90%	24,89%	3,00%	10	
Crédito agrícola ganadero	16,50%	n/a	17,50%	18,00%	18,00%	19,50%	24,89%	3,00%	10	
Microcrédito AAA	16,50%	n/a	n/a	n/a	n/a	18,50%	22,05%	3,00%	10	
Inmobiliario	9,20%	n/a	n/a	n/a	n/a	10,40%	10,40%	3,00%	10	

*Nota.* Adaptado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne (2022).

**Colocación*****Crédito de consumo***

Característica ofrece bajas tasas de interés, crédito inmediato, hasta 15.000 sin garante, hasta 30.000 presentando 1 garante, hasta 50.000 presentando 2 garantes, sin necesidad de encaje.

***Credi Nómina***

Característica de este crédito es que se encuentra destinado para socios que cobren su sueldo mediante la cuenta de ahorros en la Cooperativa.

Hasta \$3.000 dólares con documentos personales.

Hasta \$ 8.000 dólares con matricula de vehículo.

Hasta \$25.000 dólares sin garante.

Hasta \$50.000 con 1 garante.

### ***Consumo con garantía DPF***

Característica, es un crédito en mejores condiciones para los socios que mantienen DPF en la institución y desean realizar pagos mensuales.

### ***Consumo AAA***

Característica, estos son créditos entregados a la unidad familiar de socios responsables con solvencia demostrada y puntualidad en sus pagos.

Tasa de interés del 14%.

Hasta \$5.000 únicamente se otorga con la firma del socio y/o cónyuge.

Hasta \$10.000 con copia de matrícula de vehículo, cuando resida en una vivienda familiar.

De \$ 5.001 hasta \$25.000 sin garante.

De \$ 25.001 hasta \$40.000 con 1 garante que demuestre ser solvente.

### ***Micro Emprendedora***

Es un crédito especialmente para mujeres emprendedoras que deseen activar la economía del país con sus actividades productivas o de comercio.

Crédito desde \$300 hasta \$ 3.000.

Tasa preferencial del 13.99% anual.

Periodos de pago mensual, pudiendo realizarse las recaudaciones in situ: diarias, semanales o quincenales.

La firma en el pagaré será de acuerdo al estado civil de la socia. Y la recepción de la firma en el pagaré se podrá realizar en el puesto de trabajo.

Las socias son beneficiarias de los proyectos y servicios adicionales que la Cooperativa oferta RED DE MERCADEO / EDUCACION FINANCIERA.

No se requiere de encaje.

### ***Micro AAA***

Este crédito es otorgado a socios con pagos puntuales en la Cooperativa o socios exclusivos, con una tasa de interés preferencial del 16.50%.

Hasta \$5.000 únicamente con la firma del socio y/o cónyuge.

Hasta \$ 10.000 con una copia de matrícula vehicular cuando resida en una vivienda familiar.

De \$ 5.001 hasta \$ 20.000 sin garante.

De \$ 20.001 hasta \$ 60.000 con 1 garante

Sin encaje y baja tasa de interés.

### ***Micro Estándar***

Este tipo de crédito está destinado para cubrir los requerimientos financieros de actividades productivas, de hasta \$ 15.000sin garante.

Hasta \$ 30.000 con 1 garante.

Hasta \$ 50.000 con dos garantes.

Más de \$ 50.001 con garantía hipotecaria, baja tasa de interés y sin encaje.

### ***Micro Inclusivo***

Este tipo de créditos es para socios miembros de cadenas de valor productivo previo a la firma de un convenio institucional.

Fortalecimiento de organizaciones productivas. Crédito de hasta \$ 8.000, con plazo de hasta 42 meses, otorgadas para cualquier actividad productiva y comercial.

Créditos sin garante, baja tasa de interés exclusiva.

Los pagos pueden ser mensuales, bimensual, trimestral y cuatrimestral y no requieren de encaje.

### ***Microcrédito Agrícola y Ganadero***

Crédito idóneo para actividades agropecuarias, adquisición de activos fijos y capital de trabajo, los montos van desde \$ 300 hasta \$ 20.000 crédito sin garante.

El pago puede ser con la venta del producto o animal financiado de acuerdo al ciclo productivo.

Hasta \$ 10.000 sin garante.

Hasta \$ 20.000 con 1 garante y baja tasa de interés.

### ***Microcrédito Productivo***

Este tipo de crédito está destinado para adquisición de activos fijos o capital de trabajo que fomente la producción agropecuaria y artesanal.

Los créditos que se conceden hasta \$10.000 con un plazo de hasta 42 meses.

Este crédito es concedido sin encaje.

Métodos de pago pueden ser mensuales, bimensuales, trimestrales y cuatrimestrales.

Este tipo de crédito es otorgado por temporadas y a una tasa baja de interés.

### ***Microcrédito Grupal***

Este tipo de créditos son concedidos a créditos que tienen el inconveniente de presentar garantías personales por lo que serán respaldados solidariamente entre todos los integrantes del grupo con garantías escalonadas, la tasa de interés es baja y no requiere de encaje.

***Microcrédito Emergente***

Este tipo de crédito no requiere de encaje ni garante, el valor del crédito será igual al valor del capital cancelado del crédito original.

Podrán acceder a este crédito los socios que han realizado sus pagos de manera puntual en la institución, el tiempo máximo de entrega será de 24 horas, con una tasa de interés baja.

***Micro Credi Auto***

Este crédito es concedido para la adquisición de vehículos nuevos, el monto concedido va desde los \$10.001 hasta los \$40.000 con una financiación de hasta el 80% del valor de la factura del vehículo, baja tasa de interés no requiere de encaje.

***Inmobiliario******Crédito Inmobiliario***

Este tipo de crédito es otorgado para adquisición, remodelación, construcción de viviendas nuevas y usadas.

***Tarjeta de Débito***

La tarjeta de débito que la Cooperativa concede es la tarjeta Visa que cuenta con aceptación mundial y tecnología de punta Contactless.

Retiros de dinero en cajero automáticos de hasta \$300 diarios y hasta \$100 por transacción.

Cuenta con un cupo de hasta \$1000 por día para realizar compras.

***Salud***

Cuenta con convenios estratégicos para beneficio de sus socios, ofreciéndoles atención médica, y aduciendo que la salud es lo primero, cuidando de la salud de sus socios e hijos con

descuentos en atención médica, medicina, tratamientos, terapias y cirugías con diferentes especialidades médicas detalladas a continuación:

Ginecología – Obstetra – Materno fetal

Medicina interna

Cirugía general y laparoscópica

Cirugía laparoscópica avanzada y bariátrica

Cirugía vascular – Angiólogo

Oncología

Neurocirugía

Pediatría

Urología

Odontología

Otorrinolaringología

Traumatología

Oftalmología

Psicología clínica

Fisioterapia

Laboratorio clínico

Dieta y nutrición

Con la presentación de la tarjeta Visa débito Virgen del Cisne o billetera Móvil pueden acceder a descuentos en consultas de todas las especialidades médicas disponibles.

### ***Servicios cooperativos***

- Pago de servicios básicos.

- Pago o cobro de salarios.
- Pago de bono de desarrollo humano y subsidios otorgados por el Estado.
- Reportes de cuenta; y corte de estado de cuenta.
- Cobro de los beneficios del sistema de seguridad social.
- Compras o consumos de locales afiliados mediante la tarjeta de débito Visa – Virgen del cisne u otros medios electrónicos de pago.
- Acceso a canales electrónicos y app Virgen del Cisne en línea.

Ventajas:

No tiene costo de apertura

### **Requerimiento para aperturar una cuenta**

Las personas naturales pueden realizar la apertura de su cuenta con los siguientes requisitos:

Copia de cédula y papeleta de votación.

Planilla de energía eléctrica (luz).

Apertura con \$25,00 dólares.

Las personas jurídicas requieren de los siguientes requisitos para aperturar su cuenta:

Duplicado de cédula y certificado de votación o sufragio de autoridades presidente y tesorero.

Copia de RUC

Copia de estatutos

Nómina de integrantes de la empresa

Planilla de energía eléctrica (luz).

### **Análisis de los requisitos del socio para otorgar el crédito**

Cada uno de los créditos que ofrece la Cooperativa establece requisitos que debe cumplirse a cabalidad ya que estos son garantía para que los créditos otorgados sean pagados de acuerdo a lo establecido en el contrato firmado a la hora de adquirir el compromiso con la institución, cada uno de los requerimientos brindan a la Cooperativa la seguridad requerida para la devolución del monto acreditado más los intereses respectivos.

### **Análisis del ámbito o entorno**

Las cooperativas de ahorro y crédito en el país son de gran importancia ya que estas contribuyen al desarrollo económico de los sectores rurales, beneficiando a sus socios y clientes, brindando apoyo a los emprendedores ofreciéndoles la oportunidad de incrementar y expandir sus emprendimientos, lo que a su vez les permite generar nuevas fuentes de empleo y mejorar la calidad de vida no solo la calidad de vida de sus familias sino también la de sus colaboradores.

### **Entorno económico**

Ecuador cuenta con una economía dolarizada desde hace aproximadamente dos décadas, actualmente la emergencia sanitaria causada por la COVID-19 produjo una recesión que causo un repunte de la pobreza, es ahí precisamente donde toman fuerza las cooperativas de ahorro y crédito brindando apoyo a los sectores más necesitados y que durante muchos años han sido excluidos por el sistema financiero.

### **Entorno político - legal**

En Ecuador el estado promocionará, protegerá y fortalecerá las formas de organización de la economía Popular y Solidaria, y su extensión del resto de la economía popular, como un procedimiento eficaz para construir el Sistema Económico Social y Solidario, mejorando y aumentando las fuentes de trabajo que contribuyen a la estabilidad económica, a la práctica de la

democracia, a proteger la unidad, a la íntegra asignación de la fortuna y a la inserción económica y social. El ente regulador y que de manera continua verifica que las cooperativas de ahorro y crédito cumplan con las políticas establecidas es el MIES mediante el reglamento la Ley de Economía Popular y Solidaria.

### **Entorno demográfico**

La tasa de crecimiento poblacional de Ecuador es de 1,50% según los datos del (Banco Mundial, 2020) por consiguiente la población crece continuamente y por lo tanto sus necesidades también se ven incrementadas a medida que la población crece, es por ello que las familias se ven en la necesidad de generar actividades de emprendimiento que les permitan mejorar su economía y obtener poder adquisitivo que les permita solventar las necesidades existentes y cubrir a la vez los requerimientos de dinero y materia prima para el crecimiento de sus negocios.

La cartera de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito se incrementó 24% para el año 2021 frente a diciembre de 2020, un año diferente a causa de la pandemia. El crecimiento de la cartera para diciembre de 2019 fue del 30% para el sector cooperativo según artículo publicado por prensa escrita Primicias (Orozco , 2022) .

### **Competencia**

La competencia está determinada por organizaciones que ofrecen productos similares, la competencia es la capacidad que una organización tiene para construir un negocio rentable. La competencia a la que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne hace frente está compuesta por: Instituciones bancarias Cooperativas de Ahorro y Crédito, siendo estas últimas su competencia directa.

**Tabla 23**

*Descripción de la competencia Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne*

Descripción de la competencia Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne	
Empresa	Ubicación
Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía LTDA.	Av. Pedro Vicente Maldonado S49-164 y calle S49B
Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle	Av. Pedro Vicente Maldonado S52-148 y calle la Perla.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa	Av. Pedro Vicente Maldonado y Leónidas Dublés
Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi	Av. Pedro Vicente Maldonado
Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP	Av. Pedro Vicente Maldonado

*Nota.* La presente tabla representa la descripción de la competencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne en Guamaní para el año 2022.

### **Análisis FODA**

El análisis FODA es una técnica que se emplea para identificar los factores internos y externos que permiten el establecimiento de estrategias frente a nuevas oportunidades de crecimiento de mejora continua.

Son analizadas de manera interna las Fortalezas y Debilidades son aspectos positivos de la organización: las Fortalezas son la capacidad interna que pueden impulsar a la organización a alcanzar sus objetivos propuestos.

Las Debilidades son evaluadas de manera interna estas son restricciones que podrían ocasionar interferencias con la capacidad de la organización para alcanzar los objetivos propuestos.

Las Oportunidades y Amenazas son analizadas de manera externa son todos aquellos aspectos negativos de la organización: Las Oportunidades representan factores externos que la empresa podría aprovechar a su favor.

Las Amenazas representan para la organización factores externos de actualidad y emergentes que podrían representar un desafío para el desempeño de la organización.

**Tabla 24**

*Análisis FODA*

Factores Internos	
Fortalezas	Debilidades
F1. Personal altamente capacitado.	D1. Nivel de educación financiera de los socios bajo.
F2. Ofrece tasas de interés altas con relación a la ofrecida por la competencia	D2. Burocracia.
F3. Seguro de desgravamen	D3. Mala actitud del personal de servicio al cliente.
F4. Diversidad de créditos.	
F5. No se requiere de encaje para acceder a un crédito.	
Factores externos	
Oportunidades	Amenazas
O1. Posicionamiento en el mercado.	A1. Incremento de la competencia.
O2. Probabilidad de atraer nuevos y potenciales clientes .	A2. Incremento de la tasa porcentual de interés.
O3. Establecer vías de comunicación.	A3. Desconocimiento de los productos y servicios ofertados debido a la falta de comunicación.
O4. Expansión de nuevos mercados.	A4. Prestamistas informales.
O5. Incrementar la cartera de socios	

*Nota.* La presenta tabla representa el análisis FODA de la institución.

Para la re confortación de la cartera crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne se propone estructurar un portafolio de crédito que permita impulsar el segmento Micro Empresarial y Artesanal del sector Guamaní brindando además apoyo para solventar los requerimientos de los socios.

**Objetivos**

***Objetivo general***

Implementar un portafolio de crédito orientado a impulsar el segmento micro empresarial y artesanal de Guamaní

### Objetivos específicos

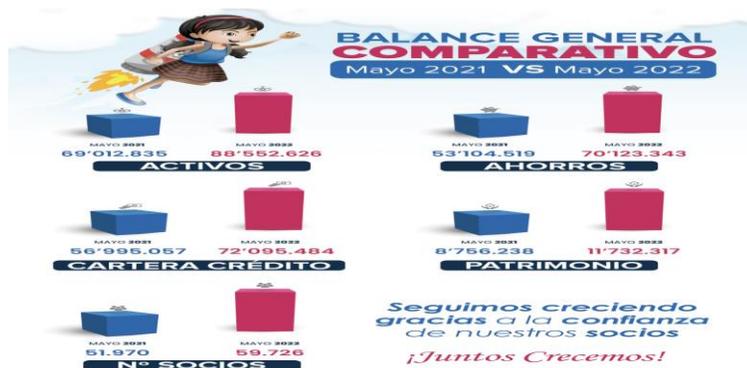
- Realizar publicidad en redes sociales dando a conocer los productos crediticios existentes para el sector micro empresarial y artesanal.
- Realizar perifoneo en el sector para dar notoriedad de los beneficios de acceder a un crédito.
- Incrementar la cartera de socios con acceso a crédito financiero

### Análisis financiero para obtener datos comparativos

Este análisis consiste en identificar los datos existentes entre un periodo y otro según los datos obtenidos en el balance general comparativo de la COAC Virgen del Cisne.

### Figura 24

#### Balance General Comparativo



*Nota.* Tomado de Cooperativa De Ahorro y Crédito Virgen del Cisne (2022).

Los datos en el balance permiten conocer el crecimiento de la cooperativa en el periodo mayo 2021 y mayo 2020.

En mayo 2021 se evidencia activos de \$ 69.012.835,00 y para mayo 2020 se evidencia activos de \$ 88.552.626,00, es decir una diferencia de \$ 19.539.791 un crecimiento del 1.28% para el año 2022.

En la cuenta ahorros se evidencia un crecimiento de \$70.123.343,00 en comparación con el año 2021 que fue de \$53.104.519,00 dejando una diferencia de % 15.100.427,00, un crecimiento en la cuenta ahorro del 1.32%.

En la cartera de crédito para el año 2021 cuenta con \$56.995,05, mientras que para el año 2022 esta cuenta con \$ 72.095.484,00, por lo que la diferencia es de \$ 72.038.488,99 una diferencia bastante grande que representa el 126%.

La cuenta patrimonio en el año 2021 represento un monto de \$8.756.238,00 mientras que para el año 2022 representa \$11.732.312,00, un crecimiento de \$ 2.976.074,00 lo que significa un crecimiento del 1.34% en comparación del año 2021.

La cuenta socio en el año 2021 contable con 51.970 socios mientras que para el año 2022 logro incrementar su cartera o cuenta socios en 59.726 socios, es decir que la cuenta se incrementó en 7.756 socios por lo que se obtuvo un crecimiento del 1.15%.

Por lo que es posible decir que la rentabilidad de la cooperativa es buena y deben seguir aplicándose estrategias que permitan acrecentar la cartera de clientes para los diferentes sectores económicos.

Para realizar el análisis respectivo se lo hizo basándose en los estados financieros del año 2019 hasta la actualidad (2022) en base a un análisis horizontal

**Tabla 25***Balance General*

Balance General				
Análisis horizontal del Balance General				
Activo	30/9/2021	31/5/2022	V. absoluta	V. relativa
11 Fondos disponibles	4.517.506,11	3.496.342,73	-1.021.163,38	-22,6%
13 Inversiones	12.162.843,48	14.853.083,47	2.690.239,99	22,1%
14 Cartera de créditos	57.652.560,02	67.390.823,09	9.738.263,07	16,9%
16 Cuentas por cobrar	818.079,76	981.216,66	163.136,90	19,9%
18 Propiedades y equipo	1.298.019,66	1.435.120,67	137.101,01	10,6%
19 Otros activos	110.700,78	396.039,79	285.339,01	257,8%
<b>Total activo</b>	<b>76.559.709,81</b>	<b>88.552.626,41</b>	<b>11.992.916,60</b>	<b>15,7%</b>
<b>Pasivos</b>				
21 Obligaciones con el público	-57.560.498,56	-701.233.430,01	-12.562.844,45	21,8%
23 Obligaciones inmediatas	-3.859,28	-4051,19	-191,91	5,0%
25 Cuentas por pagar	-2.729.280,93	-2.936.254,68	-206.973,75	7,6%
26 Obligaciones financieras	-6.022.949,80	-3.260.950,46	2.761.999,34	-45,9%
29 Otros pasivos	-30.638,18	-31.937,38	-1.299,20	4,2%
<b>Total pasivos</b>	<b>-66.347.226,75</b>	<b>-76.356.536,72</b>	<b>-10.009.309,97</b>	<b>15,1%</b>
<b>Patrimonio</b>				
31 Capital social	-2.116.512,58	-2.169.914,11	-53.401,53	2,5%
33 Reservas	-7.092.402,99	-9.440.529,99	-2.348.127,00	33,1%
35 Superávit por valuaciones	-46.844,49	-121.873,59	-75.029,10	160,2%
<b>Total patrimonio</b>	<b>-9.255.760,06</b>	<b>-11.732.317,69</b>	<b>-2.476.557,63</b>	<b>26,7%</b>
Excedente del periodo	956.723,00	463.772,00	-492.951,00	-51,5%
<b>Total pasivo y patrimonio</b>	<b>-75.602.986,81</b>	<b>-88.088.854,41</b>	<b>-12.485.867,60</b>	<b>16,5%</b>
cuentas contingentes	0,00	0,00	0,00	0%
<b>Cuentas de orden</b>				
71 cuentas deudoras	18.920.505,70	12.005.548,11	-6.914.957,59	-36,5%
72 Deudoras por el contrario	-18.920.505,70	-12.005.548,11	6.914.957,59	-36,5%
73 Acreedoras por el contrario	87.972.134,31	101.358.549,24	13.386.414,93	15,2%
74 Cuentas de orden acreedoras	-87.972.134,31	-101.358.549,24	-13.386.414,93	15,2%
<b>Total cuentas de orden</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0%</b>

*Nota.* Adaptado de Balance General Consolidado Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne (2022).

**Activo**

Es posible apreciar en la estructura de los activos que los fondos disponibles tienen un valor negativo de -1.021.163,38 que representan un decrecimiento del -22,6% en relación al periodo anterior.

las inversiones obtuvieron un crecimiento de \$ 2.690.239,99 lo que representa un incremento de 22,1%. La cartera de créditos ha obtenido un incremento de \$ 9.738.263,07 lo que representa un alza del 16,9% esto quiere decir que los objetivos se están logrando.

Cuentas por cobrar presenta un incremento de \$163.136,90 lo que representa una subida del 19,9% esto es muy bueno para la cooperativa, ya que significa que se están realizando transacciones de este tipo.

Propiedades planta y equipo muestra un incremento de \$ 137.101.01 lo que representa un alza de 10,6% esto quiere decir que se han realizado adquisiciones de este tipo.

La suma total de activos de la empresa ha obtenido un aumento de \$11.992.916,60 lo que representa un incremento del 15% con relación al periodo anterior. Esto es muy positivo para la organización ya que indica que los niveles de liquidez generados por la empresa durante el periodo son adecuados.

#### Pasivo

Dentro del pasivo es posible identificar que las obligaciones con el público obtuvieron un valor decreciente de \$ -12.562.844,45 lo que significa una disminución del 21%, por lo tanto, la disminución representa un valor positivo para la empresa.

Las obligaciones inmediatas representan un decrecimiento de \$ -191,91 y por lo tanto representa una disminución del 5%, quiere decir que se están cumpliendo con las mismas.

Cuentas por pagar muestra una disminución de \$-206.973,75 es decir un decremento del 7,6% esto significa que se están pagando todos los haberes de la empresa.

Obligaciones financieras presenta un incremento de \$ 2.761.999,34 lo que indica un aumento de -45,9% con relación al 2021 lo que significa que se han adquirido nuevas obligaciones financieras.

Otros pasivos muestran un decremento de \$ -1.299,20 lo que representa una disminución positiva de un 4,2% esto quiere decir que no han sido adquiridas nuevas deudas.

La suma total de pasivos ha obtenido una disminución de \$ -10.009.309,97 por lo tanto una disminución del 15,1% esto quiere decir que las deudas han sido reducidas.

#### Patrimonio

El capital social de la empresa se ha visto un aumento en \$ -53.401,53 por lo tanto representa un valor positivo de 2,5% esto quiere decir que si bien el crecimiento es negativo se ha incrementado el capital social.

Las reservas han crecido negativamente en un valor de \$ -2.348.127,00 el resultado es positivo en un 33,1% si bien esta cuenta aumento de manera negativa representa un valor positivo para la empresa debido a que las reservas aumentan su valor.

Superávit de valuaciones obtuvo un decrecimiento de un valor absoluto de \$ -75.029,10 lo que representa un porcentaje del 160,2% si bien presenta un aumento negativo es posible revertir estos valores debido a que falta un semestre más para que cierre el ejercicio fiscal.

#### Patrimonio

En lo que al patrimonio se refiere es posible observar un valor negativo con relación al periodo anterior que representa el valor absoluto de \$ -2.476.557,63 y un crecimiento positivo del 26,7 % con relación al periodo que le antecede, este valor puede mejorarse dentro del semestre próximo.

Cuentas de orden no representan ningún decrecimiento ni incremento por encontrarse en valor cero.

## Indicadores financieros

**Tabla 26**

### *Indicadores Financieros*

<b>Indicadores Financieros</b>	<b>30-abr-22</b>
<b>Suficiencia Patrimonial</b>	
patrimonio técnico constituido / activos ponderados de riesgo	15,59%
<b>Estructura y calidad de activos</b>	
Activos improductivos netos / total de activos	1,24%
Activos productivos / total de activos	98,76%
Activos productivos / pasivos con costo	118,98%
<b>Índices de morosidad</b>	
Morosidad de la cartera total	3,76%
<b>Cobertura de provisiones para la cartera improductiva</b>	
Cobertura de la cartera problemática	177,68%
<b>Rentabilidad</b>	
Resultados del ejercicio / patrimonio promedio (ROE)	11,45%
Resultados del ejercicio / Activo promedio (ROA)	1,52%
<b>Liquidez Corriente</b>	
Fondos disponibles / total de depósitos a corto plazo	11,46%

*Nota.* Tomado de indicadores financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne (2022).

El indicador financiero al 30 de abril de 2022 muestra un patrimonio técnico constituido / activos ponderados de riesgo de un 15,59%.

Los activos improductivos netos / total de activos representa el 1,24%,

Los activos productivos / total de activos representan el 98,76 %, Activos productivos / pasivos von costo conforman el 118,98%.

La morosidad de la cartera total representa un 3,76%. Mientras que la cobertura de cartera problemática representa un 177.68%.

Los resultados del ejercicio / patrimonio promedio (ROE) conforma el 11,45%, por otro / lado, el resultado del ejercicio / activo promedio se conforma de 1,52%.

Los fondos disponibles / total de depósitos a corto plazo es de 11,46% esto significa que la empresa se está manejando bien y que puede mejorarse aún más debido a que falta un semestre para que finalice el ejercicio fiscal.

### **Sujeto de crédito**

Para ser sujeto a crédito se requiere de los requisitos detallados a continuación:

Ser socio activo de la cooperativa

Tener la mayoría de edad en caso de personas naturales, edad debe ser mayor de 18 años y menor de 80 años, con capacidad de contraer obligaciones.

Poseer una calificación A en la central de riesgos

No encontrarse en la base de datos de la lista negativa (moroso)

No tener acciones judiciales en su contra por parte de instituciones financieras

### **Documentación y garantía**

- Solicitud de crédito socio
- Copias de cédula y certificado de votación
- Carta de pago de energía eléctrica (luz) o teléfono socio (personal o empresa)
- Una foto tamaño carné del socio de ser el caso
- Certificado laboral especificando la fecha de inicio de actividades y rol mecanizado del IESS o 3 últimos roles de pagos debidamente comprobados con la empresa que los emite; o justificación de ingresos.
- Proforma o justificación del destino de crédito (firmada por el socio)
- Copia de escritura de terreno del socio e impuesto predial original del año en curso, de no poseer deberá presentar un garante que tenga el requisito mencionado
- Copia de matrícula de vehículo socio (opcional)

- Ser ecuatoriano de nacimiento o naturalizado y mayor de 18 años capaz de contraer obligaciones.
- Ejercer una actividad económica que le ayude a demostrar su capacidad de pago con un valor monetario superior al del crédito solicitado
- Tener como mínimo experiencia de un año en la actividad económica que ejerce.

### **Restricciones para otorgar créditos**

Las limitaciones por parte de la cooperativa para no otorgar un crédito son las siguientes:

- Menores de 18 años y ser mayor de 80 años
- Ser persona natural o jurídica que tenga créditos con atraso en sus pagos, es decir créditos en mora en cualquier institución financiera ya sea como deudor o garante.
- Personas con antecedentes penales delictivos con relación al narcotráfico y lavado de activos.
- Socios que han sido demandados judicialmente para el pago de sus créditos o deudas.

### **Plazo crediticio**

Los plazos crediticios son determinados acorde al tipo de créditos que el socio solicita teniendo en cuenta su capacidad de pago y el destino de los fondos.

### **Pago crediticio**

El crédito concedido deberá ser pagado teniendo en cuenta el alcance económico del socio, el plazo es asignado acorde a las condiciones estipuladas para el destino del dinero. La Cooperativa posibilita la opción de brindar créditos en diferentes periodos de pago.

Cada uno de los pagos establecidos pueden ser en efectivo en cheque lo único que el socio debe hacer es acercarse a las ventanillas habilitadas y realizar la transacción a la cuenta asignada para dicha operación, en ventanilla se emite el comprobante de pago.

En caso de no realizarse el pago de las obligaciones contraídas por el socio solicitante, este deberá pagar intereses por su atraso en sus obligaciones.

El pago del crédito comprende los siguientes puntos:

- Capital
- Intereses
- Interese por moratoria
- Comisión por la gestión del departamento de cobranzas

### **Tasa de interés**

La tasa de interés aplicada se toma como referencia la estipulada por el Banco Central del Ecuador, estos son calculados basándose en los saldos de capital.

### **Incrementos por mora**

En el caso de que un socio se atrase en el pago de sus obligaciones contraídas, este deberá cancelar la penalidad que equivale al 1.1 veces mensual como adicional a la tasa que se ha pactado.

### **Niveles de aprobación**

El nivel de aprobación para otorgar el crédito, monto solicitado se establecen acorde a los datos siguientes.

El nivel de aprobación lo ejerce el nivel jerárquico es decir el Comité de Crédito Ordinario que se encuentra integrado por el jefe Comercial, coordinador de agencia y el asesor de negocios. Los montos limites o establecidos van desde los \$300 hasta los \$50.000.

### **Reestructuración de créditos**

La reestructuración de los créditos se realizará en el caso donde se verifique que el socio deudor se encuentra atravesando por condiciones que de dificulten sus finanzas, razones externas

que él no puede controlar, y que por lógica le impidan que cumpla con sus obligaciones pactadas en el contrato de crédito.

### **Métricas para calificación de microcréditos**

Las métricas para la calificación de créditos son establecidas acorde a las políticas del producto elegido por los microempresarios y de acuerdo a su capacidad de pago y a la rentabilidad o estabilidad del giro de su emprendimiento, verificados propiamente por la cooperativa.

#### **Tabla 27**

*Periodo de morosidad establecido en días*

Condición	Periodo de morosidad establecido en días	
	Mayor a	Hasta
A - Riesgo normal		5
B - Riesgo potencial	5	30
C - Deficientes	30	60
D - Recaudo dudoso	60	90
E - Mermas (pérdidas)	90	

*Nota.* Adaptado de la tabla de periodo de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne (2022).

La cooperativa mantiene un fondo de tipo provisional para cubrir el riesgo de la cartera de colocaciones fijado al 31 de diciembre de cada año, por un monto de dinero establecido para este tipo de situaciones.

### **Seguro de desgravamen**

Cada uno de los créditos cedidos por la cooperativa se encuentran cubiertos por el seguro de desgravamen, ya que permite cubrir el monto de la deuda adquirida por el solicitante en caso de muerte natural o accidental, invalidez total y permanente causada por accidente o enfermedad.

Este tipo de seguro cubre hasta un monto máximo de \$20.000, a excepción de que se trate de un caso de suicidio

### **Procedimiento para conceder crédito**

El socio que aspire obtener un crédito deberá acercarse al asesor de crédito y llenar un formulario de solicitud de crédito que la cooperativa le facilitara, en caso de tratarse de un crédito solicitado mediante poder o representación de un socio este deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

El poder debe encontrarse notariado, en este se faculta al socio para realizar la operación, la persona solicitante no deberá tener mala calificación en el buro crediticio ni antecedentes de morosidad también se incluirá el monto y plazo, en el caso de los créditos.

### ***Entrevista con el cliente o socio***

Este proceso se da por iniciado cuando el socio acude a la agencia con su asesor de crédito buscando información acerca de los créditos existentes. Es aquí donde actúa el asesor de crédito brindando toda la información acerca de los diversos productos crediticios que la cooperativa ofrece y a su vez le ofrece el producto que más se adapte a sus necesidades en función del giro de negocio del socio y conociendo para que se destinara el dinero solicitado.

### ***Comprobación de datos***

La comprobación de datos consiste en la revisión de cada uno de los requisitos solicitados por la cooperativa para poder acceder a un crédito previo a conceder el crédito.

- Verificar que la solicitud de crédito se encuentre llena.
- Comprobar que la información económica sea verídica, si los ingresos que presenta son acordes a la actividad económica que realiza, se realizará una visita al lugar del negocio para confirmar su existencia.

- Analizar la estabilidad del negocio.
- Estimar gastos mensuales acorde al número de cargas familiares, educación, arriendo, cancelación de servicios básicos, alimentación, salud y deudas que el solicitante mantenga.
- Con la información obtenida por el asesor de crédito se determinará su capacidad de pago.

### ***Corroboración de información en la base de datos***

El asesor de crédito verifica que todos los requisitos solicitado se cumplan.

- Se identificará la edad del socio se encuentre dentro del rango establecido en la política de la cooperativa.
- Se verificará en la central de riesgos la calificación crediticia del solicitante, la calificación aceptada por la cooperativa es de A hasta B. teniendo en consideración que esta deberá ser de mínimo un año atrás.
- La calificación que registra le permitirá continuar con el proceso o con la negación del crédito.
- También deberá verificarse que el socio no tenga problemas de morosidad en la cooperativa como deudor ni como garante.
- Se verificará que el cónyuge del socio se encuentre en listas negras, en caso de ser así se le negará el crédito.
- Se constatará el tipo de actividad realizada tanto por el microempresario como del artesano, con el fin de determinar si la inversión es para el negocio.

### **Capacidad de pago**

La capacidad de pago se establece acorde a los ingresos percibidos por el socio y haciendo el desglose de todos los gastos mensuales que el solicitante cubre. Para esto el socio presentará la información real de sus ingresos percibidos mensualmente, mismos que deberán ser comprobados por el asesor de crédito.

### **Aprobación**

Acorde al tipo de crédito solicitado, la cantidad y la garantía del asesor de crédito anexa su informe al expediente de crédito y lo envía con el coordinador del departamento para su revisión y análisis previa de la documentación donde se aceptará o negará el crédito.

Cuando el crédito ha sido aprobado como es el caso presente donde se otorga un crédito de \$1800.00 al cliente Goya Tul se le hace entrega de su tabla de amortización donde constan todos los datos detallados a continuación. Con esta tabla el cliente puede ver en qué fecha le tocan los pagos y la cantidad monetaria que debe depositar mensualmente

**Tabla 28**

*Tabla de Amortización de Crédito*

DVD	Fecha.Venc.	Tasa	Día	Capital	Interés	S.DSG	Cuota	Aho. Prg.	V. Deposito	Saldo	Estado
1	24/7/2022	18	30	87,85	27,00	1,35	116,2	10	126,2	1800	Activo
2	24/8/2022	18	31	89,17	26,54	1,28	116,99	10	126,99	1712,15	Activo
3	24/9/2022	18	31	90,51	25,16	1,22	116,89	10	126,89	1622,98	Activo
4	24/10/2022	18	30	91,86	22,99	1,15	116	10	126	1532,47	Activo
5	24/11/2022	18	31	93,24	22,33	1,08	116,65	10	126,65	1440,61	Activo
6	24/12/2022	18	28	94,64	20,21	1,01	115,86	10	125,86	1347,37	Activo
7	24/1/2023	18	31	96,06	19,42	0,94	116,42	10	126,42	1252,73	Activo
8	24/2/2023	18	30	97,50	17,93	0,87	116,3	10	126,3	1156,67	Activo
9	24/3/2023	18	31	98,96	14,83	0,79	114,58	10	124,58	1059,17	Activo
10	24/4/2023	18	30	100,45	14,88	0,72	116,05	10	126,05	960,21	Activo
11	24/5/2023	18	31	101,95	12,90	0,64	115,49	10	125,49	859,76	Activo
12	24/6/2023	18	30	103,48	11,75	0,57	115,8	10	125,8	757,81	Activo
13	24/7/2023	18	31	105,04	9,81	0,49	115,34	10	125,34	654,33	Activo
14	24/8/2023	18	30	106,61	8,51	0,41	115,53	10	125,53	549,29	Activo
15	24/9/2023	18	31	108,21	6,86	0,33	115,4	10	125,4	442,68	Activo
16	24/10/2023	18	30	109,83	5,02	0,25	115,1	10	125,1	334,47	Activo
17	24/11/2023	18	31	11,48	3,48	0,17	15,13	10	25,13	224,64	Activo
18	24/12/2023	18	30	113,16	1,70	0,08	114,94	10	124,94	213,16	Activo
				1800,00	271,32	13,35	1984,67	180,00			

*Nota.* La tabla actual representa la amortización de un crédito.

### ***Desembolso y liquidación del crédito***

Para desembolsar y liquidar el crédito se toma en cuenta lo siguiente:

- El desembolso del crédito se ejecutará mediante un abono a la cuenta del socio.
- El desembolso se lo efectuará siempre y cuando los deudores y garantes con sus cónyuges respectivamente firmen el pagaré.

Por lo que se emitirá la documentación detallada que deberá estar firmada.

- Liquidación de crédito
- Orden de pago
- Declaración de la licitud de fondos
- Tabla de amortización
- Debito de aporte patrimonial
- Pagaré

### ***Comprobación de firmas***

El socio deudor y sus garantes con sus cónyuges respectivamente deberán firmar los documentos que habilitan la concesión del crédito en presencia del asesor de créditos para verificar la legitimidad de las rubricas con los documentos de cedula orinales.

### ***Entrega de documentación al cliente o socio***

El asesor de crédito deberá entregar al deudor una copia del orden de pago con la respectiva tabla de amortización, en donde se indicará las fechas próximas en las que se deberá realizar el pago de las cuotas establecidas en el documento.

### ***Seguimiento del crédito***

La finalidad de dar seguimiento al crédito otorgado es rescatar el recurso financiero acreditado, esto únicamente podrá lograrse si el dinero que obtuvo es invertido para lo solicitado

por el socio deudor, por ello el asesor de crédito realizara el rastreamiento de la cancelación de las cuotas y si está llevándose dentro del tiempo establecido.

### **Cronograma para dar a conocer los productos que ofrece la cooperativa.**

**Tabla 29**

*Cronograma dar a conocer los productos y servicios ofertados por la COAC Virgen del Cisne*

DETALLE DE LA ACTIVIDAD	Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Campaña publicitaria Facebook	x		x		x		x		x		x		x			
Campaña publicitaria mediante perifoneo		x				x				x				x		
Campaña publicitaria mediante volanteo				x				x				x			x	

*Nota.* La presente tabla representa el cronograma para dar a conocer los productos y servicios ofertados por la COAC Virgen del Cisne.

### **Presupuesto de implementación**

**Tabla 30**

*Presupuesto de estructuración del Portafolio de crédito*

ITEM	RUBRO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Campañas publicitarias en Facebook	7	\$25,00	\$175,00
2	Campañas mediante perifoneo	4	\$25,00	\$100,00
3	Campaña mediante volanteo	4	\$70,00	\$280,00
<b>INVERSIÓN TOTAL</b>			\$120,00	\$555,00

*Nota.* La tabla actual representa el presupuesto de implementación del Portafolio de crédito.

## **Conclusiones**

Identificar la situación real de la empresa y analizar la información del instrumento de investigación permite conocer que se debe aplicar para dar solución a determinados problemas.

La implementación de un portafolio de crédito permite que la cartera de socios se incremente y se produzcan resultados favorables.

Establecer actividades publicitarias permiten captar nuevos clientes que no solo mejoran la economía del país, sino que también aportan a las finanzas de la Cooperativa.

## Referencias

asobanca. (2022). *EVOLUCIÓN DE LAS COOPERATIVAS FINANCIERAS ECUATORIANAS*.

Quito: asobanca. Recuperado el 18 de 06 de 2022

Bancos, S. d. (28 de 04 de 2022). *Superintendencia de Bancos*. Obtenido de Superintendencia de

Bancos: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>

Borja, R. (28 de 06 de 2018). *DerechoEcuador.com*. Recuperado el 24 de 04 de 2022, de

DerechoEcuador.com:

<https://derechoecuador.com/credito/#:~:text=En%20su%20m%C3%A1s%20amplia%20a%20cepce%20de%20pago%20o%20devoluci%C3%B3n%20posterior.>

Bujan , A. (16 de 06 de 2018). *Economía Financiera*. Recuperado el 28 de 04 de 2022, de

Economía Financiera:

<http://www.encyclopediafinanciera.com/gestioncarteras/portafolio.htm>

Caurin, J. (29 de 11 de 2017). *economía simple.net*. Recuperado el 28 de 04 de 2022, de

economía simple.net: <https://www.economiasimple.net/glosario/pagare>

Chango, M., & Tipán , F. (2015). *Estructuración de un portafolio de crédito en la Cooperativa de Ahorro y crédito Virgen del Cisne para el desarrollo del segmento Microempresarial de artesanos de la Parroquia Eloy Alfaro*. Latacunga: Universidad Técnica del

Cotopaxi. Recuperado el 20 de 07 de 2022

comercio, E. (22 de 04 de 2015). 10 nuevos tipos de créditos estan vigentes en Ecuador. *10*

*nuevos tipos de créditos estan vigentes en Ecuador*. Recuperado el 18 de 06 de 2022

Córdoba, M. (2012). *Gestión financiera* (Primera ed., Vol. I). (A. Acosta, Ed.) Bogotá,

Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado el 08 de 04 de 2022

- Cordova, G., & Dávalos, N. (2003). *Diccionario contable y más*. Quito, Pichincha, Ecuador: Corporación Edi Ábaco Cía Ltda. Quito. Recuperado el 08 de 05 de 2022
- Córdova, M. (2012). *Gestión Financiera* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado el 08 de 04 de 2022
- Crédito, R. I. (2013). *Principios Directrices para mejorar la gobernabilidad de las instituciones cooperativas financieras*. Mineral Point Road Madison: Secretariado de ICURN c/o Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito. Recuperado el 16 de 06 de 2022
- Díaz, A., & Aguilera, V. (2013). *Introducción al mercado bursátil Invierta en la bolsa de valores* (Segunda ed., Vol. II). (M. Rocha, Ed.) Santa Fe, México: McGRAW-HILL. Recuperado el 08 de 06 de 2022
- Economista.es, e. (s.f). *Finanzas*. Editorial Ecoprensa, S.A.
- Flores, J. (10 de 07 de 2018). *Derecho Ecuador.com*. Recuperado el 28 de 04 de 2022, de Derecho Ecuador.com:  
<https://derechoecuador.com/microempresa/#:~:text=Se%20define%20como%20micro%20empresa,concepto%20que%20conocemos%20como%20pymes>.
- García, K., Prado, E., Salazar, R., & Mendoza, J. (12 de 03 de 2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación de Capital Social 82012-2016). *Revista Espacios*, 6. Recuperado el 17 de 06 de 2022
- IEPS, M. (sf). *LEY DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA*.
- INTERNACIONAL, B. (05 de 02 de 2021). *BANCO INTERNACIONAL*. Recuperado el 16 de 06 de 2022, de BANCO INTERNACIONAL: <https://www.bancointernacional.com.ec/que-es-y-como-funciona-el-sistema-financiero->



Morales , J., & Morales , A. (2014). *Crédito y cobranza* (Primera ed., Vol. I). (E. Callejas , Ed.)

Colonia San Juan Tlihuaca, México: GRUPO EDITORIAL PATRIA, S.A. DE C.V.

Recuperado el 20 de 04 de 2022

Morales, F. (24 de 05 de 2020). *economipedia*. Recuperado el 18 de 06 de 2022, de

economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/operacion-bancaria.html>

Morales, J., & Morales , A. (2014). *Crédito y cobranza* (Primera ed., Vol. I). Colonia San Juan

Tlihuaco, México: Grupo Editorial Patria S.A. Recuperado el 08 de 05 de 2022

Mundial, B. (2020). *Crecimiento de la población (%anual) - Ecuador*. Recuperado el 20 de 06

de 2022, de <https://datos.bancomundial.org/indicador/sp.pop.grow?locations=EC>

Mundo, B. (03 de 09 de 2009). Glosario Financiero. *BBC NEWS MUNDO*, 1. Recuperado el 20

de 04 de 2022

Muñoz , S., Saldaña , C., & Becerra, J. (s.f.). *Administración de portafolios de inversión*

(Primera ed.). (M. Ramos, Ed.) México: Ecofran. Recuperado el 28 de 04 de 2022

Nacional, C. F. (s.f.). *Corporación Financiera Nacional*. Recuperado el 08 de 04 de 2022, de

Corporación Financiera Nacional: [https://www.cfn.fin.ec/wp-](https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/2018/08/GLOSARIO-DE-TERMINOS-FINANCIEROS.pdf)

[content/uploads/2018/08/GLOSARIO-DE-TERMINOS-FINANCIEROS.pdf](https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/2018/08/GLOSARIO-DE-TERMINOS-FINANCIEROS.pdf)

Nelson, C. G. (2003). *Gestión Financiera* (Primera ed.). Quito, Pichincha, Ecuador: Corporación

Edi Ábaco Cía Ltda. Quito. Recuperado el 02 de 03 de 2022

Orozco , M. (09 de 02 de 2022). Colocación de crédito de las cooperativas crece fuertemente.

*Colocación de crédito de las cooperativas crece fuertemente*. Recuperado el 22 de 06 de

2022

Pérez , J., & Gardey , A. (2010). *Definición .De*. Recuperado el 28 de 04 de 2022, de Definición

.De: <https://definicion.de/estructura/>

- Pichincha, B. (01 de 02 de 2021). *Banco Pichincha*. Recuperado el 28 de 04 de 2022, de Banco Pichincha: <https://www.pichincha.com/portal/blog/post/tabla-amortizacion-francesa-alemana-diferencias>
- Prieto , E. (2009). *Investigación de mercados* (21 ed.). (A. Gutierrez, Ed.) Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado el 28 de 04 de 2022
- Quisaguano, M. (2015). *Modelos de gestión financiera para el portafolio de inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.* ESPE, Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio. Quito: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Recuperado el 20 de 07 de 2022
- Romero, B. (31 de 08 de 2015). *Banco ProCredit*. Recuperado el 16 de 06 de 2022, de Banco ProCredit: <https://procredit.tusfinanzas.ec/la-estructura-del-sistema-financiero-ecuadoriano/>
- Santiana, N. (2009). *Modelo de estructuración de un portafolio de crédito para el segmento agropecuario en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ilalo Ltda.* Escuela Politécnica del ejército. Recuperado el 20 de 07 de 2022
- Soto, J. (2009). *Dinero, Crédito y Ciclos Económicos* (Cuarta ed.). Madrid, España: Unión Editorial. Recuperado el 28 de 04 de 2022
- Van, J., & Wachiwicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera* (Decimotercera edición ed., Vol. XIII). (G. Domínguez, Ed.) Naucalpan de Juárez, México: PEARSON EDUCACIÓN. Recuperado el 06 de 06 de 2022

## Anexos

### Anexo 1

*Instrumento encuesta pág 1 de 4*

#### **Encuesta dirigida al grupo micro empresarial y artesanal del sector de Guamaní perteneciente al cantón Quito provincia de Pichincha**

**I. Objetivo:** Identificar las estrategias a implementar para la estructuración del portafolio de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

#### **II. INSTRUCTIVO:**

- Nos interesa comprender su criterio por ello le pedimos su contemplación al responder las siguientes preguntas.
- Lea cuidadosamente las preguntas y marque con una (X), según su juicio.
- Contestar de manera honestas cada una de las interrogantes

### CUESTIONARIO

#### **III. Preguntas Generales**

**Objetivo.** Identificar el rango de edad de los participantes

¿Dentro de qué rango de edad se encuentra?

18 a 30

31 a 50

51 a 65

Más de 65


**Objetivo.** Conocer el género de cada uno de los participantes

¿Género?

F

M

LGTB


**Objetivo.** Identificar la actividad económica de los encuestados

¿De acuerdo a su actividad económica como se define?

Micro empresario

Artesano


#### **IV. Preguntas Específicas**

**Objetivo.** Identificar si la actividad económica ejercida en la actualidad le permite acceder a un crédito.

1.- ¿Cuál es la su actividad económica actual?

Comerciante

Artesano

Otros


*Nota.* El anexo representa la pág. 1 de 4 del instrumento aplicado en la investigación.

## Anexo 2

*Instrumento encuesta pág 2 de 4*

**Objetivo.** Identificar el tiempo del ejercicio de la actividad económica.

2.- ¿Qué tiempo lleva realizando esta actividad?

Hasta 1 año

De 1 a 3 años

De 3 a 5 años

Hasta 5 años


**Objetivo.** Identificar la existencia de falencias que puedan afectar al sector encuestado.

3.- ¿Qué problemas ha encontrado en estos años de trabajo?

Baja de ventas por pandemia

Falta de experiencia

Precios no cubren con los gastos del negocio

Falta de capital


**Objetivo.** Conocer el grupo financiero mediante el cual el encuestado accede a un crédito financiero.

4.- ¿En el caso de requerir un producto o servicio financiero usted acudiría a?

Cooperativa

Bancos

Cajas Comunes

Otros


**Objetivo.** Identificar si el encuestado tiene conocimiento de los productos o servicios ofertados por la Coop.

5.- ¿Conoce usted acerca de los productos o servicios que ofrece la COAC Virgen del Cisne?

SI

NO


**Objetivo.** Conocer cuál es el producto más utilizado por los encuestados.

6.- ¿Generalmente cuales productos utiliza usted de la cooperativa Virgen del Cisne?

Ahorros

Créditos

**Objetivo.** Conocer si el encuestado mantiene un historial crediticio dentro de la Institución Financiera.

7.- ¿Ha tenido usted créditos o inversiones en la cooperativa?

SI

NO


*Nota.* El anexo representa la pág. 2 de 4 del instrumento aplicado en la investigación.

### Anexo 3

*Instrumento encuesta pág 3 de 4*

**Objetivo.** Identificar las restricciones que enfrentan los encuestados a la hora de acceder a un crédito.

8.- ¿Cuándo gestiona un crédito cual es la principal limitante para acceder al mismo?

- No dispone del dinero para el encaje
- No dispone de garantía
- No puede acceder al monto que necesita
- Las tasas de interés son altas


**Objetivo.** Identificar a que se destina el dinero adquirido mediante la adquisición del crédito.

9.- ¿Cuál es el destino del dinero producto del crédito gestionado?

- Compra de inversión de materia prima
- Adquisición y mejora de maquinaria
- Compra de otros activos


**Objetivo.** Identificar cual es el monto idóneo requerido para el mejoramiento de su actividad económica.

10.- ¿Cuál es el monto de crédito que cubre sus requerimientos financieros?

- Entre 300 a 1000
- De 1001 a 3000
- De 3001 a 5000
- De 5000 USD


**Objetivo.** Conocer los métodos de pago que se ajustan a la necesidad de cada uno de los encuestados.

11.- ¿Las formas de pagó adecuadas en función de su microempresa son?

- Semanal
- Mensual
- Bimensual
- Trimestral


**Objetivo.** Identificar la forma en la que el encuestado accede a un crédito financiero.

12.- ¿Cuál sería sus documentos para gestionar un crédito?

- Garante
- Escritura e impuesto predial
- RUC
- Matricula vehicular


*Nota.* El anexo representa la pág. 3 de 4 del instrumento aplicado en la investigación.

## Anexo 4

*Instrumento encuesta pág 4 de 4*

**Objetivo.** Identificar de qué manera el encuestado justifica sus ingresos

13.- ¿Como usted justifica sus ingresos?

RIMPE

Facturas

Declaración de impuestos


**Objetivo.** Identificar el tiempo de espera para acceder a un crédito financiero.

14.- ¿En qué tiempo le gustaría recibir la respuesta si es o no beneficiario del crédito financiero solicitado?

1 Día

3 Días

5 Días

10 Días


**Objetivo.** Identificar lo que motiva al encuestado a realizar un crédito financiero.

15.- ¿Que me motiva para escoger un crédito?

Tasa de interés

Tramitología

Obsequio

Tiempo de pago


**Objetivo.** Identificar el porcentaje de encuestados que están dispuesto a recibir un periodo de gracia para realizar sus pagos.

16.- ¿le gustaría periodos de gracia?

Si

No


**Objetivo.** Identificar cuáles son los medios por los que se puede dar a conocer acerca de los productos o servicios ofertados por la Cooperativa.

17.- ¿Porque medio se entera usted las noticias?

Radio

Televisión

Comercio

Redes sociales

Volantes informativos

Revistas


*Nota.* El anexo representa la pág. 4 de 4 del instrumento aplicado en la investigación.

## Anexo 5

### Validación de Instrumento 1 de 3

#### FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN ESPECIALISTAS

**1. Título de la Propuesta:**

Estructuración de un portafolio de crédito en la Cooperativa Virgen Del Cisne para el impulso del segmento micro empresarial y artesanal

**2. Datos personales del especialista**

**Nombre y Apellidos:** José Olmedo Ilaquiche Toaquiña

**Grado académico (área):** Ingeniero Estadístico en la Universidad Central del Ecuador

**Experiencia en el área:** Asesor de Crédito

**3. Autoevaluación del especialista**

Marcar con una "X"

Fuentes de argumentación de los conocimientos sobre el tema	Alto	Medio	Bajo
Conocimientos teóricos sobre la propuesta	x		
Experiencias en el trabajo profesional relacionadas a la propuesta	x		
Referencias de propuestas similares en otros contextos	x		
Observaciones:			

**4. Valoración de la propuesta**

Criterios	MA	BA	A	PA	I
Estructura de la propuesta	x				
Claridad de la redacción (lenguaje sencillo)	x				
Pertinencia del contenido de la propuesta	x				
Coherencia entre el objetivo planteado e indicadores para medir resultados esperados	x				
Otros que quieran ser puestos a consideración del especialista		x			
Observaciones:					

MA: Muy aceptable, BA: Bastante aceptable, A: Aceptable, PA: Poco Aceptable, I: Inaceptable

Firma   
C.I. 1751288315

*Nota.* El anexo representa la primera ficha de validación del instrumento de investigación.

## Anexo 6

## Validación de Instrumento 2 de 3

**FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN  
ESPECIALISTAS**

**1. Título de la Propuesta:**  
Estructuración de un portafolio de crédito en la Cooperativa Virgen Del Cisne para el impulso del segmento micro empresarial y artesanal

**2. Datos personales del especialista**  
**Nombre y Apellidos:** Byron Simon Cofre Santo  
**Grado académico (área):** Egresado de MSc. Mercadotécnica por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador  
Cursando maestría en administración de empresas en la pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato  
**Experiencia en el área:** Jefe comercial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne

**3. Autoevaluación del especialista**  
Marcar con una "X"

Fuentes de argumentación de los conocimientos sobre el tema	Alto	Medio	Bajo
Conocimientos teóricos sobre la propuesta	x		
Experiencias en el trabajo profesional relacionadas a la propuesta	x		
Referencias de propuestas similares en otros contextos	x		
Observaciones:			

**4. Valoración de la propuesta**

Criterios	MA	BA	A	PA	I
Estructura de la propuesta	x				
Claridad de la redacción (lenguaje sencillo)	x				
Pertinencia del contenido de la propuesta	x				
Coherencia entre el objetivo planteado e indicadores para medir resultados esperados	x				
Otros que quieran ser puestos a consideración del especialista		x			
Observaciones:					

MA: Muy aceptable, BA: Bastante aceptable, A: Aceptable, PA: Poco Aceptable, I: Inaceptable

Firma  
  
 CI: 0502677594

*Nota.* El anexo representa la segunda ficha de validación del instrumento de investigación.

## Anexo 7

## Validación de Instrumento 3 de 3

**FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN  
ESPECIALISTAS**

**1. Título de la Propuesta:**

Estructuración de un portafolio de crédito en la Cooperativa Virgen Del Cisne para el impulso del segmento micro empresarial y artesanal

**2. Datos personales del especialista**

**Nombre y Apellidos:** Jimmy Alexander Bedoya Taco

**Grado académico (área):** Ingeniero en Finanzas (Universidad Central del Ecuador)

**Experiencia en el área:** Jefe de Agencia

**3. Autoevaluación del especialista**

Marcar con una "X"

Fuentes de argumentación de los conocimientos sobre el tema	Alto	Medio	Bajo
Conocimientos teóricos sobre la propuesta	x		
Experiencias en el trabajo profesional relacionadas a la propuesta	x		
Referencias de propuestas similares en otros contextos		x	
Observaciones:			

**4. Valoración de la propuesta**

Criterios	MA	BA	A	PA	I
Estructura de la propuesta	x				
Claridad de la redacción (lenguaje sencillo)	x				
Pertinencia del contenido de la propuesta		x			
Coherencia entre el objetivo planteado e indicadores para medir resultados esperados	x				
Otros que quieran ser puestos a consideración del especialista		x			
Observaciones:					

MA: Muy aceptable, BA: Bastante aceptable, A: Aceptable, PA: Poco Aceptable, I: Inaceptable

Firma:   
C.I. 52510210975

*Nota.* El anexo representa la última ficha de validación del instrumento de investigación.

## Anexo 8

### *Visita asesor de crédito (Volanteo)*



*Nota.* El anexo representa la Visita del asesor de crédito mediante (volanteo).

## Anexo 9

### *Volante Informativo créditos inmediatos*



*Nota.* El anexo representa uno de los volantes informativos acerca de los productos y servicios ofrecidos por la COAC Virgen del Cisne.

## Anexo 10

### *Volantes Informativos acerca de inversión*



*Nota.* El anexo representa otro de los volantes informativos acerca de los productos y servicios ofrecidos por la COAC Virgen del Cisne.

## Anexo 11

### *Volante Informativo Microcredito Productivo*



*Nota.* El anexo representa volantes informativos acerca de los productos y servicios ofrecidos por la COAC Virgen del Cisne de la sección Microcrédito Productivo.