



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

Estrategias de colocación de créditos para incrementar la rentabilidad
de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

AUTOR:

Padilla Jiménez, German (ORCID: 0000-0002-9969-1977)

ASESOR:

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner (ORCID: 0000-0002-8889-9676)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

PIURA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, porque es mi guía espiritual para seguir progresando y consiguiendo más logros, además mantenerme saludablemente y estar en buenas condiciones físicas y mentales.

A mi familia, porque son el motivo para seguir obteniendo logros académicos, sin su apoyo no sería posible lograr el Grado académico anhelado.

Padilla Jiménez German

Agradecimiento

A cada una de las personas que contribuyeron en el presente trabajo de investigación.

A la universidad por habernos recibido en sus aulas universitarias durante el tiempo que hemos recibidos las nuevas sapiencias.

A todos los docentes que nos brindaron sus conocimientos, pues con su empatía y su experiencia profesional nos enseñaron y colmaron nuestras expectativas en este trayecto profesional.

Padilla Jiménez German

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	47
VI. CONCLUSIONES.....	53
VII. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	56
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Resultados de la Variable Estrategias de Aprobación.....	23
Tabla 2 Tasas de interés activas efectivas por productos de captaciones	28
Tabla 3 Tasas de interés pasivas efectivas por productos de captaciones	29
Tabla 4 Cooperativa de ahorros y créditos Ambato – Resumen de Información económica financiera 2017 – 2020. (Millones de dólares).....	31
Tabla 5 Variación anual de algunos datos económicos.....	31
Tabla 6 Cooperativa de ahorros y créditos – Calculo de indicadores de rentabilidad	32
Tabla 7 Resultados de la Variable Rentabilidad	34

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Dimensiones de rentabilidad.....	10
Figura 2 Teoría de las 5 fuerzas de Michael Porter	10
Figura 3 Esquema de la Investigación	13
Figura 4 Información institucional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ambato	19
Figura 5 Estructura organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato	20
Figura 6 Mapa de procesos.....	21
Figura 7 Análisis FODA de la Cooperativa de A y C Ambato.....	22
Figura 8 Resultados de la Variable Estrategias de Aprobación	24
Figura 9 Cobertura geográfica de la Cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda.	26
Figura 10 Cooperativa de ahorros y crédito Ambato - Evolución de la cartera de clientes	27
Figura 11 Variación anual porcentual de algunos datos económicos	32
Figura 12 Rendimiento sobre el patrimonio	33
Figura 13 Rendimiento sobre acciones.....	33
Figura 14 Resultados de la Variable Rentabilidad.....	35

Resumen

Mediante una investigación de tipo propositiva o diagnóstica se propuso “Diseñar estrategias de colocación de créditos para incrementar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, 2021. La información obtenida es producto del análisis de documentación especializada e información de los principales ejecutivos de la organización, se precisa que la rentabilidad es considerada como el indicador más próximo a los inversionistas, referirse a él, es tener interés por medir la efectividad de la gestión de la organización en temas como la planificación, organización, dirección y control de los recursos que finalmente se expresan en unidades monetarias; como resultado relevantes se ha obtenido que el rendimiento sobre el patrimonio de la cooperativa Ambato es positivo en cada año y de acuerdo a datos encontrados en las memorias anuales de los años 2018 (11.86%) y 2019 (9.99%) supera al promedio de Cooperativas que se ubican en el segmento; sin embargo se observa un decrecimiento.

Se concluyó que si bien los indicadores de rentabilidad son positivos e incluso superiores al promedio del segmento de cooperativas; existe un mercado de perspectiva creciente con nichos de clientes poco atendidos por los competidores.

Palabras clave: Estrategias, cartera de clientes, colocación de créditos, rentabilidad, cooperativa.

Abstract

Through a purposeful or diagnostic investigation, it was proposed to “Design credit placement strategies to increase the profitability of the Ambato Savings and Credit Cooperative, 2021. The information obtained is the product of the analysis of specialized documentation and information from the main executives of the organization, it is specified that profitability is considered as the indicator closest to investors, referring to it, is having an interest in measuring the effectiveness of the organization's management in matters such as planning, organization, direction and control of the resources that finally they are expressed in monetary units; As relevant results, it has been obtained that the return on the assets of the Ambato cooperative is positive each year and according to data found in the annual reports for the years 2018 (11.86%) and 2019 (9.99%) exceeds the average of Cooperatives that are located in the segment; however, a decrease is observed.

It was concluded that although the profitability indicators are positive and even higher than the average for the cooperative segment; there is a market with a growing perspective with customer niches underserved by competitors.

Keywords: Strategies, client portfolio, loan placement, profitability, cooperative.

I. INTRODUCCIÓN

El Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito, informa de una importante presencia de este tipo de instituciones en el mercado financiero mundial, resaltando una penetración del 9.38% (Huelgos & Esguerra, 2020).

En México, Gustavo Méndez , socio Líder de Servicios Financieros hace hincapié sobre el reto que enfrenta los bancos y cooperativas de ahorro, refiriéndose puntualmente a la colocación de créditos, la problemática se acrecienta, con la disminución considerable de la demanda de créditos (Méndez, 2020). En el caso de Uruguay, los niveles de rentabilidad obtenida por los bancos y las Cooperativas se ven presionados en los futuros meses del año (Ballester, 2021).

En Colombia, las cooperativas de crédito en el año 2020 en medio de tanta competencia y con tasas muy accesibles, operan arriesgando su rentabilidad; el reporte explica qué las cooperativas son vigiladas por la superintendencia financiera (Castillo & Granados, 2021).

Según la Asociación de Bancos de Ecuador (ASOBANCA), desde el año 2016, las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador reportan una rentabilidad con un comportamiento creciente, pero a partir del 2020 se observa un descenso progresivo y negativo; situación que obedece al escenario de la pandemia y que ha generado una disminución del 5.8% en el empleo (Zambrano, 2021).

En Perú, una publicación del diario Comercio expresa que existen 120 cooperativas en liquidación que siguen operando bajo la normativa actual, la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), entre sus informes precisa de la baja rentabilidad de estas instituciones (Diario El Comercio, 2018). Otro estudio, realizado a la Caja Municipal de Piura, reportó resultados que generan una percepción de que sólo en algunas ocasiones se exige a los solicitantes el cumplimiento de todos los requisitos, no se efectúa una evaluación minuciosa para conocer el historial crediticio de los clientes y analizar su capacidad de pago; a la vez reconocen poco compromiso, ratificándose la escasa verificación de la capacidad crediticia del cliente y la ausencia de garantías sobre el financiamiento (Lozano y Tejeda, 2018).

En Ecuador, algunas instituciones financieras vieron afectadas su rentabilidad, siendo los índices de morosidad un factor que sigue creciendo, y a pesar que se

observa una ligera disminución aún hay una rentabilidad afectada (Morales, 2018). Otra investigación reporta en las Cooperativas la falta de cumplimiento a las políticas de crédito (Gobeo, 2018).

Una investigación realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced en la ciudad de Ambato, sostiene que los resultados de tipo económico no corresponden a lo esperado por la organización específicamente el indicador de morosidad y que el capital invertido no está siendo recuperado asumiendo a que no se ha realizado correctamente el análisis de indicadores de las 5C (Pantani & Quispe, 2020).

Al mes de junio del 2021 el Sistema Financiero Privado (SFP) y el Sistema Financiero Popular y Solidario de Ecuador, se encuentran integrados por 64 Entidades Financieras (EFI), pero vienen presentando problemas para la recuperación de los créditos, incrementando los índices de morosidad y afectando la rentabilidad (Banco Central, 2021). Al respecto, una entrevista del diario más importante de Ecuador a Wilson Araque (2019) representante de la red de Instituciones Financieras de Desarrollo, explica de una rápida expansión del sector y agrega que se requiere ampliar la presencia de cooperativas en algunas partes del territorio y aprovechar la confianza que tiene el cliente sobre este tipo de instituciones financieras.

En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato en el informe de gerencia del trimestre 2021-3, se reporta indicadores que han generado preocupación en los directivos, la cartera de créditos disminuyó en -3.03% y las captaciones en - 2.9%, mientras que el estado de resultados acumulado expresa una utilidad neta de 1.49%, resultado que se encuentra muy por debajo de las expectativas de la organización y de los promedios del sector de las finanzas. Además el crecimiento de la cartera de clientes se ve estancada en los años 2018 y 2019 y reducida en el año 2020; los directivos no están tomando decisiones para aprovechar la oportunidad de una falta de cobertura en el mercado nacional tal como lo expresa Araque, y las expectativas de una economía que se avizora creciente, según el FMI el Producto interno Bruto (PBI) del 2022 superará el 3.5% (mayor a varios países de la región)

La cartera de clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, muestra una variación de sus colaciones año a año, sin embargo requiere aprovechar las oportunidades del mercado expuestas por Araque y el Banco Central de Ecuador.

El escenario presentado nos conduce a formularnos, la siguiente interrogante **¿De qué manera el diseño de las estrategias de colocación de créditos incrementará la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, 2021?**

La ejecución de la presente investigación se justifica porque permitió conocer el nivel de los índices de rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato; esto debido a las estrategias de colocación de créditos que es uno de los puntos claves y requiere de mayor esfuerzo dentro de la organización.

Asimismo, la presente investigación se justifica porque será una herramienta de apoyo para el sector empresarial, pues con las estrategias propuestas permitirá que otras empresas del mismo giro de negocio tomen en cuenta para incrementar el índice de rentabilidad.

El objetivo general planteado, consiste en “Diseñar estrategias de colocación de créditos para incrementar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, 2021”, presentando como objetivos específicos: Diagnosticar la política actual de colocación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato 2021, Determinar los argumentos teóricos para el diseño de estrategias de colocación de créditos para incrementar la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato, 2021, Evaluar la evolución de los índices de rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato 2021.

Por su parte la hipótesis formulada fue: El diseño de estrategias de colocación de créditos mejorara significativamente la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los estudios Internacionales se tiene en Costa Rica a Mora (2021), que en su tesis relacionada a la cartera de créditos, tuvo como objetivo diseñar el modelo de sensibilización para incrementar la capacidad de pago de los deudores respetando los datos de confidencialidad, su metodología fue aplicada en donde hizo énfasis en los requisitos que debería tener el deudor, además aportó la propuesta para generar modelos que permitan medir la sensibilidad de variación del “tipo de cambio y tasa de interés” a fin de optimizar los procesos de colocación de créditos preñarios en el incremento de rentabilidad de los productos asignados.

Calderón, Cordero, Hernández, & Mora (2021), por su parte en Costa Rica, elaboraron una investigación sobre Modelo de análisis financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito caso Coope judicial para los periodos 2018-2019-2020, su metodología consideró un análisis teórico y práctico de los procedimientos, sus resultados mostraron que los créditos consignados a corto y largo plazo así como el control de los activos y pasivos empresariales son necesarios, asimismo concluyeron que realizar una gestión mecánica respecto a las actividades económicas y de crédito, deben mantener la estrategia de acompañamiento de forma progresiva.

Mahdi & Al-Naimi (2021), en su artículo sobre Impacto crediticio en la rentabilidad de las empresas en los mercados de valores iraquí, jordano y kuwaití, su objetivo fue medir la relación entre el nivel de rentabilidad de una empresa y la política crediticia adoptada por una empresa, se analizó una muestra de empresas industriales cotizadas en las bolsas de valores de Irak, Jordania y Kuwait, el tamaño total de la muestra fue de 15 empresas industriales, los resultados mostraron que el crédito comercial no influye en la rentabilidad.

Ahamed (2021), en su artículo denominado “Determinantes del riesgo de liquidez en los bancos comerciales de Bangladesh”, tuvieron como objetivo examinar factores externos y específicos que afectan el riesgo de liquidez y rentabilidad, utilizó datos de 23 bancos de los años 2005 a 2018 de Bangladés, entre los resultados sobresalientes se menciona que el índice de rentabilidad sobre el capital y la adecuación del capital tiene una relación positiva pero insignificante con los riesgos de liquidez, por su parte en el caso de los factores macroeconómicos, la

inflación afecta negativamente los riesgos de liquidez, mientras que el PIB y el crédito interno afectan positivamente.

En Nigeria, Onyeiwu, Muoneke & Abayomi (2021), en su artículo sobre Efectos del crédito bancario de microfinanzas en las pequeñas y medianas empresas; tuvieron como objetivo examinar el impacto del crédito bancario de microfinanzas y el servicio de su deuda en la rentabilidad de las PYME, utilizaron la encuesta en la que participaron 387 PyMES, sus resultados mostraron que los préstamos de Bancos de Microfinanzas (MFB) y los préstamos de MFB para el servicio de la deuda deterioran significativamente la rentabilidad de las PyMES, concluyendo que los MFB deben hacer la verificación ex post mediante la creación de una plataforma digital.

En China, Yin, Zhu, Kirkulak-Uludag, & Zhu (2021), en su artículo sobre Los determinantes del crédito verde y su impacto en el desempeño del banco chino, como objetivo tuvieron a bien examinar los determinantes del Índice de Crédito Verde (GCR) y el impacto en la rentabilidad y el riesgo crediticio de los bancos chinos, uno de los hallazgos relevantes fue que mientras los préstamos aumentan la rentabilidad de los bancos no estatales y reducen su riesgo, los bancos estatales proporcionan créditos a expensas de su rentabilidad; además las prácticas de préstamos tienen impacto significativo en la rentabilidad y el riesgo que enfrentan estos bancos.

En Perú - Lambayeque, Diaz y Juárez (2018), en su investigación titulada “Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán”, fundamentaron la estrategia de riesgo crediticio cómo el punto central a fin de disminuir la morosidad de los socios, su objetivo fue realizar un diagnóstico de los procesos crediticios y aplicar estrategias para mantener la recuperación de créditos, la investigación fue exploratoria, concluyeron que debe realizarse una mejor calificación de crédito con el propósito de reducir los riesgos, a ello se suma, utilizar legalmente reglamentos y normativas establecidas.

En el ámbito nacional, Cedeño & Tamayo (2021), en su investigación “Gestión de crédito y recuperación de la cartera para mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense 2020” en Ecuador, plantearon la gestión de

crédito a fin de recuperar la rentabilidad de la cooperativa; su estudio se fundamentó en el método deductivo y descriptivo, así como también utilizaron la estadística inferencial a fin de comprobar las estrategias planificadas. Concluyeron expresando que la rentabilidad a partir de las nuevas estrategias aplicadas se convirtió en un 0, 13% por encima al año anterior, sugirieron utilizar el manual que elaboraron como propuesta a fin de mantener una mejora de crédito y cartera de forma sucesiva aumentando así la rentabilidad de los créditos asignados.

Por consiguiente, Caminos (2021), en su tesis relacionada: “El riesgo financiero y la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 de la provincia de Chimborazo, centró como objetivo, analizar el riesgo financiero y la rentabilidad, identificando que el incumplimiento y la mala toma de decisión, genera sobre gastos, por lo que han sido causantes de los riesgos financieros que ha tenido que atravesar la cooperativa, además ha implicado una disminución de la rentabilidad, su investigación se caracterizó por utilizar el modelo Z Score de Altman, concluyó que el riesgo financiero tendrá influencia en la rentabilidad de las cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2.

También Paca (2019), en su tesis relacionada a “Diseño de estrategias financieras para maximizar la rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. de la ciudad de Riobamba 2019”, propuso como objetivo general, diseñar estrategias de índole financiera que permitiera maximizar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, respecto a la metodología se enfocó en una investigación de nivel exploratorio y descriptivo con diseño experimental de tipo de campo, llegando a la conclusión que existían debilidades respecto a la toma de medidas correctivas del otorgamiento de créditos utilizando un estricto análisis, asimismo expresó que deben mejorar los procedimientos y operaciones que realiza el departamento de crédito, cumpliendo cabalmente con las exigencias establecidas por la cooperativa.

A nivel local, Pérez & Lligalo (2019), en su investigación sobre “Análisis financiero y estrategias de crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato”, su objetivo fue desarrollar un análisis financiero para la mejora de la información y la toma de decisiones, usaron una metodología analítica, teóricamente subdividieron

las fases del proceso de análisis financiero, concluyen que el análisis realizado ha sido necesario para identificar los estados financieros relevantes en crecimiento dentro de la organización, a su vez los cambios financieros pueden ayudar o desmejorar el capital, respecto a los temas cooperativos de reducción el reglamento a utilizar debe enfocarse de forma tecnológica que permita más precisión en los cálculos a fin de dar una respuesta oportuna y eficaz al cliente, y así quedar satisfecho respecto a sus necesidades.

Espin (2018), su tesis “Estrategias de liquidez para mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga”, tuvo como objetivo diseñar algunas estrategias que permitieran mejorar la rentabilidad, su metodología se basó en el método inductivo deductivo, finalmente desarrolló un enfoque investigativo de índole cuantitativo el cual sirvió para la recopilación de datos de la fuente de fondeo, concluyó que: debían diseñar un modelo de riesgo de liquidez para lograr administrar el modelo según la normativa establecida y que tuviera total correspondencia con los estándares Internacionales de la administración de liquidez.

Por su parte Yaucan (2018), en su tesis relacionada al “Diseño de un plan financiero para incrementar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, año 2017”, su objetivo general consistió en diseñar un plan financiero que logre incrementar la rentabilidad, basó su estudio en la metodología descriptiva, como técnica fue el análisis documental, nivel exploratorio y descriptivo, utilizó el cuestionario y una guía de observación, concluyó que el diagnóstico es vital para un desarrollo rentable, además el plan financiero permite crear estrategias y de tener un direccionamiento correcto de las finanzas.

(Barona & Gómez, 2010) define, cómo los créditos personales o empresariales que suelen ser un préstamo financiero obtenido mediante un contrato para ser utilizado y regresado a su fuente prestamista en un corto, mediano y largo plazo, fueron creados para cubrir emergentemente necesidades personales y empresariales

donde se debe considerar el perfil personal para la obtención de los mismos. Normalmente la obtención de un crédito suele añadir una reputación a la empresa o al cliente que activó el mismo, lo cual podrá interpretarse como una persona cumplida en su totalidad.

Las cooperativas de ahorro y crédito al otorgar créditos, toman distintos niveles de riesgo sobre los créditos otorgados, siendo trascendental que los métodos de evaluación crediticia utilizados, sean precisos, confiables y permitan determinar el nivel de riesgo crediticio que asumen, antes de aprobar o denegar las solicitudes de crédito de sus socios. La investigación determinó el grado de relación que existe entre el proceso de evaluación crediticia y el riesgo crediticio, por lo que es un importante aporte a la sostenibilidad de las cooperativas de ahorro y crédito (Pérez, 2017).

En relación a la variable de rentabilidad, Cedeño & Tamayo (2021), define a la rentabilidad como el beneficio que puede obtener la empresa producto de algunas estrategias aplicadas, para obtener financieramente un retorno, expresándose esta cantidad en porcentaje o valores contables.

Según Prieto (2010), define a la rentabilidad como la capacidad que tienen las instituciones para crear beneficios en relación a los elementos que ofrecen de acuerdo a la actividad económica que brindan.

Gonzales (2020), define a la rentabilidad como el beneficio que puede obtener la empresa producto de algunas estrategias aplicadas, para obtener financieramente un retorno, expresándose esta cantidad en porcentaje o valores contables.

Para Contreras & Cruz (2021), el término “rentabilidad” puede entenderse como utilidad o beneficios, el que puede obtener la empresa u organización en este caso la cooperativa que es la que realiza la asignación de créditos a fin de poder lucrar, siempre en busca de maximizar lo invertido. La rentabilidad permite a la empresa aumentar su ingreso fortalecerse y mediante los lucros aumentar su público objetivo, es decir podrá en cierta medida otorgar mayor número de créditos a nuevas empresas o a nuevos emprendedores en la misma medida que otros cumplan con las deudas o créditos.

El término rentabilidad, se entiende como la tasa con que son compensados el capital y/o recursos que son utilizados por una unidad económica con la finalidad de desarrollar sus actividades de producción, comercio o servicios, su medición está enfocada desde la óptica económica y financiera, pero en ambos casos nos permiten conocer si la utilidad obtenida fue superior al costo de oportunidad (Aguilar, 1989).

En las dimensiones que corresponde a la variable de colocación de créditos se indican a las siguientes:

Aprobación del Crédito: Es definido como la aceptación o el consentimiento que otorga la entidad financiera para el otorgamiento del acuerdo pactado a través de un acuerdo, asimismo tiene el carácter de la condición más importante, pues debe entregarse los requisitos solicitados para otorgar la confianza bancaria (Guevara y Moreno, 2020).

Criterios de aprobación: Los criterios para la aprobación de un crédito son disposiciones claves definidas por la organización otorgante del crédito y contenida en su política de crédito, a fin de que este proceso pueda concretarse de una forma segura, minimizando el riesgo de la entidad financiera (Guevara y Moreno, 2020). Sobre el mismo tema, se explica que los criterios más valorados a la hora de otorgar un crédito son: el conocimiento del sector, la honestidad e integridad del cliente, la cartera de clientes si es una empresa, y calificación del personal de la empresa (Huaytalla, 2021).

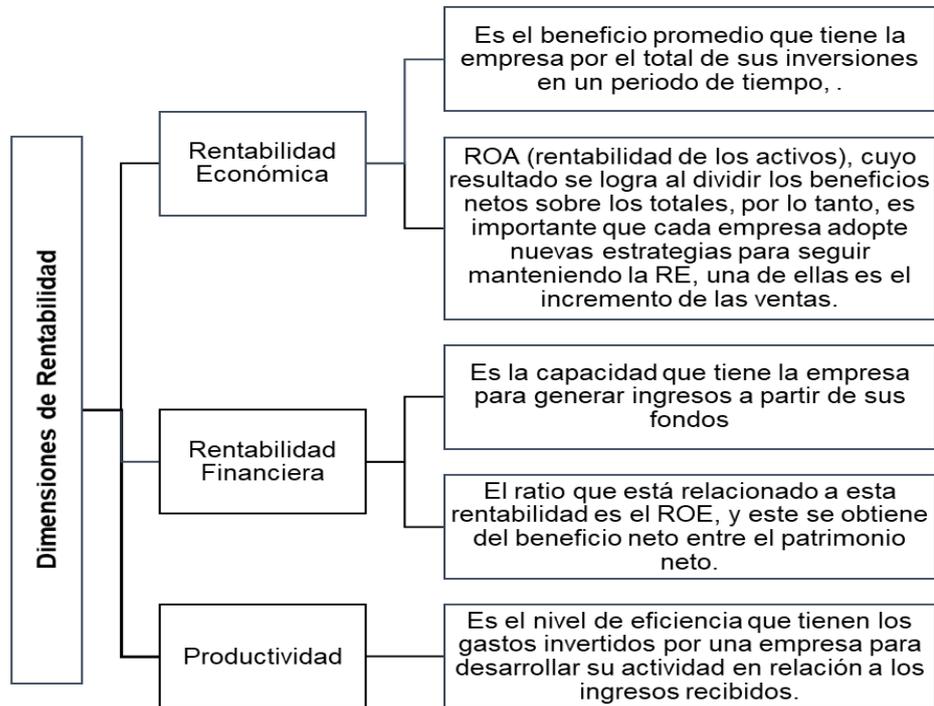
Evaluación del préstamo: consiste en la anticipación de riesgos crediticios, es decir lo que podría suceder si la entidad financiera le exigiera el pago del préstamo durante un periodo corto de tiempo (Guevara y Moreno, 2020).

Aranguiz & Gallegos (2018), trabajó una forma de evaluar la calidad y objetividad del sistema de crédito propuesto, la empresa evaluó la calidad de su cartera de clientes de acuerdo a los estándares definidos en el sistema de credit scoring. Los resultados indican que un 81,82% de los clientes actuales satisfacen los requisitos mínimos exigidos para ser sujetos de crédito. Por lo tanto, el 18,18% de los clientes evaluados no alcanzaron a cumplir este nivel mínimo que se estableció en 500 puntos.

Entre las dimensiones consideradas para la variable de rentabilidad son:

Figura 1

Dimensiones de rentabilidad



Nota. La información fue tomada de Calahorrano, Chacón & Tulcanaza (2021), explica cada uno de las dimensiones.

Las teorías que refuerzan la variable de estrategias de colocación de crédito, se mencionan a Porter, quien hace referencias a las 5 fuerzas:

Figura 2

Teoría de las 5 fuerzas de Michael Porter



Nota. El análisis de las cinco fuerzas de Porter es un modelo estratégico elaborado por el ingeniero Michael Porter de la Escuela de Negocios Harvard, en el año 1979

A lo expresado por Porter, sumamos el aporte de Kotler (1988), quien proporciona la “Teoría del comportamiento del consumidor”, refiere que la captación de clientes, hace posible la intención de aumentar las ventas y los beneficios en tiempo y recursos, mencionando que existe diversas actividades a ejecutar como: 1. Búsqueda de futuros clientes. 2. Estudio de mercado para conocer de cerca las características, actividades y hábitos del cliente. 3. Acciones a realizar para poder captarlos. 4. Acercamiento a la población mediante estrategias. 5. Valor agregado post servicios ofrecidos (Lañe, & Kotler, 2006).

En las teorías que refuerzan la variable de rentabilidad se hace mención a:

Teoría económica clásica: Los clásicos referían que esta teoría se orienta a un crecimiento positivo de la rentabilidad, otorgando la relevancia jerárquica a la inversión respecto al ahorro, considerando para ello tres factores de trascendencia: 1) El margen de utilidad, 2) Los mecanismos financieros y 3) La relación existente entre el nivel de inversión y la demanda; por su parte el capital se ve impactado por la rentabilidad esperada y el nivel de financiamiento que se obtiene internamente. Los clásicos atribuyen que esta expansión es resultante de un proceso acelerado de la industrialización urbana y al crecimiento de la economía nacional, reflejado a través de indicadores como el producto bruto interno per cápita (Lozano, 2011).

La teoría de la rentabilidad empresarial: Desde una perspectiva del empresariado, se considera que el objetivo empresarial está relacionado con la maximización de la utilidad de la inversión realizada; es decir, que no se trata simplemente de la obtención de las utilidades, bajo este criterio, esta teoría busca alcanzar los mayores niveles de competitividad, los mismos que son sustentados mediante indicadores de rentabilidad de tipo económica y financiera. Este escenario exige todo un conjunto de requerimientos a las organizaciones sin depender de su tamaño o capacidad; pues deberán velar por una producción de bajo costo, volúmenes de venta superiores al de equilibrio, satisfacción del consumidor, etc. (Torres & Castillo, 2013).

Según Ariza & Guerra (2021), define a las finanzas como una disciplina del área económica que ha sido constituida para resolver dificultades financieras estructurales, además suelen ser una ayuda, mediante ella se puede multiplicar las

inversiones e intereses según sean las condiciones del préstamo, sin embargo el que no conoce de inversión financiera puede ser un perjuicio inclusive una pérdida de su capital inicial en este sentido el sistema financiero tienen riesgos y trascendencias en los diferentes sujetos que la que adquieren los mismos podrían ser empresas personas entre otros.

Chávez (2021), define a las cooperativas de crédito como las entidades, y es una de las formas de la estructura local financiera que tiene el país, es mediante ellas que los actores, participantes, empresas y sujetos adquieren el servicio crediticio a fin de obtener algún producto o servicio que finalmente será retribuido en dinero, las instituciones financieras que se presentan de diversas formas y tipos son entidades dispuestas a servir al cliente que es su público objetivo y los coloca en operaciones con la cooperativa a fin de utilizar esa micro finanzas y a su vez proveer oportunidades de progreso para así mismo como para otros.

Para Morante (2021), una Cooperativa de créditos debe considerarse inclusiva a la que ayuda a las personas a educarse y formarse financieramente a través de la colocación de crédito que la cooperativa puede designar en ellos; la educación financiera promueve al individuo la oportunidad transparente de adquirir un producto o servicio y pueda pagarlo próximamente.

Una cartera de clientes, es considerada como un conjunto de clientes que un equipo de ventas, área o empresa tienen registrados y de los cuales poseen datos que permitan su localización y perfil. Este listado representa para toda empresa una opción de amplio interés porque nos permite la ampliación del mercado, la fidelización de los clientes y la posibilidad de incorporar nuevos clientes (Cambra, 2005).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación fue propositiva o diagnóstica, sustenta como punto en común datos relevantes y se diferencia según los resultados que se van a obtener; la investigación básica, además muestra resultados que proponen nuevas formas de disminuir el problema y buscar la solución (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El tipo de investigación fue cuantitativa, diagnóstica o propositiva, pues proporciona estrategias de colocación de créditos para incrementar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato 2021.

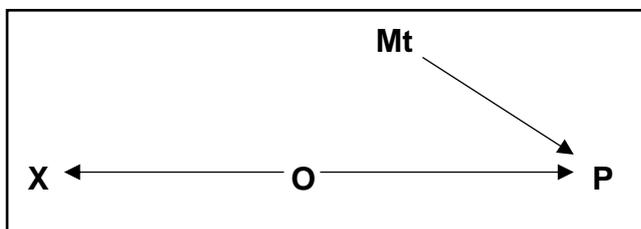
Diseño de Investigación

El diseño es no experimental, transeccional descriptivo, pues, a través de este diseño se recolectó información de un tiempo determinado para medir la relación entre las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Para ello se analizó y revisó la información proporcionada por el cliente, además se describió algunos fenómenos que pudieran ser complejos y delicados cómo es el caso de estudiar la colocación de créditos de una cooperativa dónde se considera al cliente como un ente complicado, del cual se debe resguardar su identidad a fin de no exponer sus posibles implicaciones legales respecto al tema de la adquisición de crédito, y de las posibles causas que le impiden o proseguir con el mismo, también se analiza la posibilidad de cumplir con los créditos aceptados o las implicaciones legales que implicaría el incumplimiento ante posibles problemas económicos que pudieran impedir el pago puntual.

Figura 3

Esquema de la Investigación



Dónde:

X: Realidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato

O: Observación

Mt: Modelo teórico

P: Propuesta para incrementar la rentabilidad

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

Variable dependiente: Rentabilidad

La rentabilidad se define como el beneficio que puede obtener la empresa producto de algunas estrategias aplicadas para obtener financieramente un retorno, expresándose esta cantidad en porcentaje o valores contables (Cedeño & Tamayo 2021).

Variable independiente: Estrategia de colocación de créditos.

Los créditos personales o empresariales suelen ser un préstamo financiero obtenido mediante un contrato para ser utilizado y regresado a su fuente prestamista en un corto, mediano o largo plazo. Los mismos fueron creados para cubrir emergentemente necesidades personales y empresariales donde se debe considerar el perfil personal para la obtención de los mismos. Normalmente la obtención de un crédito suele añadir una reputación a la empresa o al cliente que activó el mismo lo cual podrá interpretarse como una persona cumplida en su totalidad, cumplido parcialmente hoy, cumplida en la adquisición y devolución del crédito (Barona & Gómez, 2010).

Definición operacional

Variable dependiente: Rentabilidad

La rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato se medirá según Los indicadores que determinen si aumentó o favoreció positivamente la colocación de crédito ante el ente necesitado lo cuál puede ser una persona civil o una entidad

jurídica pudiéndose determinar la apreciación, amortización, ingreso extraordinario, ingreso financiero, los impuestos y los activos que son los factores determinantes ante la rentabilidad (Coba & Mullo, 2018).

Variable Independiente: Estrategia de colocación de créditos.

La estrategia de colocación de crédito dependerá de si es una persona natural o una persona jurídica, dónde se deberá tomar en cuenta si es un solicitante nuevo de crédito, un solicitante con reputación, sí es un cliente de calificación A1, parcial o si tiene alguna morosidad (Rivera & Cirilita, 2019).

Indicadores

Variable dependiente: Rentabilidad

En la dimensión de Rentabilidad económica, el indicador fue Rentabilidad de los Activos; en la dimensión de Rentabilidad financiera fue el indicador de Rendimiento del Capital.

Variable Independiente: Estrategia de colocación de créditos.

En la dimensión de Aprobación del Crédito los indicadores fueron: Requisitos completos, Montos e Historial Crediticio; para la dimensión Criterios de aprobación, los indicadores lo conformaron el Nivel de Endeudamiento y Experiencia Crediticia; asimismo en la dimensión de Evaluación del Préstamo, los indicadores fueron el Análisis de Referencias, Carácter, Capacidad, Capital, Colateral y Condiciones

Escala de medición

Variable dependiente: Rentabilidad

Se formulan 8 preguntas de acuerdo a la escala de Likert: “Siempre”, “A veces” y “nunca”, ítems (1 – 8), distribuidas de acuerdo a las dimensiones e indicadores.

Variable independiente: Estrategia de colocación de créditos.

Se formulan 8 preguntas de acuerdo a la escala de Likert: “Siempre”, “A veces” y “Nunca” con 8 ítems (9 – 16), distribuidas de acuerdo a las dimensiones e indicadores.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población y Muestra:

Teóricamente, Moreno (2021), define a la población como: “el conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas).

En una investigación, es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones. “La población puede ser definida como el conjunto finito de elementos, personas o cosas pertinentes a una investigación y que generalmente suele ser inaccesible”. Será representada por los principales ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Moreno , 2021).

Para esta investigación la población lo conformaron 6 directivos que pertenecen a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ambato, quienes también formaron la muestra.

Criterios de inclusión, en la investigación se consideraron a los 6 directivos que laboran en la entidad.

Criterios de exclusión, se ha dejado de lado a los colaboradores de la entidad como los administrativos, personal de atención al cliente en plataforma; por el motivo de que no toman decisiones para autorización de créditos.

Muestreo

El muestreo fue no probabilístico, debido a solo existen 6 directivos y se ha considerado en su totalidad.

Unidad de análisis

Lo conformaron los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ambato.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En las técnicas que se usaron en la presente investigación fueron las siguientes:

Encuesta:

Según Hernández, Fernández y Batista (2014), definen a la encuesta como la técnica que permite recolectar información de manera anónima por cuanto se formula preguntas de acuerdo a las variables en estudio.

Análisis documental

Se usaron las memorias anuales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato de los años comprendidos entre 2017 – 2020, donde se tomó como datos necesarios para la evaluación y comparación de ratios financieros relacionados con la cartera de clientes y la rentabilidad, asimismo estadísticas del Banco Central de Ecuador.

Instrumento**Cuestionario:**

Se elaboró 16 ítems, distribuidos en 8 ítems por variable de estudio, además estuvieron relacionados con los indicadores de cada dimensión.

El cuestionario permitió conocer la opinión de cada uno de los directivos en relación a los resultados de acuerdo a los objetivos (Vallés, 1999).

Ficha documental

A través de este instrumento se analizó la información encontrada y se registró para luego plasmar los resultados a través de tablas y figuras, ello permitió elaborar la propuesta.

Validez y Confiabilidad

El instrumento de recolección de datos fue validado por especialistas en la materia, dando su opinión favorable para la aplicación del instrumento de aplicación.

3.5. Procedimientos

Se realizó un diagnóstico haciendo uso de la encuesta, el instrumento reunió las dimensiones de ambas variables del estudio, seguidamente se describió los índices de rentabilidad que se calculan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, se presentó una carta de autorización a la entidad para solicitar el apoyo de los

directivos quienes formaron parte de los encuestados, asimismo se solicitó la autorización del representante legal para acceder al tratamiento de la información.

3.6. Método de análisis de datos

Los resultados se procesaron utilizando el programa Excel 2019 con finalidad de elaborar las tablas y figuras correspondientes.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos fueron reflejados con el cumplimiento de las orientaciones establecidas a través de las normas APA, en cuanto al uso de las citas, estilo de redacción, normativa de escritura, entre otros aspectos, como las partes y segmentos metodológicos, requerido por la universidad.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Diagnosticar la política actual de colocación de créditos que utiliza la Cooperativa de ahorro y crédito Ambato 2021.

Para el diagnóstico de la política de colocación de créditos de la Cooperativa de Ahorros y Créditos Ambato, se menciona a la información encontrada en la memoria Anual que posee la entidad, se procedió a identificar la información básica de constitución, visión, misión, valores, estructura, además el Mapa de procesos.

Figura 4

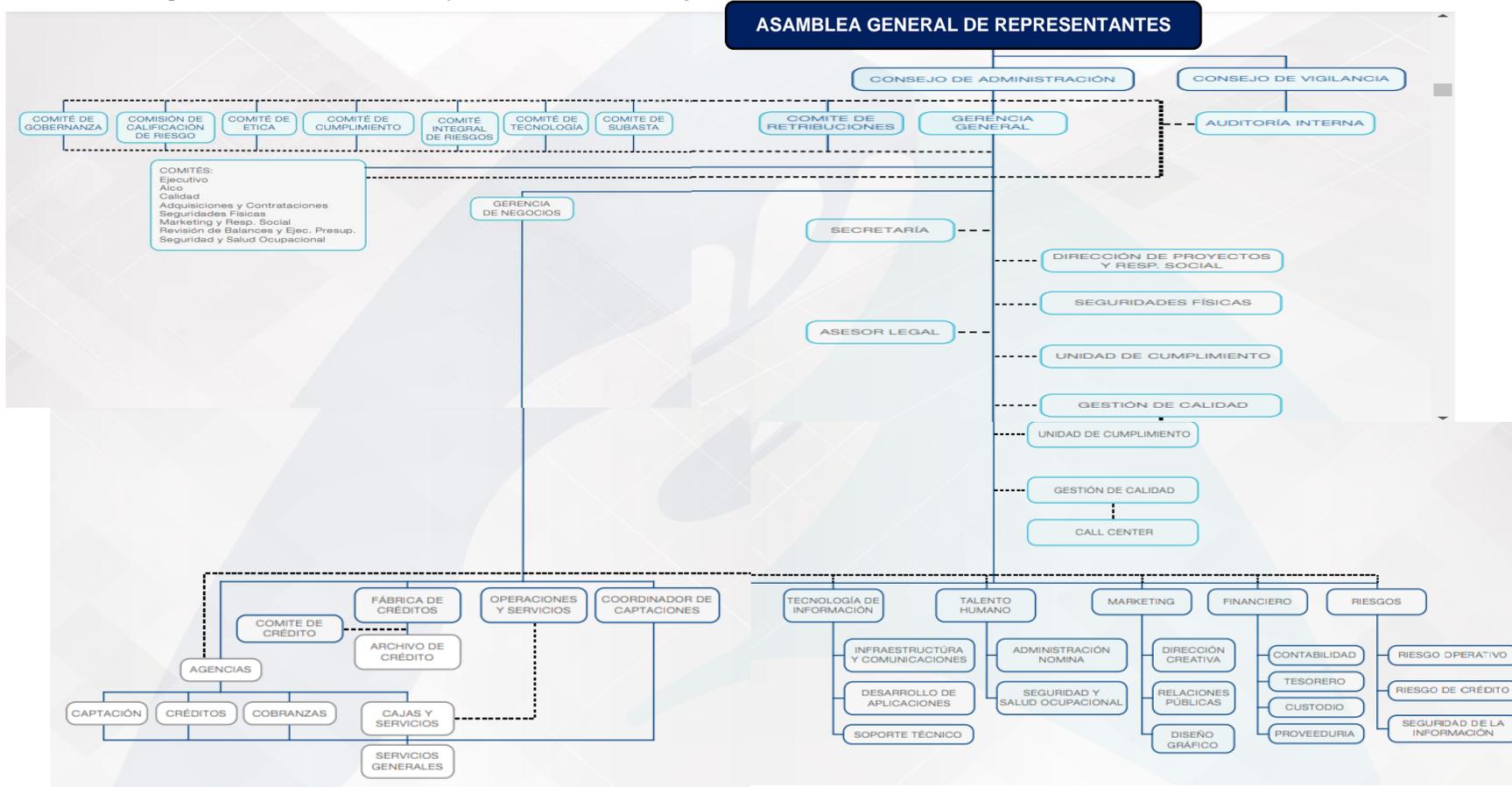
Información institucional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ambato



Nota. La información ha sido recuperada de la Memoria Anual 2020 de la Cooperativa de ahorro y crédito Ambato

Figura 5

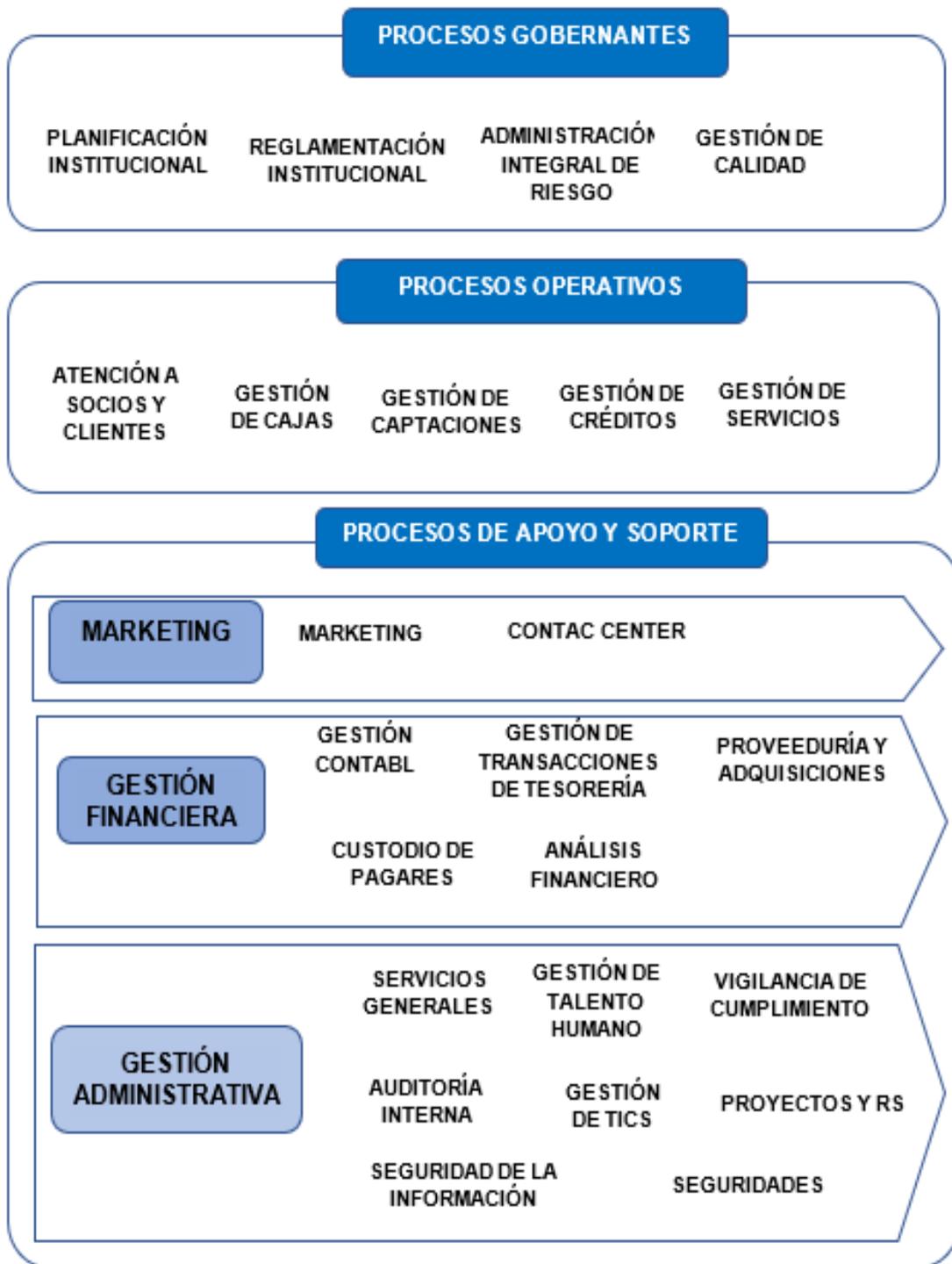
Estructura organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato



Nota. En la jerarquía Institucional se menciona que la Cooperativa de Ahorro y de Crédito Ambato está direccionada por la Asamblea general de representantes.

Figura 6

Mapa de procesos



Nota. La figura representa los diferentes procesos que se realizan actualmente en la organización; la información fue extraída de Memorial Anual 2020 de la Cooperativa de ahorro y crédito Ambato.

A través del mapa de procesos se ha definido las diferentes operaciones, que involucra actividades y acciones relacionados con la misión institucional; asimismo los procesos gobernantes han permitido a la Cooperativa definir sus directrices de negocio denominándolos agregadores del mercado, además se complementa con los procesos de apoyo y de soporte, convirtiéndose en el cimiento de los anteriores procesos, sin embargo se observa que hace falta tener claro cuáles son las necesidades del cliente o usuarios, y la satisfacción de los mismos.

Figura 7

Análisis FODA de la Cooperativa de A y C Ambato



Nota. La matriz FODA se tomó para su análisis y emplearla como insumo para diseñar las estrategias pertinentes que conduzcan a incrementar la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato, 2021.

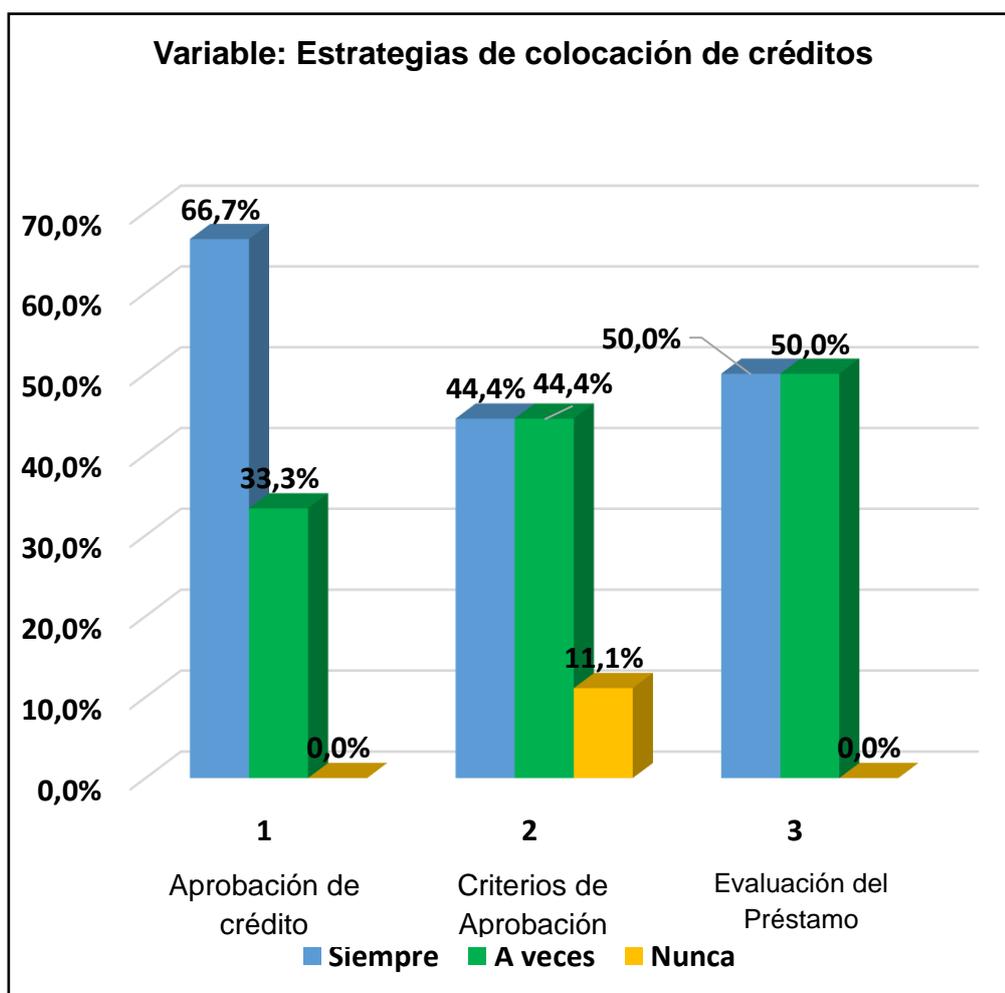
Tabla 1*Resultados de la Variable Estrategias de Aprobación*

	Ítem	Siempre		A veces		Nunca		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%		
Aprobación de Crédito	1. ¿El cumplir con los requisitos exigidos garantizan otorgar el crédito?	6	100%	0	0%	0	0%	6	100%
	2. ¿Los montos de créditos otorgados siempre corresponden a los establecidos?	3	50%	3	50%	0	0%	6	100%
	3. ¿El historial crediticio decide el otorgamiento del crédito?	3	50%	3	50%		0%		100%
	Promedio		66.7%		33.3%		0.0%		100%
Dimensión: Criterios de Aprobación	4. ¿Los socios que presentan garantías exigidas por la Cooperativa, pero con sobreendeudamiento pueden disponer de un crédito?	1	17%	3	50%	2	33%	6	100%
	5. ¿El personal de la cooperativa goza de la experiencia requerida para el otorgamiento de créditos?	5	83%	1	17%	0	0%	6	100%
	6. ¿Los informes presentados por los analistas de créditos son aceptables?	2	33%	4	67%		0%	6	100%
	Promedio		44.4%		44.4%		11.1%		100%
Evaluación del Préstamo	7. ¿Existe capacidad para asesorar los créditos?	4	67%	2	33%	0	0%	6	100%
	8. ¿Existe capacidad para evaluar créditos?	2	33%	4	67%	0	0%	6	100%
	Promedio		50.0%		50.0%		0.0%		100%

Nota. Los resultados muestran el comportamiento de las dimensiones en estudio, los promedios son variados pero resalta la respuesta “casi siempre” término que pone en alerta y para el análisis correspondiente.

Figura 8

Resultados de la Variable Estrategias de Aprobación



Nota. Se observa que las respuestas de los directivos respecto a la Aprobación de Créditos se dan “Siempre” en un 66.7%; sobre los Criterios de Aprobación un 44% de los directivos sostiene que “A veces” y el 50% refiere que “Siempre” se realiza la Evaluación del Préstamos, con asesoría y capacidad.

Objetivo específico 2: Determinar los fundamentos teóricos para el diseño de colocación de créditos que permitan incrementar la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato.

2.1. Estructura orgánica de la Cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda .

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda presenta una estructura orgánica amplia, encabezada por la Asamblea General de socios, secundada por un Consejo de Administración, y luego, la Gerencia General; dentro de este conglomerado de áreas encontramos a diferentes comités: Ejecutivo, Alco, Calidad, Adquisiciones y Contrataciones, Seguridades Físicas, Marketing y Responsabilidad Social, Revisión de Balances y Ejecución Presupuestal, Seguridad y Salud Ocupacional. Dependiente del Consejo de administración ubicamos a la Gerencia de negocios que incluye al área de fabricación de créditos y del la cual dependen las áreas de créditos, cobranzas, captaciones, cajas y servicios.

El mensaje de la Gerente General de la Cooperativa de ahorro y crédito Ambato contenido en la Memoria Anual del 2020, avizora a una cooperativa basada en Tecnología e innovación, con indicadores financieros eficientes, talento humano altamente capacitado y comprometido, con una calificación de riesgo A y mayor cobertura nacional, invitando a los colaboradores a ser proactivos y sumar a los objetivos.

2.2. Cobertura de la organización

La organización tiene una cobertura geográfica de 14 oficinas ubicadas en las provincias ecuatorianas de: Provincia de Tungurahua con la oficina Matriz, sucursales: Cevallos, Pelileo y Ambato Sur; en la provincia de Cotopaxi las Sucursales: Latacunga, Pujilí, Saquisilí; en la provincia de Pichincha, sucursales: Quito Sur, Quito Centro, Quito Norte; en la provincia de Bolívar la Sucursal Guaranda; en Cañar Sucursal Azogues y Napo Sucursal Tena. (Memoria anual, 2020).

Figura 9

Cobertura geográfica de la Cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda.



Nota. Ecuador está dividido geográficamente en 4 regiones y 24 provincias, la Cooperativa Ambato solo tiene cobertura en la tercera parte del total.

2.3. Políticas de calidad

Sobre su política de calidad, la Cooperativa de Ahorro y Crédito atribuye que proporciona productos, servicios financieros y no financieros de calidad, con un alto compromiso para sus socios y clientes, enfocados a cumplir los requisitos de normas, legales, regulatorios, siempre con una visión de mejora continua.

2.4. Procesos de la organización

La Cooperativa de ahorros y créditos Ambato Ltda desarrolla todo un conjunto de procesos que le permiten enfocarse con el cumplimiento de los objetivos, los procesos que realiza son:

Procesos operativos: Le permiten a la organización cumplir la misión del negocio

Procesos gobernantes: Son aquellos que definen directrices del negocio, es decir aquellos que agregan valor.

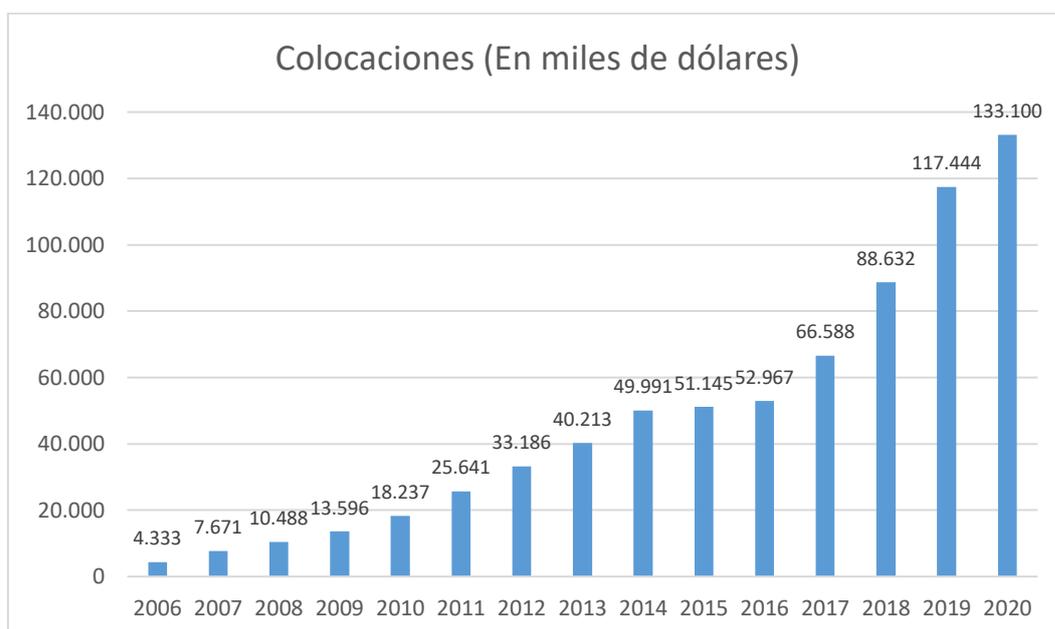
Procesos de apoyo y soporte: Comprende los procesos que dan soporte a todos los procesos gobernantes y de operación

2.5. Cartera de clientes

Una cartera de clientes es un registro de personas que se encuentran ordenadas y clasificadas de acuerdo a los intereses de clientes, ya sean actuales o potenciales. Es una herramienta muy útil para el empresariado, ello facilita las estrategias para retener a la mayor cantidad posible de compradores leales (Cuesta, 2018). Este documento permitirá analizar su evolución de cada cliente (su histórico), y otros datos como frecuencia de solicitudes de créditos, montos solicitados, tipo de crédito, etc.

Figura 10

Cooperativa de ahorros y crédito Ambato - Evolución de la cartera de clientes



NOTA. La cooperativa de ahorros y crédito Ambato Ltda, al 2020 contó con 10000 clientes, habiendo entregado en ese año aproximadamente 131 millones de dólares, los reportes muestran una evolución creciente en las colocaciones, alcanzado en los últimos quince años un crecimiento anual promedio del 27% aproximadamente.

2.6 El crédito

Un crédito es una operación de financiamiento en la cual una persona (jurídica) llamada 'acrededor (entidad financiera), entrega en calidad de préstamo una cierta cifra monetaria a otro, llamado 'deudor (persona natural o jurídica) quien a partir de ese momento, asume el compromiso y garantiza al acreedor que hará la devolución de la cifra solicitada en los plazos convenidos a la suma prestada se suma una cantidad adicional, llamada 'intereses Calahorrano, Chacón & Tulcanaza (2021).

2.7 Tipos de productos crediticios

Productos de crédito, es un mecanismo de financiamiento que facilita el pago de compromisos diversos, entre ellas deudas, también son empleados para la adquisición de bienes de lujo, productivos, obligaciones escolares, etc. La cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda, pone a disposición de los socios un conjunto de productos de crédito a diferentes tasas de interés, de igual forma ofrece productos con tasas que estimulan el ahorro de los socios y de los potenciales clientes.

Tabla 2

Tasas de interés activas efectivas por productos de captaciones

Tasas de interés Activas	
Producto de crédito	<u>Tasa Anual</u>
Microcrédito Minorista	22.00%
Microcrédito Simple	19.75%
Microcrédito Ampliada	18.50%
Comercial Prioritario Pymes	11.20%
Consumo ordinario	16.00%
Consumo Prioritario	14.00%

Nota. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda, ofrece al mercado seis tipos de productos de crédito, cada uno de ellos con tasas definidas y que se encuentran compitiendo en el promedio del sistema cooperativo pero con tasas por encima del sistema bancario.

Tabla 3

Tasas de interés pasivas efectivas por productos de captaciones

Tasas de interés Pasivas	
<u>Productos de Ahorro</u>	<u>Tasa Anual</u>
‘Cuenta de Ahorro a la Vista	2.00%
Cuenta de Alcancía	4.00%
Cuenta Gana más	5.00%

Nota. Las tasas pasivas son las que la cooperativa paga a los clientes por sus depósitos, estas buscar motivar el ahorro e incrementar la rentabilidad de la institución.

2.8. Análisis de las dimensiones de la variable independiente

Respecto a la primera dimensión: Aprobación de créditos, los directivos tienen una percepción clara de la frecuencia con que se cumple los requisitos exigidos para el otorgamiento del crédito, si los montos otorgados corresponden a lo establecido y si el historial crediticio se relaciona con lo solicitado; aquí se presencia y se resalta que una tercera parte de ellos considera que esto “A veces” se cumple con esta dimensión, situación para la reflexión y mejora en este tema.

Analizando la dimensión número dos: Criterios de aprobación, los diferentes ejecutivos de la organización (83%) confían que “siempre” existe un cumplimiento respecto a las garantías que indica el socio, coinciden en que sus colaboradores son responsables de otorgar el crédito, tienen amplia experiencia en esta actividad y que sus informes son aceptables, situación que genera confianza a la organización.

Finalmente la dimensión Evaluación de crédito, en cierta forma contradice a lo manifestado por los ejecutivos respecto a la dimensión número dos (Criterios de aprobación), esto debido a que la mitad de ellos (50%) consideran poco aceptable (A veces) a la evaluación del crédito, se deduce poca confianza para los evaluadores y poca capacidad para asesorar a los clientes.

Objetivo específico 3: Evaluar la evolución de los índices de rentabilidad de la Cooperativa Ambato.

Rentabilidad

La rentabilidad es considerada, el indicador más próximo a los inversionistas, referirse a él, es tener interés por medir la efectividad de la gestión de la organización en temas como la planificación, organización, dirección y control de los recursos que finalmente se expresan en unidades monetarias; significa, velar por el buen uso de los costos y gastos, de igual forma resulta ser la dinámica para transformar las ventas en utilidades empresariales; siempre todo bajo un objetivo “maximizar la utilidad de la inversión” Citado por Arguelles et al (Ortiz Anaya, 2006).

Indicadores de rentabilidad

Ecuador se desarrolla en una economía dolarizada y la Superintendencia de Bancos de Ecuador considera al Rendimiento Sobre Patrimonio (ROE) y al Rendimiento Sobre Activos (ROA) como principales medidas para evaluar la rentabilidad de las instituciones financieras como los bancos y cooperativas de ahorro y crédito, por lo que es pertinente analizar los efectos que variables internas y externas de las operaciones bancarias puedan generar en su evolución (Jara et al, 2018). El primer indicador (ROE) evalúa la rentabilidad financiera de las instituciones, relacionando las utilidades netas con el patrimonio, mientras que la segunda mide la rentabilidad económica relacionando utilidades antes de intereses e impuestos con los activos.

Respecto a la utilidad del ejercicio, esta resulta ser el beneficio económico que obtiene la empresa al final de un periodo, aritméticamente, es la diferencia de ingresos, gastos y costos, por su parte el patrimonio En cuanto a la definición de patrimonio, este es el saldo que queda al restar a los activos, los pasivos de una organización (Patrimonio = activo – pasivo).

$$ROE = \text{Utilidad del Ejercicio} / \text{Patrimonio}$$

La rentabilidad financiera, será aceptable, si como mínimo es superior a cero. Los accionistas proponen un resultado en función de sus expectativas, variando éstas

de acuerdo al tipo de negocio, si este indicador supera sus expectativas, es probable un incremento en del monto de inversión.

$$ROA = \text{Utilidad del Ejercicio} / \text{Total de Activo}$$

ROA proporciona al inversionista y postulantes a invertir, conocer la efectividad de su capital invertido, significa como los recursos entregados para la financiación del negocio, se transforma de forma rápida en dinero en efectivo. Un mayor valor del ROA será más atractivo para los accionistas, comprenderán que la empresa tiene la capacidad de generar más dinero con una menor inversión.

Tabla 4

Cooperativa de ahorros y créditos Ambato – Resumen de Información económica financiera 2017 – 2020. (Millones de dólares)

Detalle	AÑO			
	2017	2018	2019	2020
Utilidad del ejercicio	1093.644	1914.507	2060.558	1076.426
Total activo	88,959.47	110,578.25	146,509.17	173,483.34
Total pasivo	76648.761	95077.09	126850.051	151500.599
Patrimonio	12,310.71	15,501.16	19,659.12	21,982.74

Nota. Los datos reportan un crecimiento ascendente a excepción de la utilidad del ejercicio que en el año 2020 disminuye en 984 mil dólares americanos.

Tabla 5

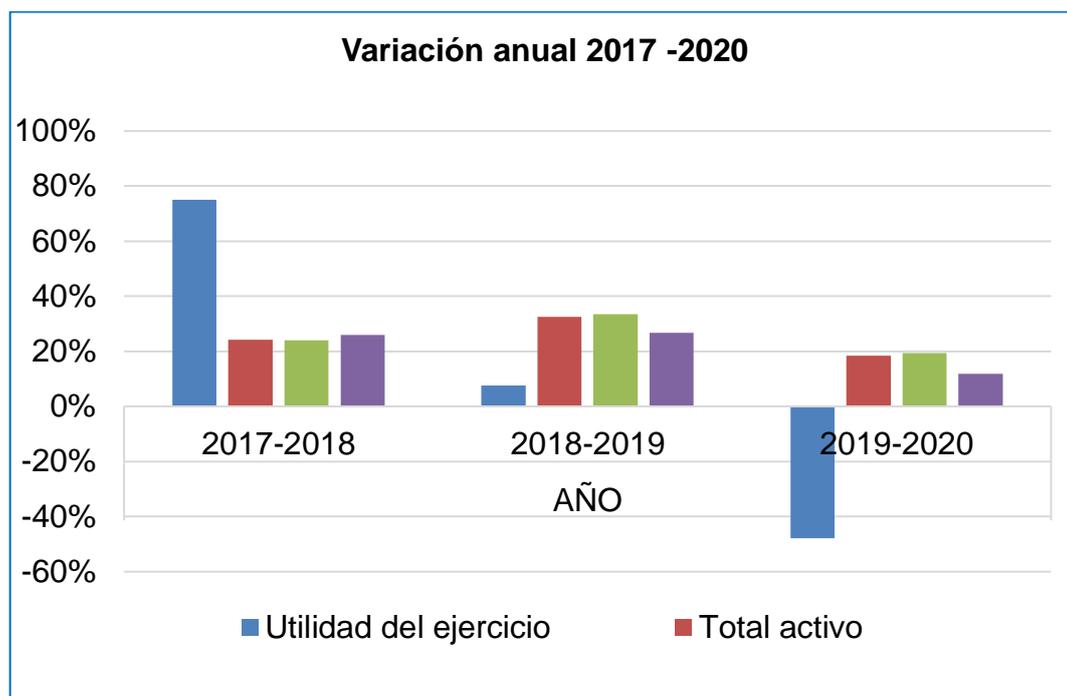
Variación anual de algunos datos económicos

Detalle	AÑO		
	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Utilidad del ejercicio	75%	8%	-48%
Total activo	24%	32%	18%
Total pasivo	24%	33%	19%
Patrimonio	26%	27%	12%

Nota. Los resultados expuestos fueron estimados a partir del balance y estado de resultados, todas las cifras a excepción de la utilidad del ejercicio muestran un crecimiento en cada año.

Figura 11

Variación anual porcentual de algunos datos económicos



Nota. La gráfica nos permite observar que la variación porcentual anual de la utilidad del ejercicio muestra una tendencia decreciente hasta hacerse negativa en el último año, por su parte datos como el total activos, total pasivos y patrimonio son fluctuantes.

Tabla 6

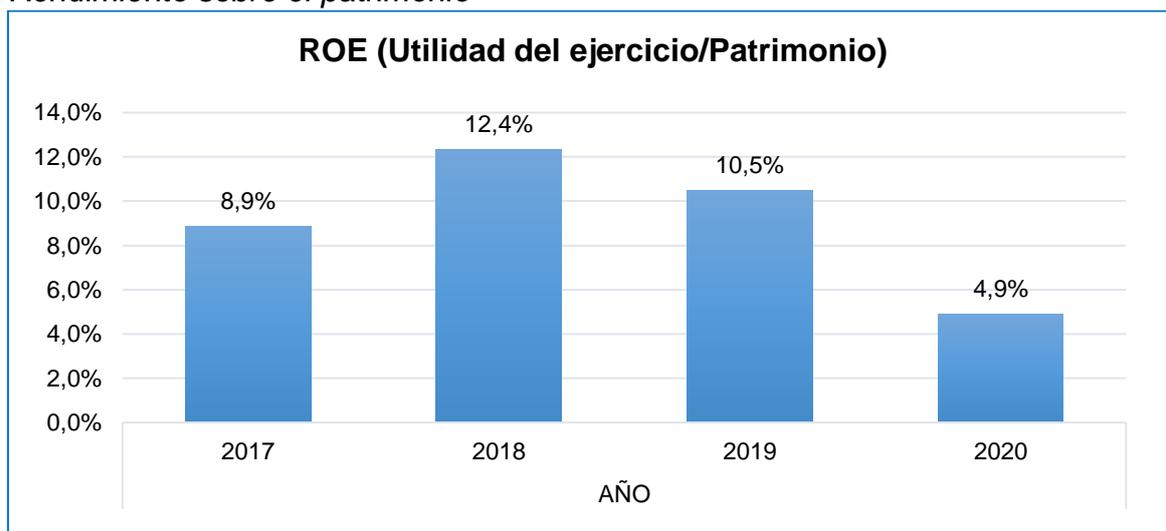
Cooperativa de ahorros y créditos – Calculo de indicadores de rentabilidad

Detalle	AÑO			
	2017	2018	2019	2020
ROE (Utilidad del ejercicio/Patrimonio)	8.9%	12.4%	10.5%	4.9%
ROA (Utilidad del ejercicio/Total activos)	1.2%	1.7%	1.4%	0.6%

Nota. Los indicadores de rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato como el ROE y el ROA, ambos se muestran crecientes del 2017 al 2018, en adelante alcanzan valores decrecientes.

Figura 12

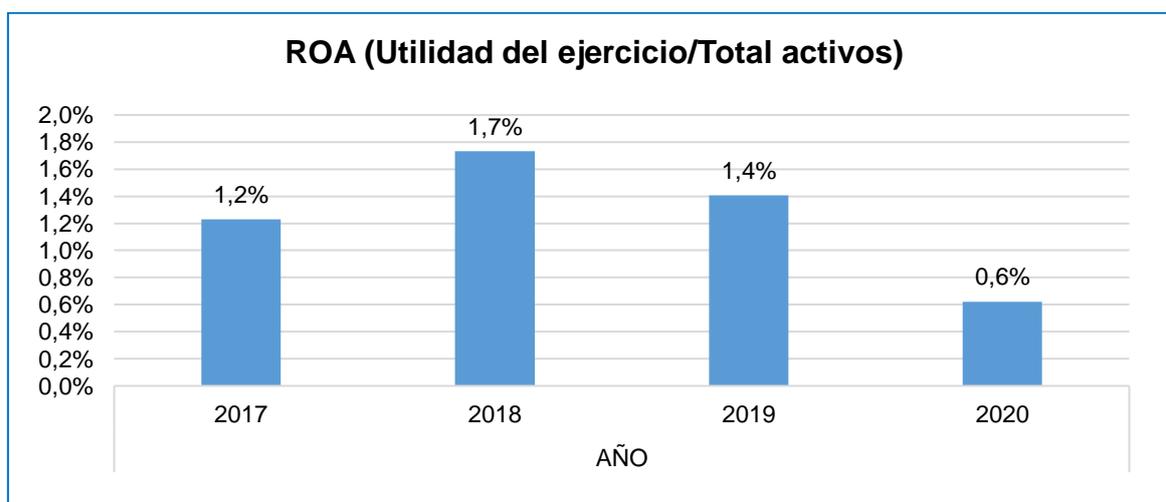
Rendimiento sobre el patrimonio



Nota. El rendimiento sobre el patrimonio de la cooperativa Ambato es positivo en cada año y de acuerdo a datos encontrados en las memorias anuales de los años 2018 (11.86%) y 2019 (9.99%) supera al promedio de Cooperativas que se ubican en el segmento; sin embargo se observa un decrecimiento.

Figura 13

Rendimiento sobre acciones



Nota. El rendimiento promedio sobre acciones de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato, durante los años 2018 y 2019 fue superior al promedio del segmento 1, de los años 2017 y 2020 no se dispone de información del segmento 1

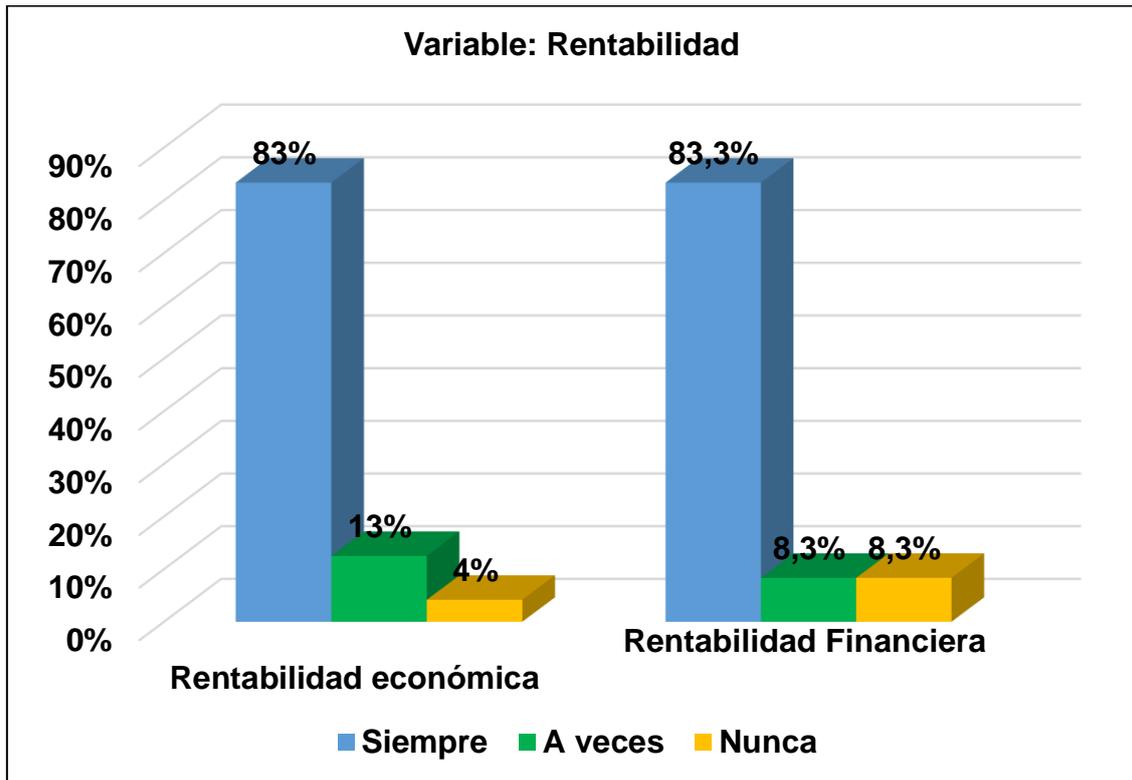
Tabla 7*Resultados de la Variable Rentabilidad*

	Ítem	Siempre		A veces		Nunca		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%		
Rentabilidad económica	9. Actualmente la cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato 2021 es sostenible por los créditos otorgados?	6	100%	0	0%	0	0%	6	100%
	10. Las colocaciones de créditos otorgados por la Cooperativa vienen retribuyendo óptimamente a la rentabilidad?	5	83%	1	17%	0	0%	6	100%
	11. ¿En los últimos periodos la rentabilidad económica de la cooperativa alcanzo los niveles esperados?	5	83%	1	17%	0	0%	6	100%
	12. ¿En los últimos periodos la rentabilidad económica de la Cooperativa ha disminuido?	4	67%	1	17%	1	17%	6	100%
	Promedio		83%		13%		4%		100%
Rentabilidad financiera	13. ¿La rentabilidad financiera fue la esperada por la cooperativa?	5	83%	0	0%	1	17%	6	100%
	14. ¿Durante los últimos periodos la rentabilidad financiera de la Cooperativa disminuyó?	5	83%	1	17%	0	0%	6	100%
	Promedio		83.3%		8.3%		8.3%		100%

Nota. Los resultados, obtenidos de la información proporcionada por los principales directivos de la organización indican en un alto porcentaje (83%) que “Siempre” se obtuvo rentabilidad económica y financiera, pero que si se ha visto disminuida.

Figura 14

Resultados de la Variable Rentabilidad



Nota. Los resultados obtenidos de la información proporcionada por los principales directivos de la organización indican en un alto porcentaje (83%) señalan que “Siempre” se obtuvo rentabilidad económica y financiera, pero que si se ha visto disminuida en el último año.

Propuesta. Estrategias de colocación de créditos para incrementar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, 2021.

I. PRESENTACIÓN

En un escenario de horizonte creciente en su economía y donde se ha identificado la necesidad de incrementar la cobertura de negocios relacionados con los créditos se presenta la propuesta “Estrategias de colocación de créditos para incrementar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, 2021”, con la finalidad de incrementar su nivel de rentabilidad.

Mediante una participación activa de los colaboradores se pretende realizar talleres que permitan identificar con precisión, potenciales espacios geográficos urbanos y rurales para intervenir con el negocio de los créditos de tipo financiero; así mismo impulsar actividades (convenios institucionales) que articulen los microcréditos con colaboradores de organizaciones que en muchos casos ven dificultades para acceder a financiamiento de instituciones como los bancos u otras cooperativas que limitan el acceso al crédito.

En razón de ello el tesista, producto de una investigación propositiva realizada en la casa superior de estudios universitarios “César Vallejo” considera conveniente poner a disposición de la institución financiera la presente investigación para su aplicación respectiva. El documento presenta las estrategias que suman al logro de los objetivos de la cooperativa Ambato; por su parte el tesista a través de su proactividad estará apto a impulsar la propuesta descrita.

Durante el proceso de elaboración de la propuesta se realizó un trabajo armónico en un diagnóstico, tanto en las variables del otorgamiento del crédito y la rentabilidad empresarial. Se desarrollará un trabajo con recursos propios, cuyos productos obtenidos han sido el insumo para la elaboración de estrategias.

1.1 Definición de Estrategia. Es un término que a tenidos diferentes usos y aplicaciones en el tiempo, desde el campo militar, político, cultural, religioso y también en lo empresarial. La estrategia constituye un elemento transcendental en las decisiones que toman las personas, los emprendedores y las empresas. Se trata de decidir, haciendo buen uso de los recursos de la organización y cumplir con lo propuesto por la organización (Contreras, 2005). Por su parte Kotler y Armstrong (2003) sostienen que las estrategias de mercadotecnia “es la lógica mediante la cual la unidad de negocio espera lograr sus objetivos de mercadotecnia” (p. 65). Otra definición sobre estrategias está sustentada por Chiavenato (2011) refiriéndose a un conjunto de elecciones administrativas que existen entre diversas opciones, es decir se constituyen en el medio para lograr el fin, son acciones que se definen para consolidar el logro de los resultados propuestos.

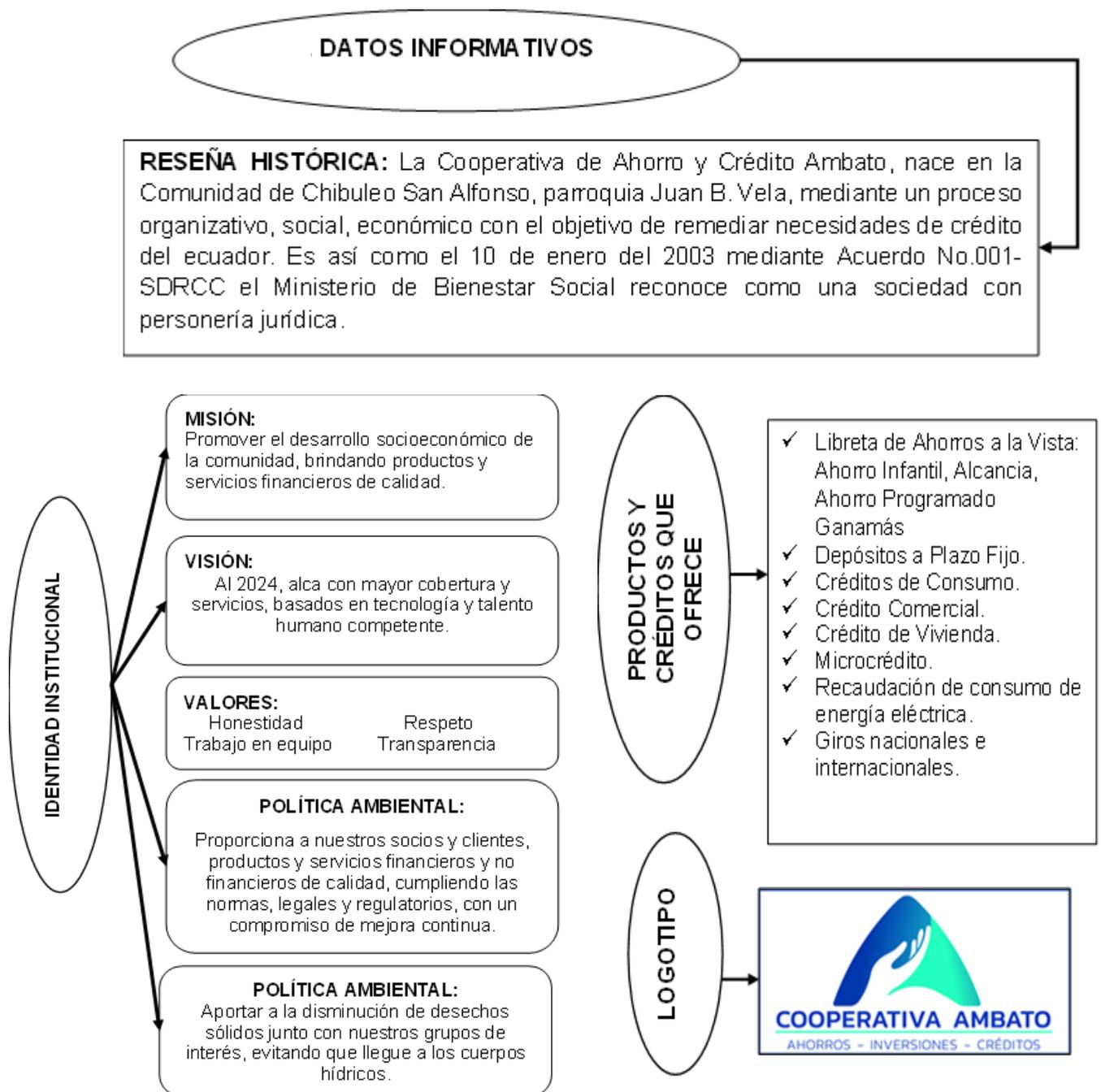
1.2 Estrategias de penetración de mercado. Esta estrategia es empleada para generar un incremento de las ventas dentro de un estrato o segmento en el cual se compite, la idea consiste en llegar a un número mayor de potenciales clientes, generando una mayor competitividad. La estrategia busca ingresar a mercados poco atendidos; la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, actualmente sólo cobertura a un tercio del total de provincias del mercado de Ecuador. Esto exige un reconocimiento de espacios geográficos potenciales y para lo cual se requiere la participación del equipo de colaboradores relacionados con los créditos. Así mismo, Ambato Ltda no aprovecha la oportunidad de establecer convenios con muchas organizaciones formalizadas y con presencia de potenciales clientes.

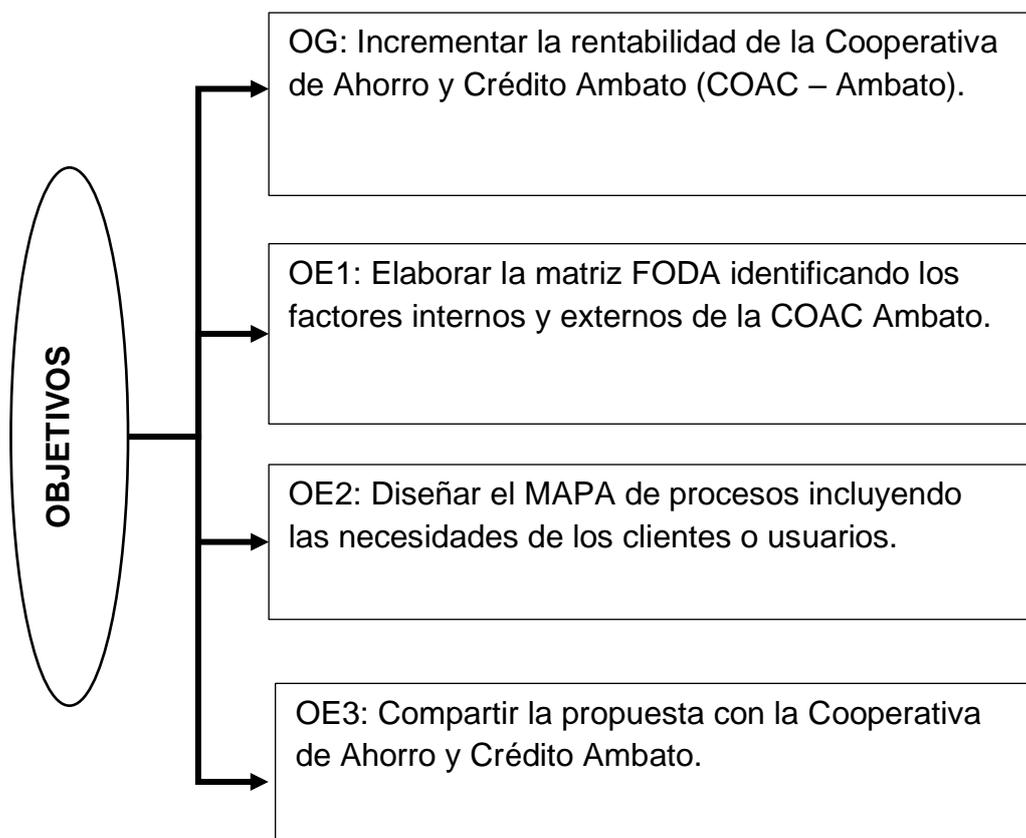
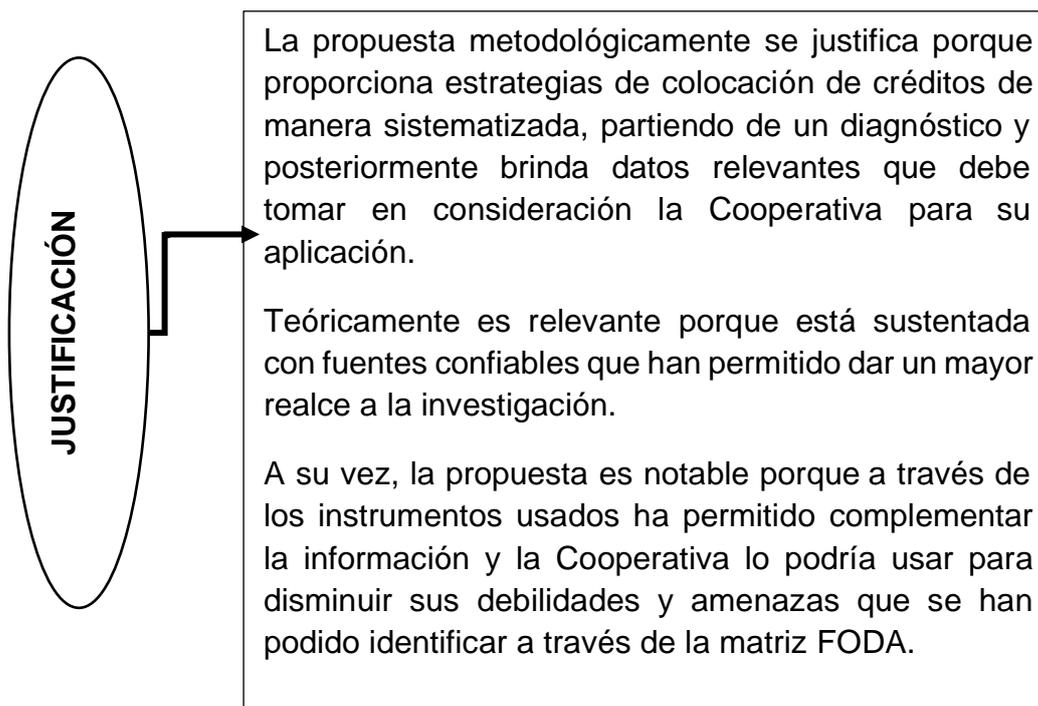
La penetración de mercado es un trabajo planificado y organizado para ganar más clientes, sin tener que lanzar nuevos bienes o servicios, lo que se busca es acercarse al cliente otorgando un nuevo concepto y garantizando a los potenciales clientes un mayor interés en lo que ofrece la organización.

1.3. Estrategia de marketing

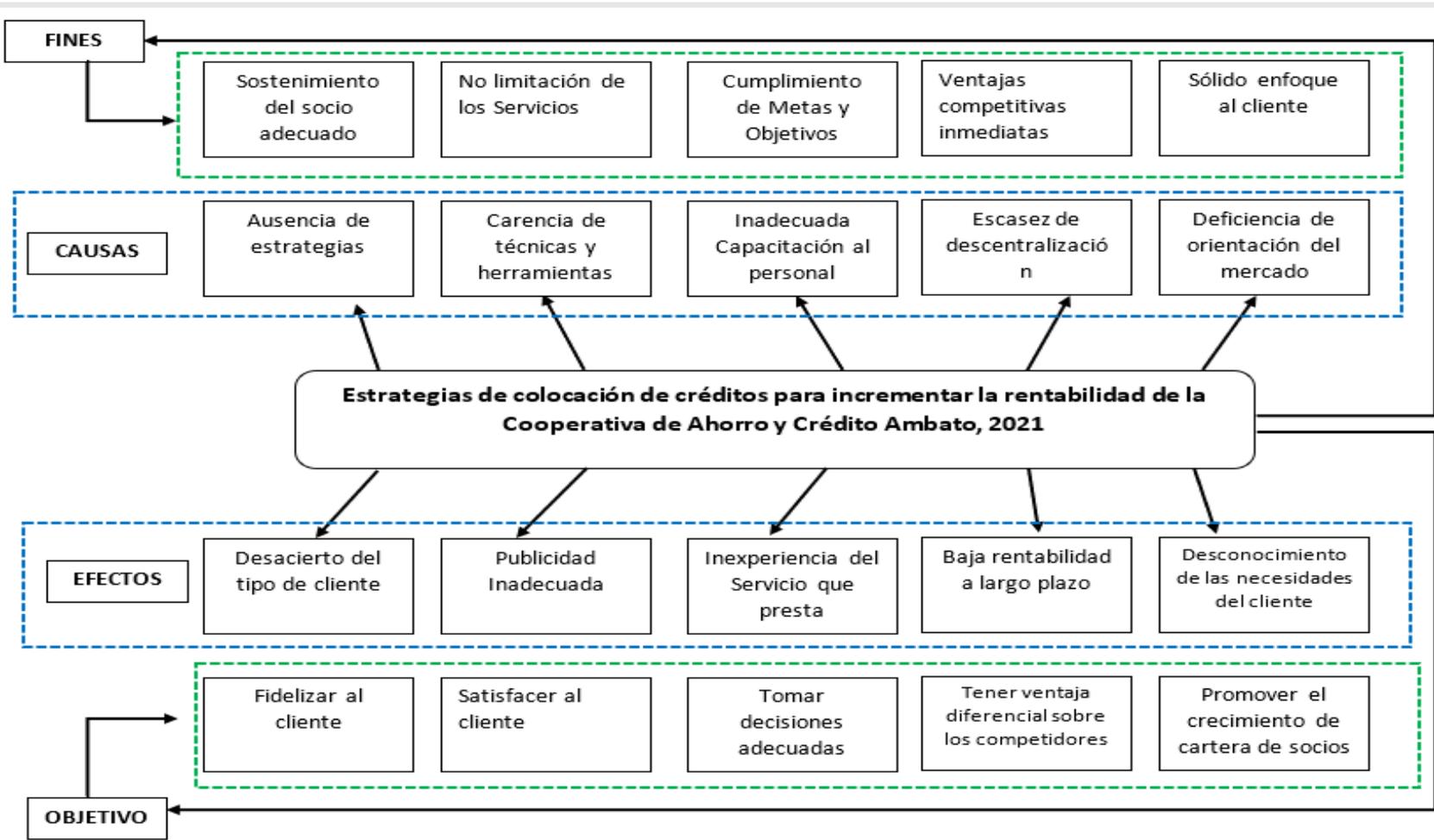
En un escenario competitivo, la estrategia de penetración de mercado requiere tener de soporte a una estrategia de Marketing, ya que es de mucha importancia desarrollar todo un trabajo para comprender las diferentes características del mercado. En consecuencia las empresas deben realizar inversiones para el

desarrollo de sus marcas, concentrándose en el mensaje perfecto que se desea transmitir a los potenciales clientes del mercado a ingresar. Este tipo de trabajo debe partir desde adentro de la organización, siendo los colaboradores a proponer sobre el tema. A este esfuerzo se requiere desarrollar un trabajo de branding adecuadamente estratégico, seguro ayudará a la marca a proyectar su imagen de manera más contundente con el público objetivo, reforzando su participación de mercado.





IDENTIFICACIÓN DE CAUSAS, EFECTOS Y SOLUCIÓN DEL PROBLEMA



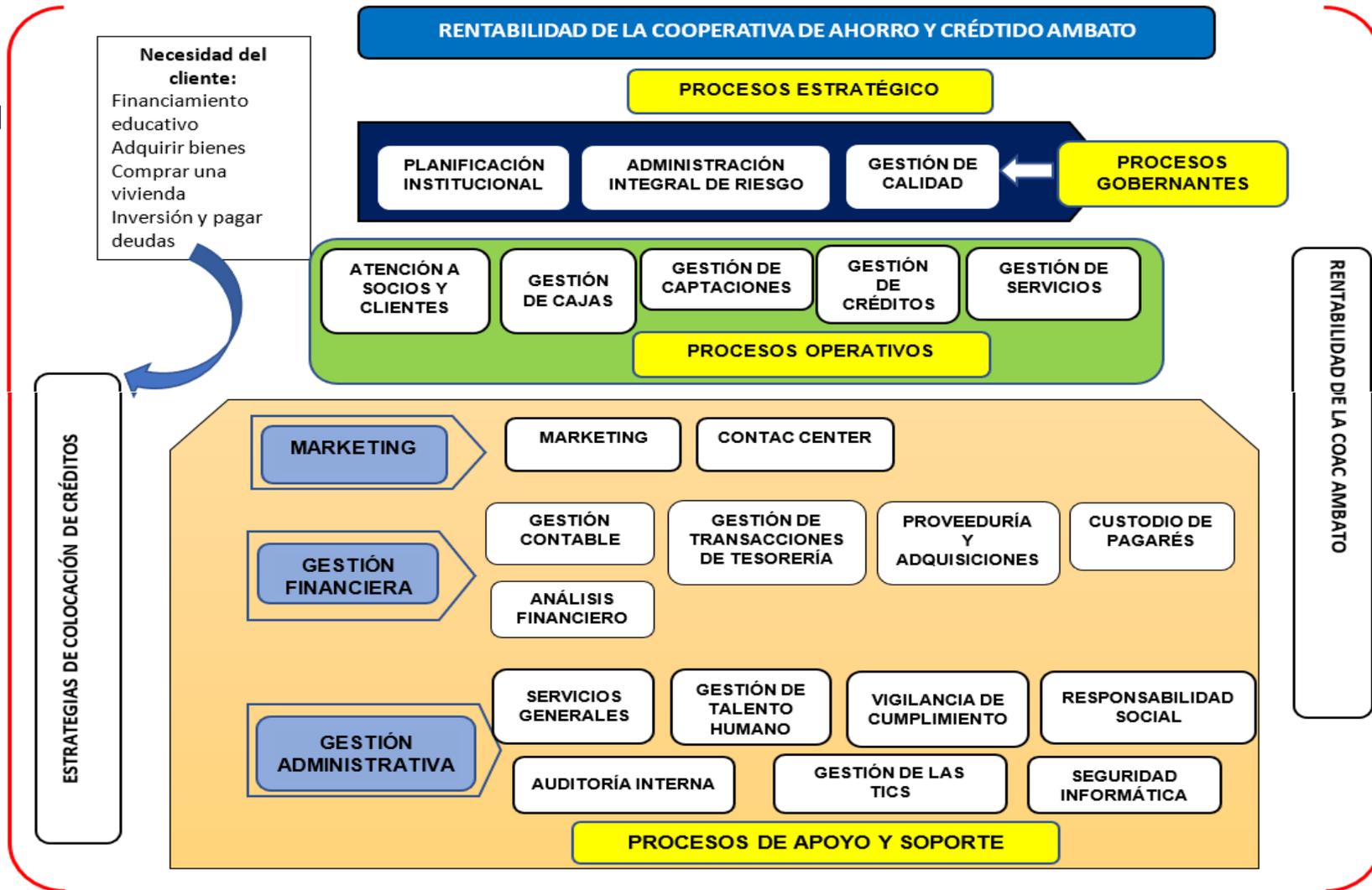
Estrategias

Estrategia FO – FA – DO - DA

ANÁLISIS EXTERNO ANÁLISIS INTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Demanda creciente por créditos. 2. Expectativas sobre crecimiento económico del país. 3. Instituciones sin convenios institucionales 4. Facilidad en abrir nuevas agencias 5. Innovación Tecnológica en informática 6. Tasas de interés más competitivas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incremento de competencia 2. Constante innovación y posicionamiento de similares. 3. Tasas de interés no competitivas 4. Alto valor de la pobreza 5. Alto nivel de desempleo en migrantes 6. Falta de claridad y estabilidad del aspecto legal en el país 7. Informalidad laboral creciente.
	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
FORTALEZAS	<p>1-2 Iniciar un programa de visitas a nuevos socios potenciales para generar la demanda creciente por créditos.</p> <p>3.4 -3 Establecer horarios especiales de atención a clientes, usando la innovación tecnológica e informática para tener mayor rapidez en la concesión de créditos.</p> <p>5.6.7 - 2.4 Promover la capacitación de personal para una buena acogida de nuevos clientes en cualquiera de las nuevas agencias, consolidando las tasas de interés más competitivas del mercado.</p>	<p>2,4-1,2 Promover horarios de atención que permita disminuir la competencia, usando la tecnología en los procedimientos y lograr una mejor rapidez en la concesión de créditos.</p> <p>1-3,6 Generar la confianza de los socios para posicionamiento de acuerdo a las normas legales del país.</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Confianza de los socios 2. Rapidez en la concesión de créditos 3. Adecuada atención al socio 4. Satisfacción en el Horario de Atención. 5. Infraestructura Adecuada 6. Buena acogida de las sucursales en la Provincia 		

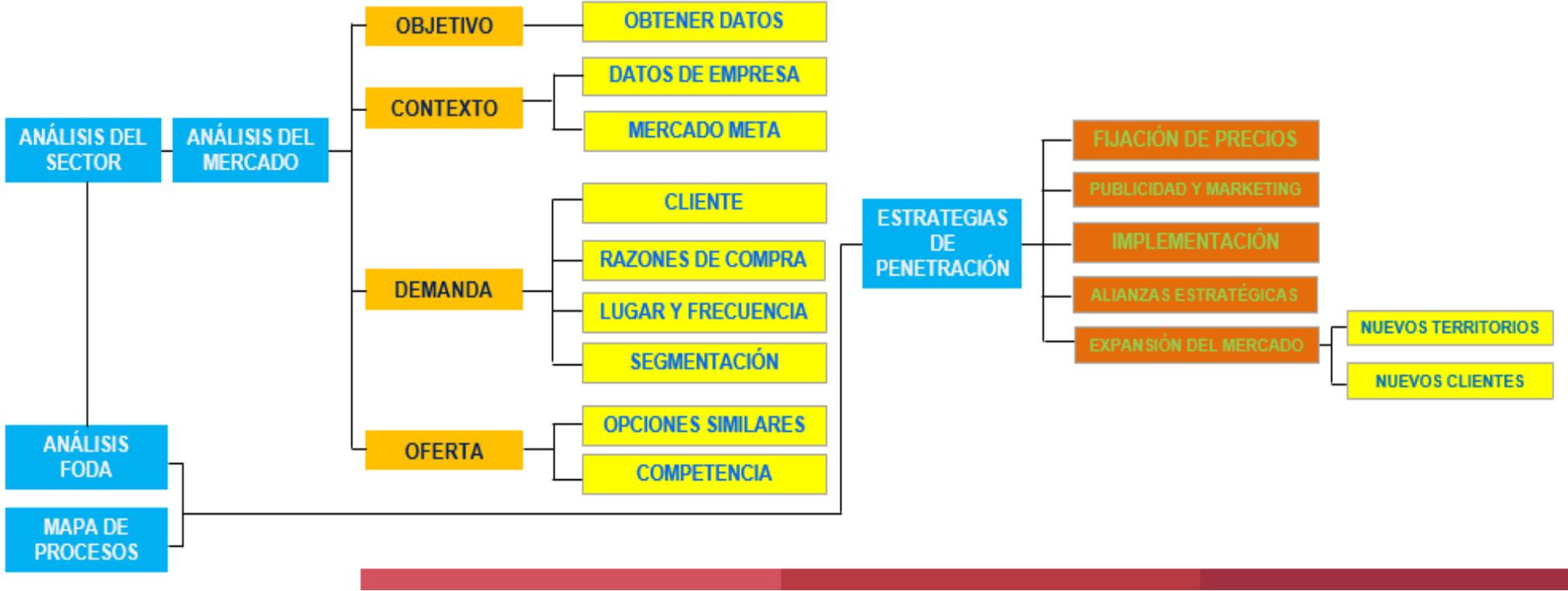
7. Constante capacitación de los empleados	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
DEBILIDADES 1. Altas tasas de interés. 2. Falta de incentivos a los socios. 3. Deficiente imagen corporativa. 4. Falta de un Plan de Marketing. 5. Falta de servicios adicionales al socio.	2-4 Promover inventivo a los socios para ser la Cooperativa con tasa de interés más competitivas del país. 3,4-3 Elaborar un Plan de Marketing haciendo uso de la tecnología e innovación y consolidarse como imagen de las Cooperativas más sólidas del país.	3,4-1,2,6 Lograr una imagen corporativa a través de un Plan de Marketing con constante innovación disminuyendo la competencia.

Estrategia de Mapa de Procesos



Esquema de las Estrategias de colocación de créditos para incrementar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, 2021.

Esquema para la Estrategias de colocación de créditos para incrementar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, 2021.



Presupuesto

Presupuesto desarrollo de estrategias

Descripción	Unidad	Cantidad	Costo unitario (Dólares)	Subtotal (Dólares)
Estrategia de expansión				1100
Visita a provincias potenciales	Movilidad	15	20	300
Viáticos por persona	Día	20	15	300
Toma de datos	Movilidad	10	10	100
Trabajo en equipo	Kit	20	5	100
Procesamiento de datos	Servicio	1	300	300
Estrategia de convenios				6600
Toma de datos en instituciones	Movilidad	20	20	400
Visitas motivacionales	Movilidad	10	5	50
	Refrigerio	5	20	100
Desarrollo trabajo en equipo	Refrigerio	10	5	50
Procesamiento de datos	Servicio	1	100	100
Material de trabajo	kit	10	5	50
Trabajo en equipo diseño de plan	Kit de trabajo	10	5	50
Elaboración de documento final	Servicio	1	300	300
Elaboración de plan de marketing	Servicio	1	5000	5000
Imprevistos				500
TOTAL (Dólares americanos)				\$ 7700

Cronograma de actividades

ESTRATEGIA	META	MESES				LUGAR	RESPONSABLE
		1	2	3	4		
Presentación y explicación de propuesta a directivos de la organización.	2 lugares 500 socios	X				Empresa	Tesista
Compartir propuesta con colaboradores comprometidos a trabajar la propuesta.		X					
Taller para identificar potenciales ciudades a incorporar en el mapa crediticio (uso de técnicas creativas por ejemplo 6 sombreros).			X				
Taller para identificar potenciales instituciones para desarrollar convenios institucionales.			X				
Visita a potenciales lugares seleccionados e instituciones propuestas para articular convenios institucionales.			X			Lugares designados	
Elaborar plan de acción.				X			
Revisar plan de acción				X			
Compartir plan de acción.				X			
Evaluar plan de acción.					X		

V. DISCUSIÓN

Respecto a la dimensión: Aprobación del crédito, se ha identificado una similitud entre los hallazgos encontrados en la investigación y los resultados obtenidos por Lozano y Tejeda (2018), quien sustenta estadísticamente el caso de la Caja Municipal de Piura; sostiene que solo en algunas ocasiones los potenciales clientes reportan las exigencias solicitadas y los analistas no se muestran alineados a una evaluación adecuada, esta situación repercute en los próximos cumplimientos de pago contribuyendo al engrosamiento de la cartera vencida, este escenario se encuentra vinculado con lo expuesto por Gobec (2018) que se manifiesta respecto al incumplimiento de la política de crédito y su incidencia con el pago de los créditos, él sugiere fortalecer los mecanismos de calificación a fin de disminuir los niveles de morosidad. De otra parte, Guevara y Moreno (2020) dan soporte a lo descrito por Gober; resaltando los criterios de aprobación del crédito, finalmente, todo es concordante con lo determinado por el Banco Central de Ecuador (2020) quien asume que las cooperativas de ahorro y crédito presentan algunos problemas para la recuperación de los créditos, reportándose en los últimos periodos índices de morosidad elevados en su cartera de clientes. La información descrita está relacionada con la definición de “Estrategias de colocación de créditos” expuesta por Barona y Gómez (2010), quienes sostienen que: “colocar créditos, significa prestar dinero mediante un contrato a una persona natural o jurídica, con diferentes características socioeconómicas, bajo exigencias que debe cumplir el cliente a fin de asegurar la devolución del capital y los intereses establecidos, de la misma forma, Chávez (2021), define a las cooperativas de crédito como las entidades financieras que se presentan de diversas formas y tipos, dispuestas a servir al cliente que es su público objetivo y los coloca en operaciones con la cooperativa a fin de utilizar esas micro finanzas, siempre y cuando cumplan los protocolos establecidos para acceder al crédito. Todo este conjunto de aseveraciones relacionadas con el cumplimiento de los compromisos crediticios fue analizada por Mora (2021) en su tesis relacionada a la cartera de créditos, donde hace énfasis en los requisitos que debería cumplir el deudor previo a la entrega del dinero que ha solicitado, además aportó la propuesta para generar modelos que permitan medir la sensibilidad de variación del “tipo de cambio y tasa de interés” a fin de optimizar los procesos de colocación de créditos prendarios en el incremento de

rentabilidad de los productos asignados; en la misma dirección Mahdi & Al-Naimi (2021) en su artículo sobre Impacto crediticio en la rentabilidad de las empresas en los mercados de valores iraquí, jordano y kuwaití, determinaron la relación entre el nivel de rentabilidad de una empresa y la política crediticia, apoyándose en una muestra de empresas industriales cotizadas en las bolsas de valores de Irak, Jordania y Kuwait, los resultados mostraron que el crédito comercial influye en la rentabilidad. De forma específica sobre la dimensión que se discute, la investigación realizada se proyecta con los distintos autores considerados en el estudio y de acuerdo a lo reportado por los principales directivos, casi siempre (33% aproximadamente) se cumple con los requisitos exigidos para el otorgamiento del crédito, los montos corresponden a lo establecido y el historial crediticio decide el otorgamiento del crédito; en consecuencia es un tema que las instituciones no solo financieras, deben trabajar con su equipo de colaboradores a fin de reducir los márgenes de eficiencia en el otorgamiento de créditos.

Los directivos de la Cooperativa de ahorro y crédito Ambato muestran poca confianza en que sus criterios de aprobación de un préstamo se cumplan al 100% (44% asume que siempre se cumplen y 44% a veces y 11% nunca), entonces se asume que estas prácticas no garantizan la recuperación oportuna e integra del crédito, poniéndose en discusión si los clientes demandantes del crédito presentan las garantías requeridas, el personal de créditos dispone de la experiencia requerida y si los informes definitivos presentados por el analista son aceptables; el escenario descrito es coincidente con lo precisado por Pantani & Quispe (2020) al referirse que los resultados económicos propuestos por la organización no corresponden a los esperados, debido a que no se ha efectuado un correcto trabajo de los indicadores a evaluar; en este proceso, el rol del personal evaluador es sumamente importante, poniendo de manifiesto sus valores y ética profesional, pero también la del cliente al momento de cumplir con las exigencias (garantías, documentación, etc.) para el otorgamiento del préstamo, estos aspectos pormenorizados contravienen lo propuesto por Morante (2021) respecto a que la cooperativa es organización de tipo inclusiva y confía en el individuo otorgándole un crédito para pagarlo en un plazo futuro, también resulta estar alineado con lo expuesto por Huaytalla (2021) cuando hace mención a los criterios más valorados

a la hora de otorgar un crédito son: el conocimiento del sector, la honestidad e integridad del cliente. Pero será importante considerar otros criterios para la aprobación de créditos como los cambios que puedan ocurrir en el escenario económico y donde la confianza dejará de ser relevante, tal como lo expresa Ahamed (2021) en su artículo denominado Determinantes del riesgo de liquidez en los bancos comerciales de Bangladesh, donde entre los resultados encontrados subraya que el PIB y el crédito interno afectan positivamente a la liquidez de las empresas. En este tema la investigación del autor pondera la información de los ejecutivos de la organización respecto a que el 67% considera que casi siempre los informes que rinden los analistas de crédito de la Cooperativa son aceptables, en consecuencia será necesario realizar un examen más sustantivo al trabajo de los analistas.

En cuanto a la dimensión: Evaluación del crédito, los directivos de la organización estudiada reportaron resultados (capacidad para asesorar y evaluar) que en un 50% casi siempre se evalúan y asesoran bien los créditos, datos que ofrecen poca garantía para la recuperación del monto de crédito y ponen en riesgo el capital de la cooperativa, situación poco concordante con lo sustentado por Pérez (2017) cuando al analizar a las Cooperativa de ahorro y crédito “San Viator” considera trascendental que los métodos de evaluación crediticia utilizados sean precisos, confiables y permitan determinar el nivel de riesgo crediticio que asumen antes de aprobar o denegar las solicitudes de crédito de sus socios; finalmente Pérez subraya la relación entre el proceso de evaluación crediticia y el riesgo crediticio; en esta misma dirección se encamina Guevara y Moreno (2020) al considerar que las prácticas del proceso de evaluación del crédito debe anticiparse a los riesgos de la empresa y evitar su fragilidad económica financiera; de la misma forma Aranguiz y Gallegos (2018), contraponen el mal ejercicio de un asesoramiento y evaluación deficiente; ellos trabajaron una forma de evaluar la calidad y objetividad del sistema de crédito, la empresa evaluó la calidad de su cartera de clientes de acuerdo a los estándares definidos en el sistema de credit scoring, recomiendan que los clientes en altos porcentajes (superiores a 80%) cumplan con los requisitos mínimos exigidos para ser sujetos de crédito; esto permitirá reducir su nivel de incobrabilidad y las necesidades de financiamiento de largo plazo en capital de

trabajo, lo expuesto en líneas anteriores se relaciona con la definición del término “Crédito” presentado por Samuelson (2012), señala que “un crédito es un derecho que el acreedor tiene de recibir del deudor, la suma prestada más un interés”, el crédito simboliza un cambio que actúa en el tiempo y espacio, razón por la que le considera alternar dinero hoy para el futuro. Respecto a la dimensión en estudio la investigación resalta que la cooperativa Ambato muestra datos pocos alentadores respecto a que si existe capacidad para asesorar créditos (casi siempre = 50%) y evaluar créditos (casi siempre = 50%), información altamente valedera porque fue reportada delos mismos ejecutivos de la organización.

La tendencia fluctuante de la rentabilidad económica (ROA) en los últimos años de bancos y cooperativas de ahorro y crédito del país de Uruguay es sostenida por Ballester (2021) y se asemejan a los hechos que acontecen con los indicadores de rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Ambato, en ambos casos los indicadores de rentabilidad se mostraron crecientes en los años previos al 2020, hacia adelante, esta se vio disminuida, primero por temas relacionados con índices de morosidad, segundo, por el estancamiento de la cartera de créditos y además por la reducción de la capacidad de pago producto del estancamiento de la economía local e internacional, lo descrito también es coincidente con lo expresado por Méndez (2020) cuando refiere que los bancos y cooperativas de ahorro y crédito del país de México presentan problemas para la colocación de créditos, habiendo disminuido considerablemente la demanda de los mismos, afectando la rentabilidad de las organizaciones. Sobre lo mismo, Zambrano (2021), refiere que la rentabilidad de instituciones similares, luego del año 2016 reflejó un crecimiento, pero desde mediados del año 2020 se registra un progresivo decrecimiento. Lo explicado se sustenta en la Teoría económica clásica; que se orienta a un crecimiento positivo de la rentabilidad, es decir niveles de utilidad crecientes en cada periodo de tiempo, proporcionando relevancia jerárquica a la inversión respecto al ahorro, considerando para ello tres factores: 1) El margen de utilidad, 2) Los mecanismos financieros y 3) La relación existente entre el nivel de inversión y la demanda, sobre este último punto vienen aconteciendo hechos en la economía global y debe velarse por nuevas estrategias como las expuestas por Porter (2012), como el empoderamiento del proveedor, haciendo uso de la organización

sobresaliente en el sector y buen uso de los recursos, también propone el buen uso de la información para un mejor posicionamiento.

Finalmente, Jhon Maynard Keynes autor de esta teoría (rentabilidad), refiere que el capital se ve impactado por la rentabilidad esperada y el nivel de financiamiento, atribuyendo su crecimiento a un proceso acelerado de la industrialización y reflejado en las cifras del PIB de la economía nacional e internacional, escenario que es comparable con los años de estudio que comprende la investigación y donde se observa hasta antes del 2020 (pre pandemia) tasas crecientes de rentabilidad (ROA y ROE) e incluso tasas que superan al promedio alcanzado por el segmento (1) de cooperativas a la que pertenece Ambato; de igual manera una recuperación de la economía incidirá en la recuperación del PIB y de la rentabilidad empresarial, sin dejar el análisis correspondiente de la variable independiente y de adoptar nuevas estrategias, tal como lo sostiene Calahorrano, Chacón y Tulcanaza (2021), proponiendo un incremento de las ventas .

Respecto a los resultados obtenidos de la rentabilidad financiera (ROE) de la cooperativa en estudio, los directivos de la cooperativa en un alto porcentaje (83.3%) expresan que siempre se obtuvo un alto porcentaje de rentabilidad, mientras que un 8.3% asumió que casi siempre y que los índices de rentabilidad fue la esperada, pero que disminuyó en el último año; los cálculos efectuados por el investigador en base a los balances y estado de resultados de los años 2018 y 2019 de la cooperativa de ahorros y créditos Ambato, encontró que los niveles de rentabilidad financiera de la empresa estudiada no sólo fue positiva, sino que superó a los promedios de rentabilidad de las cooperativas agrupadas en el segmento (1) en que se encuentra agrupado según la autoridad financiera, aspecto positivo y que coordina con lo tratado por Torres y Castillo (2013) cuando haciendo uso de la teoría de la rentabilidad empresarial sostiene que el empresariado tiene como objetivo maximizar la utilidad de su inversión, debiendo superar el promedio del sector o del grupo en que compite, es aquí donde se muestra la eficiencia de los directivos; este escenario, de forma intrínseca muestra el nivel de competitividad ante terceros tal como lo expresa Kotler (1988) en su Teoría del comportamiento del consumidor “la captación de clientes, hace posible la intención de aumentar las ventas y los beneficios en tiempo y recursos”. También lo relacionamos con la

definición de rentabilidad tratada por los autores Ortíz y Anaya (2006) cuando considera a la rentabilidad como el indicador más próximo a los inversionistas y que definitivamente los motiva a tomar la decisión de invertir, para ello examina el costo de oportunidad de su capital.

VI. CONCLUSIONES

1. A través de la investigación se llegó a la conclusión que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda debe hacer un diagnóstico de su política actual de colocación de créditos, sugiriéndose la matriz FODA para determinar las estrategias necesarias en la mejora de la rentabilidad, y haciendo uso del Mapa de Procesos a fin de complementar un mejor procedimiento por cada una de las Gerencias que conforman la entidad, debe incluir las necesidades del cliente o usuario, además de identificar nuevos espacios geográficos para su expansión y establecer convenios con otras entidades para el otorgamiento de créditos.

2. Con la investigación desarrollada se logró detectar que los fundamentos teóricos que la institución basa en su administración están acorde con su Manual de Organización y Funciones, donde se detalla la estructura organizacional, responsabilidades, cadenas de mando y entregables por departamento. También nos permite identificar los diferentes procesos que desarrolla la organización y dan soporte a su planeamiento estratégico. Se releja también algunas estadísticas contenidas en la Memorias anual del 2020 y que nos permite conocer la situación actual como cobertura, número de socios, etc.

3. El nivel de rentabilidad tanto económica como financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato en los periodos comprendidos entre 2016 - 2020 ha sido fluctuante, con crecimiento positivo y con tasas que superan al promedio del segmento 1 (incluye Cooperativas con activos superior mayor a 80 000 000 millones de USD); sin embargo fueron decreciendo desde el año 2018, atribuyéndose a factores macroeconómicos como una disminución del PBI (1.3%) como resultado de la caída del precio de barril de petróleo; agravándose la situación en el año 2020 por efectos de la pandemia; respecto a factores internos se considera el incremento de la tasa de morosidad principalmente en el segmento de microcréditos tal como se observa en el anexo N°3.

4. Por último, se concluye que según el análisis documental y resultados del cuestionario aplicado, es necesario elaborar una propuesta que permitirá generar mayor rentabilidad, a partir de una buena estrategia de colocación de créditos;

aprovechando la falta de cobertura en el mercado y alianza con otras entidades (convenios), por consiguiente, la Cooperativa debe fomentar nuevas expansiones y conseguir nuevos mercados.

VII. RECOMENDACIONES

En relación a las conclusiones planteadas, a continuación, se presenta las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a los directivos de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda elaborar la Matriz FODA y Mapa de Procesos de su organización, desarrollando su análisis respectivo para identificar los distintos factores internos y externos que conduzcan a diseñar estrategias relacionadas a la colocación de créditos, así como reconocer y/o descubrir las oportunidades y amenazas a que se encuentra expuesta la organización en periodos de mediano y largo plazo.
2. Se recomienda que la Cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda, analice sus estados financieros con una frecuencia de periodos cortos (mensuales) y los comparta con sus diferentes equipos que forman parte de la organización, a fin que cada uno de ellos pueda conocer la situación económica y financiera en que esta se encuentra y poder contribuir con propuestas oportunas para la toma acertada sus decisiones.
3. A los directivos de la organización que toman decisiones, realizar un estudio de mercado para colocar nuevas agencias en provincias aún no atendidas por Ambato Ltda a fin de sumar socios y créditos que contribuyan al incremento de la rentabilidad, así mismo se requiere revisar los padrones de las diferentes instituciones a fin de desarrollar contactos y proponer nuevas ideas para negociar créditos para sus colaboradores.
4. Se logró diseñar una propuesta de “Estrategias de colocación de créditos para incrementar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, 2021”. Se plantea inicialmente elaborar un análisis FODA de la organización e identificar su Mapa de procesos, para luego realizar un estudio del sector de las micro finanzas y por consiguiente un estudio del mercado a fin de implementar estrategias de penetración del mercado, mediante alianzas estratégicas y la expansión del mercado que permitan captar nuevos clientes y nuevos mercados, aprovechando las oportunidades del mercado y las fortalezas institucionales.

REFERENCIAS

- Aguiar, I (1989). Rentabilidad y riesgo en el comportamiento financiero de la empresa. Gran canaria, España. Recuperado de: <https://mdc.ulpgc.es/utills/getfile/collection/MDC/id/1513/filename/1519.pdf>
- Ahamed, F. (2021). Determinants of Liquidity Risk in the Commercial Banks in Bangladesh. *European Journal of Business and Management Research*, 6(1), 164-169. Obtenido de <https://ejbmr.org/index.php/ejbmr/article/view/729>
- Aranguiz, M. & Gallegos, J. (2018) Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring*alexi ludovic leal fica**, *ev.fac.cienc.econ.*, Vol. XXVI (1), Junio 2018, 181-207, DOI: <https://doi.org/10.18359/rfce.2666>. <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rfce/article/view/2666/2677>
- Ariza, A. P., & Guerra, D. P. (2021). *Creación de una Empresa Fintech Dedicada al Impulso de la Bancarización Mediante Herramientas Tecnológicas en el Municipio de Cereté, Córdoba*. Obtenido de <https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/4534>
- Ballester, S. (2021). *El sistema bancario es resiliente a los impactos de la pandemia*. *SPGLOBAL*, 26. Obtenido de https://www.spglobal.com/_assets/documents/ratings/es/pdf/2021-07-28-america-latina-panorama-bancario-por-pais-julio-de-2021.pdf
- Banco Central de Ecuador (2021). Monitoreo de los principales indicadores monetarios y financieros de la economía ecuatoriana. https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Presentacion_Feb21.pdf
- Barona, B., & Gómez, A. (2010). Aspectos conceptuales y empíricos de la financiación de nuevas empresas en Colombia. *Cuadernos de Administración*, 26(43), 81-98. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5006509>
- Calahorrano, G. A., Chacón, F. A., & Tulcanaza, A. B. (2021). Indicadores financieros y rentabilidad en bancos grandes y medianos ecuatorianos, periodo: 2016-2019. Recuperado de: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4605>
- Calderón, D., Cordero, C., Hernández, O., & Mora, E. (2021). Modelo de análisis financiero para cooperativa de ahorro y crédito caso Coopejudicial para los

periodos 2018-2019-2020. Obtenido de
<https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/13347>

Cambria, J. (2005). Gestión estratégica de una cartera de clientes industriales en un contexto relacional. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*. Número 12, mayo 2005 págs. 173-185 *Enpresen Zuzendaritza eta Administrazioarako Aldizkaria*. 12. zenbakia, 2005 maiatza. file:///C:/Users/Usuario/Desktop/11507-385-43495-1-10-20140505.pdf

Caminos, W. G. (2021). *El riesgo financiero y la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Segmento 2 de la Provincia de Chimborazo (Master's thesis)*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/33024>

Castillo, J. F., & Granados, F. A. (2021). *Impacto de las tasas de interés activa y pasiva en el rendimiento del mercado financiero ecuatoriano (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Económicas.)*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54310>

Cedeño, K. K., & Tamayo, V. T. (2021). *Gestión de créditos y la recuperación de la cartera para mejorar la rentabilidad en la Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense 2020 provincia cotopaxi cantón La Maná (Bachelor's thesis, Ecuador: La Maná: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC))*. Obtenido de <http://181.112.224.103/handle/27000/7658>

Changano, A. A. (2020). *La morosidad de la cartera y su influencia en las cuentas por cobrar de la Cooperativa de ahorro y crédito de oficiales de la PNP "Crnl. Humberto Flores Hidalgo". Lima*. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1084>

Chávez, S. (2021). *Créditos microempresa y empoderamiento económico-financiero de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rondesa, del distrito de Cajamarca, año 2020*. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1861>

CoActive. (2019). *Coaching co-activo: competencia laboral para equipos de alto rendimiento*. Obtenido de Recuperado de <https://mx.coactive.com/coaching-competencia-laboral/>

Coba, E., & Mullo, N. J. (2018). *La responsabilidad social empresarial como herramienta para mejorar la fuente de financiamiento, para la cooperativa de ahorro y crédito CACEC Ltda. de la ciudad Latacunga (Tesis de Maestría)*. Universidad Tecnológica Indoamérica. Obtenido de <http://201.159.222.95/handle/123456789/766>

Contreras, P. T., & Cruz, M. E. (2021). *Incidencia de la implementación de controles financieros para la presentación de la información financiera de la Ferretería*

William, ubicada en la ciudad de Estelí, durante el primer semestre del año 2020 (Tesis Doctoral, Universidad Nacional Autónoma de. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/15575/>

Diario El Comercio. (2018). *La Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones*. Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/SUPER_COOPAC/5076-2018-%20REGIMENES.pdf

Diario El Comercio (15 junio 2019) Las cooperativas de ahorro y crédito crecieron 132% en 7 años. <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/cooperativas-ahorro-credito-crecimiento-economia.html>

Díaz, G. B., & Juárez, Y. I. (2018). *Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Tumán (Tesis de pregrado), Universidad Señor de Sipán*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4541>

Espín, C. G. (2018). *Estrategias de liquidez para mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga (Tesis de Maestría), Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/9242>

Fuentes, D. D., Toscano, A. E., Malvaceda, E., & Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Obtenido de <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/6201>

García, V. A. (2018). Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana (2008-2017). *Revista Científica UISRAEL*, 5(3), 37-50. Obtenido de <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/76>

Gobeo, D. M. (2018). Diseño y aplicación de un modelo de gestión de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito CACEC LTDA. (Tesis de Maestría). Universidad Tecnológica de Iberoamérica. Recuperado de <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/787/1/Tesis%20Maestria%20Diana%20Margoth%20Gobeo%20Fonseca.pdf>

González, L. C. (2011). Recursos educativos TIC de información, colaboración y aprendizaje. Pixel-Bit. *Revista de medios y educación*, 39, 69-81. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/368/36818685007.pdf>

González, O. D. (s.f.). *Woccu*. Obtenido de <https://www.wocculatam.com/>

Gonzales, A. A. (2020). Propuesta de mejora de los factores relevantes del financiamiento y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas

- nacionales: caso Consorcio C& T Transportistas Asociados SA–Virú, 2020. recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18423>
- Guevara, V. M., & Moreno, M. J. (2020). Modelo de scoring para aprobación de créditos para la cartera de consumo, en una cooperativa de aporte y crédito colombiana. Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/50785>
- Hac, L. D., Huy, D. T., Thach, N. N., & Chuyen, B. M. (2020). Enhancing Risk Management Culture for Sustainable Growth of Asia Commercial Bank -ACB in Vietnam under Mixed Effects of Mac. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 8(3), 291-307. doi:[https://doi.org/10.9770/jesi.2021.8.3\(18\)](https://doi.org/10.9770/jesi.2021.8.3(18))
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Huaytalla, M. (2021). Determinantes de la morosidad crediticia y rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinapata, Huamanga 2017-2018. Recuperado: <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2090>
- Huelgos, J. P., & Esguerra, O. (2020). *Modelo de gestión del riesgo al proceso de adjudicación de crédito en las cooperativas de aporte y crédito de Ibagué (Trabajo de posgrado). Universidad Cooperativa de Colombia, Ibagué.* Obtenido de <https://repositorio.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/17519>
- Kotler P, K. H. y S. I. (2017). Pasar de lo tradicional a lo digital. 2016, 1–151.
- Lañe, K., & Kotler, P. (2006). Dirección de marketing. Duodécima Edición, Editorial Pearson. Recuperado de: <https://librospdfingles.com/pdfs/QuJB9ck1oN26XEA6hzdfXNDCoS4KXqdR9KD19PlmoYJW9PL1XED1FuUB9EILoOJmoV5BlcnNjfdbszdLZPX.pdf>
- Lozano, J. B. C. (2011). La teoría económica y financiera del precio: dos enfoques. *Criterio libre*, 9(15), 59-80. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3815857>
- Lozano García, A. C., & Tejeda Ramos, A. D. (2018). Posibles factores cuantitativos que determinan del crecimiento del ratio de morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú durante el periodo del 2010 al 2015. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas(UPC)., Lima, Perú. <https://doi.org/10.19083/tesis/624835>
- Mahdi, D. S., & Al-Naimi, A. T. (2021). Credit Impact on Firm Profitability in Iraqi, Jordanian, and Kuwaiti Stock Markets. *he Journal of Asian Finance*,

Economics and Business, 8(3), 469-477. Obtenido de <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202106438543395.page>

Mayorga, M. P., Espinosa, M. T., Guaigua, M. E., & Capuz, L. M. (2021). La absorción de cooperativas bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 8(SPE3). *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(3). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000500043&script=sci_arttext

Méndez, G. (2020). *El panorama del crédito bancario 2021*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/mx/es/pages/dnoticias/articulos/panorama-del-credito-bancario-2021.html>

Mora, M. f. (2021). *Diseño de un modelo de sensibilización de la capacidad de pago de deudores físicos ante variaciones de tipo de cambio y tasas de interés para maximizar la rentabilidad en créditos prendarios de un banco privado de Costa Rica (Tesis de Maestría)*. Universidad de Costa Rica. Obtenido de <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/84363>

Morales, J.M. (2018). Índice de Morosidad y Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Antonio" Ltda. Sucursal Mata de Cacao (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Barahoyo. Recuperado de: http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/3641/Morales_Villacis_Jo_mayra_Marilu_Ingenieria_En_Contabilidad_Y_Auditoria_2018%20-%20copia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morante, M. T. (2021). *La cultura financiera y su relación con la mejora de calidad de vida de los clientes de Mibanco del distrito de La Matanza–Chulucanas 2019*. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2892>

Moreno , C. E. (2021). Competencias investigativas para la producción académica e intelectual del docente universitario: importancia de la formación continua en la calidad profesional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71512>

Onyeiwu, D. C., Muoneke, O. B., & Abayomi, A. M. (2021). Effects of Microfinance Bank Credit on Small and Medium Scale Businesses: Evidence from Alimosho LGA, Lagos State. *The Journal of Entrepreneurial Finance*, 22(2), 4. Obtenido de <https://digitalcommons.pepperdine.edu/jef/vol22/iss2/4>

Ortiz Anaya, H. (2011). *Análisis financiero aplicado y principios de administración financiera*. Universidad Externado de Colombia, Bogotá (Colombia). Recuperado de: <http://www.sidalc.net/cgi->

bin/wxis.exe/?IsisScript=CENIDA.xis&method=post&formato=2&cantidad=1
&expresion=mfn=034067

- Paca, L. I. (2019). *Diseño de estrategias financieras para maximizar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. de la ciudad de Riobamba, periodo 2019 (Tesis de Pregrado)*. Universidad Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esepoch.edu.ec/handle/123456789/13639>
- Pérez, J. (2017). La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima (TESIS Para optar el Grado Académico de Magíster en Banca y Finanzas). https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7262/Perez_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palella, S., & Martins, F. (2010). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas, Venezuela: FEDUPEL, Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Pantani, K. A., & Quispe, S. M. (2020). *El sistema de control interno y la morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios-DILE, periodo 2018 (Tesis de Pregrado)*. Universidad Andina del Cusco. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3921>
- Pérez, O., & Lligalo, C. S. (2019). *Análisis financiero y estrategias de crecimiento para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Tesis de Pregrado)*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2825/1/76990.pdf>
- Pérez, J., & Polis, G. (2011). Modelo de competitividad de las cinco fuerzas de Porter. Recuperado de: https://www.academia.edu/download/54488638/MODELO_DE_COMPETITIVIDAD_DE_LAS_CINCO_FUERZAS_DE_PORTER_-_8.pdf
- Prieto, C. (2010). Análisis Financiero. Bogotá D.C, Colombia: Cervantes
- Rivera, B., & Cirilita, B. (2019). *El riesgo crediticio y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito sembrar, Huánuco-2019 8 (Tesis de Pregrado)*. Universidad de Huánuco. Obtenido de <http://distancia.udh.edu.pe/handle/123456789/1900>
- Tasigchana, J. R. (2021). *La liquidez en las Cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno del Ecuador y el impacto en la rentabilidad económica y*

financiera (Tesis de Maestría). Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/33984>

Torres, M. O., Valdés, P. M. F., & Castillo, E. A. (2013). Desempeño logístico y rentabilidad económica. *Fundamentos teóricos y resultados prácticos. Economía y desarrollo*, 149(1), 182-193. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4255/425541207012.pdf>

Vallés, M. S. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.

Yaucán, L. M. (2018). *Diseño de un plan financiero para incrementar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, año 2017 (Tesis de Título Profesional)*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/13048/1/72T01250.pdf>

Yin, w., Zhu, X., Kirkulak-Uludag, B., & Zhu, Y. (2021). The determinants of green credit and its impact on the performance of Chinese banks. 286(- 124991). doi:<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.124991>

Zambrano, R. (2021). *Sector cooperativo de Ecuador logró 'pasar de año' en 2020, pese a estragos de la pandemia. El universo*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/sector-cooperativo-de-ecuador-logro-pasar-de-ano-en-2020-pese-a-estragos-de-la-pandemia-nota/>.

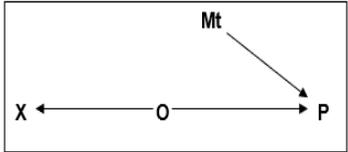
Zhang, X., Xiu, G., & Shahzad, F. (2021). Optimal Financing Strategy in a Capital-Constrained Supply Chain with Retailer Green Marketing Efforts. *Sustainability*, 13(3), 1357. Obtenido de <https://doi.org/10.3390/su13031357>

			Requisitos completos		
Estrategia de colocación de créditos.	Los créditos personales o empresariales suelen ser un préstamo financiero obtenido mediante un contrato para ser utilizado y regresado a su fuente prestamista en un corto, mediano y largo plazo, creados para cubrir emergentemente necesidades personales y empresariales donde se debe considerar el perfil personal para la obtención de los mismos (Barona & Gómez, 2010)	La estrategia de colocación de crédito dependerá de si una persona natural o es una persona jurídica o una entidad micro empresarial, dónde se deberá tomar en cuenta si es un solicitante nuevo de crédito, un solicitante con reputación, sí es un cliente de calificación A1, parcial o Si tiene alguna morosidad (Rivera & Cirilita, 2019)	Aprobación del Crédito	Montos	Ítems 1 - 8
			Criterios de aprobación	Historial crediticio	
				Evaluación del préstamo	Nivel de endeudamiento
			Experiencia crediticia		Análisis documental
			Análisis de referencias	Encuesta	
			Carácter.	Instrumentos:	
			Capacidad.	Ficha documental	
			Capital.	Cuestionario	
			Colateral.		
			Condiciones		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2

Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos		Técnicas e instrumentos
<p>Problema General ¿De qué manera el diseño de las estrategias de colocación de créditos incrementará la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, 2021?</p>	<p>Objetivo General El objetivo general planteado, consiste en Diseñar estrategias de colocación de créditos para incrementar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, 2021</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar la política actual de colocación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato 2021. - Determinar los argumentos teóricos para el diseño de estrategias de colocación de créditos para incrementar la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato, 2021. - Evaluar la evolución de los índices de rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato 2021. 		<p>Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta <p>Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario
Diseño de investigación	Población y Muestra	Variables y Dimensiones	
		Variables	Dimensiones
<p>Esquema de la Investigación</p>  <p>Donde: X: Realidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato O: Observación Mt: Modelo teórico P: Propuesta para incrementar la rentabilidad</p>	<p>Población y Muestra: Lo conformaron 6 directivos que pertenecen a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ambato, quienes también formaron la muestra.</p>	<p>Dependiente: Rentabilidad</p>	<p>Rentabilidad económica Rentabilidad financiera</p>
		<p>Independiente: Estrategias de Colocación de Créditos</p>	<p>Aprobación del Crédito Criterios de aprobación Evaluación del préstamo</p>

Nota. Elaboración propia

ANEXO 3: Instrumentos de recolección de datos



FICHA DOCUMENTAL

El presente instrumento se aplicará con la finalidad de poder elaborar una propuesta para incrementar la rentabilidad, se toma en cuenta a la operacionalización de variables y revisión documentaria, siendo necesaria para identificar la información económica y financiera de la entidad.

DIMENSIÓN	INDICADORES	RESULTADOS OBTENIDOS
Rentabilidad económica	Rentabilidad de los Activos ROA=Utilidad Neta/ Activos	
Rentabilidad financiera	Rendimiento del Capital ROE=Beneficio neto/ Fondos propios medios	
Aprobación del Crédito	Requisitos completos Montos Historial crediticio	
Criterios de aprobación	Nivel de endeudamiento Experiencia crediticia Análisis de referencias	
Evaluación del préstamo	Carácter Capacidad Capital Colateral Condiciones	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO

OBJETIVO:

Recolectar información sobre estrategias de colocación de créditos para incrementar la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato 2021.

Estimado (a) participante:

Reciba un cordial saludo, mi nombre es German Padilla Jiménez, estudiante de la MAESTRÍA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS MBA en la Universidad César Vallejo; me permito dirigirme a su persona para complementar mi investigación denominada: Estrategias de colocación de créditos para incrementar la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato, 2021, por lo que su opinión es muy relevante para profundizar mi investigación y llegar a concluir satisfactoriamente.

¡Muchas gracias por anticipado su valiosa colaboración!

A continuación, me permito formular las siguientes preguntas de acuerdo a las variables y dimensiones en estudio:

Escala de medición:

Siempre = 3

A veces = 2

Nunca = 1

Variable independiente: Estrategias de colocación de créditos	Escala de medición		
Dimensión: Aprobación de Crédito	1	2	3
1. ¿El cumplir con los requisitos exigidos garantizan otorgar el crédito?			
2. ¿Los montos de créditos otorgados siempre corresponden a los establecidos?			
3. ¿El historial crediticio decide el otorgamiento del crédito?			
Dimensión: Criterios de Aprobación	1	2	3
4. ¿Los socios que presentan garantías exigidas por la Cooperativa, pero con sobreendeudamiento pueden disponer de un crédito?			
5. ¿El personal de la cooperativa goza de la experiencia requerida para el otorgamiento de créditos?			
6. ¿Los informes presentados por los analistas de créditos son aceptables?			
Dimensión: Evaluación del Préstamo	1	2	3
7. ¿Existe capacidad para asesorar los créditos?			
8. ¿Existe capacidad para evaluar créditos?			
Variable dependiente: Rentabilidad	Escala de medición		
Dimensión: Rentabilidad Económica	1	2	3
9. Actualmente la cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato 2021 es sostenible por los créditos otorgados?			
10. Las colocaciones de créditos otorgados por la Cooperativa vienen retribuyendo óptimamente a la rentabilidad?			
11. ¿En los últimos periodos la rentabilidad económica de la cooperativa alcanzo los niveles esperados?			
12. ¿En los últimos periodos la rentabilidad económica de la Cooperativa ha disminuido?			
Dimensión: Rentabilidad Financiera	1	2	3
13. ¿La rentabilidad financiera fue la esperada por la cooperativa?			
14. ¿Durante los últimos periodos la rentabilidad financiera de la Cooperativa disminuyó?			

ANEXO 4: Instrumentos de Validez y confiabilidad



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : **PUICON LLONTOP VICTOR ENRIQUE**
Institución donde labora : **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - PIURA**
Especialidad : **ECONOMISTA – MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN CON MENCION EN GERENCIA EMPRESARIAL**
Instrumento de evaluación : **Cuestionario sobre Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato**
Autor del instrumento : **Padilla Jiménez, German**

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedad acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rentabilidad					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencia en función a las hipótesis, problema y objetivos de la organización.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensión e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable del estudio: Rentabilidad					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rentabilidad					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DEL APLICABILIDAD

En instrumento debe ser aplicado estrictamente a los directivos relacionados con la toma de decisiones.

PROMEDIO DE APLICABILIDAD:

50

Chiclayo, 25 de setiembre del 2021

.....
Eco. Victor E. Picon Llontop
CEL. N° 8476

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : **PUICON LLONTOP VICTOR ENRIQUE**
 Institución donde labora : **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - PIURA**
 Especialidad : **ECONOMISTA – MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN CON MENCION EN GERENCIA EMPRESARIAL**
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario sobre Estrategias de Colocación de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato**
 Autor del instrumento : **Padilla Jiménez, German**

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedad acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Estrategias de Colocación de Créditos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencia en función a las hipótesis, problema y objetivos de la organización.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Estrategias de Colocación de Créditos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencia en función a las hipótesis, problema y objetivos de la organización.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensión e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable del estudio: Estrategias de Colocación de Créditos.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Estrategias de Colocación de Créditos					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DEL APLICABILIDAD

En instrumento debe ser aplicado estrictamente a los directivos relacionados con la toma de decisiones.

PROMEDIO DE APLICABILIDAD:

Chiclayo, 25 de setiembre del 2021



Eco. Víctor E. Puicon Llontop
CEL. N° 9476



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : VIGO LLEMPEN LUIS
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - TRUJILLO
 Especialidad : ECONOMISTA – MAGISTER EN FINANZA PRIVADAS
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Estrategias de Colocación de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato
 Autor del instrumento : Padilla Jiménez, German

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

		MUY DEFICIENTE (1)	DEFICIENTE (2)	ACEPTABLE (3)	BUENA (4)	EXCELENTE (5)
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedad acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Estrategias de Colocación de Créditos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencia en función a las hipótesis, problema y objetivos de la organización.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensión e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable del estudio: Estrategias de Colocación de Créditos.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Estrategias de Colocación de Créditos					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DEL APLICABILIDAD

En instrumento debe ser aplicado estrictamente a los directivos relacionados con la toma de decisiones.

PROMEDIO DE APLICABILIDAD: 49

Chiclayo, 29 de setiembre del 2021



Econ. Luis Padilla Jiménez

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : VIGO LLEMPEN LUIS
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - PIURA
 Especialidad : ECONOMISTA – MAGISTER EN FINANZA PRIVADAS
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato
 Autor del instrumento : Padilla Jiménez, German

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedad acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rentabilidad					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencia en función a las hipótesis, problema y objetivos de la organización.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensión e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable del estudio: Rentabilidad					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rentabilidad					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

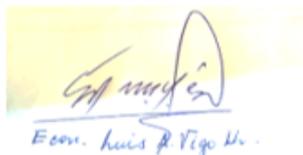
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DEL APLICABILIDAD

En instrumento debe ser aplicado estrictamente a los directivos relacionados con la toma de decisiones.

PROMEDIO DE APLICABILIDAD: 49

Chiclayo, 29 de setiembre del 2021



Ecom. Luis R. Vigo M.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : **GARCÍA CLAVO NILA**
 Institución donde labora : **UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE – SEDE LOS OLIVOS**
 Especialidad : **CONTADORA PÚBLICA – DOCTORA EN EDUCACIÓN**
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario sobre Estrategias de Colocación de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato**
 Autor del instrumento : **Padilla Jiménez, German**

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedad acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Estrategias de Colocación de Créditos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencia en función a las hipótesis, problema y objetivos de la organización.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensión e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable del estudio: Estrategias de Colocación de Créditos.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Estrategias de Colocación de Créditos					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DEL APLICABILIDAD

En instrumento debe ser aplicado estrictamente a los directivos relacionados con la toma de decisiones.

PROMEDIO DE APLICABILIDAD: 49

Chiclayo, 29 de setiembre del 2021



Dra. Nila García Clavo
 CPP N° 04 - 3889
 CPE N° 1643815291
DOCENTE UPN



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : GARCÍA CLAVO NILA
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE – SEDE LOS OLIVOS
 Especialidad : CONTADORA PÚBLICA – DOCTORA EN EDUCACIÓN
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato
 Autor del instrumento : Padilla Jiménez, German

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedad acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rentabilidad					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencia en función a las hipótesis, problema y objetivos de la organización.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensión e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable del estudio: Rentabilidad					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rentabilidad					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DEL APLICABILIDAD

En instrumento debe ser aplicado estrictamente a los directivos relacionados con la toma de decisiones.

PROMEDIO DE APLICABILIDAD: 48

Chiclayo, 30 de setiembre del 2021

Dra. Nila García Clavo
 CPP N° 04 - 3889
 CPPe N° 1643815291
 DOCENTE UPN

ANEXO5

Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad

AZOGUES 22 DE DICIEMBRE DEL 2021

INGENIERO

JOSE SANTOS CHANGO UÑOG

GERENTE GENERAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO

SOLICITUD DE PERMISO

De mis consideraciones:

Me es muy grato dirigirme a usted para saludarle y desearle la mejor de las funciones que viene realizando en beneficio de la institución.

Por medio del presente yo **GERMAN PADILLA JIMENEZ** portado de la cedula de identidad **0302890934**, actual colaborador de esta prestigiosa institución que presto mis servicios laborales en calidad de **ASESOR DE CREDITO** de la Agencia Azogues me dirijo a usted ya que el 12 de junio del 2020 me autorizaron el permiso de estudios la administración anterior, por ahora me dirijo a usted solicitando que me autorice el permiso para efectuar el trabajo de titulación en esta querida y prestigiosa institución el mismo que nos ayudara para contribuir el desarrollo económico y el crecimiento institucional con el tema a investigar "ESTRATEGIAS DE COLOCACION DE CREDITOS PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHOORO Y CREDITO AMBATO" el mismo que servirá para obtener el título de CUATRO NIVEL MASTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS, en la universidad Cesar Vallejo de Perú.

En espera de su decisión me despido y reitero nuevamente mis agradecimientos por permitirme formar parte de la familia Cooperativa Ambato quedo atento a sus comentarios y sugerencias.

ATENTAMENTE

GERMAN PADILLA JIMENEZ

0302890934



AUTORIZADO
2021-12-23

ANEXO 6:

CUADRO N°1.

Número de Entidades Financieras (EFI), millones de dólares y porcentajes, jun-2021

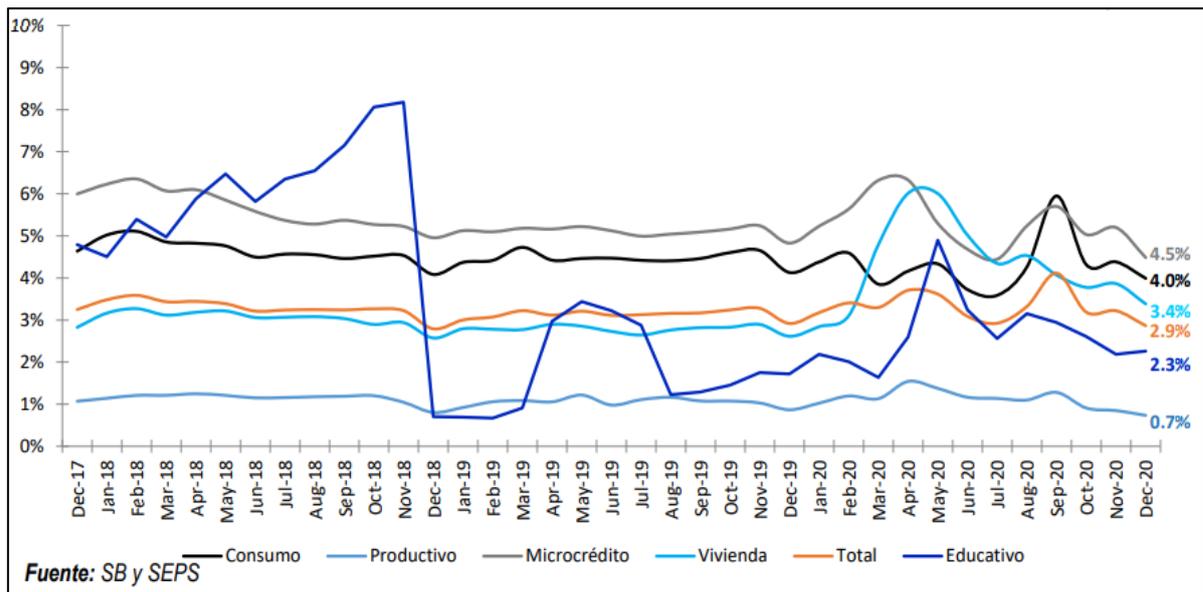
Subsistemas	Número de entidades operativas	Activos	Participación de activos	Tasa de variación anual de activos.
Bancos privados	24	48,550.7	75.0%	9.7%
Cooperativas	36	15,027.9	23.2%	23.6%
Mutualistas	4	1,145.4	1.8%	11.9%
Total	64	64,724.1	100.0%	12.7%

Fuentes y SEPS

ANEXO 7:

GRAFICO N° 1

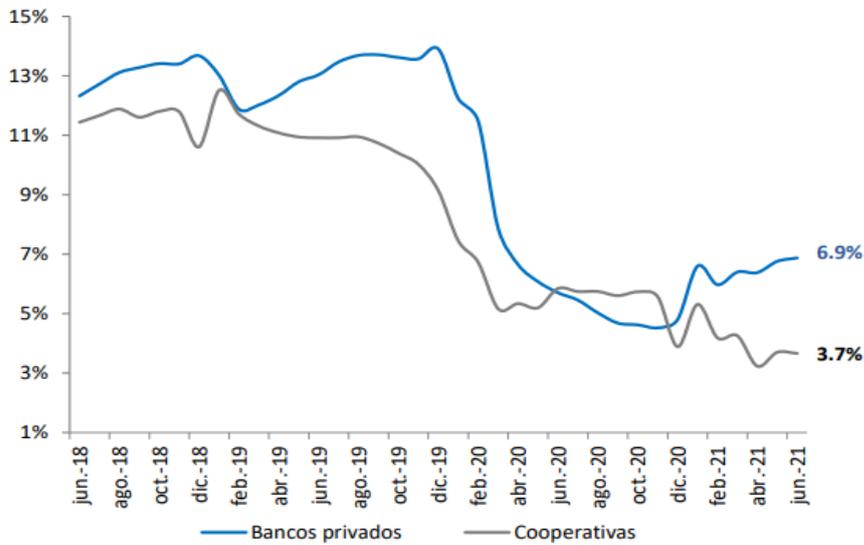
Sector financiero privado y popular y solidario: Evolución del índice de morosidad



ANEXO 8:

GRÁFICO N° 2

Sector financiero privado y popular y solidario: Índice de rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)



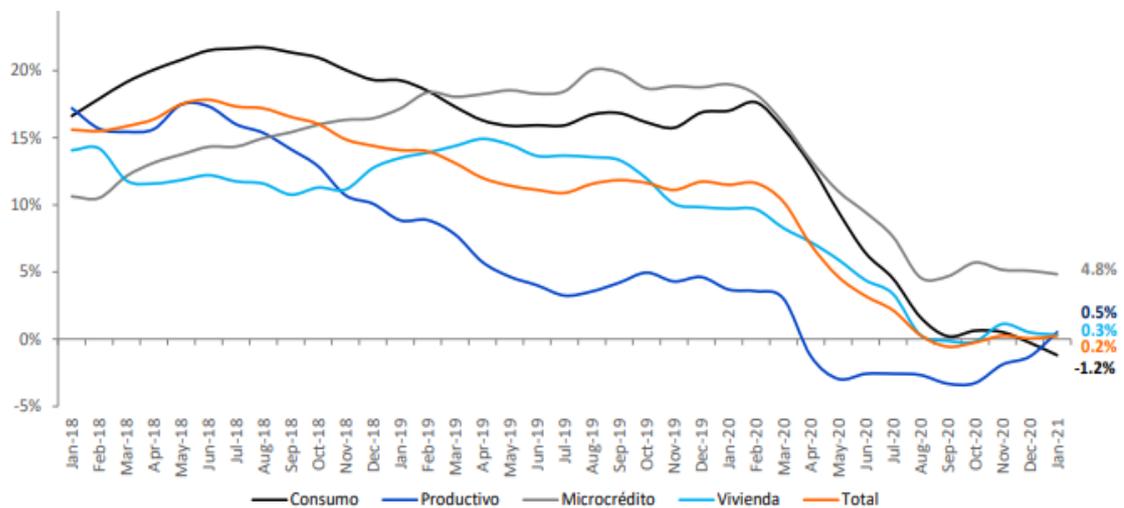
Fuente: SB y SEPS

ANEXO 9:

GRÁFICO N° 03

Sector financiero privado y popular y solidario: Tasa de variación anual

Porcentajes, ene-2018 / ene-2021



Fuente: SB y SEPS

ANEXO 10: Estados Financieros y datos relevantes de análisis de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato

CUADRO N° 2

ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA: ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO						
Fecha de cierre	TOTAL PATRIMONIO TÉCNICO PRIMARIO	TOTAL PATRIMONIO TÉCNICO SECUNDARIO	(A + B) PATRIMONIO TÉCNICO CONSTITUIDO (PTC)	TOTAL ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO (APPR)	SOLVENCIA (D/E)	PATRIMONIO TÉCNICO REQUERIDO (PTR) 9%
2018	14,543,901.84	0	14,543,902	92,916,404	15.65%	8,362,476.40
2019	18,628,839.38	0	18,628,839	123,091,574.09	15.13%	11,078,241.67
2020	21,982,743.19	3,058,628.85	25,041,372.04	139,547,290.36	17.94%	12,559,256.13
2021	24,217,749.45	3,058,628.85	27,276,378.30	162,829,835.82	16.75%	14,654,685.22

Fuente: Datos generados a partir d Estados Financieros dl Segmento 1

CUADRO N° 03

COLOCACIONES 2017-2020

AÑO	TIPO DE CREDITO	CARTERA POR VENCER	CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES	CARTERA VENCIDA	CARTERA TOTAL	MOROSIDAD
2017	Comercial Prioritario PYME	4,672,048.22	38,512.82	12,894.70	4,723,455.74	1.09%
	Consumo Ordinario	654,460.50	0.00	0.00	654,460.50	0.00%
	Consumo prioritario	45,146,533.90	1,348,945.69	646,687.94	47,142,167.53	4.23%
	Microcrédito de Acumulación Ampliada	18,965,930.11	915,408.06	440,439.88	20,321,778.05	6.67%
	Microcrédito de Acumulación Simple	9,559,596.04	841,361.81	520,763.38	10,921,721.23	12.47%
	Microcrédito Minorista	862,597.29	21,876.06	114,866.42	999,339.77	13.68%
2018	Comercial Prioritario PYME	202,687.99	25,277.88	3,461.92	231,427.79	12.42%
	Consumo Ordinario	2,729,783.68	72,738.05	19,333.14	2,821,854.87	3.26%
	Consumo prioritario	26,915,475.95	242,901.74	77,489.35	27,235,867.04	1.18%
	Microcrédito de Acumulación Ampliada	37,904,025.52	646,240.92	457,103.86	39,007,370.30	2.83%
	Microcrédito de Acumulación Simple	17,980,799.35	404,653.18	761,263.57	19,146,716.10	6.09%
	Microcrédito Minorista	121,171.76	1,604.88	65,547.00	188,323.64	35.66%
2019	Comercial Prioritario PYME	158,888.92	1,944.60	1,422.52	162,256.04	2.08%
	Consumo Ordinario	2,039,480.83	195,153.34	51,568.51	2,286,202.68	10.79%
	Consumo prioritario	38,063,022.58	423,092.90	98,882.72	38,584,998.20	1.35%
	Microcrédito de Acumulación Ampliada	52,450,585.81	1,047,790.76	436,507.23	53,934,883.80	2.75%
	Microcrédito de Acumulación Simple	20,388,414.29	544,493.71	394,796.16	21,327,704.16	4.40%
	Microcrédito Minorista	100,283.19	750.07	7,087.65	108,120.91	7.25%
2020	Comercial Prioritario PYME	161,882.92	0.00	0.00	161,882.92	0.00%
	Consumo Ordinario	1,415,414.56	121,225.60	63,643.55	1,600,283.71	11.55%
	Consumo prioritario	42,787,515.25	197,794.24	176,112.63	43,161,422.12	0.87%
	Microcrédito de Acumulación Ampliada	62,164,135.55	733,141.23	556,220.34	63,453,497.12	2.03%
	Microcrédito de Acumulación Simple	21,365,232.76	252,502.81	476,795.01	22,094,530.58	3.30%
	Microcrédito Minorista	65,018.04	513.35	3,740.68	69,272.07	6.14%

Fuente: Datos generados a partir d Estados Financieros dl Segmento 1

CUADRO N° 04

BALANCE GENERAL DICIEMBRE 2017 - DICIEMBRE 2020

DETALLE	DICIEMBRE 2017	DICIEMBRE 2018	DICIEMBRE 2019	DICIEMBRE 2020
ACTIVOS				
Fondos disponibles	11,347.656	11,513.555	15,761.293	25,219.21
inversiones	11,243.602	8,514.546	9,921.512	10,324.67
Cartera Bruta de créditos	66,588.489	88,631.560	117,444.147	133,094.443
Por vencer	63,058.51	85,853.944	114,235.21	130,511.58
No devenga intereses	1,384.72	1,393.417	2,218.19	1,305.48
Vencida	2,145.26	1,384.199	990.74	1,277.38
(Provisiones para créditos incobrables)	-4,343.46	-3,853.862	-4,479.93	-7,685.55
Cuentas por cobrar	919.26	1,241.444	1,486.10	5,104.36
Biene realizables adjudicados por pago de créditos	17.12	6.800	5.67	0
Propiedad y equipo	2,942.44	3,004.176	3,796.87	4,434.02
Otros activos	244.36	1,520.026	2,573.51	2,992.19
TOTAL ACTIVOS	88,959.47	110,578.25	146,509.17	173,483.34
PASIVOS				
Obligaciones con el público	69,929.564	86,854.014	116,782.067	134,552.761
Depositos a la vista	21,118.997	25,115.587	30,928.536	35,152.76
Depósitos a plazo fijo	48,810.57	61,738.427	85,853.53	99,400.00
Cuentas por pagar	2,224.693	3,158.69	3,803.924	3,336.48
Obligaciones financieras	4,418.449	4,915.588	6,193.381	13,508.05
Otros pasivos	76.055	148.802	70.679	103.312
TOTAL PASIVOS	76,648.761	95,077.090	126,850.051	151,500.599
PATRIMONIO				
Capital social	4,066.187	4,313.720	4,627.947	4,898.62
Reservas	6,723.789	8,841.476	11,909.236	14,868.82
Superavit por valuaciones	431.452	431.452	1,136.871	1,136.87
Resultados	1,089.283	1,914.51	1,985.065	1,078.43
TOTAL PATRIMONIO	12,310.711	15,501.155	19,659.119	21,982.743
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	88,959.47	110,578.25	146,509.17	173,483.34

Fuente: Adaptado de Memorias anuales

CUADRO N° 05**ESTADO DE RESULTADOS DICIEMBRE 2017 - DICIEMBRE 2020**

DETALLE	DICIEMBRE 2017	DICIEMBRE 2018	DICIEMBRE 2019	DICIEMBRE 2020
Ingresos	12,747.709	15,505.18	19,838.74	23,151.98
Intereses y descuentos ganados	11,470.225	14,668.890	18,897.738	22,367.146
Depósitos e inversiones	972.507	1,077.06	1,075.26	1,176.76
Cartera de crédito	10497.718	13,591.83	17,822.48	21,190.39
Intereses causados	4,929.360	5,734.446	7,836.220	9,686.934
Intereses en ahorros y plazo fijo	4,802.500	5,423.481	7,397.70	9,029.90
Intereses en financiamiento	126.860	310.965	438.516	657.03
MARGEN NETO DE INTERESES	6,540.865	8,934.444	11,061.518	12,680.212
Comisiones ganadas	0	0	0	0
Ingresos por servicios	408.330	404.919	453.304	359.227
Comisiones causadas	2.181	2.524	10.612	10.606
Utilidades financieras	0	5.635	38.52	12.697
Pérdidas financieras	0	0	0	0
MARGEN BRUTO FINANCIERO	6,951.376	9,342.474	11,542.730	13,041.530
Provisiones	639.211	687.691	1,446.73	4,789.92
MARGEN NETO FINANCIERO	6,312.165	8,654.783	10,095.998	8,251.614
Gastos de operación	2,586.07	3,051.480	3,632.36	3,578.75
Gastos de personal	2,815.01	2,960.926	3,645.36	3,322.16
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	911.088	2,642.377	2,818.283	1,350.699
Otros ingresos operacionales	4.653	5.693	7.482	7.686
Otras pérdidas operacionales	0	0	0	0
MARGEN OPERACIONAL	915.741	2,648.070	2,825.765	1,358.385
Otros ingresos	864.499	420.046	441.692	405.226
Otros gastos y pérdidas	117.514	37.308	33.685	43.8210
Gastos		12,474.38	16,604.95	21430.1920
RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS	1,662.726	3,030.808	3,233.772	1,719.790
Impuestos y participación a empleado	569.082	1116.301	1,173.21	643.364
15% de participación a empleados	248.755	454.621	485.066	258.269
Impuesto a la Renta	320.327	661.680	688.148	385.096
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	1093.644	1914.507	2060.558	1076.426
Compensación, Pérdidas, Acumulados fusión por absorción Cooperativa FRANDESC LTDA	0	0	-75.494	0
RESULTADO NETO	1093.644	1914.507	1985.064	1076.426

Fuente: Adaptado de Memorias anuales

CUADRO N° 06

RESUMEN DE COMPARACIÓN DE ESTADO DE RESULTADOS

Detalle	2017	2018	2019	2020
Utilidad del ejercicio	1093.644	1914.507	2060.558	1076.426
Total activo	88,959.47	110,578.25	146,509.17	173,483.34
Total pasivo	76648.761	95077.09	126850.051	151500.599
Patrimonio	12,310.71	15,501.16	19,659.12	21,982.74
ROE (Utilidad del ejercicio/Patrimonio)	8.9%	12.4%	10.5%	4.9%
ROA (Utilidad del ejercicio/Total activos)	1.2%	1.7%	1.4%	0.6%

Fuente: Adaptado de Memorias anuales

CUADRO N° 07

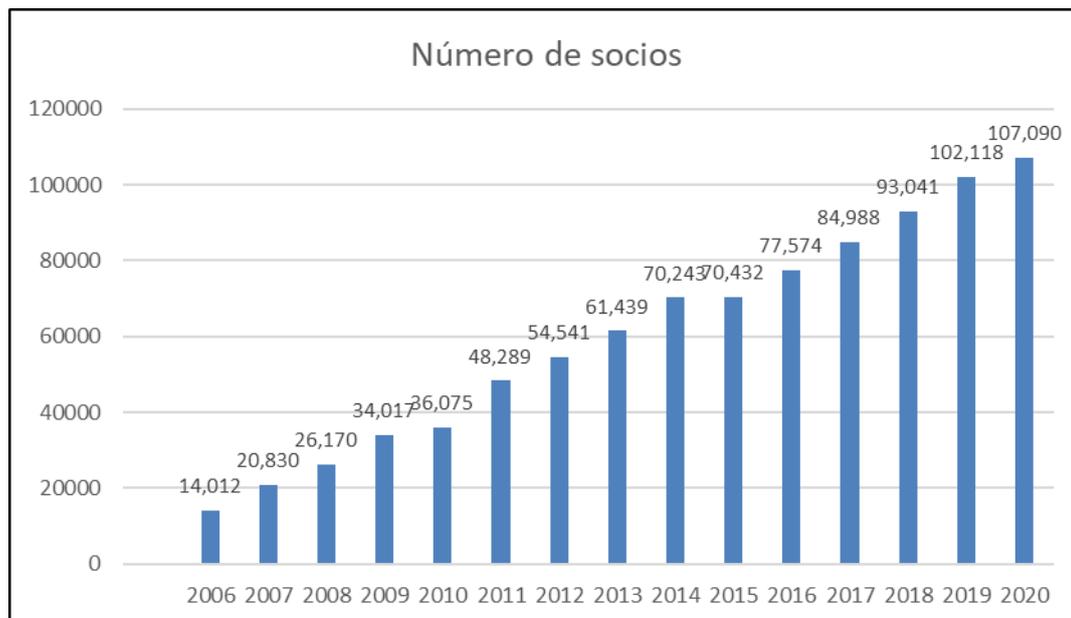
EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE SOCIOS

Año	Número de socios	Variación anual
2006	14,012	
2007	20,830	49%
2008	26,170	26%
2009	34,017	30%
2010	36,075	6%
2011	48,289	34%
2012	54,541	13%
2013	61,439	13%
2014	70,243	14%
2015	70,432	0%
2016	77,574	10%
2017	84,988	10%
2018	93,041	9%
2019	102,118	10%
2020	107,090	5%

Fuente: Adaptado de Memorias anuales

GRAFICO N° 04

Número de socios cooperativa de ahorro y crédito Ambato



Fuente: Adaptado de Memorias anuales

CUADRO N° 08

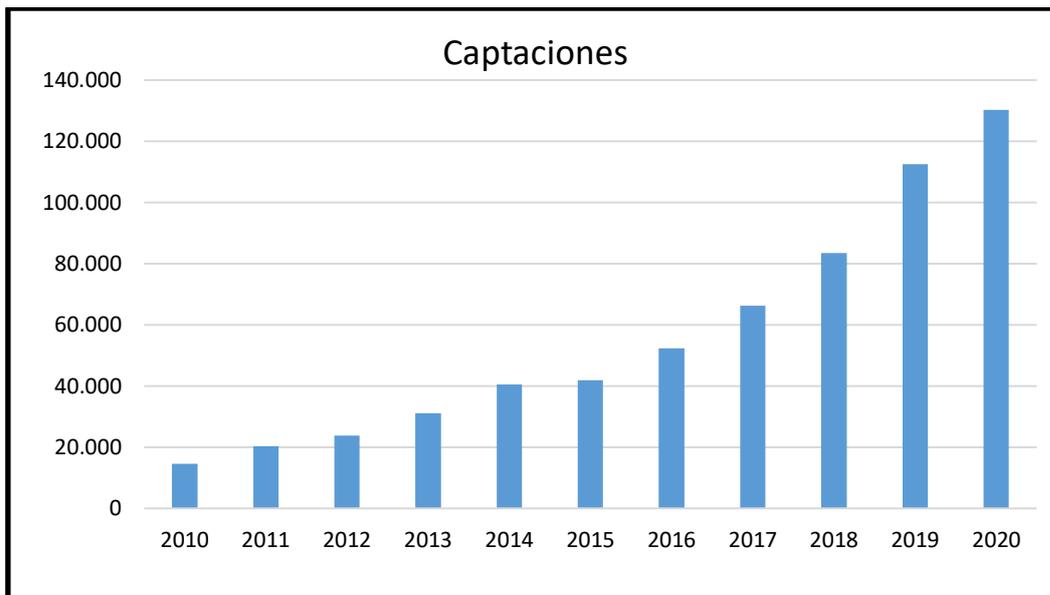
CAPTACIONES Y VARIACIÓN ANUAL

Año	Captaciones	variación anual
2010	14,670	
2011	20,280	38%
2012	23,790	17%
2013	31,070	31%
2014	40,470	30%
2015	41,830	3%
2016	52,350	25%
2017	66,260	27%
2018	83,480	26%
2019	112,600	35%
2020	130,300	16%

Fuente: Adaptado de Memorias anuales

GRÁFICO N° 05

Captaciones de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato, 2010 - 2020



Fuente: Adaptado de Memorias anuales

CUADRO N° 09

EVOLUCIÓN DE LA CARTERA DE CLIENTES

Evolución de la cartera			
Año	Colocaciones	Variación anual	
2006	4,333		
2007	7,671	77%	
2008	10,488	37%	
2009	13,596	30%	
2010	18,237	34%	
2011	25,641	41%	
2012	33,186	29%	
2013	40,213	21%	
2014	49,991	24%	
2015	51,145	2%	
2016	52,967	4%	
2017	66,588	26%	
2018	88,632	33%	
2019	117,444	33%	
2020	133,100	13%	10000 socios

Fuente: Adaptado de Memorias anuales

GRÁFICO N° 06

Crecimiento de la cartera de clientes 2006 – 2020

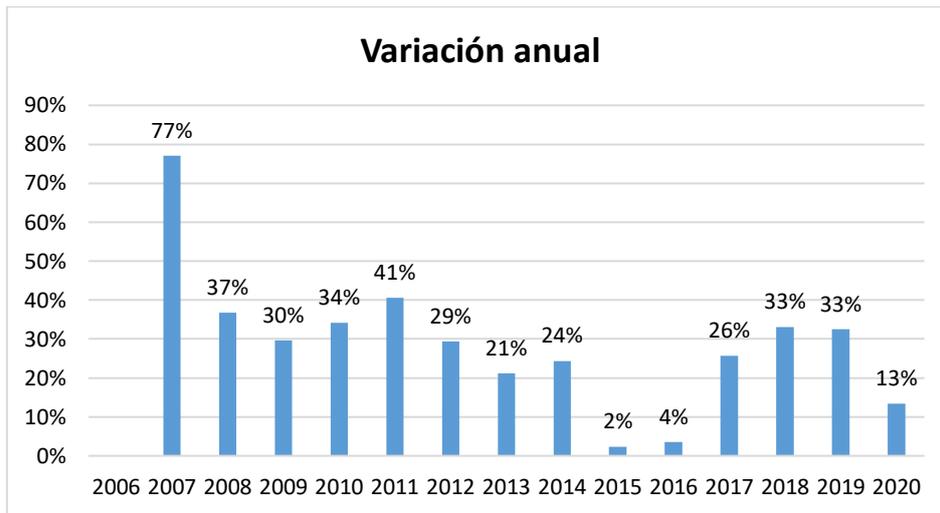
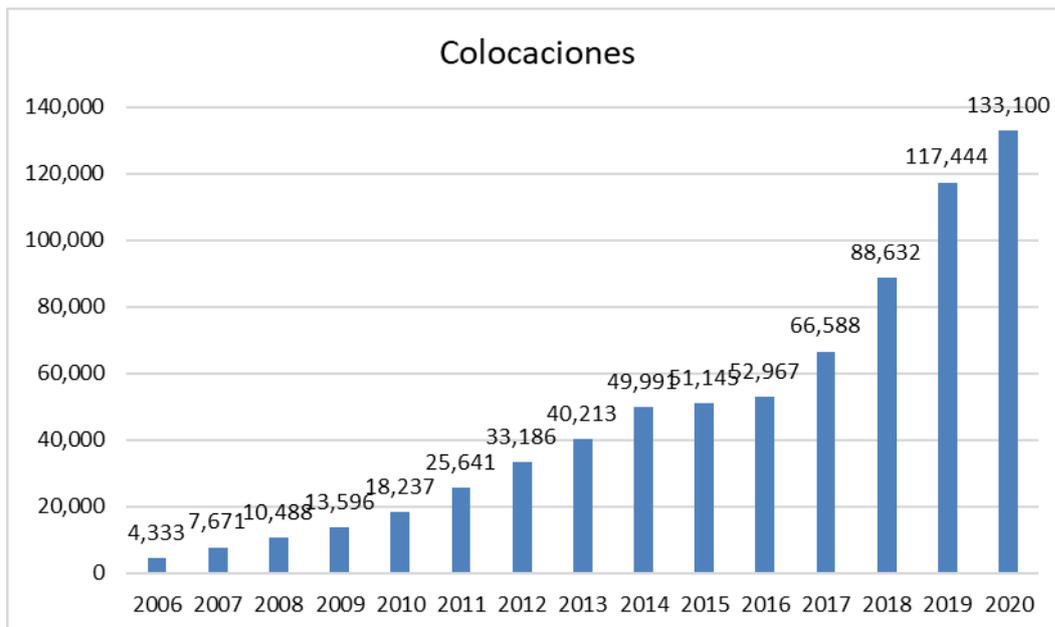


GRÁFICO N° 07

Cooperativa de ahorros y crédito Ambato – Colocaciones 2006 -2020



Fuente: Adaptado de Memorias anuales

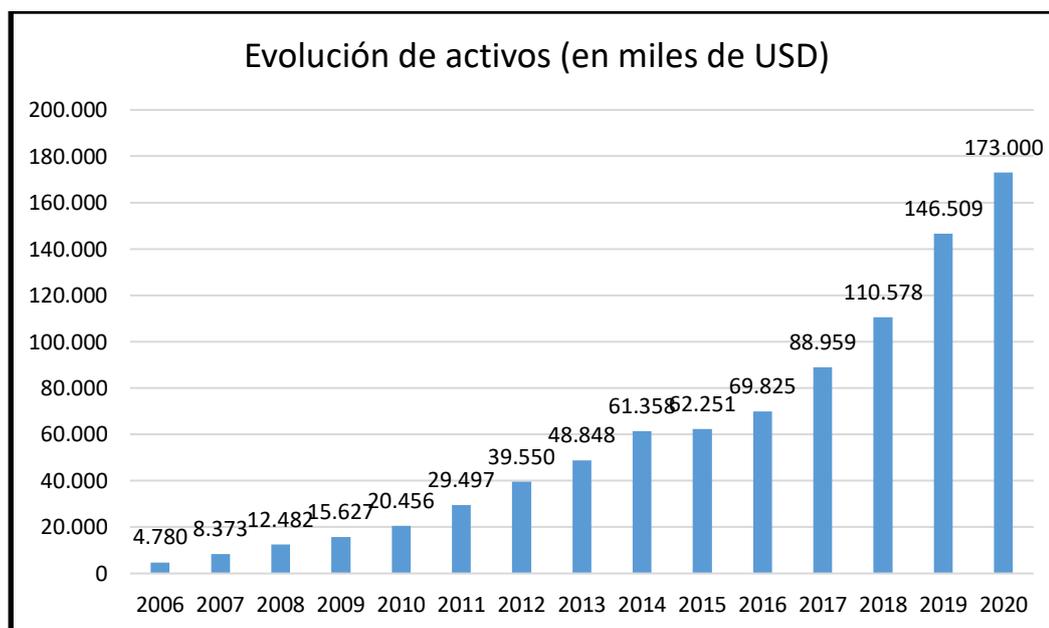
CUADRO N°10

Cooperativa de ahorro y crédito Ambato, evolución de los activos

Evolución de activos (en miles de		
Año	Activos	Variación
2006	4,780	
2007	8,373	75%
2008	12,482	49%
2009	15,627	25%
2010	20,456	31%
2011	29,497	44%
2012	39,550	34%
2013	48,848	24%
2014	61,358	26%
2015	62,251	1%
2016	69,825	12%
2017	88,959	27%
2018	110,578	24%
2019	146,509	32%
2020	173,000	18%

GRÁFICO N° 08

Cooperativa de ahorros y créditos Ambato – Evolución de activos 2006 - 2020



Fuente: Adaptado de Memorias anuales

CUADRO N° 11

EVOLUCIÓN DE PASIVOS (EN MILES DE DÓLARES)

Año	Pasivos	Variación
2006	4,050	
2007	6,947	72%
2008	10,303	48%
2009	13,372	30%
2010	17,102	28%
2011	24,684	44%
2012	33,867	37%
2013	42,072	24%
2014	53,342	27%
2015	53,135	0%
2016	59,668	12%
2017	76,649	28%
2018	95,077	24%
2019	126,850	33%
2020	152,000	20%

Fuente: Adaptado de Memorias anuales

CUADRO N° 12

ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA CARTERA

	2019	2020
Enero	2,92	3,0
Febrero	2,98	3,0
Marzo	2,86	4,0
Abril	2,75	9,0
Mayo	2,74	4,0%
Junio	2,70	3,0
Julio	2,44	3,0
Agosto	2,57	3,0
Septiembre	2,44	3,0
Octubre	2,67	3,0
Noviembre	2,73	3,0
Diciembre	2,73	2,0

Fuente: Adaptado de Memorias anuales

CUADRO N° 13

INDICADORES FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE 2018

INDICADORES FINANCIEROS AL 31 DICIEMBRE 2018				
INDICADORES FINANCIEROS	COOP AMBATO 2018	SEGMENTO 1* 2018	COOP AMABTO 2019	SEGMENTO 1* 2019
Solvencia patrimonial	15.65%	16,91%	15.20%	17.04%
Morosidad cartera de credito	3.13%	3,64%	2.73%	4.05%
Cobertura de provisión para cartera productiva	138.75%	134,27%	139.6%1	123.04%
ROE (Resultados del ejercicio/Patrimonio promedio)	17.42%	11,86%	12.74%	9.99%
ROAC (Resultados del ejercicio/Activo promedio)	1.92%	1,62%	1.60%	1.39%
Liquidez	22.54%	19,11%	23.88%	22.55%

*Fuente:Boletines financieros Mensuales SERS - Corte Noviembre 2018