



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA: FINANZAS

**ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO EN EL ÁREA DE CRÉDITO DE
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO
DAQILEMA” LTDA. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.,
PROVINCIA DEL GUAYAS, PERIODO 2019.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN FINANZAS

AUTORA:

LUZ MARÍA MUYOLEMA MOYOLEMA

Riobamba-Ecuador

2019



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA: FINANZAS

**ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO EN EL ÁREA DE CRÉDITO DE
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO
DAQILEMA” LTDA. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.,
PROVINCIA DEL GUAYAS, PERIODO 2019.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN FINANZAS

AUTORA: LUZ MARÍA MUYOLEMA MOYOLEMA

DIRECTOR: ING. ÉDISON RUPERTO CARRILLO PARRA

Riobamba-Ecuador

2019

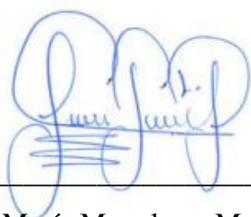
2019, LUZ MARÍA MUYOLEMA MOYOLEMA

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho del Autor.

Yo, **Luz María Muyolema Moyolema**, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 19 de diciembre de 2019



Luz María Muyolema Moyolema

C.I. 060490775-8

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: FINANZAS

El tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de investigación, **ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO EN EL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL., PROVINCIA DEL GUAYAS, PERIODO 2019.,** previo a la obtención del título de Ingeniera Finanzas, ha sido desarrollado por la Srta. **LUZ MARÍA MUYOLEMA MOYOLEMA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Marco Vinicio Salazar Tenelanda PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 *****	19 de diciembre de 2019
Ing. Édison Ruperto Carrillo Parra DIRECTOR TRIBUNAL	 *****	19 de diciembre de 2019
Lic. Víctor Gabriel Ávalos Peñafiel MIEMBRO TRIBUNAL	 *****	19 de diciembre de 2019

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios porque comprendo que sin El nada puedo y con el todo lo puedo conforme su palabra lo dice, él ha sido, es, y será mi mejor amigo que me ha ayudado a cumplir con mis metas. Por permitirme vivir hasta este ciclo de vida universitaria enseñándome a luchar constantemente por cada sueño anhelado venciendo gigantes y no rendirme ante las pruebas que se presentan a diario.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Finanzas y Comercio Exterior, por sus conocimientos impartidos durante estos años de sacrificio y estudio.

También doy gracias a mis padres Santiago y Margarita y a mis hermanas por su apoyo amor, confianza, moral y económico nunca escatimado me instruyeron, que con dedicación y perseverancia se puede alcanzar las metas que se propone a pensar de las dificultades que se presente. Por premiarme en las victorias y corregirme en los desaciertos. Enseñarme a enfrentar la vida con humildad y valentía. Pero sobre todas las cosas les agradezco por inducirme a llevar una vida amando y confiando en Dios. A los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., por abrirme las puertas de tan privilegiada Institución y facilitarme la información necesaria, guiándome en los procesos que debía tomar en cuenta para concluir con este proyecto. A esa persona especial que me incentivó a no rendirme fácilmente, dando un esfuerzo extra si quiero ver cristalizado mi sueño.

Agradezco de manera especial a los Ingenieros. Edison Carillo Director y al Ing. Gabriel Avalos Miembro quien además de ser mi guía y tutor durante la elaboración de este arduo trabajo que me incentivó a no rendirme fácilmente ha sido unos amigos que me ha apoyado en la formación profesional humana.

Finalmente quiero agradecer a mis amigos y personas que de una u otra forma aportaron en la elaboración de este trabajo.

DEDICATORIA

El presente proyecto investigativo, le dedico en primer lugar a Dios, porque ha sido siempre mi luz, mi guía y es mi fuente de vida, me ha otorgado salud, vida, fe, esperanza y perseverancia. Enseñándome que la vida está llena de triunfos y fracasos, pero aún así debemos levantarnos y luchar por lo que deseamos. A mis padres Santiago y Margarita, a mis hermanas que con amor y paciencia me han brindaron su apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida. en honor al gran esfuerzo que realizaron por verme concluir esta maravillosa etapa de mi vida; con sus consejos, palabras de aliento y llenas de entusiasmo, haciendo que mis días se tornen felices y agradables.

También a la persona que es muy importante en mi vida al amor de mi vida Wilson quien compartió conmigo el tiempo y el esfuerzo para culminar con éxitos esta investigación y alcanzar mis sueños de niña.

Luz María Muyolema Moyolema

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MARCO CONCEPTUAL.....	6
1.1 Antecedentes históricos	6
1.2 Marco teórico	7
<i>1.2.1 Riesgo.....</i>	<i>7</i>
<i>1.2.2 Tipos de riesgos.....</i>	<i>7</i>
<i>1.2.3 Riesgo de Crédito</i>	<i>8</i>
<i>1.2.4 Factores que determinan el Riesgo en las Instituciones Financieras</i>	<i>9</i>
<i>1.2.5 Componentes de un Crédito que determinan el nivel de Riesgo</i>	<i>10</i>
<i>1.2.5.1 Monto.....</i>	<i>10</i>
<i>1.2.5.2 Plazo</i>	<i>10</i>
<i>1.2.5.3 Tipo.....</i>	<i>10</i>
<i>1.2.5.4 Finalidad</i>	<i>10</i>
<i>1.2.5.5 Garantías</i>	<i>10</i>
<i>1.2.6 Cartera de créditos</i>	<i>11</i>
<i>1.2.7 Clasificación de la cartera de crédito según la actividad al que se destinan los recursos financieros.....</i>	<i>11</i>
<i>1.2.7.1 Créditos comerciales</i>	<i>11</i>
<i>1.2.7.2 Créditos de consumo</i>	<i>11</i>
<i>1.2.7.3 Créditos para la vivienda</i>	<i>12</i>
<i>1.2.7.4 Microcréditos.....</i>	<i>12</i>
<i>1.2.7.5 Crédito educativo</i>	<i>12</i>
<i>1.2.8 Clasificación de la cartera por su vencimiento.....</i>	<i>12</i>
<i>1.2.9 Calificación de riesgo en la cartera de crédito</i>	<i>14</i>
<i>1.2.10 Calificación de riesgo de crédito</i>	<i>16</i>

1.2.10.1	<i>Créditos de Riesgo Normal (A)</i>	17
1.2.10.2	<i>Créditos con Riesgo Potencial (B)</i>	18
1.2.10.3	<i>Créditos Deficientes (C)</i>	19
1.2.10.4	<i>Créditos de Dudoso Recaudo (D)</i>	20
1.2.10.5	<i>Pérdidas (E)</i>	20
1.2.11	<i>Gestión del Riesgo de Crédito</i>	22
1.2.12	<i>Proceso en la Gestión de Riesgos de Crédito</i>	23
1.2.12.1	<i>Identificar</i>	23
1.2.12.2	<i>Medir</i>	23
1.2.12.3	<i>Controlar/mitigar</i>	24
1.2.12.4	<i>Monitorear</i>	24
1.2.13	<i>Metodología para la medición del riesgo de crédito las 5 “C”</i>	24
1.2.13.1	<i>Carácter (Carácter)</i>	24
1.2.13.2	<i>Capacidad (Capacity)</i>	25
1.2.13.3	<i>Capital (Capital)</i>	25
1.2.13.4	<i>Colateral (Collateral)</i>	25
1.2.13.5	<i>Condiciones (Conditions)</i>	25
1.2.14	<i>Morosidad</i>	25
1.2.14.1	<i>Liquidez</i>	26
1.2.15	<i>Indicadores Financieros</i>	26
1.2.15.1	<i>Suficiencia patrimonial</i>	26
1.2.15.2	<i>Calidad de activos</i>	27
1.2.15.3	<i>Índice de Morosidad</i>	27
1.2.15.4	<i>Cobertura de Provisiones para la Cartera</i>	27
1.2.15.5	<i>Eficiencia Microeconómica</i>	28
1.2.15.6	<i>Índice de Liquidez</i>	28
1.2.15.7	<i>Vulnerabilidad del Patrimonio</i>	28
1.2.16	<i>Devengado</i>	29
1.2.17	<i>Tipo de riesgo legal</i>	29
1.2.17.1	<i>Adquirientes de la obligación</i>	29
1.2.17.2	<i>Provisión de cartera</i>	30
1.2.17.3	<i>Central de riesgo</i>	31
1.2.17.4	<i>Seguimiento judicial y extrajudicial</i>	32
1.2.18	<i>Maduración de cartera de crédito</i>	34
1.2.18.1	<i>Valores por vencer</i>	34
1.2.18.2	<i>Valores que no devengan interés</i>	35
1.2.18.3	<i>Valores vencidos</i>	36

1.2.19	<i>Estrategias</i>	37
1.2.19.1	<i>Tipos de estrategias</i>	37
1.2.20	<i>Fundamentación conceptual</i>	37
1.3	Idea a defender	39

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	40
2.1	Enfoque investigativo	40
2.2	Modalidad básica de la investigación	40
2.3	Tipos de investigación	41
2.3.1	<i>Investigación exploratoria</i>	41
2.3.2	<i>Investigación descriptiva</i>	41
2.3.3	<i>Investigación de Campo</i>	41
2.4	Métodos, técnicas e instrumentos	41
2.4.1	<i>Métodos</i>	41
2.4.2	<i>Técnicas</i>	42
2.4.3	<i>Instrumentos</i>	42
2.5	Población y muestra	42

CAPITULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	44
3.1	Resultados y discusión de resultados	44
3.1.1	<i>Análisis de resultados</i>	44
3.1.1.1	<i>Entrevista dirigida al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema LTDA</i>	44
3.1.1.2	<i>Encuesta dirigida a los asesores de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda.</i>	47
3.2	Propuesta	51
3.2.1	<i>Introducción</i>	52
3.2.2	<i>Justificación</i>	52
3.2.3	<i>Objetivos</i>	53
3.2.3.1	<i>Objetivo General</i>	53
3.2.3.2	<i>Objetivos Específicos</i>	53
3.2.4	<i>Filosofía corporativa</i>	53
3.2.4.1	<i>Misión</i>	53

3.2.4.2	<i>Visión</i>	53
3.2.4.3	<i>Estructura Organizacional</i>	53
3.2.5	<i>Diagnostico actual de la Cooperativa</i>	61
3.2.5.1	<i>Análisis Externo - Macroentorno</i>	61
3.2.5.2	<i>Matriz de Prioridades</i>	63
3.2.5.3	<i>Análisis Interno</i>	64
3.2.5.4	<i>Factores Internos Estratégicos</i>	65
3.2.5.5	<i>Macroambiente de la Cooperativa “Fernando Daquilema”</i>	66
3.2.6	<i>Análisis F.O.D.A.</i>	68
3.2.7	<i>Análisis Económico Financiero</i>	73
3.2.7.1	<i>Análisis vertical del Balance General</i>	73
3.2.7.2	<i>Análisis Horizontal</i>	79
3.2.7.3	<i>Análisis de la cartera de créditos</i>	85
3.2.7.4	<i>Indicadores Financieros</i>	85
3.2.8	<i>Análisis general de los índices de liquides</i>	88
3.2.9	<i>Desarrollo de la propuesta: formulación de estrategias</i>	91
3.2.9.1	<i>Objetivos estratégicos</i>	91
3.2.9.2	<i>Análisis del Proceso de Crediticio</i>	91
3.2.9.3	<i>Procedimientos para el otorgamiento de créditos</i>	91
3.2.9.4	<i>Estrategias planteadas</i>	95
3.2.9.5	<i>Flujogramas del proceso crediticio</i>	101
	CONCLUSIONES	109
	RECOMENDACIONES	110
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Crédito por Vencer.....	14
Tabla 2-1:	Cobertura de la calificación para créditos comerciales.....	15
Tabla 3-1:	Calificación de riesgo de crédito-SEPS	16
Tabla 4-1:	Rangos de morosidad de la calificación y provisiones para Créditos con Riesgo Normal	18
Tabla 5-1:	Rangos de morosidad de la calificación y provisiones para Créditos	19
Tabla 6-1:	Rangos de morosidad de la calificación y provisiones para Créditos de Dudoso Recaudo	20
Tabla 7-1:	Rangos de morosidad de la calificación y provisiones para Pérdidas de Crédito	21
Tabla 8-1:	Asiento contable de devengado.....	29
Tabla 9-1:	Asiento contable de garantías	30
Tabla 10-1:	Porcentaje de provisión de cartera	31
Tabla 11-1:	Asiento contable de provisión de cartera	31
Tabla 12-1:	Codificación de Cartera de crédito reestructurada por vencer	33
Tabla 13-1:	Codificación de Cartera de crédito reestructurada que no devenga interés	33
Tabla 14-1:	Codificación de Cartera de crédito reestructurada vencida.....	33
Tabla 15-1:	Asiento contable para castigar cartera cuentas de activo	34
Tabla 16-1:	Asiento contable para castigar cartera cuentas de orden.....	34
Tabla 17-1:	Codificación de Cartera de crédito por vencer.....	35
Tabla 18-1:	Codificación de Cartera de crédito por vencer por días.....	35
Tabla 19-1:	Codificación de Cartera de crédito que no devenga interés	35
Tabla 20-1:	Codificación de Cartera de crédito que no devenga interés por días	36
Tabla 21-1:	Codificación de Cartera de crédito vencida	36
Tabla 22-1:	Codificación de Cartera de crédito vencida por días	36
Tabla 1-3:	Factores claves	61
Tabla 2-3:	Riesgos de Fuente Externa que ha experimentado COAC Fernando Daquilema Cia. Ltda.....	62
Tabla 3-3:	Matriz de prioridades de los factores claves	63
Tabla 4-3:	Análisis interno	64
Tabla 5-3:	Riesgos de Fuente Interna que ha experimentado COAC Fernando Daquilema Cia. Ltda.,.....	65
Tabla 6-3:	Factores internos estratégicos en recursos Humanos	66
Tabla 7-3:	Tasas de interés según publicación del banco central del Ecuador	67
Tabla 8-3:	Matriz FODA.....	68
Tabla 9-3:	Matriz de Evaluación de Factores Internos.....	69

Tabla 10-3:	Matriz Evaluación de Factores Externos	70
Tabla 11-3:	Matriz cruce de información	71
Tabla 12-3:	Fondos Disponibles.....	76
Tabla 13-3:	Cartera de créditos	77
Tabla 14-3:	Obligaciones con el público 2016.....	77
Tabla 15-3:	Capital social.....	78
Tabla 16-3:	Resultado 2016-1017-1018.....	78
Tabla 17-3:	Cartera de créditos	85
Tabla 18-3:	Cartera Improductiva	85
Tabla 19-3:	Morosidad	86
Tabla 20-3:	Provisión	86
Tabla 21-3:	Rentabilidad sobre patrimonio	86
Tabla 22-3:	Liquidez	87
Tabla 23-3:	Liquidez ampliada.....	87
Tabla 24-3:	Razón de autonomía.....	88
Tabla 25-3:	Análisis de los indicadores.....	88
Tabla 26-3:	Estructura y análisis de la cartera de créditos	89
Tabla 27-3:	Datos de la Solicitud de Créditos.....	94
Tabla 28-3:	Formulación de estrategias	95
Tabla 29-3:	Manual del Proceso de Concesión de Créditos.....	106
Tabla 30-3:	Manual del Proceso de Concesión de Créditos.....	107
Tabla 31-3:	Manual del Proceso de Concesión de Créditos.....	108

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-3: Hilo conductor de la propuesta	51
---	-----------

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-1: Análisis del Flujo de efectivo en la calificación de riesgos	22
Gráfico 1-3: Organigrama estructural de la cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema”	59
Gráfico 2-3: Organigrama funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema	60
Gráfico 3-3: Flujograma de documentos de crédito	101
Gráfico 4-3: Flujograma de Documentación de crédito	102
Gráfico 5-3: Flujograma de Análisis e Inspección de crédito	103
Gráfico 6-3: Flujograma de Evaluación y orden de Comité de Crédito	104
Gráfico 7-3: Flujograma de Registro del Desembolso de Crédito.....	105

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: Ejecución de las encuestas

ANEXO B: Aplicación de entrevista al gerente general de la cooperativa de ahorro y crédito
“Fernando Daquilema” Ltda.

ANEXO C: Aplicaciones de encuesta a los asesores de créditos agencia Guayaquil centro

ANEXO D: Aplicaciones de encuesta a los socios de Guayaquil

RESUMEN

La presente investigación se enfocó en el análisis de riesgo crediticio en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y crédito “Fernando Daquilema” Ltda. de la ciudad de Guayaquil., provincia del Guayas, periodo 2019, con el objeto de facilitar el análisis previo del riesgo crediticio que se maneja en la liquidez de la cooperativa, la variación relativa encontrada del dinero. Para la elaboración se realizó las encuestas, aplicadas a los empleados, socios y la entrevista a los directivos que permitió obtener información necesaria para el desarrollo del trabajo investigativo; además, se realizó un FODA donde se encontró falencias crediticio en la cooperativa se maneja de forma empírica, esto ha generado una disminución en su rentabilidad del cual refleja el nivel bajo de liquidez y a su vez no ayuda a una toma de decisiones eficaces, eficientes y efectivas, por lo que se realizar un análisis horizontal y vertical. Los índices financieros que permitirán evaluar el mejoramiento futuro en su rentabilidad aplicando estrategias y políticas financieras que ayudará a la toma de decisiones futuras. Con la aplicación del modelo se obtendrá resultados favorables y se cumplirá con el objetivo de mejorar la rentabilidad, mismos que prevalecen a los márgenes de crecimiento económico, por lo cual imprescindible aplicar políticas, procedimientos normas que logren controlar el proceso de crédito, de manera clara, precisa con el fin de mitigar el riesgo crediticio. Se recomienda a las autoridades de la COAC realizar diagnósticos de la institución permanentemente para la implementación del modelo de gestión financiera que orientando a la eficiencia en el uso recursos económicos, financieros.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <MODELO DE GESTIÓN>, <GESTIÓN FINANCIERA>, <PRESUPUESTOS>, <LIQUIDEZ>, <RENTABILIDAD>, <GUAYAQUIL (CANTÓN)>



ABSTRACT

The present investigation is focused on the credit risk analysis in the credit-awarding area of the Savings and Credit Cooperative "Fernando Daquilema" located in Guayaquil city., belonging to Guayas province, period 2019, in order to facilitate the preliminary analysis with respect to the credit risk which is managed in the cooperative financial liquidity, the relative variation found in relation to the money rotation. For the elaboration, the surveys were conducted to the employees, business partners and the managers were interviewed allowing to obtain necessary information for the investigative work development; In addition, a SWOT analysis was carried out where credit failures were found in the association which is managed in an empirical way, this has generated a decrease in its profitability which is reflected on the low level of liquidity and in turn does not help to make an effective and efficient decision. Consequently, a horizontal and vertical analysis was performed. The financial indexes will allow to evaluate the future improvement in its profitability by applying financial strategies and policies that will help to make future decisions. With the application of the model, favorable results will be obtained and the main aim of improving profitability will be met, which prevail on the grounds of economic growth, that is why, it is essential to apply policies, standards, procedures that are able to control the credit process clearly, in order to mitigate credit risk in an accurate manner. It is recommended that the heads of the SACCO may carry out diagnoses within the institution permanently for the implementation of the financial management model that orientates to the efficiency in the use of economic and financial resources.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <MANAGEMENT MODEL>, <FINANCIAL MANAGEMENT>, <BUDGETS>, <LIQUIDITY>, <RENTABILITY>, <GUAYAQUIL (CANTON)>



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se encuentra conformado por los siguientes capítulos que se detallan a continuación:

Capítulo I: El planteamiento del problema donde refleja la realidad por la que atraviesa la cooperativa que son consecuencias de la no utilización de la herramienta financiera necesaria para la gestión económica y financiera acorde los hechos que ocurren dentro y fuera de la cooperativa. También, están los objetivos planteados en base a la contextualización del problema.

Capítulo II. El marco teórico, donde se presentan varias teorías, términos y conceptos a partir de los libros, artículos científicos, páginas de internet de diversos autores, relacionados con el tema propuesto para la elaboración de modelo de gestión financiera encaminado a mejorar la rentabilidad de la empresa.

Capítulo III: Marco metodológico, en él se detallan, el tipo de investigación que se realizó, así como métodos, técnicas e instrumentos para el levantamiento de la información necesaria mediante tabulaciones, para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a fin de identificar la idea a defender.

Capítulo IV: Marco propositivo, se encuentran detalladas las diferentes soluciones a los problemas identificados, analizados e interpretados, así como la propuesta de las funciones de gestión empresarial que contiene la planificación, organización, dirección y control que permita llevar a cabalidad las actividades operativas, al igual las diferentes herramientas financieras que se proponen para una administración adecuada de la situación económica y financiera, también, las estrategias y políticas financieras para la gestión adecuada del capital de trabajo

Planteamiento del problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda, es parte de las Cooperativas controladas y supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el año 2017 presento una cartera de crédito total es de 5131153,37 (74%) dólares y cartera de créditos de consumo prioritario por vencer 172.972,40 (3%) hasta 31 de diciembre del mismo año y en el año 2018 presenta 264.451,78 (2%) con un incremento paulatino.

La situación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. en el área crediticia es preocupante, principalmente al analizar las operaciones de crédito colocados deficientemente, lo que afecta directamente al retorno de los recurso prestados por la cooperativa; este inconveniente es más evidente al analizar los niveles de morosidad, cuyo porcentaje de acuerdo a la información reportada por la cooperativa es del 3% en el año 2017, observándose una leve disminución al 2%, en el 2018, afectando a la liquidez y al requerimiento de recursos para el otorgamiento de nuevos créditos.

El alto nivel de riesgo al que se expone la cooperativa como resultado del índice de cartera vencida que está por sobre de la media del sistema financiero nacional como hemos analizado anteriormente se debe principalmente al deficiente análisis de crédito tanto en su etapa técnica como financiera, esto hace que retorno del recurso hacia la cooperativa sea ineficiente afectando directamente su liquides y poniendo en riesgo inclusive su sostenibilidad financiera.

Por estas circunstancias se hace urgente diseñar estrategias que permitan mitigar el riesgo de crédito, acompañada de manuales de recuperación de los recursos entregados en forma de crédito para evitar que en un futuro la institución sea intervenida por el organismo regulador del estado.

Formulación del Problema

¿Cómo el análisis de Riesgo crediticio y la formulación de estrategias que incide en la disminución de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda?

Delimitación del Problema

Delimitación del problema

Área: Administrativa

Campo: Finanzas

Aspecto: Análisis Riesgo de crédito

Delimitación Geográfica:

Provincia: Guayas

Ciudad: Guayaquil

Delimitación espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda

Delimitación tiempo: La investigación se realiza en base a los datos del año 2016-2017-2018

Sistematización del problema

¿De qué manera ayudara el análisis de Riesgo crediticio en la gestión financiero de en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda con respecto a la recuperación de cartera?

¿De qué manera influye el monto total adeudado en la rentabilidad de la institución?

¿Qué tipo de estrategias son propicias para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda, para recuperar el índice de cartera vencida?

Justificación

La presente investigación trata de orientar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., hacia una mejora en sus procesos internos, para prevenir el riesgos a los que se exponen los productos y servicios financieros que se entregan a socios y clientes de la ciudad de Guayaquil, situación que obliga a la cooperativa a analizar sus manuales y metodologías para determinar su vulnerabilidad y valides, y si estos se ajusten de forma eficiente las demandas de sus clientes internos y externos.

Otro de los aspectos a considerar es que determinar cuál es el criterio que los clientes tienen de la institución y como estos, afectan al crecimiento efectivo y el posicionamiento en el mercado, de lograrlo seguramente impulsara a esta institución financiera a ser considerada por los pequeños y medianos productores como una herramienta de financiamiento que supla la deficiencia de liquidez por la que normalmente pasan los pequeños y medianos sistema productivo rurales y urbano marginales de la provincia.

En este contexto el presente trabajo investigativo se justifica ya que proporcionará a la institución mecanismos eficientes de mitigación del riesgo de crédito lo que sin duda impactará directa mente en la disminución de la morosidad que actualmente registra, logrando la tan ansiada sostenibilidad financiera.

Objetivo general

Analizar la exposición al riesgo crediticio y su incidencia en los niveles de rentabilidad a través del diseño de estrategias eficientes que permitan el fortalecimiento de la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Objetivos Específicos

- Identificar modelos teóricos sobre el análisis de riesgo crediticio para aplicarlos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito y sirva como fuente bibliográfica de investigación
- Determinar los principios variables que afectan a la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
- Realizar el diagnostico financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda
- Determinar las principales estrategias que permitan mitigar el riesgo de crédito y su efecto negativo en la morosidad de esta institución financiera

CAPÍTULO I

1. MARCO CONCEPTUAL

1.1 Antecedentes históricos

Trabajos de investigación desarrollados

Tesis 1

Tema: “ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FRANDESC LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO” (Paredes, L., 2014)

Autor: Lisbeth Vaneza Paredes Medina

Año: 2014

Publicado por: UTA

Link: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20997/1/T2827i.pdf>

Objetivo

Realizar el análisis del riesgo crediticio y determinar su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. (Paredes, L., 2014)

Conclusión:

Los Indicadores de Gestión al construirlos se tuvo el conocimiento sobre el manejo y administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de “FRANDESC Ltda.”, en forma interna y externa, así como la conducción y control de los Recursos Financieros y humanos. Al hacerlos permitió una toma de decisión acertada que resultó necesario para corregir anomalías

que podían llegar a aumentar la Cartera y así lograr crear un sistema de objetivos y estrategias financieras. (Paredes, L., 2014)

1.2 Marco teórico

1.2.1 Riesgo

(Lara A., 2014) define: “La palabra riesgo proviene del latín -riscare- que significa atreverse a transitar por un sendero peligroso. En realidad, tiene un significado negativo, relacionado con peligro, daño, siniestro o pérdida. Sin embargo, el riesgo es parte inevitable de los procesos de toma de decisiones en general y de los procesos de inversión en particular. En finanzas el concepto de riesgos se relaciona con pérdidas potenciales que se pueden sufrir en unos portafolios de inversión.”

Entonces se define al riesgo como un posible perjuicio al que se está expuesto cuando no se tiene la seguridad de cuáles serán los resultados de un suceso, el nivel de riesgo puede depender de la importancia de una actividad; y si la vulnerabilidad es alta, el riesgo tiende a ser mayor, entonces si el riesgo no es atendido de forma oportuna puede acarrear serias consecuencias ocasionando graves pérdidas. (Lara A., 2014)

1.2.2 Tipos de riesgos

Según (Bravo, M., 2014) Los riesgos se clasifican principalmente en:

- a) **Riesgo de mercado.** - Es la contingencia de que una institución del sistema financiero incurra en pérdidas debido a variaciones en el precio de mercado de un activo financiero, como resultado de las posiciones que mantenga dentro y fuera de balance. (Bravo, M., 2014)
- b) **Riesgo de Tasa de Interés.** - Es la posibilidad de que las instituciones del sistema financiero asuman pérdidas como consecuencia de movimientos adversos en las tasas de interés pactadas, cuyo efecto dependerá de la estructura de activos, pasivos y contingentes. (Bravo, M., 2014)
- c) **Riesgo de crédito.** - Es la posibilidad de pérdida por el incumplimiento de la contraparte debido al no pago, el pago parcial o falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas. (Bravo, M., 2014)
- d) **Riesgo de liquidez.** - Es la contingencia de pérdida que se manifiesta por la incapacidad de la institución del sistema financiero para enfrentar una escasez de fondos y cumplir sus

obligaciones, y que determine la necesidad de conseguir recursos alternativos, o de realizar activos en condiciones desfavorables. (Bravo, M., 2014)

- e) **Riesgo operativo.** - Es la probabilidad de que se produzcan pérdidas debido a eventos originados en fallas o insuficiencia de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos. Incluye el riesgo legal, pero excluye los riesgos sistémicos y de reputación. (Bravo, M., 2014)

Agrupar una variedad de riesgos relacionados con deficiencias de control interno; sistemas, procesos y procedimientos inadecuados; errores humanos y fraudes; fallas en los sistemas informáticos; ocurrencia de eventos externos o internos adversos, es decir, aquellos que afectan la capacidad de la institución para responder por sus compromisos de manera oportuna o comprometen sus intereses. (Bravo, M., 2014)

- f) **Riesgo legal.**- Es la probabilidad de que una institución financiera incurra en pérdidas directas o indirectas; o que sus activos estén expuestos a situaciones de mayor vulnerabilidad; de que sus pasivos y contingentes puedan incrementar sobrepasando los niveles esperados, o de que el desarrollo de sus operaciones enfrenten la eventualidad de ser afectado negativamente, debido al error, negligencia, impericia, imprudencia o dolo, que deriven la inobservancia, incorrecta o inoportuna aplicación de disposiciones legales o normativas, así como de instrucciones de carácter general o particular emanadas de los organismos de control, dentro de sus respectivas competencias; o, en sentencias o resoluciones jurisdiccionales o administrativas adversas o de la deficiente redacción de los textos, formalización o ejecución de actos, contratos o transacciones, inclusive distintos a los de su giro ordinario del negocio, o porque los derechos de las partes contratantes no han sido claramente estipuladas. (Bravo, M., 2014)

1.2.3 Riesgo de Crédito

“El riesgo de crédito es el más antiguo y probablemente el más importante que enfrentan los bancos. Se puede definir como la pérdida potencial, producto del incumplimiento de la contraparte en una operación que incluye un compromiso de pago.” (Lara A., 2014)

“Se debe al incumplimiento de contratos por quiebras o insolvencias de algunos sujetos de crédito.” (Chiriboga L., 2015)

Todas las instituciones que tengan como función principal otorgar a terceras personas recursos financieros, provenientes de los ingresos excedentes de quienes deciden ahorrar tienen que

afrontar dicho riesgo, lo que puede ocasionar pérdidas o inestabilidad si más de un cliente no cumple con sus compromisos de crédito, cada institución es responsable de desarrollar su propia gestión del riesgo que permita identificar, medir y controlar el riesgo al que está expuesto, asegurando así la calidad de su cartera y a su vez los fondos de sus ahorristas. (Chiriboga L., 2015)

1.2.4 Factores que determinan el Riesgo en las Instituciones Financieras

Según (Castillo, M., 2013) Los principales factores que determinan el riesgo de crédito se clasifican en los siguientes:

Factores Internos

Tienen que ver directamente con la administración propia y/o capacidad de los ejecutivos de cada empresa, entre los factores internos están: (Castillo, M., 2013)

- Volumen de crédito: a mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos.
- Políticas de créditos: cuanto más agresiva es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio.
- Mezcla de créditos: cuanta más concentración crediticia existe por empresas o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo.
- Concentración geográfica, económica, por número de deudores, por grupos económicos y por grupo accionario: por ello no hay duda que cualquier tipo de concentración de cartera aumenta el riesgo de una institución financiera. (Castillo, M., 2013)

Factores externos

Son aquellos que no dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc. aquí aparecen como importantes el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometan la capacidad de pago de los prestatarios. Frecuentemente, este riesgo se mide por las pérdidas netas de créditos entre los factores. (Castillo, M., 2013)

1.2.5 Componentes de un Crédito que determinan el nivel de Riesgo

Según (Gitman, L., 2016) indica

1.2.5.1 Monto

El monto de los recursos que se ponga a disposición del beneficiario debe ser de acuerdo a la capacidad que tenga para devolver sin contratiempos su obligación. Las instituciones financieras reducen este riesgo de acuerdo al tipo de operación, entregando al interesado valores inferiores al monto solicitado. (Gitman, L., 2016)

1.2.5.2 Plazo

El tiempo que dure la operación de crédito influye en el nivel de riesgo que asume la entidad financiera, es decir; si la institución decide esperar mucho tiempo para recuperar los fondos otorgados mayor es el riesgo que corre, el plazo actúa proporcionalmente y de forma directa. (Gitman, L., 2016)

1.2.5.3 Tipo

El crédito debe estar dirigido según el tipo de necesidad que se va a cubrir esto evitará que el riesgo sea mayor. (Gitman, L., 2016)

1.2.5.4 Finalidad

La institución financiera debe verificar que el crédito se utilice directamente para lo que fue solicitado, si los recursos se encaminan a otros fines existe el riesgo de que el deudor no pueda generar los fondos suficientes para cumplir con la obligación en las condiciones acordadas. (Gitman, L., 2016)

1.2.5.5 Garantías

Previo a conceder el préstamo la institución financiera solicita garantías con las que se pretende reducir el riesgo, estas pueden ser personales, son aquellas respaldadas por firmas o reales cuando se trate de bienes materiales; en ambos casos el fin es asegurar el pago del crédito, cuando se trate de garantías reales se puede actuar adquiriéndolo como parte de pago por

sucesos inesperados que puedan surgir y afecten al cumplimiento de la obligación crediticia. (Gitman, L., 2016)

1.2.6 Cartera de créditos

Según (Lopez, L., 2008) Una cartera de créditos está constituida por todos los préstamos que una institución financiera tiene y maneja, forman parte esencial de sus activos y se sustenta de los pagos que reciben de sus deudores; esta cartera constituye la principal fuente de ingresos, por ello es necesario un correcto manejo y seguimiento para evitar efectos negativos. (Gitman, L., 2016)

1.2.7 Clasificación de la cartera de crédito según la actividad al que se destinan los recursos financieros

Para (Castillo, M., 2013) los efectos de la clasificación de la cartera de las instituciones del sistema financiero, los créditos se dividirán en seis segmentos: comercial, consumo, vivienda, microcrédito, educativo y de inversión pública como se detalla a continuación:

1.2.7.1 Créditos comerciales

Se entiende por créditos comerciales todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos redituables, directamente relacionados con la actividad financiada. (Castillo, M., 2013)

1.2.7.2 Créditos de consumo

Son créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por este el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales obtenido de fuentes estables. (Castillo, M., 2013)

1.2.7.3 Créditos para la vivienda

Son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de la vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria, que abarca a la hipoteca directa a favor de una institución del sistema financiero y a los fideicomisos mercantiles de garantía de vivienda propia, y, que hayan sido otorgados al usuario final del inmueble, independientemente de la fuente de pago del deudor, caso contrario se consideran como créditos comerciales, consumo o microcrédito, según las características del sujeto y su actividad. (Castillo, M., 2013)

1.2.7.4 Microcréditos

Es todo crédito no superior a US\$ 20.000,00 concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, con un nivel de ventas inferior a US\$ 100.000,00 o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago lo constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades adecuadamente verificada por la institución del sistema financiero: y, cuyo saldo adeudado en el sistema financiero, incluyendo la operación que está siendo calificada o evaluada para su otorgamiento, no supere los US\$ 40.000,00. (Castillo, M., 2013)

1.2.7.5 Crédito educativo

Es el destinado a financiar el desarrollo del talento humano a fin de promover el fortalecimiento de la educación de los ecuatorianos. Las operaciones de crédito educativo se caracterizan por ser estructuradas conforme las necesidades de financiamiento de los sujetos, los cuales principalmente se derivan de la adecuada identificación del ciclo de pago en que los receptores podrán atender sus obligaciones. (Castillo, M., 2013)

1.2.8 Clasificación de la cartera por su vencimiento

Según (Brachfield, P., 2014) La cartera de créditos puede clasificarse en cartera por vencer, vencida, y que no devenga intereses como se detalla a continuación:

a) **Por vencer.** - Es la cartera cuya fecha de vencimiento aún no ha llegado. Esta cartera se de acuerdo a la Súper Intendencia de Bancos se clasifica al periodo de vencimiento se clasifica bajo las siguientes cuentas: (Brachfield, P., 2014)

Tabla 1-1: Crédito por Vencer

Código	Cuenta	Plazo
1401	Cartera de Crédito Comercial por Vencer	De 1 a 30 días
1402	Cartera de Crédito de consumo por Vencer	De 31 a 90 días
1403	Cartera de Crédito de Vivienda por Vencer	De 91 a 180 días
1404	Cartera de Crédito para Microempresas por Vencer	De 181 a 360 días De más de 360 días

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

- b) **Que no devenga intereses.** - Es todo el saldo restante del crédito vencido, se contabiliza como cartera que deja de generar ingresos por mantener cuotas vencidas, en esta cartera existe un mayor riesgo el cual se debe dar un tratamiento especial para su recuperación. (Brachfield, P., 2014)
- c) **Vencida.** - Es la cartera que registra las operaciones que han pasado del plazo establecido entre el deudor y acreedor. (Brachfield, P., 2014)
- d) **Provisión para Créditos Incobrables.** - Se consideran como cuentas de reservas para cubrir los riesgos de incobrabilidad o pérdidas; es decir, tiene como objetivo principal proporcionar un colchón contra montos de socios que están pendientes de pago, para realizar esta reserva se debe realizar una calificación de créditos constante. (Brachfield, P., 2014)

1.2.9 Calificación de riesgo en la cartera de crédito

Según (Del Valle, E., 2015) Las operaciones de créditos deben ser calificadas y clasificadas de manera permanente, con la finalidad de determinar y evaluar los riesgos de la cartera; la cooperativa califica la cartera de crédito en función de la antigüedad de las cuotas o saldos pendientes de cancelar de acuerdo a los siguientes parámetros:

- Capacidad de pago del deudor y sus codeudores,
- Cobertura e idoneidad de las garantías;
- Información proveniente del Buró de Crédito; y
- Experiencia crediticia del socio con la institución. (Del Valle, E., 2015)

COBERTURA DE LA CALIFICACIÓN PARA CRÉDITOS COMERCIALES.

La calificación deberá cubrir el cien por ciento de los créditos comerciales. (sustituido con resolución No. JB-1011-1897 de 15 de marzo del 2011) (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011)

Las instituciones del sistema financiero tienen la facultad de calificar a los deudores de créditos comerciales cuyo monto no exceda los cuarenta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 40.000,00), con los modelos internos de seguimiento previstos en el numeral 1.1.4 “Metodologías y/o sistemas internos de calificación de créditos comerciales”, de este capítulo, o únicamente por morosidad, con base en los rangos descritos en la siguiente tabla: (sustituido con resolución No. JB-1011-1034 de 25 de octubre del 2011 y reformado con resolución No. JB-1012-1217 de 22 de junio del 2012) (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011)

Tabla 2-1: Cobertura de la calificación para créditos comerciales

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD
A-1	0
A-1	1 - 15
A-3	16 - 30
B-1	31 - 60
B-1	61 - 90
C-1	91 - 120
C-1	121 - 180
D	181 - 360
E	+ 360

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Cuando la Superintendencia de Bancos y Seguros efectúe la evaluación de los aspectos cualitativos y cuantitativos del proceso de administración crediticia de las instituciones del sistema financiero, y determine que es necesario mejorarlo para una eficiente medición del riesgo de los deudores de créditos comerciales cuyo monto no exceda los cuarenta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 40.000,00), dispondrá que éstos se califiquen con el modelo supervisor descrito en el numeral 1.1.1 “Metodología a aplicar para la calificación de créditos comerciales: corporativo, empresarial y pymes”, de éste capítulo. (incluido con resolución No. JB-1011-1034 de 25 de octubre del 2011 y reformado con resolución No. JB-1012-1217 de 22 de junio del 2012) (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011)

Las garantías pagadas por las entidades pertenecientes al sistema de garantía crediticia y registradas en la cuenta 1609 “Garantías pagadas pendientes de recuperación”, por las fianzas otorgadas a pequeñas y medianas empresas, según la clasificación prevista en el artículo 106 del

“Reglamento a la Estructura e Institucionalidad de Desarrollo Productivo, de la Inversión y de los Mecanismos e Instrumentos de Fomento Productivo, establecidos en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones”, contenido en el Decreto Ejecutivo No. 757, publicado en el suplemento del Registro Oficial No. 450 de 17 de mayo de 2011, se calificarán con los criterios establecidos para los créditos comerciales empresariales y créditos comerciales PYMES, utilizando los rangos de morosidad descritos en la tabla precedente para la constitución de provisiones. (incluido con resolución No. JB-1011-1034 de 25 de octubre del 2011) (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011)

1.2.10 Calificación de riesgo de crédito

La calificación de riesgo que da la SEPS a las Cooperativas de Ahorro y Crédito lo determina en base a sus carteras de crédito y la utilización de índices financieros para segregar una codificación, para luego publicarla en su página web al conocimiento del público. (Sociedad Calificadora de Valores., 2014)

Según la (Sociedad Calificadora de Valores., 2014) Es una opinión fundada sobre la capacidad de un emisor o una contraparte de cumplir con las condiciones establecidas en el contrato de emisión o sobre el riesgo que representa mantener relaciones comerciales o contractuales con una contraparte sea esta una entidad del sector financiero, real o de servicios

Tabla 3-1: Calificación de riesgo de crédito-SEPS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	Días de morosidad				
		Comercial (CM)	Consumo (NM)	Vivienda (VD)	Microcrédito (MD)	Crédito educativo (EV)
A1	Créditos de riesgo normal categoría A-1	0	0	0	0	0
A2	Créditos de riesgo normal categoría A-1	1-15	1-8	1-30	1-8	1-15
A3	Créditos de riesgo normal categoría A-3	16-30	9-15	31-60	9-15	16-30
B1	Créditos con riesgo potencial categoría B-1	31-60	16-30	61-120	16-30	31-60
B2	Créditos con riesgo potencial categoría B-1	61-90	31-35	121-180	31-35	61-90
C1	Créditos deficientes categoría C-1	91-120	46-70	181-110	46-70	91-120
C2	Créditos deficientes categoría C-1	121-180	71-90	211-170	71-90	121-180
D	Créditos de dudoso recaudo categoría D	181-360	91-120	271-350	91-120	181-360
E	Pérdidas categoría E	360	120	450	120	360

Fuente: Extraído de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

1.2.10.1 Créditos de Riesgo Normal (A)

- **Categoría A-1**

En esta categoría están los deudores que presentan ingresos provenientes del giro del negocio y son suficientes para cubrir las operaciones de crédito como inversión, amortización e intereses de las deudas contraídas; cuentan con una administración viable para operar el negocio de manera eficiente y rentable, demuestran una capacidad de respuesta inmediata para enfrentar ante los cambios del mercado y competencias, la estructura organizacional está alineada con los objetivos del negocio y manejan óptimos niveles de buen gobierno. (Sociedad Calificadora de Valores., 2014)

“El rango de pérdida esperada es: 1%” (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)

- **Categoría A-1**

Cuando el ciclo de efectivo de un negocio se ve afectado por las debilidades en la gestión y planificación financiera. (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)

Se asignará dicha calificación a los socios que presenten un retraso de 1 hasta 8 días (consumo). (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)

Presenta debilidades en la gestión.

“El rango de pérdida esperada es: 2% (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)”.

- **Categoría A-3**

Cuando los ingresos obtenidos del negocio son aptos de cubrir inversiones con financiamiento a largo plazo y cuando la gestión y planeación estratégica presenta algunas metas no alcanzadas. (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)

Tabla 4-1: Rangos de morosidad de la calificación y provisiones para Créditos con Riesgo Normal

Categoría de Riesgo	Categorías	Consumo y Microcréditos	Comercial	Vivienda	Porcentaje de Provisión %
Riesgo Normal	A-1	Días de morosidad	Días de morosidad	Días de morosidad	
	A-1	0	0	0	1%
	A-3	de 1 hasta 8	de 1 hasta 15	de 1 hasta 30	2%
	A-3	de 9 hasta 15	de 16 hasta 30	de 31 hasta 60	3-5%

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Se asignará dicha calificación a los socios que presenten un retraso de 9 hasta 15 días (consumo). Se advierte una debilidad en la gestión y algunas metas no logradas. Parte de la cartera se reclasifica a cartera que no devenga interés. (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)

“El rango de pérdida esperada es: de 3 a 5%” (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016”).

1.2.10.2 Créditos con Riesgo Potencial (B)

- **Categoría B-1**

Esta categoría se clasificarán aquellos créditos cuyos deudores tienen ingresos que provienen de las actividades del negocio, sin embargo, estos ingresos no alcanzan a cubrir la totalidad de la deuda, el manejo del negocio no está alcanzando los resultados esperados en la planificación estratégica y financiera, la capacidad de respuesta para enfrentar los cambios en el mercado y en la competencia es menor que los deudores de la categoría “A”. (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)

Se asignará dicha calificación a los socios que presenten un retraso de 16 a 30 días. Se advierte una respuesta que la categoría A. La cartera se reclasifica como vencida. “El rango de pérdida esperada es: de 6 a 9%” (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016”).

- **Categoría B-1**

Se asignará dicha calificación a los socios que presenten un retraso de 31 a 45 días. El giro del negocio no es consistente con los objetivos. “El rango de pérdida esperada es: de 10 a 19%” (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)”.

1.2.10.3Créditos Deficientes (C)

- **Categoría C-1**

Está conformada por créditos concedidos a clientes con debilidades financieras, sus ingresos obtenidos por el giro del negocio, solamente alcanzan para cubrir las actividades de operaciones pactadas, a más de esto se presentan complicaciones en la administración, la estructura organizacional es ineficiente afectando al deudor en la viabilidad del negocio. (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)

Se asignará dicha calificación a los socios que presenten un retraso de 46 a 70 días. El deudor presenta problemas en la Cooperativa. “El rango de pérdida esperada es: de 20 a 39%” (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)”.

- **Categoría C-1**

En esta categoría están los deudores que no cumplen con algunas metas planteadas en la planificación estratégica del negocio. (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)

Tabla 5-1: Rangos de morosidad de la calificación y provisiones para Créditos Deficientes

Categoría de Riesgo	Categorías	Consumo y Microcréditos	Comercial		Porcentaje de Provisión %
Deficientes	C-1 C-1	Días de morosidad	Días de morosidad	Días de morosidad	
		de 46 hasta 70	de 91 hasta 120	de 181 hasta 210	20-39%
		de 71 hasta 90	de 121 hasta 180	de 211 hasta 270	40-59%

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Se asignará dicha calificación a los socios que presenten un retraso de 71 a 90 días. “El rango de pérdida esperada es: de 40 a 59%” (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)”.

1.2.10.4Créditos de Dudoso Recaudo (D)

Se incluirán en esta categoría los créditos cuyo cobro es difícil de recuperar, en vista de que el deudor no genera ingresos suficientes para cubrir las actividades de operación, la administración de la empresa es deficiente pone la marcha de negocio en riesgo o posiblemente se encuentra en proceso de quiebra. Las entidades financieras para la recuperación de estos créditos ejercen acciones legales sin tomar en cuenta su tiempo de morosidad. (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)

Tabla 6-1: Rangos de morosidad de la calificación y provisiones para Créditos de Dudoso Recaudo

Categoría de Riesgo	Categorías	Consumo y Microcréditos	Comercial	Vivienda	Porcentaje de Provisión
Dudoso Recaudo	D	Días de morosidad	Días de morosidad	Días de morosidad	%
		de 91 hasta 120	de 181 hasta 360	de 271 hasta 450	

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Se asignará dicha calificación a los socios que presenten un retraso de 91 a 120 días. La viabilidad de la Cooperativa es dudosa. “El rango de pérdida esperada es: de 60 a 99%” (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)”.

1.2.10.5Pérdidas (E)

Involucra a créditos considerados incobrables o con un valor de recuperación mínimo en proporción a lo adeudado, bien sea porque los clientes han sido declarados en quiebra o insolventes. (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)

Deberán incluirse las operaciones otorgadas a favor de empresas cuyo recurso depende de otras empresas que tengan relación económica directa, las que a su vez se encuentren muy debilitadas en su posición financiera, generalmente como consecuencia de su propio

endeudamiento o incapacidad operacional, existiendo así una alta incertidumbre sobre su permanencia como negocio en marcha. (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)

Tabla 7-1: Rangos de morosidad de la calificación y provisiones para Pérdidas de Crédito

Categoría de Riesgo	Categorías	Consumo y Microcréditos	Comercial y educativo	Vivienda	Provisión Días de morosidad
Pérdida	E	Días de morosidad	Días de morosidad	Días de morosidad	
		más de 120	más de 360	más de 450	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Se asignará dicha calificación a los socios que presenten un retraso mayor a 120 días. Se consideran como incobrables. “El rango de pérdida esperada es: de 100%” (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)”.

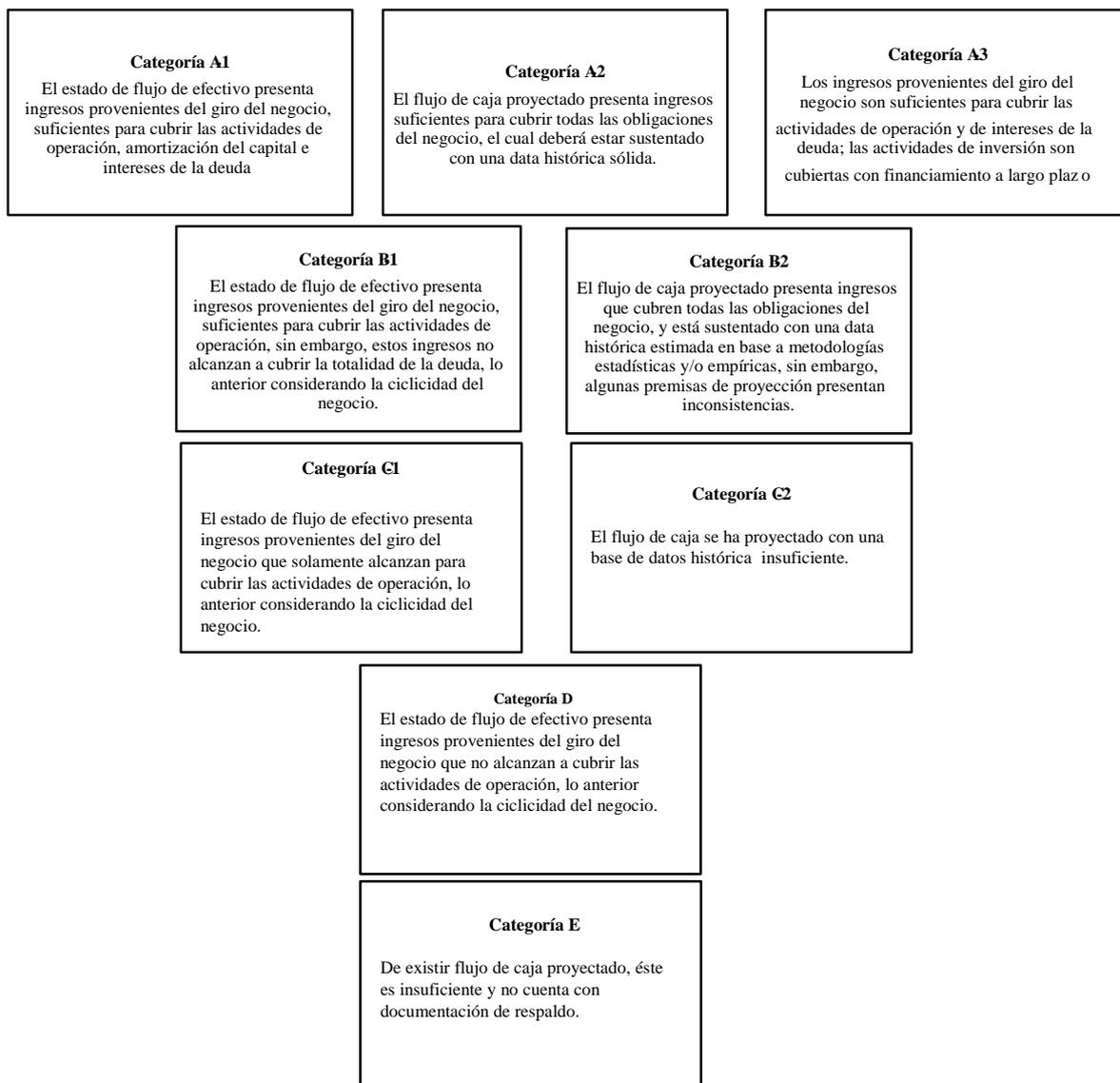


Gráfico 1-1: Análisis del Flujo de efectivo en la calificación de riesgos

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)

1.2.11 Gestión del Riesgo de Crédito

“Es el proceso mediante el cual las instituciones del sistema financiero identifican, miden, controlan/mitigan y monitorean los riesgos inherentes al negocio, con el objeto de definir el perfil de riesgo, el grado de exposición que la institución está dispuesta a asumir en el desarrollo del negocio y los mecanismos de rangos de morosidad, para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo su control y administración.” (Lara A., 2014)

“El proceso de la administración de riesgos implica, en primer lugar la identificación de riesgos, en segundo su cuantificación y control mediante el establecimiento de límites de tolerancia al riesgo y, finalmente la modificación de dichos riesgos a través de disminuir la exposición al riesgo o de instrumentar una cobertura” (Lara A., 2014)

Una adecuada política de crédito mantiene la estabilidad de la gestión, así se den cambios en la dirección o manejo de una empresa, a más de que sirve como una base referente para evaluar nuevas oportunidades de préstamos, con la seguridad de que se podrá mantener una exposición al riesgo en niveles bajos o aceptables. (Lara A., 2014)

1.2.12 Proceso en la Gestión de Riesgos de Crédito

Nos indica (Lara A., 2014) Como se ha mencionado anteriormente la gestión de riesgos está vinculada a la aplicación de políticas, procedimientos para evaluar, cuantificar el nivel de riesgo con el propósito de evitar pérdidas, para esto se establece el siguiente ciclo:

1.2.12.1 Identificar

Es un proceso continuo y se dirige a reconocer y entender los riesgos existentes en cada operación efectuada, así mismo, a aquellos que pueden surgir de iniciativas de negocios nuevos. (Lara A., 2014)

Las políticas y estrategias de la institución del sistema financiero deben definir el nivel de riesgo considerado como aceptable; éste nivel se manifiesta en límites de riesgo puestos en práctica a través de políticas, normas, procesos y procedimientos que establecen la responsabilidad y la autoridad para fijar esos límites, los cuales pueden ajustarse si cambian las condiciones o las tolerancias de riesgo. (Lara A., 2014)

1.2.12.2 Medir

Una vez identificados los riesgos deben ser cuantificados o medidos con el objeto de determinar el cumplimiento de las políticas, los límites fijados y el impacto económico en la organización, permitiendo a la administración disponer los controles o correctivos necesarios. (Lara A., 2014)

Las metodologías y herramientas para medir el riesgo deben reflejar la complejidad de las operaciones y de los niveles de riesgos asumidos por la institución, la que verificará

periódicamente su eficiencia para justificar actualizaciones o mejoras según demanden sus necesidades. (Lara A., 2014)

1.2.12.3 Controlar/mitigar

Para la administración del riesgo las instituciones del sistema financiero implantarán un sistema de control que permita la verificación de la validez del cumplimiento de políticas, límites, procesos y procedimientos establecidos durante la ejecución de las operaciones de la entidad. (Lara A., 2014)

Como parte del sistema de control interno, la administración de las instituciones del sistema financiero establecerá los controles administrativos, financieros, contables y tecnológicos necesarios, para asegurar que está administrando adecuadamente los riesgos, conforme las políticas aprobadas por cada institución. (Lara A., 2014)

1.2.12.4 Monitorear

Todos los niveles de la organización, dentro de sus competencias, harán seguimientos sistemáticos de las exposiciones de riesgo y de los resultados de las acciones adoptadas, lo cual significa un monitoreo permanente a través de un sistema de información para cada tipo de riesgo, preparado para satisfacer las necesidades particulares de la institución. (Lara A., 2014)

1.2.13 Metodología para la medición del riesgo de crédito las 5 “C”

Según el (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2007) indica que Es la más conocida y utilizada por las instituciones financieras para medir el riesgo, el método estudia cinco aspectos de la siguiente manera:

1.2.13.1 Carácter (Carácter).

Se refiere a la honradez y en general a la integridad del prestatario. En el caso de personas jurídicas suele referirse a la integridad del equipo directivo. Como se trata de una variable cualitativa es de muy difícil medición, debiendo siempre estimarse a través de juicios subjetivos mediante contactos y entrevistas, de informes referenciales de otras entidades bancarias, de proveedores y de otros aspectos similares y vinculados. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2007)

1.2.13.2 Capacidad (Capacity).

Se refiere a la capacidad de generación de fondos para hacer frente a sus obligaciones contraídas. El pago y la declaración del impuesto a la renta es un elemento de análisis para las personas naturales; para el caso de personas jurídicas, los estados financieros son la base analítica con la que se mide este aspecto. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2007)

1.2.13.3 Capital (Capital).

Para el análisis, es sinónimo de patrimonio. Para el caso de personas naturales, el instrumento más idóneo de medición es la declaración juramentada de bienes y para las personas jurídicas se analiza el balance de situación valorándolo a precio de mercado o en su defecto solicitando la opinión de personas especializadas. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2007)

1.2.13.4 Colateral (Collateral).

Es sin duda uno de los elementos indispensables para garantizar la recuperación de la obligación. La misma Ley General de Instituciones del Sistema Financiero exige mantener para todos los créditos las garantías suficientes que avalen la devolución del capital prestado más los intereses que devengara la operación. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2007)

1.2.13.5 Condiciones (Conditions).

Se refiere a la situación del entorno del deudor que puede afectar a su capacidad de pago. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2007)

1.2.14 Morosidad

“La morosidad crediticia viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración.” (López, R. , 2015)

La morosidad es el tipo de riesgo más común dentro de las entidades financieras, si bien es cierto que un préstamo es el significado de futuros ingresos por la ganancia de intereses, también puede convertirse en una molestia cuando aparecen dificultades de pago. (López, R. , 2015)

1.2.14.1 Liquidez

(Seade J., 2016) expone que: “El criterio de liquidez se refiere a la capacidad que tienen los activos para convertirse en dinero a fin de asegurar el objetivo de liquidez, las entidades financieras deben equilibrar su activo en lo que respecta a sus plazos de recuperación y su pasivo en lo que respecta a sus plazos de exigibilidad cuanto más a corto plazo sean concedidos los créditos, menos peligra el objetivo de liquidez.”

La naturaleza de las instituciones financieras es recibir depósitos y facilitar préstamos, siendo la liquidez sustancial para desarrollar sus actividades diarias como las demandas de dinero que puedan exigir de forma inesperada sus depositantes, cumplir con sus compromisos, cubrir gastos de gestión o administrativos, y atender las peticiones de crédito que le permita obtener ganancias para permanecer en el mercado. La liquidez es propia y necesaria para cualquier negocio, si una institución no está en la capacidad de cumplir a tiempo con sus obligaciones en el corto plazo se encamina al fracaso, ocasionando que sus acreedores tomen posesión de los activos que tiene. (Seade J., 2016)

1.2.15 Indicadores Financieros

Los indicadores financieros son herramientas que sirven de apoyo para analizar cómo es el comportamiento de una institución, sirven como elemento de medición y evaluación si son comparados con una referencia, además puede indicar si existen inconvenientes que pueden ser corregidos a tiempo. (Seade J., 2016)

1.2.15.1 Suficiencia patrimonial

(Altina, S. G. & López J. P., 2015) Relacionan los recursos propios con los activos inmovilizados y refleja la capacidad para soportar potenciales pérdidas o inesperadas disminuciones en el valor de sus activos, sin que, con esto, tengan que sufrir estragos sus depositantes y acreedores. Para el cálculo de este índice se establece una relación entre el patrimonio y la cartera improductiva: (que no devenga interese), (Seade J., 2016)

$$\text{Suficiencia Patrimonial} = \frac{(\text{Patrimonio} + \text{Resultados})}{\text{Activos Inmovilizados}}$$

1.2.15.2 Calidad de activos

El indicador activo productivos sobre total de los activos, mide la calidad de las colocaciones o la proporción de activos que generan rendimientos, mientras más alta sea la relación significa una mayor eficiencia. La relación activos productivos sobre pasivos con costo, mide la eficiencia en la colocación de recursos captados, conviene que la relación sea lo más alta posible, lo óptimo sería que supere el 100%. (Chiriboga L., 2015)

Que la cooperativa maneje exceso de activos improductivos es perjudicial puesto que repercute directamente en las ganancias.

$$\text{Calidad de Activos} = \frac{(\text{Activos Improductivos Netos})}{\text{Total Activos}}$$

$$\text{Calidad de Activos} = \frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Total Activos}}$$

$$\text{Calidad de Activos} = \frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Pasivos con Costo}}$$

1.2.15.3 Índice de Morosidad

En el ámbito bancario el índice o ratio de morosidad mide el volumen de créditos considerados morosos sobre el total de operaciones de préstamo y crédito concedido por una entidad financiera. %. (Chiriboga L., 2015)

$$\text{Índice de Morosidad} = \frac{\text{Cartera Vencida} + \text{Cartera que no devenga intereses}}{\text{Cartera Total}}$$

1.2.15.4 Cobertura de Provisiones para la Cartera

Esta relación mide la proporción de la provisión para incobrables con respecto a la cartera que no genera rendimiento. El cálculo se puede medir por línea de crédito y por total de la cartera. Si la razón de este indicador es alta, representa mayor cobertura de la cartera improductiva. %. (Chiriboga L., 2015)

$$\text{Cobertura de Provisiones} = \frac{\text{Provisiones Total Cartera}}{\text{Cartera Improductiva Total}}$$

1.2.15.5 Eficiencia Microeconómica

“Los indicadores; gastos operacionales y gastos de personal muestran los costos asociados con la magnitud de los activos administrados y la eficiencia del gasto vinculada con el manejo bancario. La contracción del indicador expresa mejoras en la eficiencia operativa y en la productividad de la institución, de un grupo o del subsistema; un incremento, establecería lo contrario.” % . (Chiriboga L., 2015)

$$\text{Eficiencia Microeconómica} = \frac{\text{Gastos de Operación}}{\text{Total Activo Promedio}}$$

$$\text{Grado de Absorción} = \frac{\text{Gastos de Operación}}{\text{Margen Financiero}}$$

1.2.15.6 Índice de Liquidez

“Se trata de un indicador financiero porcentual que mide la relación existente entre el total de la cuenta más líquida de los bancos que es la “fondos disponibles” con respecto a la cuenta que contabiliza los depósitos a corto plazo, es decir depósitos constituidos hasta un año. (Seade J., 2016)

Trata de constatar que porcentaje de los depósitos a plazo pueden ser satisfechos de forma inmediata con la totalidad de los fondos disponibles con los que la institución cuenta, de modo que mientras más alto sea el porcentaje obtenido la razonabilidad en cuanto a la liquidez de la institución está garantizada.” (Seade J., 2016)

$$\text{Índice de Liquidez} = \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total Depósitos a Corto Plazo}}$$

Los indicadores de liquidez son útiles, necesarios, fáciles de construir y analizar; determinan cual es la factibilidad o dificultad que tiene una empresa para generar suficiente efectivo y así poder afrontar sus obligaciones a corto plazo. (Seade J., 2016)

1.2.15.7 Vulnerabilidad del Patrimonio

La relación establece en qué proporción la cartera improductiva afecta al patrimonio de la institución; si el porcentaje es bajo, menor estará comprometido el patrimonio. (Seade J., 2016)

$$\text{Vulnerabilidad del Patrimonio} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Patrimonio}}$$

1.2.16 Devengado

“Hecho de adeudarse algo, aunque no haya transcurrido el plazo que haga exigible la deuda. Se usa especialmente en el caso de los intereses, que se adeudan según el tiempo transcurrido” (Diccionario Economía- Administración-Finanzas., 2013)

En las Cooperativas de Ahorro y Crédito se cumple el principio de devengado y se registra contablemente los intereses que se esperan recibir del préstamo desembolsado a su socio. (Diccionario Economía- Administración-Finanzas., 2013)

Tabla 8-1: Asiento contable de devengado

CÓDIGO	CUENTAS
160310	Cartera de crédito de consumo
510410	Cartera de crédito de consumo

Fuente: Catálogo Único de cuentas- SEPS

Cuando la cartera no ha sido recuperada y ha pasado a vencida el asiento es reversado.

1.2.17 Tipo de riesgo legal

1.2.17.1 Adquirientes de la obligación

- Titular

“Según (Medina, M., & Cubides, J., 2015) es la persona que tiene la obligación de satisfacer una cuenta por pagar contraída a una parte acreedora, ello cuando el origen de la deuda es de carácter voluntario, es decir, que el deudor decidió libremente comprometerse al pago de dicha obligación” (pág. 37).

El titular de la deuda es el socio dependiente de la EP Petroecuador que adquiere sus préstamos de consumo en las oficinas de la Cooperativa Petroecuador para su uso personal. (Medina, M., & Cubides, J., 2015)

- Codeudor o solidario

Es el cónyuge del titular de la deuda quién conjuntamente adquiere la obligación del préstamo concedido solidaria e ilimitadamente. (Medina, M., & Cubides, J., 2015)

- Garante

“El garante implica que, en caso de que el avalado incumpla sus obligaciones con el beneficiario del mismo, este último podrá dirigirse contra el avalista para reclamarle la totalidad de la deuda”(Edufinet., 2014). (Medina, M., & Cubides, J., 2015)

El garante de la deuda es socio de la Cooperativa Petroecuador y debe estar en relación de dependencia de la EP Petroecuador.

Las Garantías cuando se concede un préstamo en la Cooperativa Petroecuador se registra en una cuenta de orden acreedora el valor del pagaré firmado por el deudor y garante para garantizar la cobranza del préstamo. (Medina, M., & Cubides, J., 2015)

Tabla 9-1: Asiento contable de garantías

CÓDIGO	CUENTAS
7301	Valores y bienes recibidos de terceros
740110	Documentos en garantía

Fuente: Extraído de Catálogo Único de cuentas- SEPS

1.2.17.2 Provisión de cartera

“Se entiende por provisión de cartera el valor que la empresa, según análisis del comportamiento de su cartera, considera que no es posible recuperar, y por tanto debe provisionar” (Gerencie.com. , 2011)

Así, la Cooperativa registra contablemente los valores provisionados a la cuenta 1499 por concepto de categorización del crédito.

Tabla 10-1: Porcentaje de provisión de cartera

CATEGORÍAS	PORCENTAJE DE PROVISIÓN	
	Mínimo	Máximo
A1		1%
A2		2%
A3	3%	5%
B1	6%	9%
B2	10%	19%
C1	20%	39%
C2	40%	59%
D	60%	99%
E		100%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Según la (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016) De conformidad con la Ley reformativa para la Equidad Tributaria del Ecuador, las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio en el cual se constituyan las mencionadas provisiones hasta por el monto máximo establecido en el inciso anterior dentro de los rangos de las subcategorías de riesgo de cada uno de los segmentos de crédito; y, si la Junta Bancaria, en base de los informes de la Superintendencia de Bancos y Seguros, estableciera que las provisiones han sido excesivas, podrá ordenar la reversión del excedente, el mismo que no será deducible. (pág. 469)

Tabla 11-1: Asiento contable de provisión de cartera

CÓDIGO	CUENTA
4402	Cartera de Crédito
149910	Cartera de créditos de consumo

Fuente: Catálogo Único de Cuentas- SEPS

1.2.17.3 Central de riesgo

La Central de riesgo es un organismo encargado de informar el record crediticio y los haberes de los clientes.

Es un sistema de registro de información que mantiene los datos sobre los créditos que una persona o empresa haya contratado con las instituciones reguladas y controladas por la Superintendencia de Bancos; que incluye entidades bancarias, sociedades financieras, tarjetas de

crédito, mutualistas, cooperativas o un banco extranjero cuya matriz se encuentra en el país (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)

1.2.17.4 Seguimiento judicial y extrajudicial

- Etapa preventiva

Se establece segmentando la cartera total con aviso a deudores; clasificando la cartera por edades y líneas de crédito. (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)

- Etapa administrativa

La cartera ya entrada en mora se procede a gestionar un acuerdo con el deudor para su cobro por medios de comunicación: telefónico, vía mail o mediante celular. (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)

- Aviso a garantes

Se notifica a los garantes de la deuda el impago del deudor titular de la deuda vía escrita y telefónicamente. (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)

- Pre jurídica y de cobro a garantes

Sin haber una respuesta satisfactoria se procede a enviar vía roles de pago el cobro al garante de la deuda. (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)

- Etapa jurídica

No existiendo una respuesta favorable y alguna solución al pago, se recurre a abogados externos. Todo gasto que ocasione el proceso jurídico de cobro se cargará a la deuda del titular y del garante. (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)

- Acuerdo de pago

De llegar a un acuerdo de pago, se reestructura la tabla de amortización del pago del deudor, fechas de pago y cuotas. (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)

- Reestructuración de cartera

Luego de haber sido contabilizada como cartera vencida y la negociación con el deudor la cartera pasa a una clasificación de reestructuración. (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)

La cartera que ha sido reestructurada tendrá el mismo tratamiento que para la cartera de crédito que pasó por el proceso de maduración, pero ahora con el concepto de reestructuración, así: (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)

1. Cartera de crédito reestructurada por vencer

Tabla 12-1: Codificación de Cartera de crédito reestructurada por vencer

CUENTA	NOMBRE
1417	Cartera de créditos comercial reestructurada por vencer
1418	Cartera de créditos de consumo reestructurada por vencer
1419	Cartera de créditos de vivienda reestructurada por vencer
1420	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada por vencer
1421	Cartera de crédito educativo reestructurada por vencer

Fuente: Extraído de Catálogo Único de Cuentas- SEPS

2. Cartera de crédito reestructurada que no devenga interés

Tabla 13-1: Codificación de Cartera de crédito reestructurada que no devenga interés

CUENTA	NOMBRE
1441	Cartera de créditos comercial reestructurada que no devenga intereses
1442	Cartera de créditos de consumo reestructurada que no devenga intereses
1443	Cartera de créditos de vivienda reestructurada que no devenga intereses
1444	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada que no devenga intereses
1445	Cartera de crédito educativo reestructurada que no devenga intereses

Fuente: Extraído de Catálogo Único de Cuentas- SEPS

3. Cartera de crédito reestructurada vencida

Tabla 14-1: Codificación de Cartera de crédito reestructurada vencida

CUENTA	NOMBRE
1465	Cartera de créditos comercial reestructurada vencida
1466	Cartera de créditos de consumo reestructurada vencida
1467	Cartera de créditos de vivienda reestructurada vencida
1468	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vencida
1469	Cartera de crédito educativo reestructurada vencida

Fuente: Extraído de Catálogo Único de Cuentas- SEPS

2.6.5 Cartera castigada

Una vez efectuadas las acciones legales judiciales y extrajudiciales sin lograr recuperar un crédito vencido, se castigarán los valores en las cuentas de orden.

Según la (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016) “Las instituciones financieras, castigarán obligatoriamente el valor de todo préstamo, descuento o cualquier otra obligación cuyo deudor estuviera en mora tres años, debiendo notificar a la Superintendencia” (Art. 1). Igualmente, las instituciones del sistema financiero castigarán las operaciones de microcrédito y de créditos de consumo concedidos bajo la modalidad de scoring, cuando el deudor estuviere en mora, en una de sus cuotas o dividendos, más de ciento ochenta días, siempre que estuviere provisionado el 100% del riesgo y la operación no haya sido declarada como vinculada

Las instituciones controladas harán constar en su contabilidad, en las respectivas cuentas de origen y por un valor figurativo de un dólar de los Estados Unidos de América (US\$ 1) los activos castigados, manteniendo el debido control dentro del grupo de cuentas de orden.

(Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)

Tabla 15-1: Asiento contable para castigar cartera cuentas de activo

CÓDIGO	CUENTA
149910	Cartera de créditos de consumo
1450	Vencida

Fuente: Extraído de Catálogo Único de Cuentas- SEPS

Tabla 16-1: Asiento contable para castigar cartera cuentas de orden

CÓDIGO	CUENTA
710310	Activos castigados – cartera de créditos
7203	Activos castigados

Fuente: Extraído de Catálogo Único de Cuentas- SEPS

Las recuperaciones que se originen por concepto de cualquier activo castigado, se registrarán como un ingreso dentro de la cuenta recuperaciones.

1.2.18 Maduración de cartera de crédito

1.2.18.1 Valores por vencer

“El saldo de la operación que se encuentra por vencer” (Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas., 2014), pág. 5

Estos valores corresponden a las operaciones de cartera que se encuentran al día en sus obligaciones con la Cooperativa, también denominada cartera sana.

Tabla 17-1: Codificación de Cartera de crédito por vencer

CUENTA	NOMBRE
1401	Cartera de créditos comercial por vencer
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer
1405	Cartera de crédito educativo por vencer

Fuente: Extraído de Catálogo Único de Cuentas- SEPS

Al cuadro anterior agréguese a la codificación de la cuenta dos dígitos más para:

Tabla 18-1: Codificación de Cartera de crédito por vencer por días

CUENTA	NOMBRE
05	De 1 a 30 días
10	De 31 a 90 días
15	De 91 a 180 días
20	De 181 a 360 días
25	De más de 360 días

Fuente: Extraído de Catálogo Único de Cuentas- SEPS

1.2.18.2 Valores que no devengan interés

“Es el saldo de la operación que no devenga intereses” (Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas., 2014).

Estos valores corresponden a las operaciones de cartera que por el hecho de mantener algún o algunos dividendos vencidos, los que aún no han vencido dejan de devengar intereses oportunamente al día en sus obligaciones con la Cooperativa, implican un tratamiento especial referente a los valores provisionados. (Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas., 2014).

Tabla 19-1 Codificación de Cartera de crédito que no devenga interés

CUENTA	NOMBRE
1425	Cartera de créditos comercial que no devenga interés
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga interés
1427	Cartera de créditos de vivienda que no devenga interés
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga interés
1429	Cartera de crédito educativo que no devenga interés

Fuente: Extraído de Catálogo Único de Cuentas- SEPS

Al cuadro anterior agréguese a la codificación de la cuenta dos dígitos más para:

Tabla 20-1: Codificación de Cartera de crédito que no devenga interés por días

CUENTA	NOMBRE
05	De 1 a 30 días
10	De 31 a 90 días
15	De 91 a 180 días
20	De 181 a 360 días
25	De más de 360 días

Fuente: Extraído de Catálogo Único de Cuentas- SEPS

1.2.18.3 Valores vencidos

Es el saldo de la operación que se encuentra vencido” (Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas., 2014).

Estos valores corresponden a las operaciones de cartera que se encuentran vencidos dentro de los plazos establecidos en sus obligaciones con la Cooperativa, causando que las provisiones que se realizan para efectos contables sean más elevadas. (Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas., 2014).

Tabla 21-1: Codificación de Cartera de crédito vencida

CUENTA	NOMBRE
1449	Cartera de créditos comercial vencida
1450	Cartera de créditos de consumo vencida
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida
1453	Cartera de crédito educativo vencida

Fuente: Extraído de Catálogo Único de Cuentas- SEPS

Al cuadro anterior agréguese a la codificación de la cuenta dos dígitos más para:

Tabla 22-1: Codificación de Cartera de crédito vencida por días

CUENTA	NOMBRE
05	De 1 a 30 días
10	De 31 a 90 días
15	De 91 a 180 días
20	De 181 a 360 días
25	De más de 360 días

Fuente: Extraído de Catálogo Único de Cuentas- SEPS

1.2.19 Estrategias

Según (Chiavenato, I., & Sapiro, A., 2011) menciona, una estrategia es el patrón o plan que integra las principales políticas, objetivos, metas y acciones de la organización. Una buena estrategia asegura la mejora asignación de los recursos para anticiparse a los movimientos, planeados o no, de lo oponentes a las circunstancias del entorno.

La estrategia para esta presenta investiga ayudaran a lineamiento es el programa o plan de acción que rige para ayudar a mejorar el índice de morosidad y poder cumplir las normas y objetivos que deben respetarse (Chiavenato, I., & Sapiro, A., 2011)

1.2.19.1 Tipos de estrategias

Según (Garrido, S., 2003) define un listado de 3 estrategias genéricas que son las siguientes:

- ✓ **Estrategia de costo de liderazgo.** - Esta estrategia significa concentrarse en ser el que "Produce más Barato" (por escala, tecnología, etc.) lo cual lo puede mostrar en precios más baratos o en márgenes de ganancias superiores. (Garrido, S., 2003)
- ✓ **Estrategia diferenciación.** - El objetivo de la diferencia es crear algo que sea distinguido en el mercado como único. Esto no significa que la empresa ignore los costos, sino que no son el objetivo estratégico primordial. (Garrido, S., 2003)

Los tipos de estrategias es aplicarse para analizar los riesgos de crédito de la cooperativa en comparación a los altos índices de morosidad que afecta directamente a la institución por tal motivo las estrategias a aplicar serán de forma directa a dar solución a la problemática existen y estas sean optimas el riesgo de creído que mantiene la institución. (Garrido, S., 2003)

1.2.20 Fundamentación conceptual

- **Gestión**

El concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera., (López, R. , 2015)

- **Créditos**

Es la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro. (Brachfield, P., 2014)

- **Morosidad**

La morosidad es la cualidad de moroso, la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible, la tasa de morosidad se obtiene dividiendo los activos en mora sobre el total de operaciones de activo de la entidad. (Del Valle, E., 2015)

- **Cartera Vencida**

Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley (Domínguez, R., 2015)

- **Riesgo**

Para el acreedor existe la expectativa de que el deudor pagara la totalidad del importe adeudado en el plazo previsto, pero siempre existe el factor de incertidumbre del cumplimiento de los términos del acuerdo; es decir la contingencia de que el deudor no efectuó la liquidación de sus obligaciones. Esta incertidumbre es el riesgo de impacto del débito que el acreedor siempre deberá asumir en el momento de conceder el crédito, y es la posibilidad de incurrir en una pérdida o daños consecuencia de una transacción comercial. (Brachfield, P., 2014)

- **Cobranza**

La Cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de “volver a prestar”; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. La cobranza puede ser vista también como un área

de negocios cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo pérdidas en ingresos. (Crosses H & Hempel G., 2014)

Crédito

un crédito es una operación bancaria por la cual el banco, en un acto de confianza, pone a disposición del cliente una cantidad determinada de dinero a devolver, con intereses, en el plazo acordado por contrato. Para solicitarlo en una entidad bancaria es necesario disponer de una cuenta de crédito o una tarjeta. (Portolés, 2013)

1.3 Idea a defender

Como ayudara el análisis de Riesgo crediticio incide en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., a tomar decisiones para disminuir la morosidad

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque investigativo

La presente investigación se efectuar bajo el enfoque de la Investigación cualitativa - cuantitativa, a través de las cuales se obtendrán teorías, información y resultado de los análisis de crédito considerado su impacto en los últimos 3 años.

La investigación cualitativa, descubre y afina las preguntas de investigación; no necesariamente se prueban hipótesis, frecuentemente se basa en métodos de recolección de datos (descripciones y observaciones) sin medir numéricamente.

La investigación cuantitativa, se empleará en la recolección y el análisis de los datos, elementos constitutivos del método científico para contestar las preguntas de investigación, el conteo y usualmente en la utilización de elementos estadísticos llevados en el programa Excel para diseñar los resultados obtenidos en las encuestas.

2.2 Modalidad básica de la investigación

Para el desarrollo del proyecto investigativo se utilizó la investigación de **campo**, donde se aplicará encuestas ya que se recopilarán información directamente en institución de estudio donde se ha evidenciado el problema.

De igual forma está fundamentada en la investigación **bibliográfica – documental**, porque se analizará la información acerca de análisis de crédito mediante libros, revistas, publicaciones en periódicos, internet, trabajos similares etc.

2.3 Tipos de investigación

2.3.1 Investigación exploratoria

Se exploramos a través de experiencias reales, conocimiento que es adquirido siendo necesaria una investigación inmediata y profunda del área de trabajo, aún más si el tema no ha sido tan explorado y reconocido.

2.3.2 Investigación descriptiva

En este tipo de investigación se detallará el conocimiento que tienen los actores a cerca de análisis de crédito para disminuir la morosidad, así como ha sido la aplicación de las mismas.

2.3.3 Investigación de Campo

En el estudio sistemático de los hechos en el lugar que se producen los acontecimientos, tomando contacto directo con los sucesos para obtener la información adecuada.

En la actividad realizada se tomó Fuente de las peculiaridades que se observaron y que sirvieron para confirmar la información obtenida a través de las encuestas realizadas.

2.4 Métodos, técnicas e instrumentos

2.4.1 Métodos

a) Método Inductivo: Estudio los fenómenos o problemas desde las partes hacia el todo, es decir analizara los elementos del todo para llegar a un concepto o ley. También se puede decir que siguió un proceso analítico-sintético. El procedimiento del método inductivo siguió los siguientes pasos:

Observación (investigación tipo campo)

b) Método Deductivo: Estudiara el problema desde el todo hacia las partes, es decir analiza el concepto para llegar a los elementos de las partes del todo.

En proceso del Método Deductivo se siguió varios pasos los cuales se detallan a continuación:

- Aplicación
- Comprensión
- Demostración

2.4.2 Técnicas

- Encuesta:** Es una serie de preguntas que se realizó a los actores, con el propósito de reunir datos precisos sobre el análisis de crédito
- Observación:** Esta consiste en observar sucesos que ocurren dentro del lugar donde se está recolectando los hechos, con el fin de obtener determinada información para una investigación.
- Entrevista:** es una forma oral de comunicación interpersonal. Que tiene como finalidad obtener información en relación a un objetivo,

2.4.3 Instrumentos

- Cuestionario:** Se diseñará un cuestionario de preguntas, con la intención de hacer sencilla su contestación por parte de los actores.
- Guía - entrevista:** Conjunto de preguntas que serán realizadas a la muestra para el estudio con el fin de obtener respuestas sobre el problema de estudio
- Ficha de Observación:** Documento en el cual se detallará los acontecimientos obtenidos mediante la observación sea directa o indirectamente

2.5 Población y muestra

Para el cálculo de la muestra se considera a los socios que se encuentran en mora siendo un total de 202.

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

Donde

n	Tamaño de la muestra.	
Z	Nivel de confiabilidad 95%	$0.95 / 2 = 0.4750$
	Z = 1.96	
P	Probabilidad de ocurrencia	0.5
Q	Probabilidad de no ocurrencia	$1 - 0.5 = 0.5$
N	Población	202
e	Error de muestreo	0.05 (5%)

Fuente: https://es.wikipedia.org/wiki/Santo_Domingo#Poblaci%C3%B3n

Efectuando los cálculos:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)202}{(1.96)^2 (0.5)(0.5) + 202(0.05)^2}$$

n= 132 encuesta a realizar a los socios

Se considera a los asesores de crédito un total de 5 personas que están laborando en la cooperativa de ahorro y crédito.

Se ejecuta una entrevista al gerente general

CAPITULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Resultados y discusión de resultados

3.1.1 *Análisis de resultados*

3.1.1.1 *Entrevista dirigida al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema LTDA.*

1. **¿Qué tiempo lleva en el cargo como jefe responsable de Agencia de la COAC “Fernando Daquilema LTDA. Guayaquil?**

El tiempo encomendado como jefe son 10 años

2. **¿Conoce usted si existe un manual de políticas y procedimientos para el control del riesgo crediticio establecido en la cooperativa?**

En la actualidad la cooperativa Si mantiene un manual de políticas y procedimientos, de Crédito, Ahorro programado, Cuenta de ahorro manual, de seguimiento y de cobranza

3. **¿Conoce los resultados de los controles de Inversión realizado a la cartera por vencer, vencido y castigado?**

El resultado dentro de la cooperativa se emite cada fin de año o conocido como fin de ciclo contable de cada año y este control de Inversión se conoce mediante la recuperación del crédito en la fecha de pago por parte del usuario y cuando el deudor no cumplió con la fecha señalada es tiempo estipulado se lo ejecuta mediante las políticas de la empresa.

4. **¿Los empleados realizan sus funciones de acuerdo a la formación académica?**

En la cooperativa se cumple el perfil académico de cada colaborador cada área está ocupada con las carreras afines.

5. ¿Considera que los problemas económicos del país afectan directamente en la economía de los socios al momento de cancelar un crédito?

En el Ecuador en los últimos años se puede evidenciar los problemas económicos que atraviesa el país en la que se evidencia dificultades tales como fuentes de empleo, y recesión económica para los pequeños negocios quienes son nuestros principales clientes lo que genera que el cliente o usuario de un crédito en la COAC incurra en la en retraso en sus cuotas.

6. En los últimos años ha existido una reducción considerable en sus activos, en especial la cartera de crédito ¿Cuál considera que es la causa?

Cabe destacar que a lo largo de los últimos años ha existido una gran concentración de capital y de liquidez dentro de la cooperativa de todos los activos por tal motivo la cooperativa no mantiene reducción de activos por la solvencia que genera la institución.

7. ¿Según su criterio cuales son los factores internos y externos que pueden llegar a afectar a la cartera de crédito con respecto a la morosidad?

- Internos: inadecuado análisis en las operaciones de crédito
- Externos: Las situaciones económicas del país que se vive en el diario vivir.

8. ¿Cuál es la tasa de interés de sus líneas de crédito?

Consumo	14% Referencial
Microcrédito	14% Referencial
Iglesia	11% Referencial

9. ¿Considera que las estrategias de recuperación de la cartera son adecuadas?

Las estrategias de recuperación de la cartera en han cumplido con su cometido parcialmente porque pese al esfuerzo realizados lamentablemente los niveles de morosidad han disminuidos en los porcentajes que la institución desearía

¿Realiza un seguimiento de los créditos que se vencen con mayor frecuencia?

Dentro de las políticas de recuperación de cartera se establece alertas a los créditos cuya frecuencia de vencimiento es permanente, para lo cual la cooperativa establece una estrategia específica que busca disminuir el impacto que este tiene sobre los estados financieros de la cooperativa.

10. ¿Se supervisa debidamente los saldos pendientes de las cuentas por cobrar para determinar cuáles son los clientes en mora?

Este criterio se considera como una acción permanente dentro de las políticas de recuperación que implementa la institución.

11. ¿Considera que se debe mejorar el desempeño en los procesos de calificación y análisis de riesgo de los socios?

La cooperativa tiene que valorar y mejorar los procesos de calificación de los socios ya que las variables determinados en los manuales para su análisis y posterior calificación del riesgo no responde al a realidad integral de los socios.

12. ¿Qué estrategias nuevas se la implementa en la recuperación de carteta?

- Prevención
- Seguimiento de pagos

3.1.1.2 Encuesta dirigida a los asesores de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito
Fernando Daquilema Ltda.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ASESORES DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.	
<p>1. ¿Cuánto tiempo lleva en el cargo?</p> <p>1 a 5 años 6 a 10 años 11 a 15 años De más de 16 años</p>	<p>ANÁLISIS: Del total de los encuestado. Indica que el 100% lleva en su cargo de 1 a 5 años, dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito: Fernando Daquilema Ltda.</p>
<p>2. ¿Actualmente existe algún riesgo financiero en la cooperativa?</p> <p>SI NO</p>	<p>ANÁLISIS El 60% menciona que no existe riesgo, mientras que el 40% se pronuncia a favor de que existe un riesgo lo que afecta el desempeño de sus actividades diarias.</p>
<p>Si su respuesta fue positiva. Cuál es el tipo de riesgo financiero</p> <p>Crédito Liquidez Rentabilidad</p>	<p>ANÁLISIS De acuerdo a la información establecida por los oficiales de crédito EL 50% consideran que los riesgos más significativo es el de crédito la diferencia asume como mayor riesgo a la rentabilidad.</p>
<p>3. ¿Qué variables considera al momento de un análisis técnico y financiero de una solicitud de crédito?</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Capacidad de pago ❖ Análisis del patrimonio ❖ Verificación de negocios ❖ Referencias personales ❖ Historial crediticio ❖ Todas las anteriores 	<p>ANÁLISIS: De acuerdo al análisis de datos el 100% de los oficiales consideran que todas las variables mencionadas son fundamentales en dentro del proceso de análisis técnico financiero del crédito .</p>
<p>4. ¿Qué parámetro utiliza para medir el riesgo de crédito y otorgarlo?</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Capacidad de pago ❖ Colateral (Garantía) ❖ Carácter ❖ Riesgo de mercado 	<p>ANÁLISIS: El 60% indica que el principal parámetro es la capacidad de pago, el 40% considera que los demás parámetros son importantes.</p>
<p>5. ¿Los clientes pagan en los tiempos y plazos establecidos y negociados antes de la entrega del crédito?</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Siempre ❖ Nunca 	<p>ANÁLISIS: Del total de los asesores crédito encuestados menciona que el 80% de los clientes no cumple con los plazos establecidos para el pago de cuotas y el 20% restante si realiza los pagos de su crédito en los tiempos establecidos y acordados en las clausulas al momento de realizar dicho préstamo.</p>

Continúa

<p>6. ¿Qué acciones se realiza para comunicar a los clientes cuando su operación de crédito se encuentra en mora?</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Llamadas telefónicas ❖ Visita personal ❖ Notificación por escrito ❖ Notificación judicial 	<p>ANÁLISIS El 40% comunican a sus clientes que su crédito este en mora mediante llamadas telefónicas, 40% mediante visita personal y el restante 20% lo realizan mediante notificación por escrito. Al analizar las respuestas se puede evidenciar que no existe claridad en el proceso de recuperación de cartera por parte de los oficiales de crédito, por lo que es indispensable realizar procesos de capacitación</p>
<p>7. ¿Existe personal destinada a la recuperación de los créditos?</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ No existe ❖ Poco personal ❖ Suficiencia personal 	<p>ANÁLISIS: Del total los encuestados manifiesta el 80% que existe poco personal destinado a la recuperación de la cartera vencida y el 20% restante indica que si existe en personal suficiente para la recuperación de la cartera vencida pese a esto de acuerdo al análisis de los estados financieros se observa que existe cartera vencida. De acuerdo al análisis realizado se observa que el oficial de crédito no tiene claridad con respecto a la función que realizan por lo que es fundamental implementar proceso de capacitación.</p>
<p>8. ¿Cuáles son las acciones frecuentes que usted establece para recuperar la cuota vencida?</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Llamadas telefónicas ❖ Visita personal ❖ Notificación por escrito ❖ Recuperación Extrajudicial ❖ Notificación judicial 	<p>ANÁLISIS Los asesores de créditos encuestados informan que el 40% lo realiza la recuperación de cartera mediante llamadas telefónicas, el otro 40% lo realiza mediante visitas personal al socio y la diferencia restante lo realiza mediante notificación por escrito y acciones judiciales.</p>
<p>9. ¿Con que frecuencia la cooperativa realiza eventos de capacitaciones en el proceso de crédito?</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Mensual ❖ Trimestral ❖ Semestral ❖ Anual ❖ Nunca 	<p>ANÁLISIS Indica el 60% la frecuencia con la que se realiza las capacitaciones en el área de crédito es trimestral, el 20% de manera semestral y finalmente de 20% lo realiza mensual. La mayoría se realiza de manera trimestral, la capacitación esto debe procurar mejorar y realizar más seguido</p>

ENCUESTAS REALIZADA A SOCIOS	
<p>1. Género del socio</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Masculino ❖ Femenino 	<p>ANÁLISIS</p> <p>Del total de los encuestados menciona que el 55% son de género masculino y la diferencia restante del 45% son de género femenino se puede evidenciar que de los encuestados más de la mitad son de género femenino.</p>
<p>2. ¿A qué sector de la provincia pertenece?</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Urbano ❖ Rural 	<p>ANÁLISIS</p> <p>Del total de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. Mencionan que el 71% del sector de la provincia pertenece al sector urbano y la diferencia restante 29% pertenece al sector de la provincia rural. Podemos mencionar que la entidad posee gran parte de sus socios que pertenecen al sector urbano y es a donde se debe establecer estrategias que permitan el crecimiento de la misma.</p>
<p>3. ¿Cómo usted conoció acerca de los créditos que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.?</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Referencia de un conocido ❖ Publicidad radial ❖ Visita de un funcionario ❖ Publicidad Escrita ❖ Redes sociales 	<p>ANÁLISIS</p> <p>Del total de los encuestado. Señalan el 57% que conoció acerca de los créditos que ofrece la entidad mediante referencia de un conocido, el 28% mediante la visita de un funcionario de la cooperativa, esto hace que se debe incrementar la visita de un asesor de crédito y aprovechar las redes sociales.</p>
<p>4. Actividad económica a la que se dedica</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Agropecuaria ❖ Comercial ❖ Microempresa ❖ Artesanal ❖ Empleo ❖ Otro 	<p>ANÁLISIS</p> <p>Del total de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. el 46% señala que a la actividad económica se dedica más al sector de microempresa, el 36% se dedica al sector del comercio, en la actividad donde más se desempeña el socio es en el sector de microempresas, para la cual la entidad debería enfocarse más en el sector de microempresas y el comercio.</p>
<p>5. ¿Qué tiempo lleva siendo socio de la cooperativa?</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Antes de 1 año ❖ De 1 a 2 años ❖ De 3 a 4 años ❖ De 5 años en adelante 	<p>ANÁLISIS</p> <p>De acuerdo a la información establecida. Se puede observar que el tiempo que más llevan siendo socios se encuentra entre de 1 a 2 años, el 29% , y de 3 a 4 años, el 24% esto hace que la entidad debe establecer estrategias para conservar a sus clientes.</p>
<p>6. ¿Qué tipo de crédito ha solicitado?</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Microcrédito ❖ Consumo ❖ Iglesia ❖ Agrícolas 	<p>ANÁLISIS</p> <p>Los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. Indica el 78% el tipo de crédito que ha solicitado es para microcrédito, Al ser encuestados a los socios se puede evidenciar el tipo de crédito que más ha solicitado es para el sector microcrédito y para el consumo,</p>

<p>7. ¿Mantiene créditos en otras instituciones?</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ SI ❖ NO 	<p>ANÁLISIS Del total de los socios indica el 55% no mantienen créditos en otras instituciones y la diferencia mantiene créditos en otras instituciones.</p>
<p>8. ¿Cuántas veces se ha beneficiado de créditos en esta institución?</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 1-3 veces ❖ 4-6 veces ❖ 7-9 veces 	<p>ANÁLISIS Del total del 100% de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito manifestaron el 63% las veces que accedió créditos en la institución es de 1 a 3, el 34% accedió a algún crédito de 4 a 6 y la diferencia 3% accedió a créditos de 7 a 9, se puede evidenciar las más veces que han accedió algún crédito es el estrato de 1 a 3 operaciones de crédito.</p>
<p>9. ¿Cuál fue el destino del crédito?</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Comercial ❖ Pago de bienes o servicios ❖ Compra de vehículo ❖ Consumo ❖ Pago de deudas 	<p>ANÁLISIS Los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito manifestaron el 49% de destino del crédito que lo utilizaron fue para el comercio, el 24% para el pago de bienes o servicios, el 18% para compra de vehículos, el 6% utilizaron para consumo propio y la diferencia restante lo realizo para el pago de deudas</p>
<p>10. ¿Le realizan un control de inversión?</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Mensual ❖ Trimestral ❖ Semestral ❖ Anual ❖ Nunca 	<p>ANÁLISIS Del total de los encuestados manifestaron el 96% que la entidad realiza controles de inversión de manera mensual, lo cual permite que este departamento se encuentre en alerta para evitar problemas .</p>
<p>11. ¿Cuáles son las principales causas por la que se retrasa en los pagos de su crédito?</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Desastres naturales ❖ Robos ❖ Mala inversión ❖ Calamidad domestica 	<p>ANÁLISIS Los socios encuestados manifestaron el retraso en el pago de los créditos son la mala inversión con el 83% de acuerdo a lo manifestado el porcentaje mayor de encuestados mencionan que la principal causa de retraso es el desvió de inversión o mala inversión del crédito</p>

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

Los asesores de créditos menciona que no existe algún riesgo financiero en la cooperativa de lo cual los aspectos a considerar al momento de un análisis crediticio de un solicitante son de acuerdo a la capacidad de pago y de esta forma tomar las acciones que realizan para comunicar mediante llamadas telefónicas, visita personal, mediante notificación por escrito a los clientes sobre la mora de su crédito dentro de la cooperativa se evidencio que el 80% de personal es destinado a la recuperación de la cartera de crédito que han incurrido en la morosidad por tal razón se debe aplicar un análisis propicio de créditos para tomar decisiones y plantear estrategias de disminución de mora y ampliación de ingreso mediante la captación de nuevos socios para la COAC.

3.2 Propuesta



Figura 1-3: Hilo conductor de la propuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

3.2.1 *Introducción*

El sector Cooperativista es de gran importancia para la economía ecuatoriana debido a que facilita la canalización de recursos financieros con lo cual los socios pueden acceder a diferentes servicios, partiendo desde el ahorro hasta el acceso a créditos, razón por la cual las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen gran repercusión en el ámbito crediticio del país, pues han hecho posible que los segmentos menos favorecidos tengan una mayor facilidad de obtener un préstamo, esto como consecuencia de su evidente flexibilidad en cuanto a requisitos y costos comparado con la banca tradicional.

El riesgo crediticio es la causa principal de los episodios críticos que experimentan los sistemas bancarios en el mundo durante los últimos años, en la presente investigación se enfoca en la exposición al riesgo crediticio y su incidencia en los niveles de rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, a través del análisis horizontal y vertical aplicando los índices financieros análisis de la cartera de crédito a través del diseño de estrategias eficientes que permitan el fortalecimiento de la toma de decisiones económicas más importantes de la cooperativa y de esta forma puedan tomar medidas de inspección mediante la ejecución de estrategias que logran disminuir el riesgo crediticio y esta forma cumplir con los objetivos institucionales y poder acaparar nuevos nichos de mercados.

3.2.2 *Justificación*

En la actualidad gran parte de las entidades financieras alrededor del mundo han creado sus propios modelos para el análisis de créditos; sin embargo, la cooperativa de ahorro y crédito maneja un análisis de medición de créditos general para las diferentes cooperativas y ciertas entidades financieras dentro del país, por ello esta investigación se desarrollará una metodología de análisis para la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Analizar las características y las variables que determinan la probabilidad de impago de un crédito es trascendental para la Cooperativa, ya que así se puede identificar cuáles son los factores más relevantes en los socios, para otorgar créditos reduciendo la posibilidad de caer en mora y por consiguiente seguir creciendo dentro del sector financiero.

3.2.3 *Objetivos*

3.2.3.1 *Objetivo General*

Analizar el riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, a través del estudio de sus estados financieros que permita la identificación de las principales variables que exponen a la institución a altos niveles de riesgo crediticio.

3.2.3.2 *Objetivos Específicos*

- Analizar la situación de la Cooperativa, a través de un diagnóstico que permita conocer el estado financiero para la toma de decisiones.
- Determinar las principales estrategias que permita mitigar el riesgo crediticio

3.2.4 *Filosofía corporativa*

3.2.4.1 *Misión*

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito, con principios y valores cristianos que fomentamos el desarrollo económico y social de nuestros socios

3.2.4.2 *Visión*

Ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito número uno de los pueblos originarios, con enfoque intercultural, basada en principios y valores cristianos

3.2.4.3 *Estructura Organizacional*

Asamblea General

- Reforme y apruebe el estatuto.
- Aprobar el trabajo anual de la Cooperativa.
- Autorizar la adquisición de bienes, su enajenación o la carga total o parcial de los mismos.
- Conocer los balances semestrales, los informes referentes al progreso de la cooperativa y aprobarlos o rechazarlos.

- Determinar la distribución de excedentes o intereses de acuerdo con la Ley, su Reglamento General y este estatuto, para la retención de los mismos, a fin de capitalizar la cooperativa.
- Elegir y destituir con justa causa a los miembros de los Consejos de Administración y de Fiscalización y de las comisiones o delegados ante cualquier institución a la que pertenezca la cooperativa.
- Aliviar de sus funciones al gerente con justa causa.
- Acordar la disolución y liquidación de la cooperativa, su fusión con otras entidades similares, su afiliación a cualquier órgano de integración cooperativa cuya afiliación no sea obligatoria.
- Autorizar la emisión de certificados de contribución y,
- Resolver un llamamiento sobre las reivindicaciones y conflictos de los socios entre sí o de éstos con cualquiera de los organismos de la cooperativa

Consejo de Administración

- Nombrar al Presidente y al Secretario.
- Nombrar y despedir por justa causa al gerente y demás empleados de la Cooperativa.
- Decidir sobre la admisión, la retirada voluntaria o la exclusión de miembros.
- Determine la cantidad y la naturaleza del título que debe ser pagado por el gerente y más empleados que manejen el dinero de la cooperativa.
- Designar el Banco o los Bancos en los que se depositará el dinero de la cooperativa.
- Autorizar la ejecución de contratos en que la cooperativa intervenga, hasta el valor de cinco mil dólares.
- Administrar, contratar o adquirir los elementos necesarios para servicios que no superen el valor establecido en la sección anterior.
- Regular las operaciones de la cooperativa.
- Presentar informes anuales de trabajo a la Asamblea General.
- Recomendar a la Asamblea General la distribución de excedentes y pagos de intereses sobre certificados de contribución, ahorro y depósitos.
- Establecer las reglas y reglamentos de préstamos, tasas de interés, importes máximos y garantías de acuerdo con lo que las leyes especiales establezcan.
- Establecer una reglamentación adecuada para el control de la cartera vencida.
- Elaborar el reglamento interno de la cooperativa y,
- Preparar el presupuesto pro forma y ponerlo en consideración en la Asamblea General.

El (la) Presidente (a)

- Controlar el fiel cumplimiento de las disposiciones legales y hacer cumplir las resoluciones de la Asamblea General.
- Convocar y presidir las sesiones de la Asamblea General y del Consejo de administración
- Presidir todos los actos oficiales de la Cooperativa.
- Firmar en conjunto con el gestor, todos los contratos de escrituras públicas y demás documentos legales relativos a la vida jurídica de la cooperativa.
- Abra junto con el Gestor las cuentas bancarias, firme, gire, endose y cancele cheques, letras de cambio y otros documentos de créditos ejecutivos relacionados con la actividad económica de la institución.
- Conjuntamente ágil con el gestor las aplicaciones de recursos aprobadas por la asamblea general y el Consejo de Administración.
- Votar con los votos de los votos de la Asamblea General y de las reuniones del Consejo de Administración y,
- Desempeñar todas las demás funciones compatibles con su posición que no sean de responsabilidad de la Asamblea General.

El (la) Secretario (a)

- Firmar conjuntamente con el presidente los documentos que, por su naturaleza, requieran la intervención de estos dos funcionarios.
- Llevar y certificar los libros de actas de las sesiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración, así como una lista completa de todos los asociados a la Cooperativa y,
- Desempeñar todas las demás funciones asignadas por el Consejo de Administración
- Administración siempre que no violen las disposiciones estatutarias legales.

Consejo de Vigilancia

- Organización responsable de la supervisión de las actividades administrativas y financieras de la cooperativa.
- Nombrar un Presidente y un Secretario de dentro.
- Reunirse al menos una vez por semana y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran.

- Verificar la exactitud de los balances e inversiones y todas las actividades de la Cooperativa.
- Notificar si las acciones del Consejo de Administración, del comité de crédito y de la Administración se realizaron de acuerdo con las disposiciones legales, estatutarias y regulatorias.
- Revise periódicamente las cuentas de la Cooperativa, incluyendo extractos de cuenta y cuadernos de miembros.
- Proponer a la Asamblea General la separación del Gestor, de un miembro del Consejo de Administración o del comité de crédito que haya violado el Estatuto.
- Solicitar al Presidente que convoque una Asamblea extraordinaria cuando lo considere conveniente.
- Conocer las reivindicaciones que los socios hacen contra el Consejo de Administración y otros organismos de la Cooperativa y pedirles que corrijan los procedimientos.
- Controlar las actividades administrativas, económicas, financieras, así como el estudio, revisión y revisión exhaustiva de las cuentas, y presentar el informe de los procedimientos a la Asamblea General.
- En caso de fallas graves cometidas por el Consejo de Administración, el comité de crédito o el Gerente, pedirá la suspensión o el despido de estos funcionarios y ellos solicitarán la convocatoria a una Asamblea General extraordinaria, para que sea conocida y resuelta sobre el asunto.
- Los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia serán personalmente responsables con el Gerente.

El (la) Gerente (a)

- Representante legal judicial y extrajudicial de la Cooperativa.
- Ejecutar las resoluciones de la Asamblea General y del Consejo de Administración.
- Firmar conjuntamente con el Presidente los documentos que los funcionarios de la cooperativa.
- Informar mensualmente al Consejo de Administración ya la Vigilancia la situación económica de la cooperativa.
- Presentar los informes solicitados por los Consejos de Administración, Vigilancia, Comisión de Crédito y los miembros de la Cooperativa.
- Tenga cuidado de que los libros contables se mantengan precisos, claros y siempre actualizados.
- Depositar el dinero de la cooperativa en una cuenta bancaria.

- Aplicar el sistema y reglamentación sobre el control de incumplimiento, establecido por el Consejo de Administración.
- Preparar el presupuesto y los planes de desarrollo y someterlos al Consejo de Administración para su estudio.
- Contratar a los empleados de la cooperativa.
- Desempeñar todas las demás funciones que, de acuerdo con su cargo, hayan sido designadas por el Consejo de Administración y que no constituyan una violación de las disposiciones legales y estatutarias. Asamblea general o general.

Comisión de Crédito

- Nombrar un presidente y un secretario de adentro.
- Decidir todo lo relacionado con las solicitudes de préstamo de los socios.
- Determinar en cada caso, la naturaleza de la garantía y determinar en qué momento el préstamo debe ser cancelado.
- Aprobar préstamos por mayoría de votos de sus miembros y lo hará por escrito.
- Presentar informes semestrales a la Asamblea General y mensualmente al Consejo de Administración, haciendo las observaciones apropiadas para la mejora del servicio de préstamo.

La Comisión de Educación

- Organizar programas de educación cooperativa.
- Promover actividades educativas que sean de interés para los miembros.
- Prepare el plan de trabajo.
- Presentar un informe anual al Consejo de Administración, sobre el trabajo y la forma en que se utilizaron los fondos.

Comisión de Asuntos Sociales

1. Promover la solidaridad de los asociados, para la cual realizará una serie de actividades culturales, sociales y deportivas.

Contador

- Planificar, organizar, dirigir, programar y controlar las actividades del departamento.

- Emitir demostraciones financieras oportunas y confiables de acuerdo con los principios contables generalmente aceptados y otras disposiciones actuales.
- Supervisar, evaluar y controlar la emisión de órdenes de pago.
- Analizar informes o estados financieros y otros resultados de gestión de documentos contables.
- Preparar y / o revisar las reconciliaciones bancarias y las declaraciones fiscales.
- Analizar saldos de cuentas contables de años anteriores requeridos por las organizaciones de control financiero.
- Desarrollar e implementar la nueva estructura contable y procedimientos de control que fortalezcan la actividad económica de la empresa.
- Elaboración e implementación de informes gerenciales que facilitan la correcta interpretación de las informaciones contables.
- Revise los contratos con proveedores.
- Atender a los requisitos de información de los órganos de control externo de la Cooperativa, como SRI, MIES, etc.
- Participar y participar en reuniones convocadas por órganos internos y gerenciales, con ideas y sugerencias de soluciones para los programas de control económico de la institución.
- Realizar reuniones regulares con el personal responsable de delegar y controlar el cumplimiento de los objetivos del departamento.
- Cumplir y hacer cumplir las reglas, procedimientos y otras disposiciones reglamentarias para la gestión y control económico de la cooperativa.
- Suscríbase a las cuentas mensuales y anuales de impuestos y estados financieros para presentar a los órganos de control.
- Otros, que, en el marco de sus responsabilidades, son designados por los organismos de la institución.

Cajera (o)

- Entrega de dinero, cheques, boucher y equivalentes.
- Pagos a proveedores.
- Registros de deudores.
- Registros de depósito de inversión.

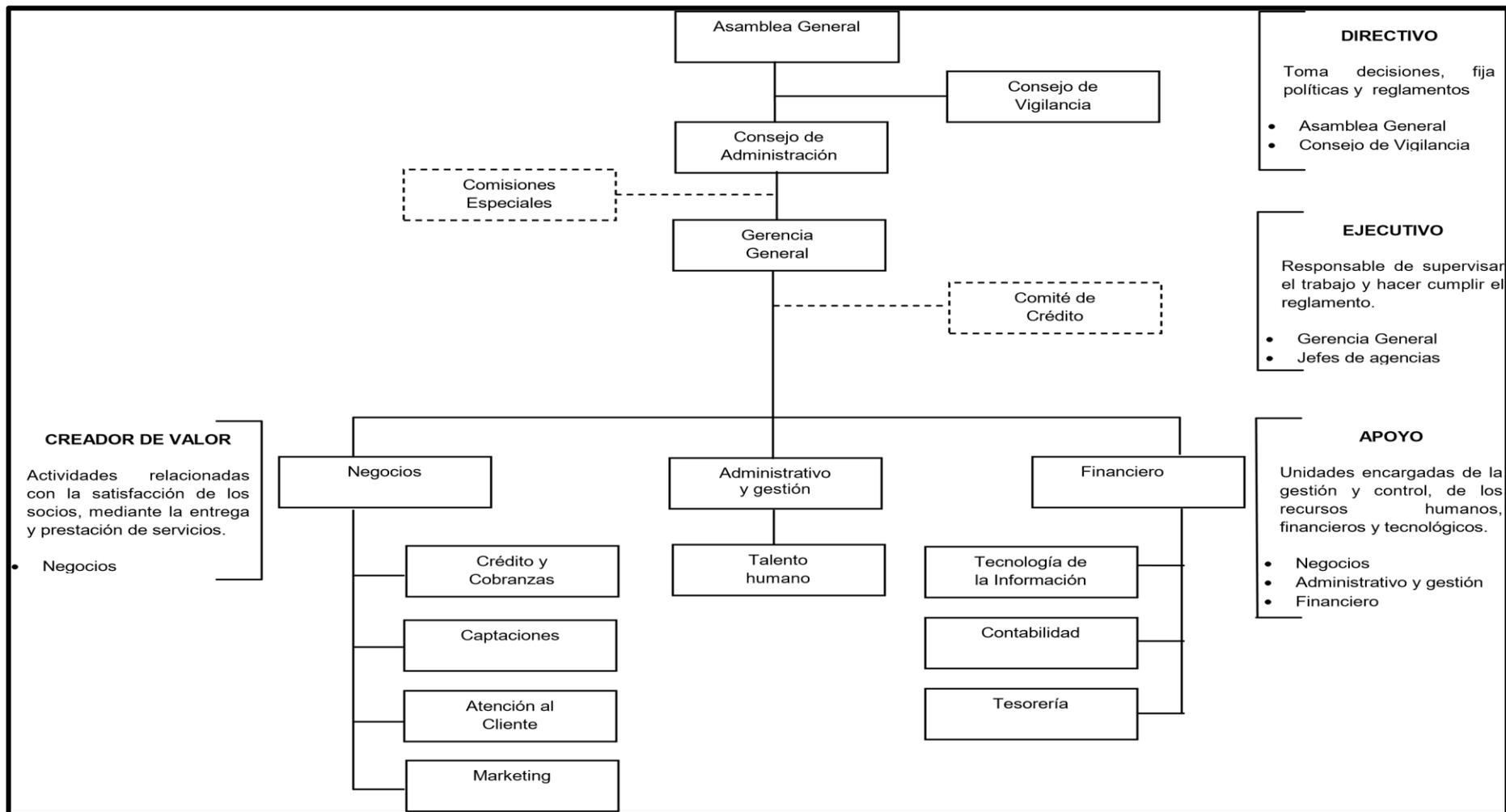


Gráfico 2-3: Organigrama estructural de la cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema”

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando DAQUILEMA LTDA., matriz Guayaquil

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

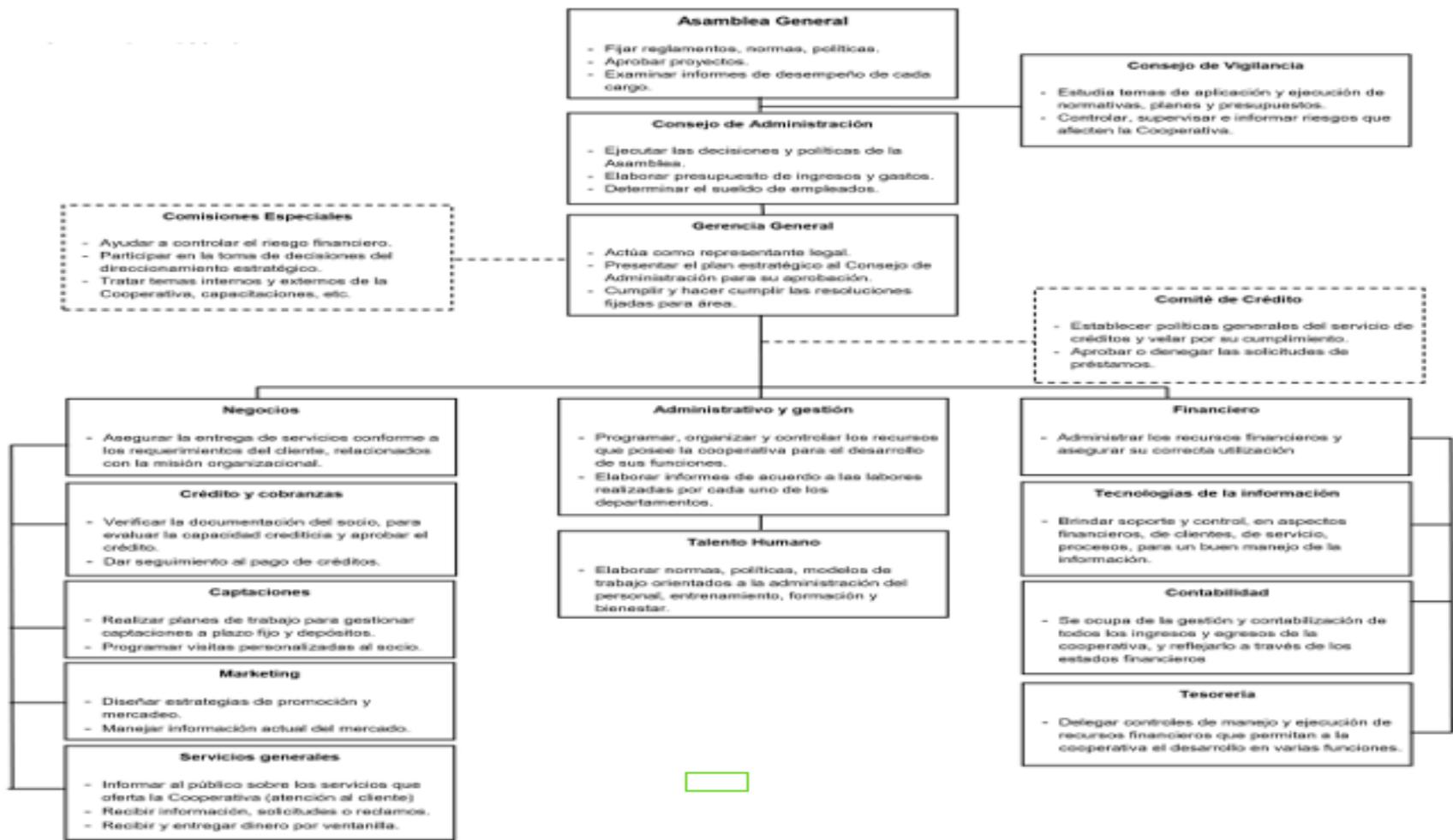


Gráfico 3-3: Organigrama funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando DAQUILEMA LTDA., matriz Guayaquil
Elaborado por: Muyolema, L, 2019

3.2.5 *Diagnostico actual de la Cooperativa*

3.2.5.1 *Análisis Externo - Macroentorno*

Son los factores clave en el análisis del entorno externo.

Al analizar esta tabla, podemos seguir tendencias y cambios en su entorno y situaciones que pueden ser controladas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito " Fernando Daquilema Ltda.", De la ciudad de Guayaquil.

Tabla 23-3: Factores claves

Factores	Comportamiento	Impacto	Implicados
Dimensión Económica			
E1.Tasa de Interés	Estable	Ingresos	Socios
E2.Crecimiento Económico	Aumento de capital	Créditos	Socios Competencia
E3.Política Fiscal	Estable	Ingresos	Gobierno
E4.Inflación	Estable	Económico	Gobierno Socios
Dimensión Política			
P1.Políticas de Financiamiento	Estable	Competencia	Socios
P2.Legislación y Reglamento	Políticas Nuevas	Competencia	Socios
P3.Política Salarial	Estable	Ajuste Presupuestario	Socios
P4.Inversión	Incremento	Industrial y Agrícola	Socios Gobierno
Dimensión Socio - Cultural			
S1. Instrucción	Superior	Trabajo	Socios TTHH
S2. Valores	Definidos	Sociedad	Comunidad
Dimensión Tecnológica			
T1.Competidores	Definidos	Ingresos	Socios
T2.Demandantes	Definidos	Asesor	Comunidad

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Los Riesgos de Fuente Externa

Tabla 24-3: Riesgos de Fuente Externa que ha experimentado COAC Fernando Daquilema Cia. Ltda.

Tipo de Riesgo	Riesgo	Ejemplos de riesgos
Económicos (Financieros)	Presupuesto	Falta de disponibilidad presupuestaria
	Contingencias	No se cuenta con un plan de contingencias si los recursos presupuestados otorgados por el Estado no son asignados.
	Servicio de la deuda	Costos excesivos en el servicio de la deuda
Medio Ambiente	Riesgo Ambiental	La entidad está expuesta a responsabilidades ambientales debido a sus productos o actividades operativas
	Naturaleza	Situaciones producidas por catástrofes naturales
	Regulaciones Medio Ambiente	Falta de difusión y aplicación de regulaciones del medio ambiente
	Cumplimiento de normas	Falta de cumplimiento normativo en las emisiones y residuos
	Desarrollo sustentable	Falta de garantías de desarrollo sustentable
	Decisiones de impacto	Malas decisiones de impacto medioambiental
Políticos y Legales	Legislación	Cambios en leyes y reglamentaciones que impiden el cumplimiento de objetivos de la entidad
	Actualización	Desactualización por cambios en la legislación
	Cambios en la legislación	Aumento de requerimientos por cambio en la legislación
	Lavado de Dinero y Activos	Incumplimiento de normas relacionadas con prevención del lavado de dinero y activos
	Asesoría Legal	Asesoría legal insuficiente o pronunciamientos jurídicos no apegados a derecho pueden conducir, potencialmente, a acciones judiciales o litigios a la entidad.
Sociales	Comportamiento usuarios	Deficiente comportamiento de los usuarios del servicio
	Responsabilidad social	Falta de responsabilidad social del servicio
	Cambios culturales	Cambios culturales de los usuarios del servicio
Tecnología	Tecnologías de la información	Falta de cumplimiento de las obligaciones emanadas del gobierno electrónico a nivel País.
	Innovaciones	Avances tecnológicos que pueden afectar parcial o totalmente las actividades misionales de la entidad.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Fernando Daquilema Cia. Ltda.”

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

3.2.5.2 Matriz de Prioridades

Los Factores Estratégicos Externos de la Cooperativa " Fernando Daquilema Ltda." Se determinarán a través de la matriz Prioridades.

Para saber qué cuadrante corresponde a cada código, debemos recordar la pregunta combinada:

¿Cuál es la probabilidad de que continúe ocurriendo en el futuro y su impacto en la Cooperativa?

Tabla 25-3: Matriz de prioridades de los factores claves

Alta Probabilidad de Impacto	E2 P1 P2 S2	E1 P3 S1 T1 T2	E3 E4 P4
Mediana Probabilidad de Impacto			
Baja Probabilidad de Impacto			
	Alta probabilidad de Ocurrencia	Mediana probabilidad de Ocurrencia	Baja Probabilidad de Ocurrencia

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Los Factores Estratégicos Externos que deben ser considerados en la Cooperativa de Ahorro y crédito " Fernando Daquilema Ltda.", Son aquellos ubicados en el cuadrante de alta probabilidad E2, P1, P2, S2.

3.2.5.3 Análisis Interno

Se identificará los factores internos.

Tabla 26-3: Análisis interno

Factores	Comportamiento	Impacto	Implicados
Servicio			
S1.Instalaciones	Buenas y cómodas	Ingresos	Socios, publico
S2. Información y Transparencia	Estable	Créditos	Personal publico
S3.Existe Eficiencia y Amabilidad	Bueno trato	Ingresos	Personal
Marketing			
M1.Falta promoción y publicidad	La publicidad en los medios es mínima	No se tiene conocimiento o de los productos financieros	Gerente Comité
M2.Ofertas de los Productos	Estable en el mercado financiero	Generador de liquidez	Gerente Comité
M3.Diversificación en el Producto	Estudio de nuevos productos financieros	Proyectarse	Gerente Comité
M4.Posicionamiento de imagen	Imagen nueva	Generar la confianza	Gerente Comité
Crédito y Finanzas			
C1. Políticas flexibles	VARIABLES aceptables a las necesidades de los clientes-socios	Tener el control	Gerente Jefe de Crédito
C2. Tasas de Interés	Competitiva	Mantener y aumentar los clientes	Gerente Jefe de Crédito
TTHH			
T1. Selección y Contratación	Estructura de selección definida	Tener una base de datos	Gerente TTHH
T2. Falta de beneficios	Mínimos los de ley	Crear la seguridad	Gerente TTHH Comité
T3.Alta Rotación de Personal	Estable	La conocimiento os básicos	Gerente Personal

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Factores Internos

Tabla 27-3: Riesgos de Fuente Interna que ha experimentado COAC Fernando Daquilema Cia. Ltda.,

Tipo de Riesgo	Riesgo	Ejemplos de riesgos
Infraestructura	Disponibilidad de activos	Falta de disponibilidad de activos para entregar el servicio
	Capacidad de activos	Falta de capacidad de los activos para atención adecuada
Personal - Talento Humano	Capacidad Operativa	Falta de capacidad operativa del talento humano
	Capacidad del personal	El personal no tiene el perfil para desempeñar el puesto al que se le ha asignado
	Capacitación	Personal sin capacitación para el desarrollo de sus actividades y tareas
	Cumplimiento de disposiciones	Deficiencias en el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias del sistema de talento humano
Procesos	Diseño	Deficiencias en el diseño del proceso
	Ejecución	Ejecución errónea de los procesos
	Oportunidad	Ejecución inoportuna de los procesos
	Supervisión	Falta de supervisión
	Personal de supervisión	Falta de personal responsable de ejecutar la supervisión y monitoreo del crédito
	Adopción de medidas	Falta de medidas adoptadas ante la supervisión, o se adoptan medidas que no son adecuadas
	Usuarios	Falta de cumplimiento o deficiencias en el proceso por parte de los usuarios o clientes
Tecnología	Continuidad	Interrupción de servicios
	Integridad y confiabilidad	Falta de integridad y confiabilidad de los datos
	Sistemas	Falta de disponibilidad de datos y sistemas
	Mantenimiento de sistemas	Deficiencias en el mantenimiento de los sistemas

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

3.2.5.4 Factores Internos Estratégicos

En la determinación de los factores internos estratégicos para la Cooperativa de Ahorro y Créditos " Fernando Daquilema Ltda.", Se utilizará una matriz de Prioridad, tal como fue en los factores externos.

Tabla 28-3: Factores internos estratégicos en recursos Humanos

Alta Probabilidad de Impacto	S2 M1 M2 M4 C2 T2 T3	M3 C1 T1	
Mediana Probabilidad de Impacto		S1 S3	
Baja Probabilidad de Impacto			
	Alta probabilidad de Ocurrencia	Mediana probabilidad de Ocurrencia	Baja Probabilidad de Ocurrencia

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

3.2.5.5 *Macroambiente de la Cooperativa “Fernando Daquilema”*

❖ **Factores Geográficos**

Dentro del factor geográfico, podemos ver una fortaleza cuando hablamos de la situación de ejecutar un crédito de inserción por el contribuyente y su impacto de capacidad de inversión considerando que no existe un alto índice de problema geográficos.

❖ Factores Económicos

Tasas de Interés

Tabla 29-3: Tasas de interés según publicación del banco central del Ecuador

1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES			
Tasas Referenciales		Tasas Máximas	
Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:	% anual
Productivo Corporativo	8.04	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.63	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	10.64	Productivo PYMES	11.83
Comercial Ordinario	8.43	Comercial Ordinario	11.83
Comercial Prioritario Corporativo	9.22	Comercial Prioritario Corporativo	9.33
Comercial Prioritario Empresarial	9.92	Comercial Prioritario Empresarial	10.21
Comercial Prioritario PYMES	10.89	Comercial Prioritario PYMES	11.83
Consumo Ordinario	16.24	Consumo Ordinario	17.30
Consumo Prioritario	16.03	Consumo Prioritario	16.30
Educativo	7.23	Educativo	9.00
Inmobiliario	10.76	Inmobiliario	11.33
Vivienda de Interés Público	4.98	Vivienda de Interés Público	4.99
Microcrédito Minorista	29.16	Microcrédito Minorista	30.50
Microcrédito de Acumulación Simple	26.97	Microcrédito de Acumulación Simple	27.50
Microcrédito de Acumulación Ampliada	24.12	Microcrédito de Acumulación Ampliada	25.50
Inversión Pública	7.99	Inversión Pública	9.33
Fuente. - Según la Resolución 140-1015-F, publicada en el Suplemento del Registro, se establece que la tasa de interés activa efectiva máxima para el segmento Consumo Ordinario será del 17.30%; la misma que entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.			
2. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Depósitos a plazo	5.00	Depósitos de Ahorro	0.88
Depósitos monetarios	0.62	Depósitos de Tarjetahabientes	1.20
Operaciones de Reporto	0.08		
3. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZO			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Plazo 30-60	4.28	Plazo 121-180	5.91
Plazo 61-90	4.61	Plazo 181-360	6.34
Plazo 91-120	5.01	Plazo 361 y más	6.75

Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaborado por: Muyolema, L, 2019

3.2.6 Análisis F.O.D.A.

El FODA es una herramienta estratégica que permite el análisis de los elementos internos controlables, como fortalezas y debilidades, así como factores que son externos no controlables, como oportunidades y amenazas.

Para lograr ventajas competitivas, estaremos atentos a seguir permanentemente los cambios que se producen en el medio ambiente y estaremos preparados para aprovechar las oportunidades para lograr los cambios adecuados.

Tabla 30-3: Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1. Confianza y Prestigio institucional. F2. Sistema Informático y Comunicación adecuados al tamaño y necesidades de la Cooperativa. F3. Enfocado a la pequeña y mediana empresa; producción agrícola y ganadera. F4. Tasas financieras competitivas. F5. Estratégica ubicación.	D1. Talento humano no capacitado. D2. Limitaciones de infraestructura física. D3. Estructura orgánica y funcional definida y desactualizada. D4. No cuenta con manual de procedimientos operativos actuales. D5. No se aplica estudios de satisfacción y posicionamiento para mejorar.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1. Alta demanda de créditos y capacidad de ahorro Zonas urbanas y rurales de la ciudad. O2. Innovación constante en tecnología. O3. Presencia de organismos de cooperación para asistencia técnica y asesoría. O4. Alianzas estratégicas con instituciones públicas o privadas para expansión de servicios complementarios. O5. Participación activa de los socios de la cooperativa.	A1. Afectación de zonas comerciales por efecto de desastres naturales. A2. Presencia de instituciones financieras dedicadas a la misma actividad e ingreso de nuevos competidores. A3. Modificación en las medidas económicas políticas y sociales que puede adoptar el estado. A4. La presencia de personas dedicadas al lavado de activos. A5. Alto índice de desempleo.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando DAQUILEMA LTDA., sucursal Guayaquil

Elaborado por: Muyolema, L, , 2019

ANÁLISIS

Después de completar el análisis del F.O.D.A. Ya conocemos los factores internos y externos que influyen las actividades de la cooperativa. La institución tiene puntos fuertes que la ayudan a alcanzar los objetivos establecidos frente a las fragilidades que surgen y dificultan su buen funcionamiento.

En términos de factores externos, existen oportunidades que la cooperativa debe aprovechar para lograr un buen desarrollo y, al mismo tiempo, enfrentar las amenazas que afectan la situación financiera

Tabla 31-3: Matriz de Evaluación de Factores Internos.

FACTORES CRITICA PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACION	PONDERADO
FORTALEZAS			
F1. Confianza y Prestigio institucional.	0,06	2	0,12
F2. Sistema Informático y Comunicación adecuados al tamaño y necesidades de la Cooperativa.	0,04	4	0,16
F3. Enfocado a la pequeña y mediana empresa; producción agrícola y ganadera.	0,07	1	0,07
F4. Tasas financieras competitivas	0,08	2	0,16
F5. Estratégica ubicación.	0,2	1	0,2
DEBILIDADES			
D1. Talento humano no capacitado.	0,07	4	0,28
D2. Limitaciones de infraestructura física.	0,06	2	0,12
D3. Estructura orgánica y funcional definida y desactualizada.	0,07	4	0,28
D4. No cuenta con manual de procedimientos operativos actuales.	0,3	2	0,6
D5. No se aplica estudios de satisfacción y posicionamiento para mejorar.	0,05	2	0,1
TOTAL	1		2,09

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando DAQUILEMA LTDA., matriz Guayaquil

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Con la aplicación de la matriz EFI se obtuvo un resultado de 2,09 lo que significa que la compañía es fuerte internamente, pero debe mejorar las debilidades para ser sólidamente fuerte.

Tabla 32-3: Matriz Evaluación de Factores Externos

FACTORES CRITICA PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACION	T. PONDERADO
OPORTUNIDADES			
O1. Alta demanda de créditos y capacidad de ahorro Zonas urbanas y rurales de la ciudad.	0,12	1	0,12
O2. Innovación constante en tecnología.	0,06	2	0,12
O3. Presencia de organismos de cooperación para asistencia técnica y asesoría.	0,05	1	0,05
O4. Alianzas estratégicas con instituciones públicas o privadas para expansión de servicios complementarios.	0,13	3	3
O5. Participación activa de los socios de la cooperativa.	0,14	2	0,28
AMENAZAS			
A1. Afectación de zonas comerciales por efecto de desastres naturales.	0,14	3	0,42
A2. Presencia de instituciones financieras dedicadas a la misma actividad e ingreso de nuevos competidores.	0,07	2	0,14
A3. Modificación en las medidas económicas políticas y sociales que puede adoptar el estado.	0,05	1	0,05
A4. La presencia de personas dedicadas al lavado de activos	0,09	1	0,09
A5. Alto índice de desempleo.	0,15	3	0,45
TOTAL	1		4,72

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando DAQUILEMA LTDA., matriz Guayaquil

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

La aplicación de la matriz EFE dio como resultado 4,72 lo que nos indica que la compañía tiene varias oportunidades de mantenerse y seguir creciendo en la cooperativa, gracias a la respuesta puede hacer frente a las adversidades que se presenten.

Tabla 33-3: Matriz cruce de información

	Fortalezas(F)	Debilidades(D)
	<p>F1. Confianza y Prestigio institucional.</p> <p>F2. Sistema Informático y Comunicación adecuados al tamaño y necesidades de la Cooperativa.</p> <p>F3. Enfocado a la pequeña y mediana empresa; producción agrícola y ganadera.</p> <p>F4. Tasas financieras competitivas.</p> <p>F5. Estratégica ubicación.</p>	<p>D1. Talento humano no capacitado.</p> <p>D2. Limitaciones de infraestructura física.</p> <p>D3. Estructura orgánica y funcional definida y desactualizada.</p> <p>D4. No cuenta con manual de procedimientos operativos actuales.</p> <p>D5.No se aplica estudios de satisfacción y posicionamiento para mejorar.</p>
Oportunidades(O)	Estrategias(FO)	Estrategias(DO)
<p>O1. Alta demanda de créditos y capacidad de ahorro Zonas urbanas y rurales de la ciudad.</p> <p>O2. Innovación constante en tecnología.</p> <p>O3. Presencia de organismos de cooperación para asistencia técnica y asesoría.</p> <p>O4. Alianzas estratégicas con instituciones públicas o privadas para expansión de servicios complementarios.</p> <p>O5. Participación activa de los socios de la cooperativa.</p>	<p>1. Ampliar la cobertura sectores empresariales del cantón, y permitir el crecimiento de las mismas. (F 1 – O 3, O1)</p> <p>2. Brindar capacitaciones continuas para el personal de crédito. (F4–O 4)</p> <p>3. Monitoreo permanente del cliente – seguimiento (F1, F2, F5, O2)</p> <p>4. Mejoramiento en comunicación oficial-cliente (F1, F2, F3, F5)</p> <p>5. Promoción la oferta de servicios (F5, O2, O4)</p> <p>6. Análisis técnico del riesgo crediticio (F2, F3, F4, O3)</p> <p>7. Capacitación permanente sobre sistemas y técnicas de cobranza (F2, F3, F4, O3)</p>	<p>1. Desarrollar un programa de cultura al socio (D3, D4-O3)</p> <p>2. Mejoramiento del departamento de cobranzas(D1-O4)</p> <p>3. Mejorar el proceso de concesión de créditos (D5-O4)</p> <p>4. Diagnóstico, levantamiento y estandarización de procesos y subprocesos en la gestión integral de cartera (D1, D3, O3)</p> <p>5. Automatización del sistema de riesgo (D2, D3, D4, O3)</p> <p>6. Promoción y Publicidad sobre colocaciones de créditos (D4, O1, O2, O4)</p>

Continua

Continua

Amenazas(A)	Estrategias (FA)	Estrategias (DA)
<p>A1. Afectación de zonas comerciales por efecto de desastres naturales.</p> <p>A2. Presencia de instituciones financieras dedicadas a la misma actividad e ingreso de nuevos competidores.</p> <p>A3. Modificación en las medidas económicas políticas y sociales que puede adoptar el estado.</p> <p>A4. La presencia de personas dedicadas al lavado de activos.</p> <p>A5. Alto índice de desempleo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar incentivos a socios cumplidos(F3-O3) 2. Monitoreo permanente de la Competencia para toma de decisiones estratégicas (F4, A1, A4) 3. Mantenimiento de imagen corporativa – departamental (F1, F5, A4) 4. Inversión en tecnología (F3, A1, A5) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación de un plan de estrategias para reducir la mora (D2-A1,2) 2. Maximizar la gestión de cobranzas (D1, D2, D3, A1, A4, A5) 3. Diagnóstico y aplicación de procesos al sistema integral de crédito (D1, D3, A4) 4. Automatización en el sistema de riesgo (D2, D3, A1)

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando DAQUILEMA LTDA..., matriz Guayaquil

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

3.2.7 Análisis Económico Financiero

La aplicación de herramientas financieras es conveniente, los estados financieros deben ser analizados e interpretados a través de análisis comparativos.

3.2.7.1 Análisis vertical del Balance General

Los estados financieros, para este estudio son de los años 2017-2018, los mismos que se realiza un análisis horizontal y vertical de las cuentas principales.

Balance General – Análisis Vertical

Es de gran importancia el análisis vertical en una empresa, puesto que permite establecer si posee una distribución equitativa en cada cuenta.

Estado de Pérdidas y Ganancias – Análisis Vertical

Consiste en determinar el peso proporcional que tiene cada una de las cuentas, lo cual permite conocer la distribución en cada una.

- **Balance General**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.

BALANCE GENERAL

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

ANÁLISIS VERTICAL

Código	Cuentas	Año 2016		Año 2018		Año 2018	
		\$	TOTAL	\$	TOTAL	\$	TOTAL
1	ACTIVO		100%				
11	FONDOS DISPONIBLES	1.001.193,18	20%	967.971,77	14%	979.729,56	9%
1101	CAJA	89.947,95	2%	102.834,08	1%	178.789,88	2%
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	911.245,23	18%	864.742,69	13%	795.756,08	8%
1104	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	0,00	0%	395,00	0%	5.183,60	0%
14	CARTERA DE CRÉDITOS	3.476.187,99	69%	5.131.153,37	74%	8.100.236,81	77%
1402	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	45.134,44	1%	172.972,40	3%	264.451,78	2%
140205	DE 1 A 30 DÍAS	1.365,46	0%	3.507,66	0%	8.938,61	0%
140210	DE 31 A 90 DÍAS	4.516,32	0%	9.767,07	0%	17.841,41	0%
140215	DE 91 A 180 DÍAS	6.999,49	0%	20.905,45	0%	35.368,38	0%
140220	DE 181 A 360 DÍAS	14.908,41	0%	31.513,26	0%	57.718,85	1%
140225	DE MÁS DE 360 DÍAS	17.344,76	0%	107.278,96	2%	144.584,53	1%

Continúa

Continua

1403	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO POR VENCER	0,00	0%	89.325,86	1%	74.316,86	1%
140305	DE 1 A 30 DÍAS	0,00	0%	668,52	0%	847,10	0%
140310	DE 31 A 90 DÍAS	0,00	0%	1.882,97	0%	1.946,55	0%
140315	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	0%	2.797,79	0%	3.219,35	0%
140320	DE 181 A 360 DÍAS	0,00	0%	5.854,55	0%	6.719,89	0%
140325	DE MÁS DE 360 DÍAS	0,00	0%	78.122,03	1%	61.583,97	1%
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	3.465.891,96	69%	4.964.476,44	72%	7.920.715,55	75%
140405	DE 1 A 30 DÍAS	304.968,05	6%	352.655,81	5%	543.603,50	5%
140410	DE 31 A 90 DÍAS	542.368,16	11%	639.260,05	9%	965.554,44	9%
140415	DE 91 A 180 DÍAS	625.639,71	12%	823.166,89	12%	1.434.586,50	14%
140420	DE 181 A 360 DÍAS	930.684,01	18%	1.260.475,43	18%	1.859.930,41	18%
140425	DE MÁS DE 360 DÍAS	1.062.232,03	21%	1.888.918,26	27%	3.117.040,70	29%
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	77.180,03	2%	59.751,36	1%	27.034,72	0%
142805	DE 1 A 30 DÍAS	14.338,24	0%	13.157,14	0%	9.291,44	0%
142810	DE 31 A 90 DÍAS	13.131,80	0%	9.489,14	0%	5.516,01	0%
142815	DE 91 A 180 DÍAS	13.671,24	0%	10.314,90	0%	5.640,80	0%
142820	DE 181 A 360 DÍAS	15.449,34	0%	17.970,32	0%	6.586,47	0%
142825	DE MÁS DE 360 DÍAS	20.589,41	0%	8.819,86	0%	0,00	0%
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	233.534,23	5%	136.941,75	2%	135.359,40	1%
145210	DE 31 A 90 DÍAS	15.219,57	0%	12.431,57	0%	8.308,95	0%
145215	DE 91 A 180 DÍAS	24.290,12	0%	19.174,03	0%	20.151,90	0%
145220	DE 181 A 360 DÍAS	29.853,01	1%	33.407,74	0%	24.525,56	0%
145225	DE MÁS DE 360 DÍAS	164.171,53	3%	71.928,41	1%	82.372,99	1%
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-345.552,67	-7%	-192.314,44	-3%	-321.641,50	-3%
149905	(CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO)	-345.552,67	-7%	0,00	0%	0,00	0%
149910	(CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO)	0,00	0%	-3.460,69	0%	-5.295,74	0%
149915	(CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO)	0,00	0%	-1.777,58	0%	-887,35	0%
149920	(CARTERA DE MICROCRÉDITOS)	0,00	0%	-187.076,17	-3%	-315.458,41	-3%
16	CUENTAS POR COBRAR	57.771,91	1%	84.176,34	1%	109.910,18	1%
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS	41.461,04	1%	56.004,95	1%	88.116,28	1%
160310	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	392,08	0%	893,45	0%	2.095,23	0%
160315	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO	0,00	0%	617,96	0%	541,57	0%
160320	CARTERA DE MICROCRÉDITO	41.068,96	1%	54.493,54	1%	85.479,48	1%
1614	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	0,00	0%	2.720,58	0%	0,00	0%
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	16.310,87	0%	25.450,81	0%	17.856,81	0%
1699	(PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)	0,00	0%	0,00	0%	3.937,09	0%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	517.094,39	10%	697.397,55	10%	1.331.311,55	13%
1801	TERRENOS	71.755,20	1%	234.270,00	3%	234.270,00	2%
1802	EDIFICIOS	438.066,76	9%	505.027,59	7%	1.020.749,84	10%
1803	CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO	1.000,00	0%	4.599,36	0%	0,00	0%
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	20.712,39	0%	22.760,78	0%	161.398,89	2%
1806	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	28.832,00	1%	29.313,86	0%	58.783,18	1%
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE	47.216,36	1%	47.216,36	1%	47.216,36	0%
1890	OTROS	0,00	0%	0,00	0%	6.405,65	0%

Continua

Continúa

1899	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	-90.488,32	-1%	145.790,40	-1%	-197.512,37	-1%
189905	(EDIFICIOS)	-34.273,52	-1%	-75.787,01	-1%	-107.484,89	-1%
189915	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)	-7.946,01	0%	-9.997,32	0%	-18.056,83	0%
189920	(EQUIPOS DE COMPUTACIÓN)	-14.404,45	0%	-16.698,45	0%	-32.279,61	0%
189925	(UNIDADES DE TRANSPORTE)	-13.864,34	0%	-33.307,62	0%	-39.424,14	0%
189940	(OTROS)	0,00	0%	0,00	0%	-166,90	0%
19	OTROS ACTIVOS	5.258,72	0%	7.388,89	0%	65.536,31	1%
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	1.651,77	0%	2.841,92	0%	9.664,78	0%
1905	GASTOS DIFERIDOS	1.314,13	0%	1.052,41	0%	52.061,96	0%
1906	MATERIALES, MERCADERÍAS E INSUMOS	2.292,82	0%	3.494,56	0%	3.809,57	0%
	TOTAL ACTIVO	5.057.506,19	100%	6.888.087,92	100%	10.586.724,41	100%
2	PASIVOS		100%				
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	3.887.515,03	98%	6.202.675,75	98%	9.571.740,76	98%
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	1.754.338,07	44%	2.988.059,49	47%	3.757.260,52	38%
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	2.110.018,26	53%	3.190.085,08	50%	5.790.478,06	59%
2105	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	23.158,70	1%	24.531,18	0%	24.002,18	0%
25	CUENTAS POR PAGAR	94.940,77	2%	123.361,95	2%	203.622,33	2%
2501	INTERESES POR PAGAR	86.062,03	2%	115.909,05	2%	189.480,62	2%
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	3.437,24	0%	4.183,06	0%	6.211,13	0%
2504	RETENCIONES	3.149,57	0%	807,49	0%	4.045,87	0%
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	2.291,93	0%	2.462,35	0%	3.884,71	0%
29	OTROS PASIVOS	635,86	0%	657,07	0%	1.011,28	0%
2990	OTROS	635,86	0%	657,07	0%	1.011,28	0%
	TOTAL PASIVO	3.983.091,66	100%	6.326.694,77	100%	9.776.374,37	100%
3	PATRIMONIO		100%				
31	CAPITAL SOCIAL	241.950,77	42%	283.097,99	35%	388.549,11	32%
3103	APORTES DE SOCIOS	241.950,77	42%	283.097,99	35%	388.549,11	32%
33	RESERVAS	58.613,62	10%	137.017,79	17%	388.015,87	32%
3301	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	58.613,62	10%	137.017,79	17%	388.015,87	32%
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	107.215,13	19%	115.142,38	14%	0,00	0%
3401	OTROS APORTES PATRIMONIALES	107.215,13	19%	115.142,38	14%	0,00	0%
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	0,00	0%	210.981,50	26%	210.981,50	17%
3501	SUPERÁVIT POR VALUACIÓN DE PROPIEDADES, EQUIPO Y OTROS	0,00	0%	210.981,50	26%	210.981,50	17%
36	RESULTADOS	166.909,74	29%	53.418,32	7%	230.087,90	19%
3603	UTILIDAD DEL EJERCICIO	166.909,74	29%	53.418,32	7%	230.087,90	19%
	TOTAL PATRIMONIO	574.689,26	100%	799.657,98	100%	1.217.634,38	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando DAQUILEMA LTDA., matriz Guayaquil

Elaborado por: Muyoema, L, 2019

- **Estado de Resultados**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.

ESTADO DE PÉRDIDA Y GANANCIAS

ANÁLISIS VERTICAL

Cuentas	Año 2016		Año 2018		Año 2018	
	\$	TOTAL	\$	TOTAL	\$	TOTAL
INGRESOS						
INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	772.814,30	98%	896.572,15	99%	1.452.383,69	99%
DEPÓSITOS	3.714,62	0%	2.448,61	0%	2.574,65	0%
INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CRÉDITOS	769.099,68	98%	894.123,54	98%	1.449.809,04	98%
INGRESOS POR SERVICIOS	9.214,18	1%	2.962,23	0%	1.642,63	0%
MANEJO Y COBRANZAS	8.065,58	1%	1.446,28	0%	284,98	0%
OTROS SERVICIOS	1.148,60	0%	1.515,95	0%	1.357,65	0%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	154,48	0%	1.214,00	0%	308,81	0%
OTROS	154,48	0%	1.214,00	0%	308,81	0%
OTROS INGRESOS	3.836,69	0%	8.130,20	1%	19.629,00	1%
RECUPERACIONES DE ACTIVOS	3.836,69	0%	8.130,20	1%	19.321,65	1%
OTROS	0,00	0%	0,00	0%	307,35	0%
TOTAL INGRESOS	786.019,65	100%	908.878,58	100%	1.473.964,13	100%
GASTOS						
INTERESES CAUSADOS	215.820,44	35%	346.696,72	40%	551.759,18	44%
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	215.820,44	35%	346.696,72	40%	551.759,18	44%
PROVISIONES	54.715,46	9%	88.449,75	10%	53.471,71	4%
CARTERA DE CRÉDITOS	54.715,46	9%	88.449,75	10%	53.471,71	4%
GASTOS DE OPERACIÓN	346.855,28	56%	427.043,79	49%	637.733,42	51%
GASTOS DE PERSONAL	204.918,21	33%	255.727,61	30%	351.408,70	28%
HONORARIOS	0,00	0%	9.283,67	1%	9.280,88	1%
SERVICIOS VARIOS	48.290,86	8%	46.581,23	5%	80.594,58	6%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	25.105,38	4%	38.324,75	4%	59.597,98	5%
DEPRECIACIONES	24.181,22	4%	36.807,95	4%	52.016,14	4%
AMORTIZACIONES	461,04	0%	1.836,91	0%	5.545,44	0%
OTROS GASTOS	43.898,57	7%	38.481,67	4%	79.289,70	6%
OTROS GASTOS Y PERDIDAS	1.718,73	0%	1.032,36	0%	911,92	0%
INTERESES Y COMISIONES DEVENGADOS EN EJERCICIOS ANTERIORES	1.718,73	0%	1.032,36	0%	911,92	0%
TOTAL GASTOS	619.109,91	100%	863.222,62	100%	1.243.876,23	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando DAQUILEMA LTDA..., matriz Guayaquil

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

- **Activos**

Tabla 34-3: Fondos Disponibles

CUENTAS	Año 2016		Año 2017		Año 2018	
	VALOR	PORCENTAJE	VALOR	PORCENTAJE	VALOR	PORCENTAJE
FONDOS DISPONIBLES	1.001.193,18	100%	967.971,77	100%	979.729,56	100%
CAJA	89.947,95	9%	102.834,08	11%	178.789,88	18%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Análisis

La cuenta Caja presenta valores por \$ 178.789,88 y representativa del 18%, esto significa que la cooperativa no tiene una buena liquidez para solventar gastos corrientes de la cooperativa.

La cuenta efectiva con valor de 178.789,88 y porcentaje del 18% siendo la cuenta de liquidez con un 18%, aquí se mantiene los fondos como medida de control interno.

Tabla 35-3: Cartera de créditos

CUENTAS	Año 2016		Año 2017		Año 2018	
	VALOR	PORCENTAJE	VALOR	PORCENTAJE	VALOR	PORCENTAJE
CARTERA DE CRÉDITOS	3.476.187,99	100%	5.131.153,37	100%	8.100.236,81	100%
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	45.134,44	1%	172.972,40	3%	264.451,78	3%
CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO POR VENCER	0,00	0%	89.325,86	2%	74.316,86	1%
CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	3.465.891,96	100%	4.964.476,44	97%	7.920.715,55	98%
CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	77.180,03	2%	59.751,36	1%	27.034,72	0%
CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	233.534,23	7%	136.941,75	3%	135.359,40	2%
(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-345.552,67	-10%	-192.314,44	-6%	-321.641,50	-3%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.,
Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Análisis

la cartera de crédito por vencer es de 7.920.715,55 intereses con 98% siendo esta cuenta que genera interés, seguido tenemos, la cartera de crédito de la cooperativa representa en su gran mayoría por la Cartera de microcrédito por vencer con valores de \$ 135.359,40 , y participación del 2% debido a la acogida de esa modalidad de crédito que tiene aceptación por parte de los usuarios, generando así un valor representativo de entrada de efectivo, en relación a los intereses que se cancelan por parte de los socios y que contribuyen a solventar las necesidades diarias de la organización.

- **Pasivos**

Tabla 36-3: Obligaciones con el público 2016

CUENTAS	Año 2016		Año 2017		Año 2018	
	VALOR	PORCENTAJE	VALOR	PORCENTAJE	VALOR	PORCENTAJE
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	3.887.515,03	100%	6.202.675,75	100%	9.571.740,76	100%
DEPÓSITOS A LA VISTA	1.754.338,07	45%	2.988.059,49	48%	3.757.260,52	39%
DEPÓSITOS DE AHORRO	1.718.107,52	44%	2.981.880,97	48%	3.729.901,21	39%
DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	36.230,55	1%	6.178,52	0%	27.359,31	0%
DEPÓSITOS A PLAZO	2.110.018,26	54%	3.190.085,08	51%	5.790.478,06	60%
DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	23.158,70	1%	24.531,18	0%	24.002,18	0%
DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	23.158,70	1%	24.531,18	0%	24.002,18	0%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda
Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Análisis

Depósitos a plazo presenta valores por \$ 5.790.478,06 y porcentaje del 59%, debido a que la cooperativa mantiene fondos en calidad de pólizas de acumulación por cierto tiempo establecido entre las partes, y por lo cual la entidad se compromete a devolverlos en el plazo acordado sumando con los intereses que se generen en ese transcurso de tiempo.

La cuenta que le sigue es Depósitos a la vista presenta valores por \$ 3.757.260,52 y porcentaje del 38% en relación a los pagos que se debe realizar cuando el socio así lo disponga, ya que se tratan de fondos ajenos a la entidad, incidiendo en que la cooperativa debe tener suficientes recursos para solventar posibles salidas agresivas al capital.

Depósitos restringidos hace referencia a obligaciones por concepto de depósitos realizados a la cooperativa y que por alguna situación interna se han bloqueado hasta solventar su situación y por lo tanto no se hace efectivo, la cooperativa debe estar en capacidad absoluta de poder solventar dichos problemas.

Tabla 37-3: Capital social

CUENTAS	Año 2016		Año 2017		Año 2018	
	VALOR	PORCENTAJE	VALOR	PORCENTAJE	VALOR	PORCENTAJE
CAPITAL SOCIAL	241.950,77	100%	283.097,99	100%	388.549,11	100%
APORTES DE SOCIOS	241.950,77	100%	283.097,99	100%	388.549,11	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Análisis

Dentro del capital social están las aportaciones de los socios con el 100% de participación, tiene el valor monetario de \$ 388.549,11 y son originadas del aporte inicial y de aumentos de capital que están debidamente reglamentados por el estatuto de la cooperativa, estos valores son los que se los conoce como el financiamiento interno de la organización.

Tabla 38-3: Resultado 2016-1017-1018

Cuentas	Año 2016		Año 2017		Año 2018	
	VALOR	PORCENTAJE	VALOR	PORCENTAJE	VALOR	PORCENTAJE
RESULTADOS	166.909,74	100%	53.418,32	100%	230.087,90	100%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	166.909,74	100%	53.418,32	100%	230.087,90	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema LTDA.

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Análisis

Para el año 2018 la cooperativa cierra con pérdida en el ejercicio con un valor de \$ 230.087,90, incrementando económicamente a la cooperativa.

3.2.7.2 Análisis Horizontal

Balance General – Análisis Horizontal

Es un examen dinámico en el que se busca determinar la variación absoluta y relativa que haya sufrido cada partida de los estados financieros en un período respecto al otro.

Estado de Resultados – Análisis Horizontal

De acuerdo a los balances del año 2017-2018, proporcionados por la cooperativa, se procede a realizar el análisis horizontal con el propósito de determinar si la cooperativa está progresando de acuerdo a sus objetivos y metas.

- **Balance General**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.
BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 - 2018
ANÁLISIS HORIZONTAL**

Cuentas	AÑOS						
	AÑO 2016	VARIACIONES		AÑO 2017	VARIACIONES		AÑO 2018
	\$	ABSOLUTOS	RELATIVOS	\$	ABSOLUTOS	RELATIVOS	\$
ACTIVO							
FONDOS DISPONIBLES	1.001.193,18	-33.221,41	-3,32%	967.971,77	11.757,79	1,21%	979.729,56
CAJA	89.947,95	12.886,13	14,33%	102.834,08	75.955,80	73,86%	178.789,88
EFFECTIVO	89.947,95	12.886,13	14,33%	102.834,08	75.955,80	73,86%	178.789,88
BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	911.245,23	-36.502,54	-5,10%	864.742,69	-68.986,61	-7,98%	795.756,08
BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	911.245,23	-36.502,54	-5,10%	864.742,69	-68.986,61	-7,98%	795.756,08
EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	0,00	395,00	0,00%	395,00	4.788,60	1212,30%	5.183,60
CARTERA DE CRÉDITOS	3.476.187,99	1.654.965,38	47,61%	5.131.153,37	2.969.083,44	57,86%	8.100.236,81
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	45.134,44	127.837,96	283,24%	172.972,40	91.479,38	52,89%	264.451,78
CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO POR VENCER	0,00	89.325,86	0,00%	89.325,86	-15.009,00	-16,80%	74.316,86
CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	3.465.891,96	1.498.584,48	43,24%	4.964.476,44	2.956.239,11	59,55%	7.920.715,55
CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	77.180,03	-17.428,67	-12,58%	59.751,36	-32.716,64	-54,75%	27.034,72
CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	233.534,23	-96.592,48	-31,36%	136.941,75	-1.582,35	-1,16%	135.359,40

Continúa

Continúa

(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-345.552,67	53.238,23	-15,41%	-192.314,44	-19.327,06	10,03%	-321.641,50
(CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO)	-345.552,67	345.552,67	100,00%	0,00	0,00	0,00%	0,00
CUENTAS POR COBRAR	57.771,91	26.404,43	45,70%	84.176,34	25.733,84	30,57%	109.910,18
INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS	41.461,04	14.543,91	35,08%	56.004,95	32.111,33	57,34%	88.116,28
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	392,08	501,37	127,87%	893,45	1.201,78	134,51%	2.095,23
CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO	0,00	617,96	0,00%	617,96	-76,39	-12,36%	541,57
CARTERA DE MICROCRÉDITO	41.068,96	13.424,58	32,69%	54.493,54	30.985,94	56,86%	85.479,48
PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	0,00	2.720,58	0,00%	2.720,58	-1.720,58	-100,00%	0,00
CUENTAS POR COBRAR VARIAS	16.310,87	9.139,94	56,04%	25.450,81	-7.594,00	-19,84%	17.856,81
OTRAS	16.310,87	9.139,94	56,04%	25.450,81	-7.594,00	-19,84%	17.856,81
(PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)	0,00	0,00	0,00%	0,00	3.937,09	0,00%	3.937,09
PROPIEDADES Y EQUIPO	517.094,39	180.303,16	34,87%	697.397,55	633.914,00	90,90%	1.331.311,55
TERRENOS	71.755,20	162.514,80	226,49%	234.270,00	0,00	0,00%	234.270,00
EDIFICIOS	438.066,76	66.960,83	15,29%	505.027,59	515.722,25	102,12%	1.020.749,84
CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO	1.000,00	3.599,36	359,94%	4.599,36	-3.599,36	-100,00%	0,00
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	20.712,39	2.048,39	9,89%	22.760,78	138.638,11	609,11%	161.398,89
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	20.712,39	2.048,39	9,89%	22.760,78	138.638,11	609,11%	161.398,89
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	28.832,00	481,86	1,67%	29.313,86	29.469,32	100,53%	58.783,18
UNIDADES DE TRANSPORTE	47.216,36	0,00	0,00%	47.216,36	0,00	0,00%	47.216,36
OTROS	0,00	0,00	0,00%	0,00	6.405,65	0,00%	6.405,65
OTROS	0,00	0,00	0,00%	0,00	6.405,65	0,00%	6.405,65
(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	-90.488,32	-55.302,08	61,12%	-145.790,40	-51.721,97	35,48%	-197.512,37
(EDIFICIOS)	-34.273,52	-31.513,49	121,12%	-75.787,01	-31.697,88	41,82%	-107.484,89
(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)	-7.946,01	-1.051,31	25,82%	-9.997,32	-8.059,51	80,62%	-18.056,83
(EQUIPOS DE COMPUTACIÓN)	-14.404,45	-1.294,00	9,40%	-16.698,45	-5.581,16	20,90%	-32.279,61
(UNIDADES DE TRANSPORTE)	-13.864,34	-9.443,28	39,57%	-33.307,62	-6.116,52	18,36%	-39.424,14
(OTROS)	0,00	0,00	0,00%	0,00	-166,90	0,00%	-166,90
OTROS ACTIVOS	5.258,72	2.130,17	40,51%	7.388,89	58.147,42	786,96%	65.536,31
GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	1.651,77	1.190,15	72,05%	2.841,92	6.822,86	240,08%	9.664,78
ANTICIPOS A TERCEROS	0,00	0,00	0,00%	0,00	7.500,00	0,00%	7.500,00
OTROS	1.651,77	117,65	7,12%	1.769,42	395,36	22,34%	2.164,78
GASTOS DIFERIDOS	1.314,13	-161,72	-19,92%	1.052,41	51.009,55	4846,93%	52.061,96
GASTOS DE INSTALACIÓN	8.782,98	0,00	0,00%	8.782,98	51.414,19	585,38%	60.197,17
PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	11.093,74	487,20	4,39%	11.580,94	5.140,80	44,39%	16.721,74
GASTOS DE ADECUACIÓN	18.183,91	0,00	0,00%	18.183,91	0,00	0,00%	18.183,91
(AMORTIZACIÓN ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS)	-36.746,50	-748,92	2,04%	-37.495,42	-5.545,44	14,79%	-33.040,86
MATERIALES, MERCADERÍAS E INSUMOS	2.292,82	1.201,74	52,41%	3.494,56	315,01	9,01%	3.809,57
PROVEEDURÍA	2.292,82	1.201,74	52,41%	3.494,56	315,01	9,01%	3.809,57
TOTAL ACTIVO	5.057.506,19	1.830.581,73	36,20%	6.888.087,92	3.698.636,49	53,70%	10.586.724,41
PASIVOS							
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	3.887.515,03	2.315.160,72	59,55%	6.202.675,75	3.369.065,01	54,32%	9.571.740,76

Continúa

Continúa

DEPÓSITOS A LA VISTA	1.754.338,07	1.233.721,42	70,32%	2.988.059,49	769.201,03	25,74%	3.757.260,52
DEPÓSITOS DE AHORRO	1.718.107,52	1.263.773,45	73,56%	2.981.880,97	748.020,24	25,09%	3.729.901,21
DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	36.230,55	-30.052,03	82,95%	6.178,52	21.180,79	342,81%	27.359,31
DEPÓSITOS A PLAZO	2.110.018,26	1.080.066,82	51,19%	3.190.085,08	2.600.392,98	81,51%	5.790.478,06
DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	23.158,70	1.372,48	5,93%	24.531,18	-529,00	-1,16%	24.002,18
CUENTAS POR PAGAR	94.940,77	28.421,18	29,94%	123.361,95	80.260,38	65,06%	203.622,33
INTERESES POR PAGAR	86.062,03	29.847,02	34,68%	115.909,05	73.571,57	63,47%	189.480,62
DEPÓSITOS A PLAZO	86.062,03	29.847,02	34,68%	115.909,05	73.571,57	63,47%	189.480,62
OBLIGACIONES PATRONALES	3.437,24	745,82	21,70%	4.183,06	2.028,07	48,48%	6.211,13
APORTES AL IESS	3.437,24	745,82	21,70%	4.183,06	2.028,07	48,48%	6.211,13
RETENCIONES	3.149,57	-1.342,08	74,36%	807,49	3.238,38	401,04%	4.045,87
RETENCIONES FISCALES	3.149,57	-1.342,08	74,36%	807,49	3.238,38	401,04%	4.045,87
CUENTAS POR PAGAR VARIAS	2.291,93	170,42	7,44%	2.462,35	1.422,36	57,76%	3.884,71
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	2.291,93	170,42	7,44%	2.462,35	1.422,36	57,76%	3.884,71
OTROS PASIVOS	635,86	21,21	3,34%	657,07	354,21	53,91%	1.011,28
OTROS	635,86	21,21	3,34%	657,07	354,21	53,91%	1.011,28
SOBRANTES DE CAJA	635,86	21,21	3,34%	657,07	354,21	53,91%	1.011,28
PATRIMONIO							
CAPITAL SOCIAL	241.950,77	41.147,22	17,01%	283.097,99	105.451,12	37,25%	388.549,11
APORTES DE SOCIOS	241.950,77	41.147,22	17,01%	283.097,99	105.451,12	37,25%	388.549,11
CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	240.091,77	41.147,22	17,14%	281.238,99	105.451,12	37,50%	386.690,11
CERTIFICADOS DE APORTACIÓN (INACT)	1.859,00	0,00	0,00%	1.859,00	0,00	0,00%	1.859,00
RESERVAS	58.613,62	78.404,17	133,76%	137.017,79	250.998,08	183,19%	388.015,87
FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	58.613,62	78.404,17	133,76%	137.017,79	250.998,08	183,19%	388.015,87
RESERVA LEGAL IRREPARTIBLE	58.613,62	78.404,17	133,76%	137.017,79	250.998,08	183,19%	388.015,87
OTROS APORTES PATRIMONIALES	107.215,13	7.927,25	7,39%	115.142,38	115.142,38	100,00%	0,00
OTROS APORTES PATRIMONIALES	107.215,13	7.927,25	7,39%	115.142,38	115.142,38	100,00%	0,00
APORTE PATRIMONIAL	67.894,34	7.927,25	11,68%	75.821,59	-75.821,59	100,00%	0,00
OTROS APORTES PATRIMONIALES	39.320,79	0,00	0,00%	39.320,79	-39.320,79	100,00%	0,00
SUPERÁVIT POR VALUACIONES	0,00	210.981,50	0,00%	210.981,50	0,00	0,00%	210.981,50
SUPERÁVIT POR VALUACIÓN DE PROPIEDADES, EQUIPO Y OTROS	0,00	210.981,50	0,00%	210.981,50	0,00	0,00%	210.981,50
SUPERÁVIT POR VALUACIÓN DE PROPIEDADES, EQUIPO Y OTROS	0,00	210.981,50	0,00%	210.981,50	0,00	0,00%	210.981,50
RESULTADOS	166.909,74	113.491,42	68,00%	53.418,32	176.669,58	330,73%	230.087,90
UTILIDAD DEL EJERCICIO	166.909,74	113.491,42	68,00%	53.418,32	176.669,58	330,73%	230.087,90
TOTAL PATRIMONIO	574.689,26	224.968,72	39,15%	799.657,98	417.976,40	52,27%	1.217.634,38

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema LTDA.,

Elaborad por: Muyolema, L, 2019

- Estado de Resultados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 - 2018
ANÁLISIS HORIZONTAL

Cuentas	AÑOS						
	AÑO 2016	VARIACIONES		AÑO 2017	VARIACIONES		AÑO 2018
	\$	ABSOLUTOS	RELATIVOS	\$	ABSOLUTOS	RELATIVOS	\$
INGRESOS							
INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	772.814,30	123.757,85	16,01%	896.572,15	555.811,54	61,99%	1.452.383,69
DEPÓSITOS	3.714,62	-1.266,01	-34,08%	2.448,61	126,04	5%	2.574,65
INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CRÉDITOS	769.099,68	125.023,86	16,26%	894.123,54	555.685,50	62%	1.449.809,04
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	2.319,53	6.361,58	274,26%	8.681,11	27.996,86	323%	36.677,97
CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO	0,00	1.236,70	0,00%	1.236,70	7.647,54	618%	8.884,24
CARTERA DE MICROCRÉDITO	751.484,67	108.482,42	14,44%	859.967,09	513.584,04	60%	1.373.551,13
DE MORA	15.295,48	8.943,16	58,47%	24.238,64	6.457,06	27%	30.695,70
INGRESOS POR SERVICIOS	9.214,18	-6.251,95	-67,85%	2.962,23	-1.319,60	-35%	1.642,63
MANEJO Y COBRANZAS	8.065,58	-6.619,30	-82,07%	1.446,28	-1.161,30	-80%	284,98
NOTIFICACIONES	7.919,93	-6.765,68	-85,43%	1.154,25	-1.154,25	-100%	0,00
RECARGO ATRASADO 15 DÍAS	145,65	146,38	100,50%	292,03	-7,05	-1%	284,98
OTROS SERVICIOS	1.148,60	367,35	31,98%	1.515,95	-158,30	-10%	1.357,65
TARIFADOS CON COSTO MÁXIMO	1.148,60	367,35	31,98%	1.515,95	-158,30	-10%	1.357,65
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	154,48	1.059,52	685,86%	1.214,00	-905,19	-75%	308,81
OTROS	154,48	1.059,52	685,86%	1.214,00	-905,19	-75%	308,81
SERVICIOS NO FINANCIEROS	154,48	1.059,52	685,86%	1.214,00	-905,19	-75%	308,81
OTROS INGRESOS	3.836,69	4.293,51	111,91%	8.130,20	11.498,80	141%	19.629,00
RECUPERACIONES DE ACTIVOS	3.836,69	4.293,51	111,91%	8.130,20	11.191,45	138%	19.321,65
DE ACTIVOS CASTIGADOS	0,00	7.762,36	0,00%	7.762,36	2.445,43	32%	10.207,79
REVISIÓN DE PROVISIONES	0,00	0,00	0,00%	0,00	56,09	0%	56,09
INTERESES Y COMISIONES DE EJERCICIOS ANTERIORES	3.836,69	4.293,51	111,91%	8.130,20	927,57	11%	9.057,77
OTROS	0,00	0,00	0,00%	0,00	307,35	0%	307,35
COMISIONES	0,00	0,00	0,00%	0,00	307,35	0%	307,35
TOTAL INGRESOS	786.019,65	122.858,93	15,63%	908.878,58	565.085,55	62%	1.473.964,13
GASTOS							
INTERESES CAUSADOS	215.820,44	130.876,28	60,64%	346.696,72	205.062,46	59%	551.759,18
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	215.820,44	130.876,28	60,64%	346.696,72	205.062,46	59%	551.759,18
DEPÓSITOS DE AHORRO	43.172,04	23.505,57	54,45%	66.677,61	39.398,21	59%	106.075,82
DEPÓSITOS A PLAZO	172.648,40	107.370,71	62,19%	280.019,11	165.664,25	59%	445.683,36
PROVISIONES	54.715,46	33.734,29	61,65%	88.449,75	-34.978,04	-30%	53.471,71
CARTERA DE CRÉDITOS	54.715,46	33.734,29	61,65%	88.449,75	-34.978,04	-30%	53.471,71

Continua

Continua

CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	0,00	2.795,84	0,00%	2.795,84	-960,79	-34%	1.835,05
CRÉDITO INMOBILIARIO	0,00	1.777,58	0,00%	1.777,58	-1.772,26	-100%	5,32
MICROCRÉDITO	54.715,46	29.160,87	53,30%	83.876,33	-32.244,99	-38%	51.631,34
GASTOS DE OPERACIÓN	346.855,28	80.188,51	23,12%	427.043,79	210.689,63	49%	637.733,42
GASTOS DE PERSONAL	204.918,21	50.809,40	24,79%	255.727,61	95.681,09	37%	351.408,70
REMUNERACIONES MENSUALES	150.769,11	23.835,11	15,81%	174.604,22	-83.376,30	-38%	91.227,92
BENEFICIOS SOCIALES	17.954,83	6.647,73	37,02%	24.602,56	4.700,03	19%	29.302,59
APORTES AL IEES	18.252,45	2.962,02	16,23%	21.214,47	7.825,42	37%	29.039,89
FONDO DE RESERVA IEES	12.325,78	13,43	0,11%	12.339,21	4.208,75	34%	16.547,96
OTROS	5.616,04	17.351,11	308,96%	22.967,15	162.323,19	707%	185.290,34
HONORARIOS	0,00	9.283,67	0,00%	9.283,67	-1,79	0%	9.280,88
HONORARIOS PROFESIONALES	0,00	9.283,67	0,00%	9.283,67	-1,79	0%	9.280,88
SERVICIOS VARIOS	48.290,86	-1.709,63	-3,54%	46.581,23	34.013,35	73%	80.594,58
MOVILIZACIÓN, FLETES Y EMBALAJES	109,80	-15,55	-14,16%	94,25	64,39	68%	158,64
SERVICIOS DE GUARDIANÍA	16.975,00	1.126,00	6,63%	18.101,00	-3.872,52	-11%	14.228,48
PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	13.055,12	-3.830,98	-19,34%	9.224,14	28.151,43	305%	37.375,57
SERVICIOS BÁSICOS	8.502,39	-1.069,54	-14,34%	6.432,85	5.155,04	80%	11.587,89
SEGUROS	3.672,46	2.631,63	71,66%	6.304,09	745,05	12%	7.049,14
ARRENDAMIENTOS	276,00	4,00	1,45%	280,00	2.800,00	1000%	3.080,00
OTROS SERVICIOS	5.700,09	444,81	7,80%	6.144,90	969,96	16%	7.114,86
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	25.105,38	13.219,37	52,66%	38.324,75	21.273,23	56%	59.597,98
IMPUESTOS MUNICIPALES	3.198,95	2.129,37	66,56%	5.328,32	-971,95	-18%	4.356,37
APORTES A LA SEPS	0,00	0,00	0,00%	0,00	3.419,26	0%	3.419,26
APORTES AL COSEDE POR PRIMA FIJA	21.079,53	11.788,65	55,92%	32.868,18	18.954,17	58%	51.822,35
MULTAS Y OTRAS SANCIONES	464,81	-364,81	-100,00%	0,00	0,00	0%	0,00
IMPUESTO Y APORTACIONES OTROS ORGANISMOS E INSTITUCIONES	362,09	-133,84	-64,58%	128,25	-128,25	-100%	0,00
DEPRECIACIONES	24.181,22	12.626,73	52,22%	36.807,95	15.208,19	41%	52.016,14
EDIFICIOS	10.383,68	12.635,68	121,69%	23.019,36	8.678,52	38%	31.697,88
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	2.008,19	43,12	2,15%	2.051,31	5.995,02	292%	8.046,33
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	2.657,76	-363,76	-13,69%	2.294,00	3.594,51	157%	5.888,51
UNIDADES DE TRANSPORTE	9.131,59	311,69	3,41%	9.443,28	-3.326,76	-35%	6.116,52
OTROS	0,00	0,00	0,00%	0,00	266,90	0%	266,90
AMORTIZACIONES	461,04	1.375,87	298,43%	1.836,91	3.708,53	202%	5.545,44
GASTOS DE INSTALACIÓN	0,00	0,00	0,00%	0,00	4.284,50	0%	4.284,50
PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	461,04	1.375,87	298,43%	1.836,91	-575,97	-31%	1.260,94
OTROS GASTOS	43.898,57	-5.416,90	-12,34%	38.481,67	40.808,03	106%	79.289,70
OTROS GASTOS Y PERDIDAS	1.718,73	-686,37	-39,93%	1.032,36	-120,44	-12%	911,92
INTERESES Y COMISIONES DEVENGADOS EN EJERCICIOS ANTERIORES	1.718,73	-686,37	-39,93%	1.032,36	-120,44	-12%	911,92
INTERESES Y COMISIONES DEVENGADOS	1.718,73	-686,37	-39,93%	1.032,36	-120,44	-12%	911,92
TOTAL GASTOS	619.109,91	244.112,71	39,43%	863.222,62	380.653,61	44%	1.243.876,23

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Elaborad por: Muyolema, L, , 201

Análisis

La cuenta caja presenta un decremento del 73,86%, y valor de \$ 75.955,80 debido a que no se ha colocado eficientemente el dinero de la cooperativa. La cuenta bancos y otras instituciones financieras tuvo un incremento de 1,21% cantidad de \$ 11.757,79, en razón que en esta cuenta se depositan los valores disponibles como medida de seguridad en efectos de cobro inmediato aumenta su valor monetario en \$ 75.955,80 con porcentaje de 73,86%, debido a que se han receptado mayores cheques que no son en sí dinero que se pueda considerar de disponibilidad inmediata.

En cuanto a los créditos concedidos existen algunas variaciones, entre las que se resaltan por su valor monetario las siguientes la cartera de crédito de consumo prioritario se incrementa en el 52,89% y valor de 91.479,38, debido a las aceptaciones favorables de este producto financiero y a las facilidades en su concesión, la cartera de microcrédito por vencer se disminuye en un 59,55% lo que significa que se han cobrado de forma eficiente y se están colocando más créditos de este tipo, la cartera de microcrédito vencida se incrementa en el -1,16% siendo un factor negativo para la cooperativa ya que son aquellos créditos que no se están pagando a tiempo.

Los depósitos a la vista incremento su valor en \$ 769.201,03 representado en 25,74% debido a que los socios tienen más confianza en dicha cooperativa, Depósitos a plazo también tuvo un incremento de 81,51% y depósitos restringidos tuvo una disminución del -1,16% es decir que no existen obligaciones bloqueadas. El capital de los socios fundadores se ha incrementado en 37,25% valor de \$ 105.451,12 debido a que existió pérdida en el año 2016, por no tomar decisiones apropiadas para el bien de la cooperativa, la cuenta utilidad del ejercicio tiene un incremento de 100% valor de 33,73%, y tiene una ganancia de \$ 176.669,58.

3.2.7.3 Análisis de la cartera de créditos

Cartera de crédito: es el total de la cartera de créditos de la cooperativa de ahora y crédito reduciendo la provisión de los créditos incobrables.

Tabla 39-3: Cartera de créditos

AÑOS	CARTERA DE CREDITOS	Porcentaje
2016	\$3.130.635,32	62%
2017	\$4.838.838,93	70%
2018	\$7.778.595,31	74%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema LTDA.,

Elaborad por: Muyolema, L, 2019

3.2.7.4 Indicadores Financieros

Análisis

La cartera de crédito de la cooperativa, durante estos últimos tres años ha tenido un incremento, es así que en el año 2016 tenemos un valor de \$3.130.635,32, al año 2017 tenemos un incremento a \$4.838.838,93, y para el año 2018 un decrecimiento a \$7.778.595,31, esto indica la disminución en la demanda de créditos que tiene la entidad respecto al portafolio de productos que ofrece.

Tabla 40-3: Cartera Improductiva

Cartera Improductiva	Año	Fórmula	Porcentaj e
Cartera Vencida + Cartera que no Devenga Interés/ Total de Cartera	2017	$(24.238,64 + 59.751,36 / 5.131.153,37)$	1,16%
	2018	$(30.695,70 + 27.034,72 / 8.100.236,81)$	1%

Fuente: Estados Financieros 2017-1018

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

La Cartera Improductiva en el año 2017 muestra una cartera improductiva de 1,16% en comparación al año 2018 que es de 1% mediante el análisis se puede evidenciar que la cooperativa de ahorro y crédito no genera ingresos y esto se desarrolla de acuerdo con los montos de créditos declarados incobrables que han caído en severa morosidad y por lo tanto la institución no recibe intereses.

Tabla 41-3: Morosidad

Morosidad	Año	Fórmula	Porcentaje
Cartera Vencida + Cartera de Créditos que no Devenga Interés / Total de Cartera - Provisiones para Créditos Incobrables	2017	$(24.238,64 + 59.751,36 / 5.131.153,37 - 15.450,81)$	1,18%
	2018	$(30.695,70 + 27.034,72 / 8.100.236,81 - 17.856,81)$	1%

Fuente: Estados Financieros 2017-1018

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

La Morosidad para el año 2017 es de 1,18% en comparación al año 2018 1% esto se refiere al total de la Cartera de Crédito sin deducir la provisión para créditos incobrables.

Provisión para créditos incobrables

Tabla 42-3: Provisión

Provisiones para créditos incobrables	Año	Fórmula	Porcentaje
Provisiones para créditos incobrables / Total de Cartera de créditos	2017	$(-192.314,44) / \$5.131.153,37$	-5,70%
	2018	$(-321.641,50) / \$8.100.236,81$	-3,97%

Fuente: Estados Financieros 2017-1018

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Análisis

El porcentaje aplicado como medida contra posibles cuentas incobrables de los créditos concedidos alcanza el 5,70% en el 2017 y 3,97% para el año 2018 del total de la cartera de crédito.

- **Eficiencia**

Rentabilidad sobre el patrimonio

Tabla 43-3: Rentabilidad sobre patrimonio

		Año	Fórmula	Porcentaje
ROE	Resultados / Patrimonio	2017	$53.418,32 / 283.097,99$	19%
		2018	$230.087,90 / 388.549,11$	59%

ROA	Resultados / Activo Total	2017	$53.418,32 / 6.888.087,92$	1%
		2018	$230.087,90 / 10.586.724,41$	2%

ROC	Utilidad o Perdida del ejercicio / Cartera Total Año	2017	$53.418,32 / \$5.131.153,37$	0,01%
		2018	$230.087,90 / \$8.100.236,81$	0,03%

Fuente: Estados Financieros 2017-1018

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Análisis

El ROE mide la rentabilidad que obtienen los accionistas de los fondos invertidos en la cooperativa, es decir la capacidad de remunerar a sus accionistas. Para el año 2017 la cooperativa recupera un 19% y para el año 2018 este indicador es de 59% lo que significa que los recursos de las acciones han sido utilizados de forma eficiente es decir están siendo recuperados. EL **ROA** Mide la rentabilidad sobre el activo total. El beneficio generado por el activo de la cooperativa para el año 2017 es del 1% y para el año 2018 es de 2% es decir que para este año ha generado beneficios el activo total para la institución. Un valor alto significa una situación más próspera para la institución mostrando un rendimiento. sobre la cartera (ROC) proporciona información de cuanto representa las utilidades en relación a la cartera total generada en el año 2017 y 2018 como se puede evidenciar en el tabal anterior

- **Razones de liquidez**

La liquidez significa, en qué condiciones se encuentra económicamente la cooperativa para afrontar deudas contraídas con sus socios y terceros.

Tabla 44-3: Liquidez

Liquidez	Año	Formula	Porcentaje
Fondos disponibles/Captaciones	2017	$979.729,56/908.878,58$	108%
	2018	$967.971,77/1.473.964,13$	66%

Fuente: Estados Financieros 2017-1018

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Análisis

La liquidez que tiene la cooperativa en el año 2017 es del 108% y para el año 2018 tiene un incremento de 66%, es decir que se ha recaudado dinero en un porcentaje considerable para poder enfrentar obligaciones con terceros.

Liquidez ampliada

Tabla 45-3: Liquidez ampliada

Liquidez ampliada	Año	Formula	Porcentaje
(Fondos Disponibles + Inversiones) / Depósitos de Corto Plazo	2017	$(979.729,56+0)/3.190.085,08$	31%
	2018	$(967.971,77+0)/5.790.478,06$	17%

Fuente: Estados Financieros 2017-1018

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Análisis

El índice de liquidez ampliada que representa la cooperativa es del 31% en el 2017 y 17% en el 2018, siendo menor que el 50% por lo que la cooperativa no está cumpliendo satisfactoriamente con este índice.

- **Solvencia patrimonial**

Tabla 46-3: Razón de autonomía

Razón de autonomía	Año	Formula	Porcentaje
Patrimonio / Activos totales	2017	799.657,98/6.888.087,92	12%
	2018	1.217.634,38/10.586.724,41	12%

Fuente: Estados Financieros 2017-1018

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Análisis

Este indicador mide la relación entre la utilización del endeudamiento como mecanismo de financiación y la utilización de los fondos de los propietarios. La posibilidad de la cooperativa de financiarse con capital propio es del 12% en el año 2017 y del 12% para el año 2018

3.2.8 Análisis general de los índices de liquidez

Tabla 47-3: Análisis de los indicadores

Cuenta	Cantidad				Variación en %
	Año 2016	Porcentaje	Año 2017	Porcentaje	
Activo	5.057.506,19	36,20%	6.888.087,92	53,70%	17,50%
Pasivo	3.983.091,66	58,84%	6.326.694,77	54,53%	-3,31%
Patrimonio	574.689,26	39,15%	799.657,98	52,27%	13,12%
Ingresos	786.019,65	15,63%	565.085,55	62%	46,37%
Egresos	619.109,91	39,43%	863.222,62	44%	4,57%
Cartera de créditos	3.476.187,99	69%	5.131.153,37	74%	5,00%
Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	45.134,44	1%	172.972,40	3%	2,00%
Cartera de crédito inmobiliario por vencer	0,00	0%	89.325,86	1%	1,00%
Cartera de microcrédito por vencer	3.465.891,96	69%	4.964.476,44	72%	3,00%
Cartera de microcrédito que no devenga intereses	77.180,03	2%	59.751,36	1%	-1,00%
Cartera de microcrédito vencida	233.534,23	5%	136.941,75	2%	-3,00%
(Provisiones para créditos incobrables)	-345.552,67	-7%	-192.314,44	-3%	3,00%

Fuente: Estados Financieros 2017-1018

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Femado Daquilema registró un total de activo de \$ 5.057.506,19 año 2016 con un porcentaje de 36,20 en comparación al año 2017 \$6.888.087,92 con un porcentaje de 53,70% y una varios de 17,50%, en pasivo ene año 2017 con una cantidad de \$3.983.091,66 con un porcentaje de 58,84, en el año 2017 muestra una cantidad de 6.326.694,77 un porcentaje de 54,53% con una disminución de -3,31%, patrimonio nos muestra una cantidad de \$574.689,26 para el año 2016 con un porcentaje de 39,15% en el año 2017 una cantidad de \$799.657,98 con un porcentaje de 52,27% mostrando una variación de 13,12% los ingresos de la cooperativa son 786.019,65 ene l año 2016 con un porcentaje de 15,63% y el año 2017 una cantidad de \$565.085,55 con un porcentaje de 62% y un variación de 46,37%, los egresos en el año 216 so de 619.109,91 con un porcentaje de 39,43% en comparación al año 2017 que existe una cantidad de \$863.222,62 con un porcentaje de 44% y una variación de 4,57%, un ves determinado y analizado se puede decir que la cooperativa mantiene una cartera de créditos de \$3.476.187,99 con un porcentaje de 69% en el año 216 y en el año 2017 de \$ 5.131.153,37 con un porcentaje de 74% y un incremento de 5%

Por tal motivo es importante realizar el análisis financiero ya permite determinar el grado de satisfacción que tiene la situación financiera y la capacidad de cubrir sus deudas en el corto y largo plazo y si las utilidades son buenas a raíz del capital invertido en ella. Ayuda a los gerentes a determinar si las decisiones tomadas anticipadamente fueron apropiadas en las inversiones futuras.

La entidad hasta el momento cuenta con una calificación tipo A+ y busca con el tiempo disponer de una mejor calificación de acuerdo con sus estrategias y sus objetivos que se cumplan con el más mínimo riesgo. La cooperativa de ahorro y créditos cuenta con estudios sobre la calificación del riesgo, pero en s totalidad toca disminuir y llegar la cartera de crédito a cero

Tabla 48-3: Estructura y análisis de la cartera de créditos

Cartera por Vencer	Cartera que no Devenga Interés	Cartera Vencida	Cartera Castigada
Se refiere a la cartera sana o productiva cuyas operaciones se encuentran al día.	Se refiere a la cartera que por mantener valores, cuotas o dividendos vencidos, no generan intereses.	Corresponde a la cartera de créditos improductiva que no está siendo cancelada en los plazos establecidos	Es aquella que las instituciones Financieras ya han provisionada el 100%, esperando a que parte de ella sea pagada de una u otra forma ,por lo cual nuevamente empiezan a llamar , a enviar gestores de cobranza a los domicilios de los deudores , a los trabajos a las direcciones de familiares con la finalidad de recuperar dicha cartera.

Fuente: Estados Financieros 2017-1018

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

3.2.9 Desarrollo de la propuesta: formulación de estrategias

3.2.9.1 Objetivos estratégicos

La definición de los Objetivos y sus respectivas Estrategias se sustenta en el análisis FODA, los resultados del análisis financiero y la identificación de las expectativas y demandas de los clientes internos y externos.

3.2.9.2 Análisis del Proceso de Crediticio

Uno de los retos a los que se enfrenta cualquier tipo de Institución Financiera como también lo es para la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Fernando Daquilema Ltda., es contar con suficiente liquidez, crecer en rentabilidad y utilizar adecuadamente los recursos con los que cuenta la entidad, por lo cual es imprescindible que se administre de manera apropiada el capital de trabajo con el que cuenta, es por eso que debe existir políticas, procedimientos, normas que logren controlar el proceso de crédito, todos estos pasos deben ser claros, precisos de manera que se definan criterios modos para evaluar, asumir, calificar, controlar con el fin de mitigar el riesgo crediticio.

Por lo cual se detallará a continuación el proceso crediticio que está llevando la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Fernando Daquilema Ltda.

3.2.9.3 Procedimientos para el otorgamiento de créditos

Contacto con el cliente

Documentación

Responsable Principal: Oficial de Crédito

Responsable Secundario: Gerente General Socio solicitante:

- El formato de crédito se entregará solo de manera impresa en la cooperativa, en caso de dudas debe acercarse a información.

Oficial de Crédito

- Proporcionará información sobre los créditos, sus condiciones en relación a su actividad económica, forma de pago y de más preguntas que realice el cliente.
- Dar a conocer los solicitantes o socio el tipo de garantías a las que debe incurrir con la información necesaria del o los garantes.

Entregar a los solicitantes los formatos de solicitud de crédito y demás requisitos:

- Copia de cédula y papeleta de votación.
- Carta de pago de luz, agua o teléfono de los últimos tres meses como máximo.
- Copia de escritura de terreno en caso de garantía
- Una foto tamaño carnet
- Copia de libreta de ahorros.

ANÁLISIS DE LA SOLICITUD.

Responsable Principal: Oficial de Crédito

Responsable Secundario: Gerente General

Atribuciones

- Debe evaluar varios indicadores como:
- Estabilidad laboral.
- Experiencia crediticia con cooperativas.
- Referencias de créditos de otras instituciones.

Se realiza un estudio de:

- Relacionamiento de los ingresos totales y los gastos en los que incurre el socio.
- Ingresos familiares, es decir: sueldos, alquileres, bonificaciones.

Inspección de crédito.

- Realizar la verificación de forma independiente, recopilando mayor información de manera directa.
- Entrega de informa a oficial de crédito.

Oficial de créditos.

- Se evalúa el informe de la central de riesgo.
- Se evalúa la capacidad de pago que tiene el titular de la deuda y el o los garantes.
- Se llena una hoja de evaluación de la calificación del socio.
- Las carpetas que han cumplido con los requisitos deben pasar a gerencia para su aprobación.

EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD

Responsable principal: Comité responsable del crédito.

Responsables alternativos: Todos los miembros, del comité

El comité responsable de crédito no cuenta con un procedimiento pre establecido para otorgar el crédito a los socios.

Esta puede ser considerada como una falencia de la institución.

FORMALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO.

Responsable principal: Oficial de Crédito.

(No existe procedimiento preestablecido para contabilidad y cajero) Responsables alternativos: Solo los responsables principales.

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito el Fernando Daquilema Ltda., comunica al socio sobre la resolución de su solicitud si fue concedida o no.
- Dar a saber al comité de crédito si el solicitante no acepta términos de la operación crediticia.
- Preparar el pagaré a la orden de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Fernando Daquilema Ltda., el cual respalde el crédito.
- Receptar directamente las firmas del solicitante, de los garantes y si fuere el caso de los conyugues.
- Verificar que cada firma corresponda con la registrada en el documento legal de cada firmante de la operación crediticia.
- Imprime las tablas de amortización y los comprobantes de liquidación de crédito.
- Se realiza el desembolso hacia el cliente y se lleva un registro en el área del Jefe de créditos.

DATOS DE LA SOLICITUD DE CRÉDITOS

Tabla 49-3: Datos de la Solicitud de Créditos

Tipo de documento	Número de Cargas Familiares	Tipo de Residencia
Número de documento	Sexo	Nombre Empresa del Socio
Apellidos del socio	Profesión del Socio	Actividad de la Empresa
Nombres del socio	Instrucción del Socio	Dirección de la Empresa
Lugar y fecha de nacimiento	Dirección	Teléfono de la Empresa
Edad	Ciudad	Nombre de la Empresa Anterior
Nacionalidad del Cliente	Sector	Actividad de la Empresa Anterior
Estado Civil	Tiempo de Residencia	Cargo Empresa Anterior
Separación de Bienes	Teléfono	Teléfono Empresa Anterior
Actividad del socio	Calidad Cuenta	Deudas Bancarias
Cargo del Socio	Emisor de la tarjeta de crédito	Letras por Pagar
Sueldo mensual del Socio	Número de Tarjeta	Ingreso Honorarios
Otros ingresos	Valor Tarjeta	Ingreso Arriendo
Descuentos Mensuales	Referencia Comercial	Pago Arriendo
Gastos Mensuales	Dirección Referencia	Gastos Familiares
Tipo dependencia del Sueldo	Ciudad referencia	Monto del Préstamo
Nombre del Conyugue	Teléfono Referencia	Plazo
Apellido del Conyugué	Referencia Familiar	Cuota Mensual
Tipo de Documento	Dirección Familiar	Región del Inversión
Número de documento del conyugue	Teléfono Familiar	Provincia de Inversión
Edad del Conyugue	Tipo Bien	Ciudad de la Inversión
Empresa del Conyugue	Ubicación Bien	Inversiones
Actividad del Conyugue	Descripción del Bien	Acciones
Cargo del Conyugue	Valor Comercial	Muebles y Enseres
Ingreso conyugue	Referencia Bancarias	Número de Cuenta
Tipo de dependencia del conyugue	Banco/Institución	Tipo de Cuenta

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Muyolema, L, 2019

3.2.9.4 Estrategias planteadas

Tabla 50-3: Formulación de estrategias

PLAN DE ACCIÓN	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS
Identificar las técnicas para la otorgación de créditos con el fin de obtener un adecuado control de la cartera de clientes deudores.	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar las políticas y reglamentos de créditos. • Implementar técnicas de otorgación de crédito propicias que permita la correcta evaluación del área crediticia.
Programa de educación financiera para una buena gestión de recuperación de créditos	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer servicios adicionales de asesoramiento a los clientes en cuanto a la inversión y crédito de su dinero en el destino establecido.
Reducir el nivel de cartera vencida aplicando una buena gestión de cobranzas.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas propicias de cobranza para la recuperación de la cartera. • Dar seguimiento a los créditos otorgados. • Realizar diferentes notificaciones a los clientes en mora. • Renegociación del crédito mediante el control de inversión cruzados
Identificar la calidad de trabajo realizado por el personal que esté capacitado para efectuar un desarrollo de las técnicas crediticias eficazmente.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar correctamente al personal en el manejo de los procesos crediticios para que sean llevados de forma eficiente y eficaz. • Evaluar periódicamente el trabajo que realiza el personal del área de crédito.
Reactivar el sector productivo de los pequeños, medianos comerciantes, agricultores y ganaderos de la provincia, Creando nuevos productos manteniendo la confianza de los socios que ven en la Cooperativa una alternativa de desarrollo.	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar de mejor manera la Unidad móvil y los servicios que oferta • Socializar la comunicación interna y externa • Contar con una base de datos de socios actuales inactivos con el fin de promocionarles e incentivar en ellos una cultura de ahorro e inversión mediante visitas, llamadas telefónicas • Crear una base de datos de clientes con buena calificación mediante el cruce de información del buró de crédito e historial crediticio nacional con el fin de dar seguimiento personalizado ofertando los productos financieros de la cooperativa. • Crear nuevos servicios vía celular e internet (transferencias, saldos)
Atender y responder eficientemente a inquietudes, quejas y reclamos de los socios	<ul style="list-style-type: none"> • Descentralizar las operaciones con el fin de prestar un servicio oportuno y eficiente a los asociados • Realizar investigaciones de la competencia, mercado, satisfacción del cliente interno y externo por lo menos cada dos años • Dar seguimiento a la queja o reclamo con el fin de tener una retroalimentación y así conocer el grado de satisfacción del socio • Proveer del apoyo necesario para que el personal encargado de interactuar con el cliente pueda ejecutar sin demoras y en tiempo real, los procesos, programas e iniciativas planteados

Fuente: Estados Financieros 2017-1018

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

DESARROLLO DE ESTRATEGIAS MEDIANTE LOS OBJETIVOS PROPUESTOS

Mejorar los procesos realizados para la concesión de créditos con el fin de obtener un adecuado control de la cartera de clientes deudores.

ESTRATEGIAS:

Las políticas de crédito deben establecer normas específicas para este servicio, y establece las pautas para la gestión de créditos Microcréditos, Emergentes, Educativos, Asociativos

Entendiéndose a cada uno de estos como:

El otorgamiento de un crédito debe estar determinado por la capacidad de pago que tiene el cliente que lo solicita, la justificación de sus ingresos y sus referencias crediticias para lo cual debe considerarse los siguientes pasos para evaluar si es factible o no la entrega de los mismos.

Recepción de la solicitud de crédito y la respectiva documentación. Se debe hacer la recepción de la solicitud de crédito debidamente llenada según como lo indique su formato, es importante que se especifique claramente todos sus datos personales, referencias y bienes muebles.

Verificación de los datos Primeramente hay que receptor la información general del solicitante que corresponde a: nombres, edad, dirección, estado civil, actividad económica, nacionalidad, profesión si la tuviere, estado patrimonial, referencias, etc.

OBJETIVO 2

Programa de educación financiera para una buena gestión de recuperación de créditos.

Estrategias:

Son las normas básicas generales y fundamentales del crédito que tienen como propósito mantener un equilibrio adecuado entre el riesgo que se asume concediendo créditos y la rentabilidad obtenida sobre la inversión comprometida en dicho rubro.

- ✓ En el proceso de análisis es muy importante el carácter y la capacidad de pago del deudor, esto es la capacidad de generación de recursos financieros que permitan la recuperación del crédito otorgado.
- ✓ Cumplir las disposiciones sobre materia crediticia que se halla en los cuerpos legales pertinentes.
- ✓ Analizar y evaluar el riesgo crediticio en base al:

OBJETIVO 3

Disminuir el nivel de cartera vencida aplicando una buena gestión de cobranzas.

Estrategias:

Las técnicas de cobranza son las que nos ayudará a controlar y a recuperar la cartera vencida existente en la Cooperativa Daquilema Ltda., de una manera oportuna y eficaz a través de nuevos procedimientos que le permita estar dentro de los parámetros normales de morosidad. Los métodos deben aplicarse de manera diferente a cada cliente ya que todos no cuentan con las mismas características y las destrezas de seguimiento deben estar dirigidas a persuadir de forma constante al cliente deudor hasta lograr un correcto comportamiento de pago.

Políticas Generales Primeramente la cooperativa debe tener bien establecidas políticas generales que agilicen el seguimiento de la morosidad y la cobranza de la cartera vencida. Las políticas de cobranza garantizan el control necesario para asegurar la recuperación, el proceso de seguimiento y cobranza estará a cargo del oficial de crédito designado. En la Cooperativa Daquilema Ltda., deben aplicarse las siguientes políticas generales de cobranza:

Brindar otras formas de pago o estímulos a los clientes que se puedan hacer efectivas para cancelar sus obligaciones a tiempo.

Rebaja de intereses Otra forma de incentivar a los clientes a que realicen sus pagos de forma puntual es ofreciéndoles rebajas de intereses en sus créditos siempre y cuando sean cancelados antes de cuatro meses de adquirida la deuda. Se les realizará desde el treinta al cincuenta por ciento de descuento en sus intereses, dependiendo del tipo de crédito.

Incentivos a los clientes Otra forma de promover la cobranza, es la de incentivar los pagos puntuales de los clientes mediante la otorgación de estímulos personales, tales como premios,

rifas, pases de cortesía, pequeños bonos de compra, de tal manera que permitan tener un doble beneficio, ya que el cliente evitará de caer en morosidad y la cooperativa logrará sus metas de crédito de acuerdo a lo planificado.

OBJETIVO 4

Identificar la calidad de trabajo realizado por el personal que esté capacitado para efectuar un desarrollo de los procesos crediticios eficazmente.

Es importante que el personal que labore en el área de créditos y en la cooperativa en general, se capaciten en forma constante, por ello consideramos que es sumamente necesario que la entidad financiera invierta en seminarios de capacitación para el personal por lo menos una vez al año. Se deberán realizar seminarios de acuerdo a las necesidades requeridas enfocados en los siguientes temas:

El Gerente de la cooperativa junto al Consejo de Vigilancia serán los encargados de evaluar el trabajo realizado por el jefe de crédito y su equipo de trabajo, para lo cual se encargarán de fijar metas de forma mensual a cada uno de ellos con el fin de que cumplan con sus labores correspondientes de manera eficaz. Una manera de incentivar al cumplimiento de dichas metas es dándoles algún tipo de premiación como bonos, viajes, obsequios, etc. Esto dependerá de lo que la Gerencia y el Consejo de Vigilancia consideren más conveniente.

Estrategia 5

Mejorar e innovar el servicio y los productos financieros existentes

La innovación tecnológica es un eje de vital importancia constituyéndose en el apoyo fundamental de las operaciones y transacciones financieras de la institución, por lo que hay que valorar al cliente analizando datos que permitan conocer qué clientes utilizan los productos financieros, con qué frecuencia, con el ánimo de segmentar el mercado e identificar el mercado objetivo al cual se van a direccionar nuestras acciones

Innovación tecnológica en los procedimientos operativos, administrativos y de gestión de la información, bajo un nuevo modelo de servicio, buscando reducir costos operativos y así brindar un servicio más eficiente a los asociados

Estrategia 6

Atender y responder eficientemente a inquietudes, quejas y reclamos de los socios

En toda institución es necesario conocer la opinión del cliente externo para saber cuáles son sus necesidades, y en base a ello direccionar acciones que permitan satisfacer las mismas de una manera eficiente y oportuna.

Responder y reaccionar en tiempo real a las necesidades, inquietudes, problemas, quejas y oportunidades de los socios de manera más rápida y oportuna, en función de una adecuada estructura de los mismos basada en perfiles de clientes.

3.2.9.5 Flujogramas del proceso crediticio

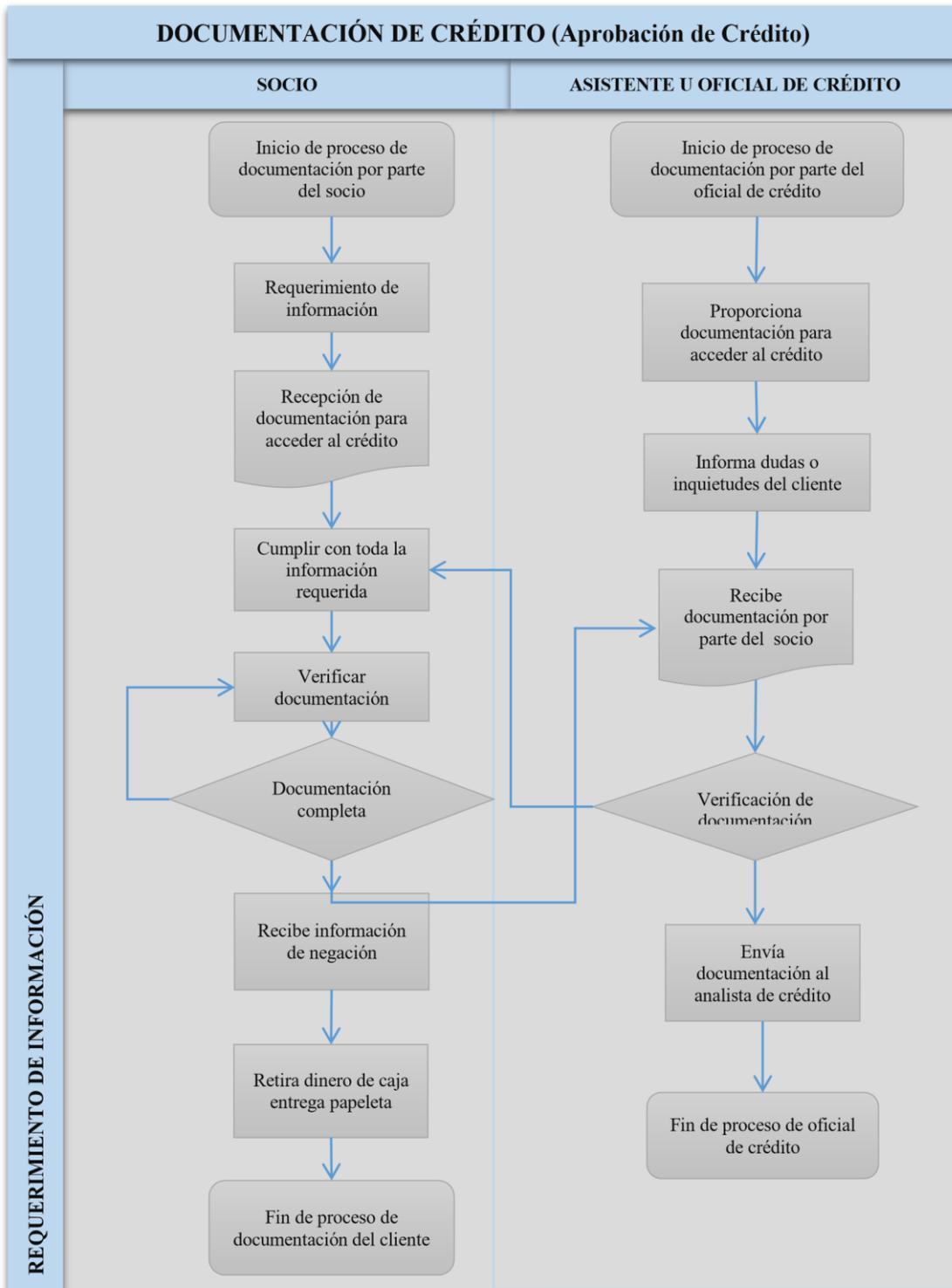


Gráfico 4-3: Flujograma de documentos de crédito

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Muyolema, L, 201

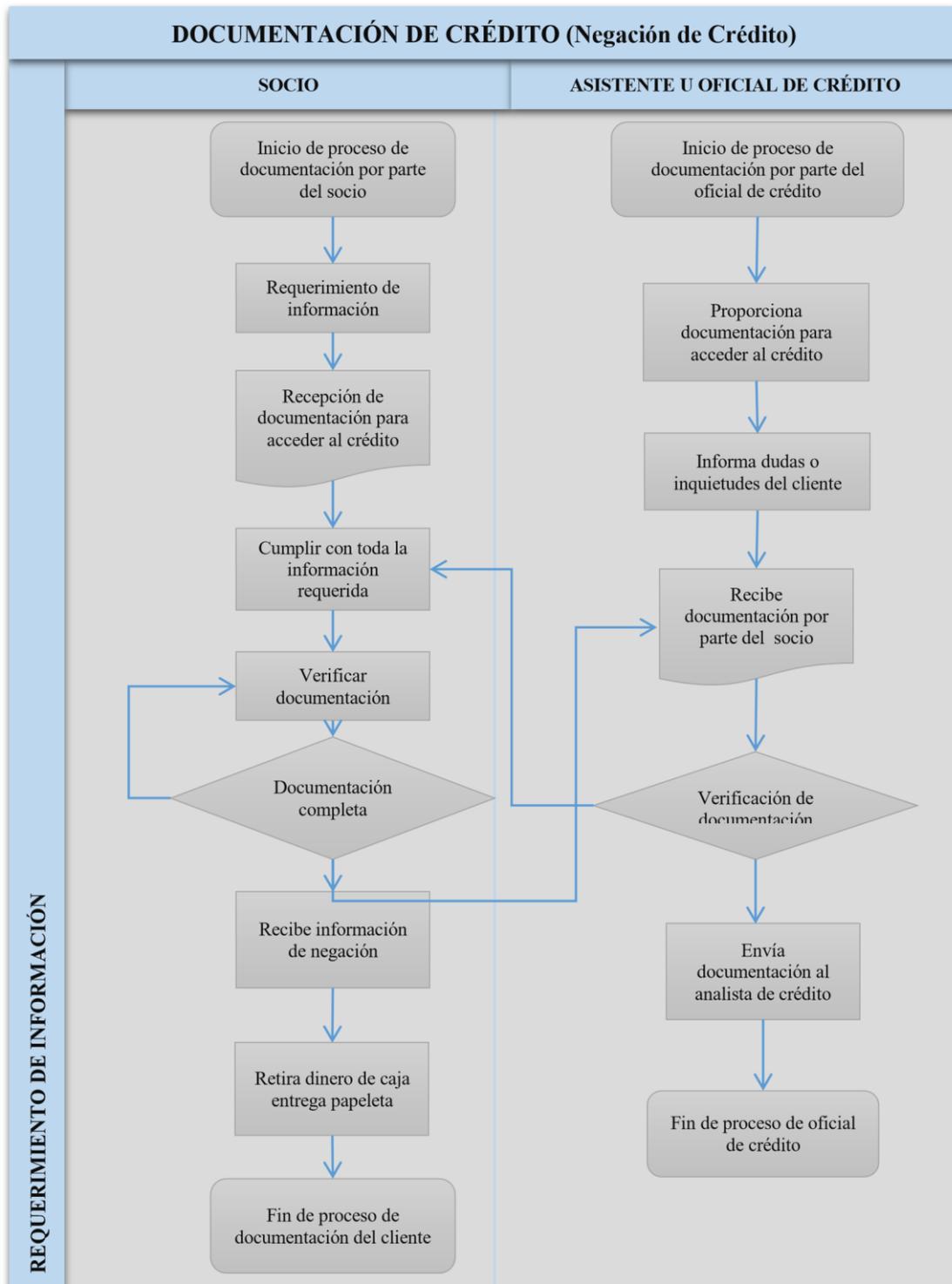


Gráfico 5-3: Flujograma de Documentación de crédito

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Muyolema, L, 2019

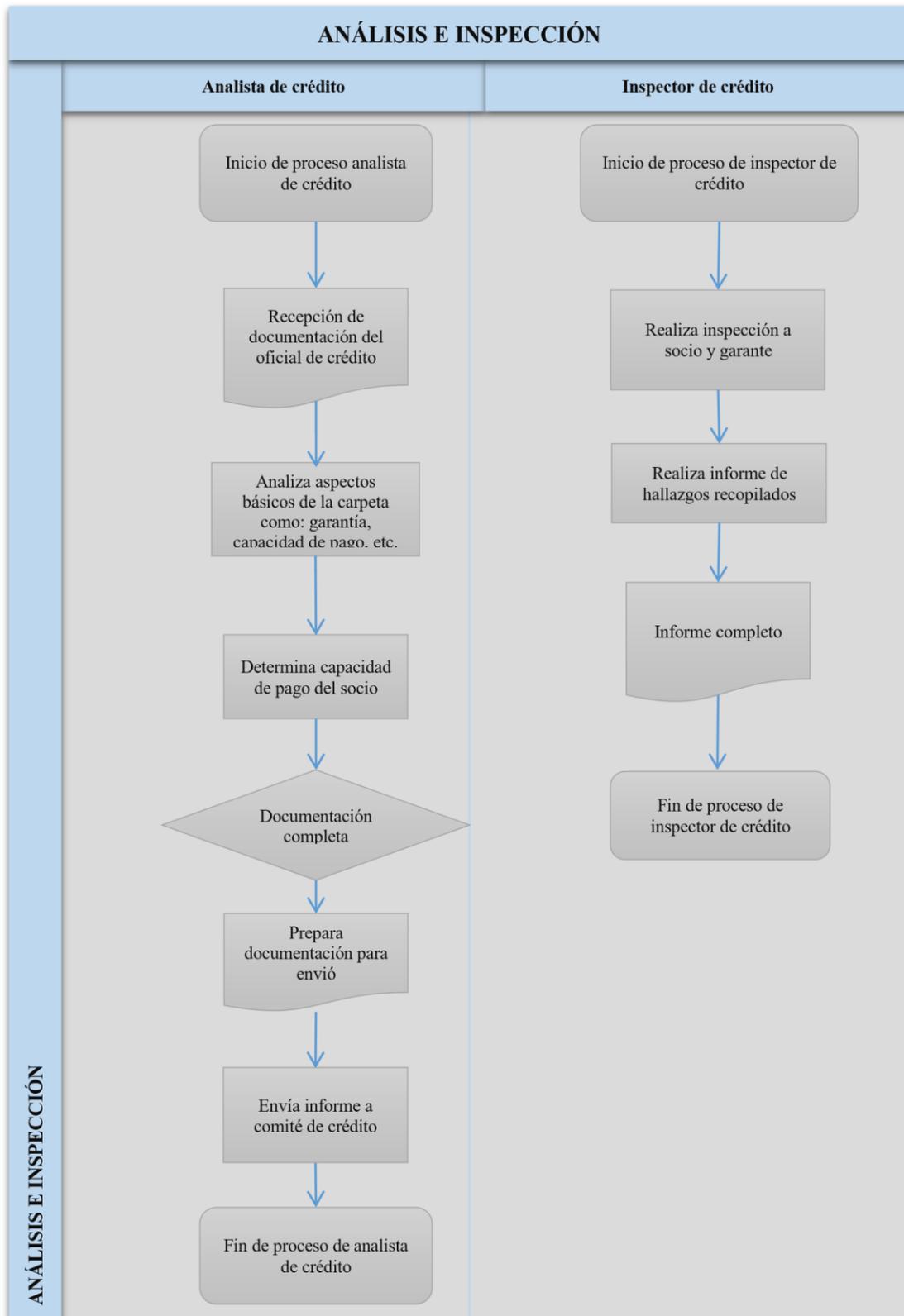


Gráfico 6-3: Flujoograma de Análisis e Inspección de crédito

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Muyolema, L, 2019

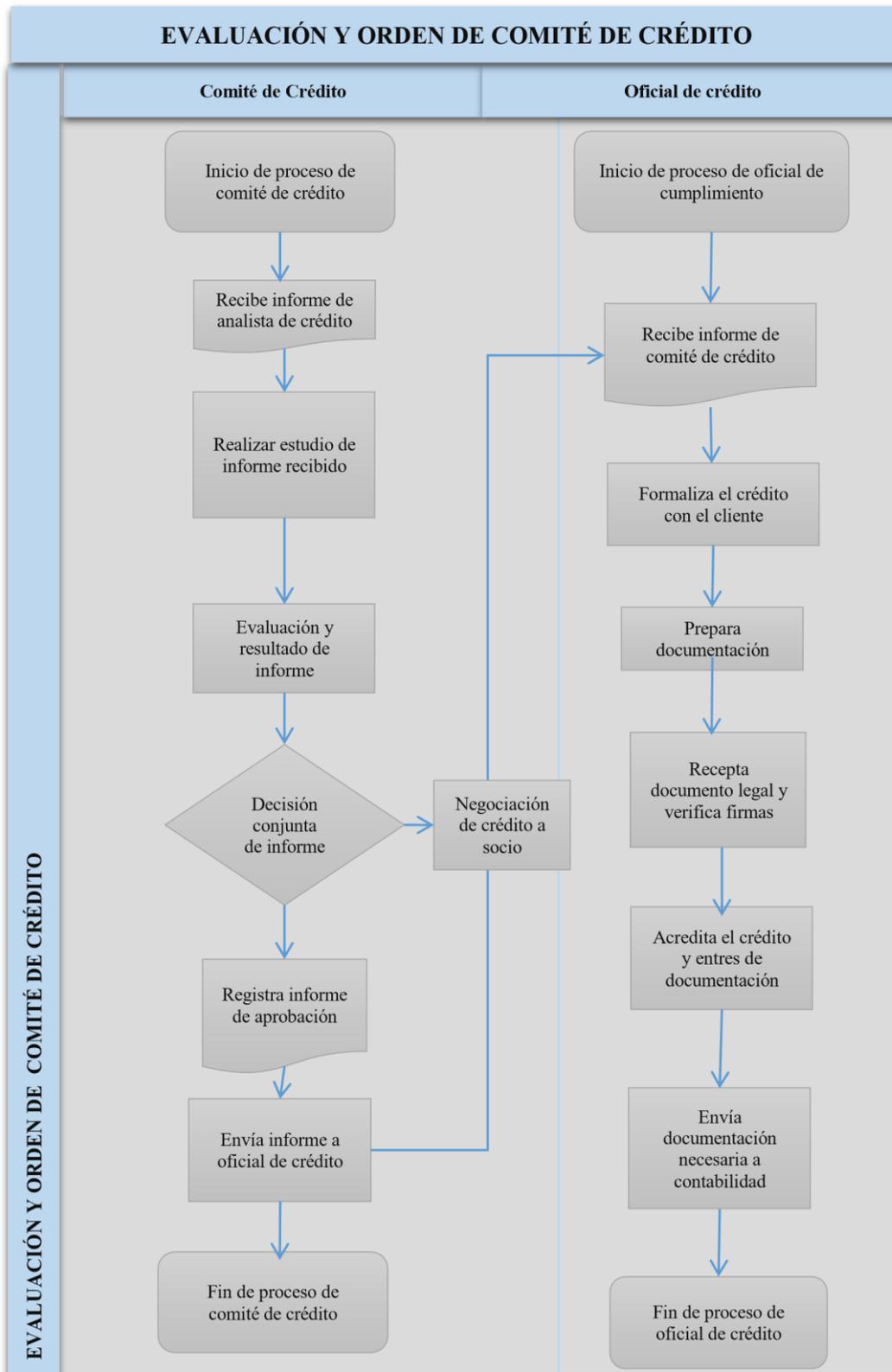


Gráfico 7-3: Flujograma de Evaluación y orden de Comité de Crédito

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Muyolema, L, 2019

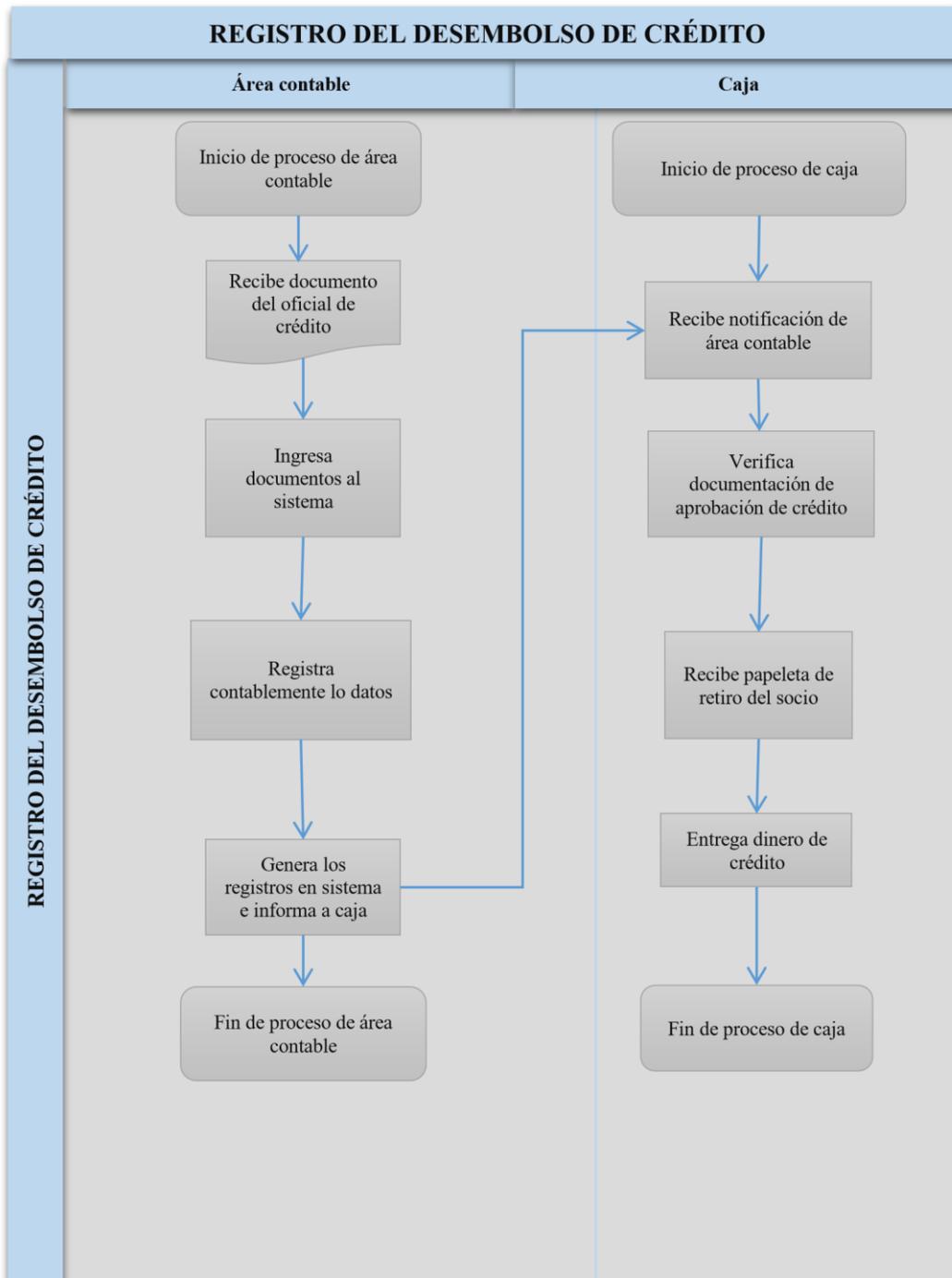


Gráfico 8-3: Flujograma de Registro del Desembolso de Crédito

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Muyolema, L, 2019

La recuperación de cartera

El personal de la Cooperativa deberá recuperar cartera que está por vencer o ha vencido mínimo un 30% de lo que consta en el balance general en cuanto tiene que ver a la cartera que en su periodo ha de ser menor a 360 días.

La Cooperativa para una correcta gestión de los créditos deberá cumplir cada uno de las políticas y procesos antes detallados, con el fin de ajustar los procedimientos de manera que se pueda automatizar los procesos operativos y expandir el volumen de colocación de crédito.

Además de buscar en cada una de sus etapas la identificación y cuantificación de los riesgos a la que se encuentra expuesta, pues en la medida en que la Cooperativa conozca y pueda controlar los productos que ofrece, podrá ejercer una mejor gestión de sus operaciones, lo que se reflejará en los resultados económicos y en la cartera de colocaciones perfectamente nivelada.

Tabla 51-3: Manual del Proceso de Concesión de Créditos.

		MANUAL DEL PROCESO DE CONCESIÓN CRÉDITOS		Página 1/3
		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQULEMA ” LTDA.		
Nombre del Proceso:		Concesión de Créditos	Responsables:	Oficial de créditos Jefe de Créditos Gerente,
OBJETIVO: Garantizar que el proceso de otorgación del crédito sea ejecutado de manera eficiente y eficaz.				
ALCANCE: El proceso de otorgamiento de créditos comienza con la recepción de la solicitud de crédito y termina con el archivo de los documentos del crédito que certifican la concesión del crédito.				
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE
1	Promoción de los créditos.	Informar las características, condiciones, beneficios, costos, requisitos y documentos necesarios para acceder al crédito, puede ser en forma directa o a través de medios de comunicación como la prensa escrita, radio o televisión.		Oficiales de crédito
2	Solicitud de crédito.	Recepción de la solicitud de crédito.		Jefe de Créditos
3	Verificar que la solicitud este correctamente llenada.	La solicitud de créditos deberá estar acompañada de todos los requisitos exigidos por la COAC “Fernando Daquilema Ltda.” y deberán estar firmados por el solicitante y garante.		Jefe de Créditos
4	Entrevista, registro de datos y validación de la información.	Todos los datos y referencias proporcionadas por el solicitante deberán ser confirmados a través de una entrevista personal o visita a su domicilio o por medio de la vía telefónica.		Oficiales de crédito

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Muyolema, L, 2019

Tabla 52-3: Manual del Proceso de Concesión de Créditos.

MANUAL DEL PROCESO DE CRÉDITOS			Página 2/3
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA ” LTDA.			
Nombre del Proceso:	Concesión de Créditos	Responsables:	Oficial de créditos Jefe de Créditos Gerente
OBJETIVO: Garantizar que el proceso de otorgación del crédito sea ejecutado de manera eficiente y eficaz.			
ALCANCE: El proceso de otorgamiento de créditos comienza con la recepción de la solicitud de crédito y termina con el archivo de los documentos del crédito que certifican la concesión del crédito.			
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
5	Análisis y evaluación de créditos.	Para toda operación crediticia, se deberá contar un análisis y evaluación de su capacidad de pago, fuentes de ingreso, situación en la central de riesgos, garantías, veracidad de la información proporcionada, confirmación de las referencias y el destino del crédito.	Jefe de crédito
6	Aprobación del Crédito	El Comité de Crédito en sesión ordinaria analizará las solicitudes de crédito y procederán a su aprobación, para lo cual se firmará un acta de créditos.	Oficiales de crédito Jefe de Créditos Gerente
7	Comunicar a los socios de la decisión del Comité de Crédito.	El oficial de créditos, será el encargado de comunicar al socio su aprobación, negación o limitación de la solicitud.	Oficiales de crédito
8	Formalización del Crédito	Las firmas del contrato de crédito se lo realizarán en las oficinas de la Cooperativa.	Jefe de Créditos

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Muyolema, L, 2019

Tabla 53-3: Manual del Proceso de Concesión de Créditos.

		MANUAL DEL PROCESO DE CRÉDITOS		Página 3/3
		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA LTDA.”		
Nombre del Proceso:	Concesión de Créditos	Responsables:	Oficial de créditos Jefe de Créditos Gerente	
OBJETIVO: Garantizar que el proceso de otorgación del crédito sea ejecutado de manera eficiente y eficaz.				
ALCANCE: El proceso de otorgamiento de créditos comienza con la recepción de la solicitud de crédito y termina con el archivo de los documentos del crédito que certifican la concesión del crédito.				
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
9	Desembolso	Cuando ya se haya aprobado el crédito, se procederá a la acreditación del crédito en la cuenta del socio.	Jefe de Créditos	
10	Archivo de Documentos	Para finalizar el proceso de crédito, se procede a archivar todos los documentos en el expediente del socio para su constancia y control. El mismo que será actualizado de acuerdo a los abonos que realice el deudor.	Oficiales de crédito	
<p>Indicador de Gestión en el proceso de Crédito Este indicador nos permitirá medir cuan eficiente es el proceso de créditos en la Cooperativa.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p># Créditos Aprobados _____ □ 100</p> <p># Créditos Solicitud</p> </div>				
Control Interno: Las actas de crédito y los reportes que deberá elaborar el Jefe de Créditos, permitirá tener una visión clara y definida de los créditos y montos aprobados, que en conjunto con los reportes del sistema garantizaran la razonabilidad de los saldos presentados en los balances.				

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Muyolema, L, 2019

CONCLUSIONES

- Las teorías, términos y conceptos a partir de libros, artículos científicos; de diversos autores relacionados con el análisis de riesgo crediticio en el área de crédito, forma una guía de desarrollo de la investigación.
- Se examinó los procedimientos que utiliza la cooperativa para la gestión riesgo crediticio, con lo que se determinó los factores que afecta a la morosidad son la carencia de estrategias y políticas financieras, ocasionando que la distribución del crédito sea inadecuada.
- Los principales tipos de crédito que otorga la cooperativa es el microcrédito y crédito de consumo ambas líneas son destinadas a cubrir diversos tipos de necesidades, que están dirigido para el socio por el cual se suma una morosidad como se evidencio en los análisis horizontal y vertical.
- Mediante la investigación, se determinó que es necesario la implementación del análisis de riesgo crediticio que agilite las actividades operativas de la cooperativa, con una adecuada administración de otorgación de créditos, cobranzas y las obligaciones, que facilite la recuperación de cartera vencida en el corto, mediano y largo plazo, promoviendo a mejorar la rentabilidad mediante las estrategias planteadas.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda revisar el marco teórico para la ejecución de una investigación en el cual se encuentran expuestas las teorías, términos y conceptos de diversos autores y las formas de aplicación de cada una de ellas a fin de llevar un proceso adecuado de la información.
- Proponer al Consejo de Administración contratar a un profesional adicional, para que apoye en la instrucción y capacitación de los socios en el destino de los créditos y en el control de sus gastos e ingresos para la buena administración de los créditos otorgados, así minimizar riesgos inherentes en la institución y tener una cartera de crédito vigente sana.
- Informar con anticipación con dos días a la fecha de vencimiento de pago a sus socios y realizar un mínimo descuento por pronto pago a los socios que son puntuales, esto estimularía a los restantes socios a cumplir estrictamente sus pagos mensuales a la Cooperativa con eso evitamos cobros adicionales como de mora, o el valor de notificación por atraso en la cuota de su pago.
- Utilizar un procedimiento de cobranza anticipado y planificado en forma regular y ordenada, con la intención de lograr la maximización del cobro, es decir, que la recuperación de cartera sea rápida para así, poder colocar nuevos créditos a los socios y minimizar las pérdidas de cuentas por cobrar en el caso de que existiera.

BIBLIOGRAFÍA

- Altina, S. & López J.** (2015). Gestión bancaria: los nuevos retos en un entorno global, 2ª ed. España: MacGraw-Hill,.
- Brachfield, P.** (2014). Gestión del crédito y cobro. Barcelona. Obtenido de: http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_econ.pdf
- Bravo, M.** (2014). Contabilidad General. . Quito: Anthropol.
- Castillo, M.** (2013). Estrategias para reducir la morosidad de microcréditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro Y Crédito San José Ltda., en la oficina matriz Chimbo, durante el periodo 2012. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica Equinoccial). Obtenido de <http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/7093/1/22T01>
- Chiriboga L.** (2015). Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano. 4ª ed. Quito.: Poligráficas Jokama.
- Crosses, H & Hempel, G.** (2014). Administración bancaria. 3ª ed. Argentina.: El Ataneo.
- Del Valle, E.** (2015). Crédito y cobranza. Obtenido de: [http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.p df](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)
- Domínguez, R.** (2015). Morosidad en la Banca. Obtenido de: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/morosidad-en-la-banca.html>
- Gitman, L.** (2016). Principios de Administración Financiera. México: Pearson Educación.
- International Headquarters.** (2008). Estrategia de Cobranza. . Obtenido de: http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26S
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.** (2007). Codificación de resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros. Obtenido de: <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/CodificacionLibroI.pdf?dl=0>
- Lara A.** (2014). Medición y control de riesgos financieros. . México: Limusa S.A.
- Lopez, L.** (2008). Analisis Financiero. 3ª ed. Colombia: Prolipa.
- López, R.** (2015). Modelo de gestión. . Obtenido de: <http://www.jesuitasleon.es/calidad/Modelos%20de%20gestion%20de%20calida d.pdf>
- Seade J.** (2016). Sistema Financiero Nacional. Mexico:U ediciones.



ANEXOS

ANEXO A: Ejecución de las encuestas

Encuesta dirigida a los Asesores de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema LTDA.

1. ¿Cuánto tiempo lleva en el cargo?

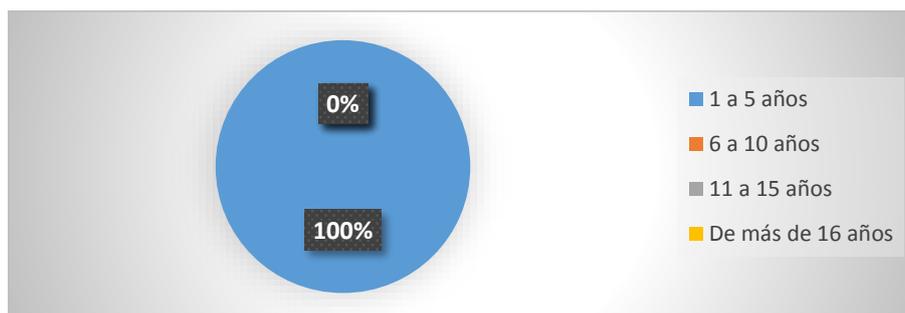
Tiempo que lleva en el Cargo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1 a 5 años	5	100%
6 a 10 años	0	0%
11 a 15 años	0	0%
De más de 16 años	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Tiempo que lleva en el Cargo



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

2. ¿Actualmente existe algún riesgo financiero en la cooperativa?

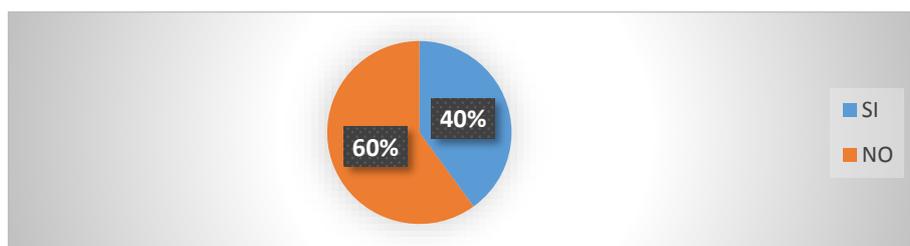
Existe algún riesgo financiero en la cooperativa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Existe algún riesgo financiero en la cooperativa



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Si su respuesta fue positiva.Cuál es el tipo de riesgo financiero

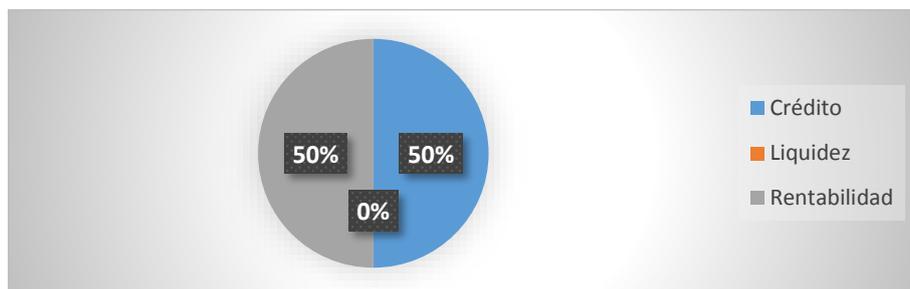
Tipo de riesgo financiero

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Crédito	1	50%
Liquidez	0	0%
Rentabilidad	1	50%
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Tipo de riesgo financiero



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

3. ¿Qué aspectos se consideran al momento de un análisis crediticio de un solicitante de crédito?

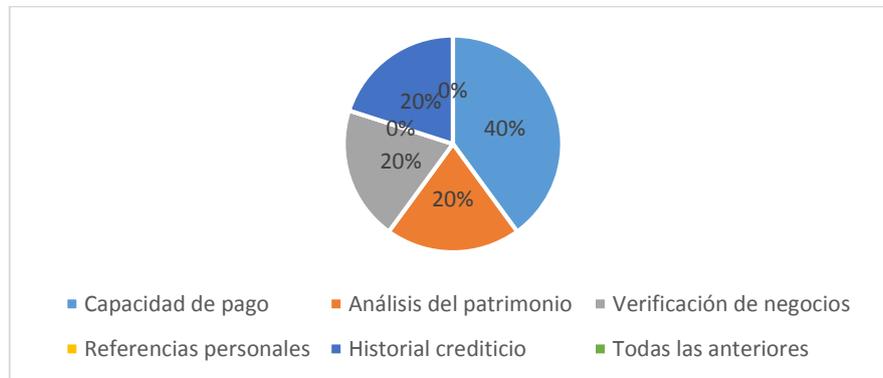
Aspectos que se consideran en un análisis crediticio

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Capacidad de pago	2	40%
Análisis del patrimonio	1	20%
Verificación de negocios	1	20%
Referencias personales	0	0%
Historial crediticio	1	20%
Todas las anteriores	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Aspectos que se consideran en un análisis crediticio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

4. ¿Qué parámetro utiliza para medir el riesgo crediticio y otorgar un crédito?

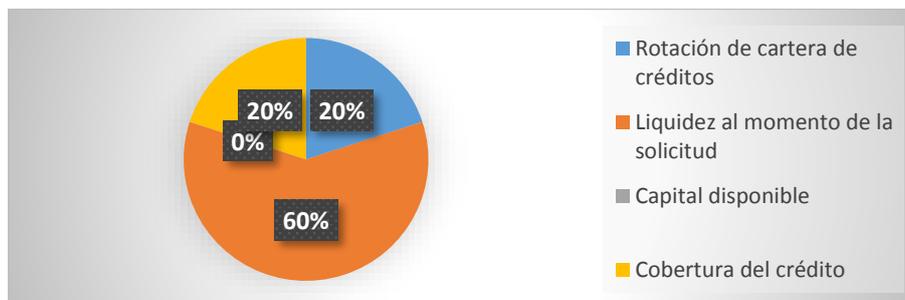
Parámetros para medir el riesgo crediticio y otorgar crédito

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Rotación de cartera de créditos	1	20%
Liquidez al momento de la solicitud	3	60%
Capital disponible	0	0%
Cobertura del crédito	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Parámetros para medir el riesgo crediticio y otorgar crédito



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

5. ¿Los clientes pagan en los tiempos y plazos establecidos y negociados en el pago de cuotas?

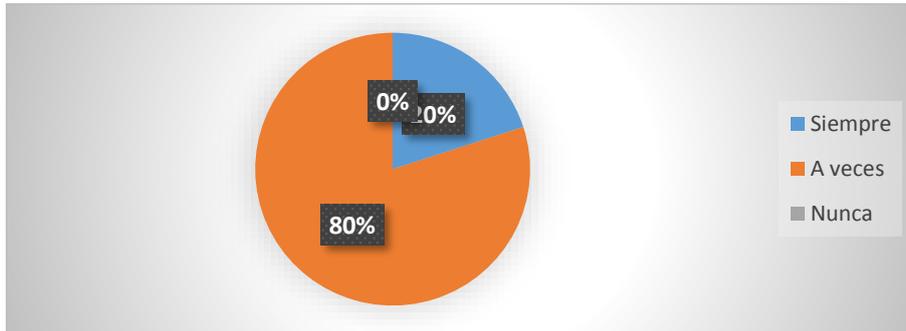
Los clientes cumplen con los plazos establecidos para el pago

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Siempre	1	20%
A veces	4	80%
Nunca	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Los clientes cumplen con los plazos establecidos para el pago



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

6. ¿Qué acciones se realiza para comunicar a los clientes cuando su operación de crédito se encuentra en mora?

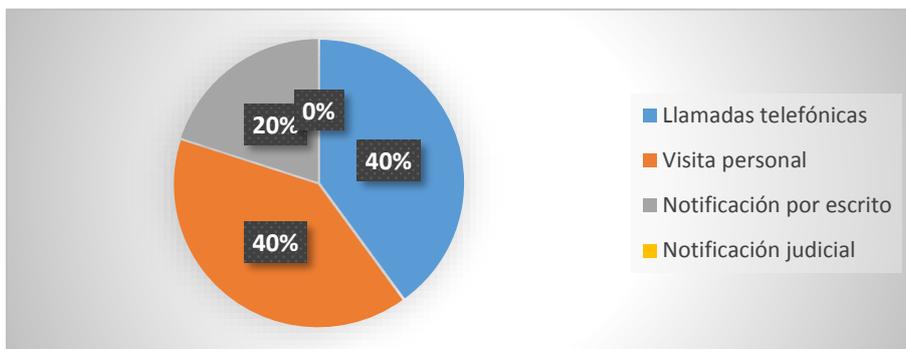
Acciones para comunicar a los clientes sobre la mora

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Llamadas telefónicas	2	40%
Visita personal	2	40%
Notificación por escrito	1	20%
Notificación judicial	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Acciones para comunicar a los clientes sobre la mora



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

7. ¿Existe personal destinada a la recuperación de los créditos?

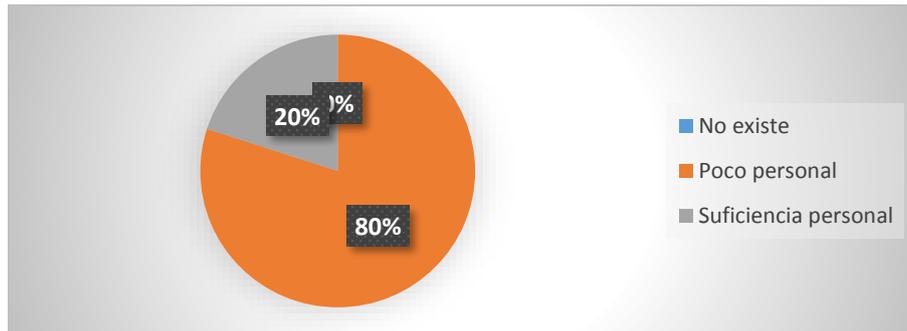
Existe personal destinada a la recuperación de morosidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
No existe	0	0%
Poco personal	4	80%
Suficiencia personal	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Existe personal destinada a la recuperación de morosidad



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

8. ¿Cuáles son las acciones frecuentes que usted establece para recuperar la cuota vencida?

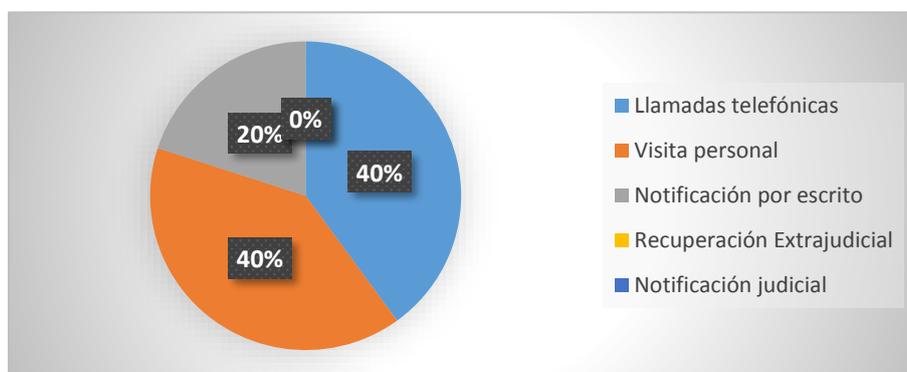
Cómo realizan la recuperación del crédito

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Llamadas telefónicas	2	40%
Visita personal	2	40%
Notificación por escrito	1	20%
Recuperación Extrajudicial	0	0%
Notificación judicial	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Cómo realizan la recuperación del crédito



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

10. ¿Con que frecuencia la cooperativa realiza eventos de capacitaciones en el proceso de crédito?

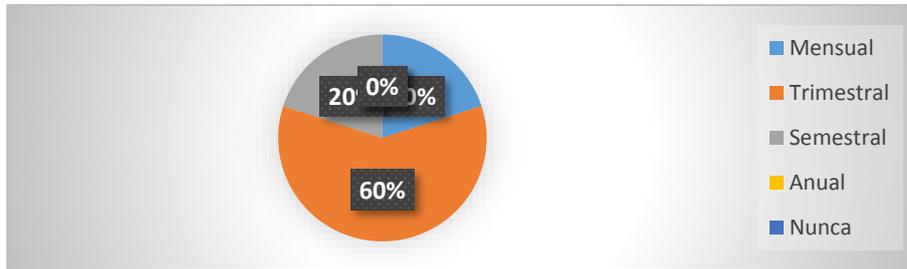
Frecuencia con la que realiza capacitaciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Mensual	1	20%
Trimestral	3	60%
Semestral	1	20%
Anual	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Frecuencia con la que realiza capacitaciones



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

ENCUESTAS REALIZADA A SOCIOS

1. Género del socio

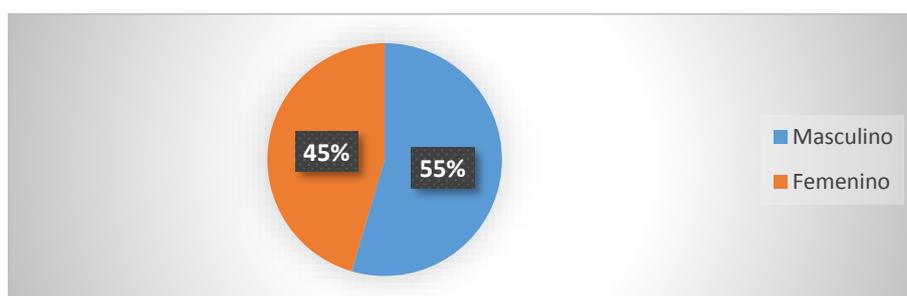
Género del socio

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Masculino	72	55%
Femenino	60	45%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Género del socio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

2. ¿A qué sector de la provincia pertenece?

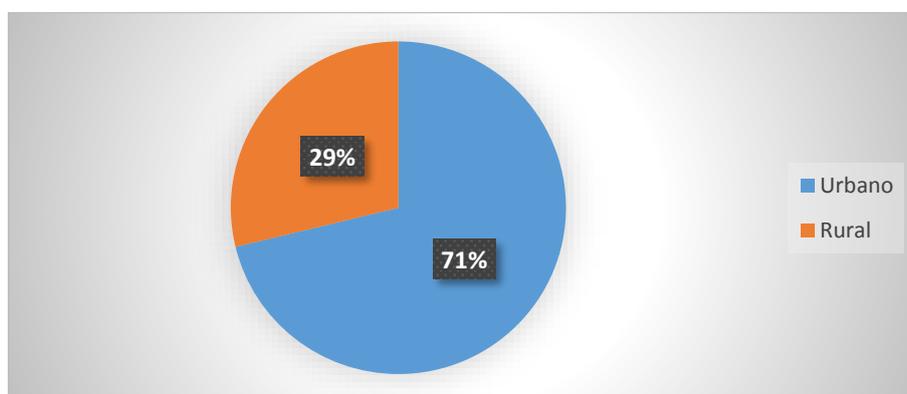
Sector de la provincia que pertenece

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Urbano	94	71%
Rural	38	29%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Sector de la provincia que pertenece



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

3. ¿Cómo usted conoció acerca de los créditos que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.?

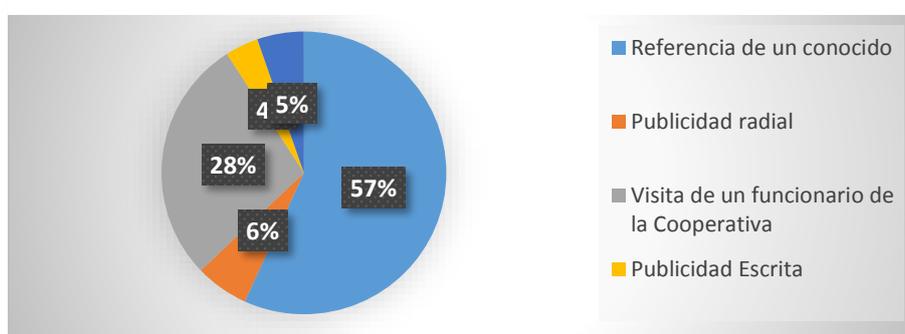
Cómo conoció acerca de los créditos que oferta la Cooperativa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Referencia de un conocido	75	57%
Publicidad radial	8	6%
Visita de un funcionario	37	28%
Publicidad Escrita	5	4%
Redes sociales	7	5%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Cómo conoció acerca de los créditos que oferta la Cooperativa



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

4. Actividad económica a la que se dedica

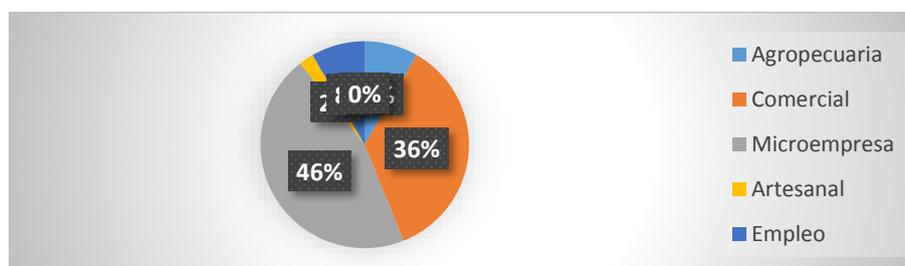
Actividad económica a la que se dedica

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Agropecuaria	11	8%
Comercial	47	36%
Microempresa	60	46%
Artesanal	3	2%
Empleo	11	8%
Otro	0	0%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Actividad económica a la que se dedica



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

5. ¿Qué tiempo lleva siendo socio de la cooperativa?

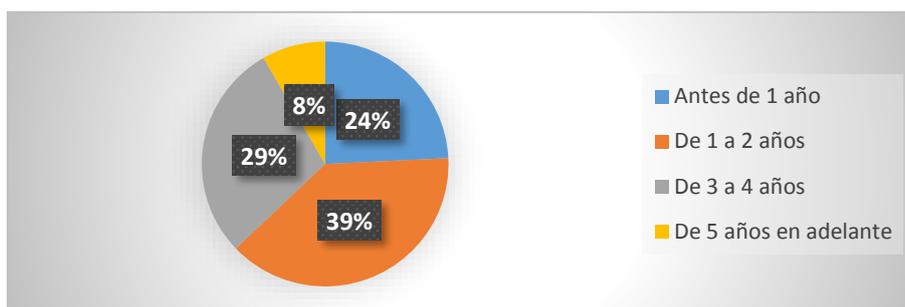
Tiempo que lleva siendo socio de la cooperativa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Antes de 1 año	32	24%
De 1 a 2 años	51	39%
De 3 a 4 años	38	29%
De 5 años en adelante	11	8%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Tiempo que lleva siendo socio de la cooperativa



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

6. ¿Qué tipo de crédito ha solicitado?

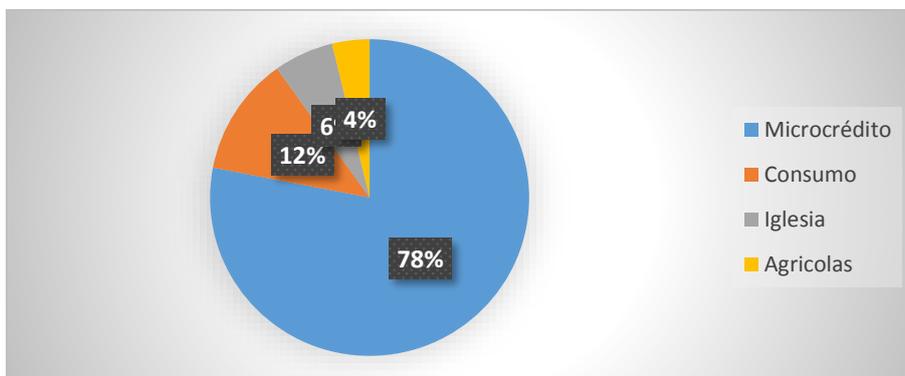
Tipo de crédito solicitado

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Microcrédito	103	78%
Consumo	16	12%
Iglesia	8	6%
Agrícolas	5	4%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Tipo de crédito solicitado



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

7. ¿Mantiene créditos en otras instituciones?

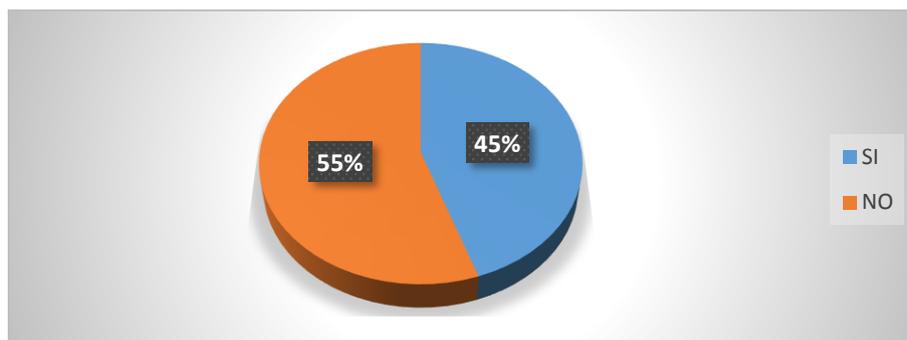
Mantiene créditos en otras instituciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	59	45%
NO	73	55%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Mantiene créditos en otras instituciones



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

8. ¿Cuántas veces accedido créditos en esta institución?

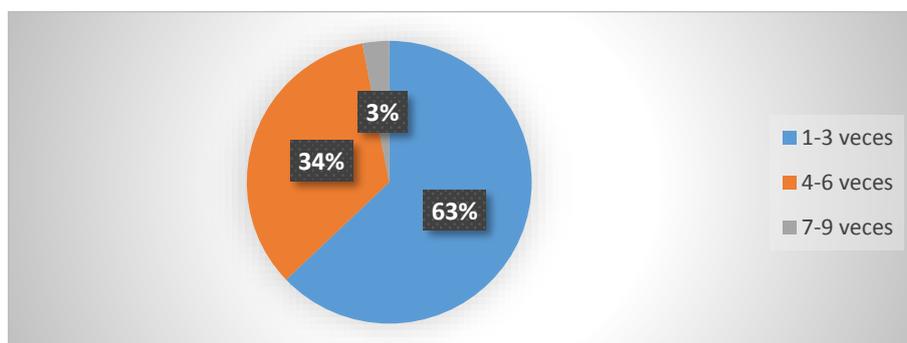
Cuántas veces accedido créditos en esta institución

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1-3 veces	83	63%
4-6 veces	45	34%
7-9 veces	4	3%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Cuántas veces accedido créditos en esta institución



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

9. ¿Cuál fue el destino del crédito?

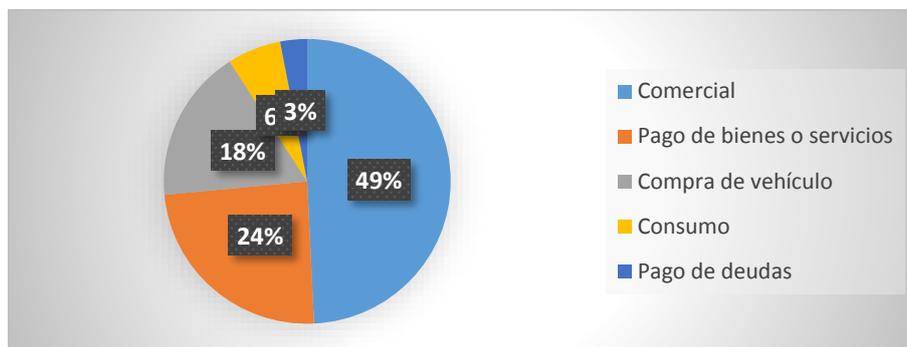
Cuál es el destino del crédito

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Comercial	65	49%
Pago de bienes o servicios	32	24%
Compra de vehículo	23	17%
Consumo	8	6%
Pago de deudas	4	3%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Cuál es el destino del crédito



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

10. ¿Le realizan un control de inversión?

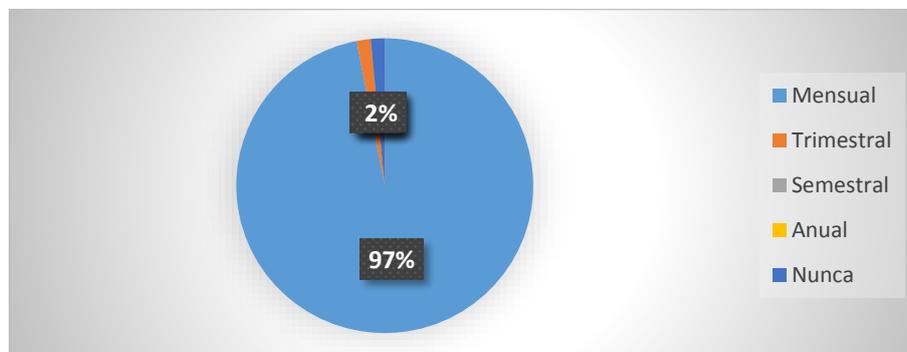
Realiza un control de inversión

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Mensual	128	97%
Trimestral	2	2%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
Nunca	2	2%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

Realiza un control de inversión



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019.

11. ¿Cuáles son las principales causas por la que se retrasa en los pagos de su crédito?

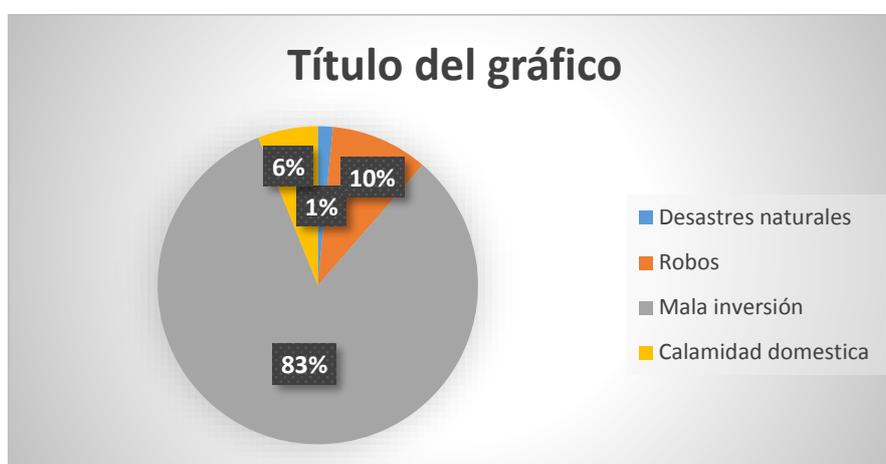
Causas por la que se retrasa en un crédito

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Desastres naturales	2	2%
Robos	13	10%
Mala inversión	109	83%
Calamidad domestica	8	6%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

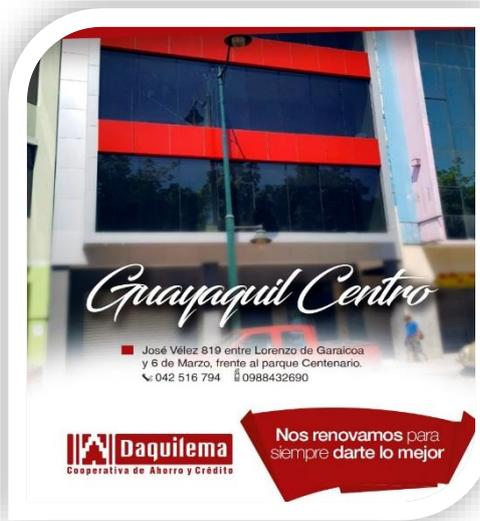
Causas por la que se retrasa en un crédito



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Muyolema, L, 2019

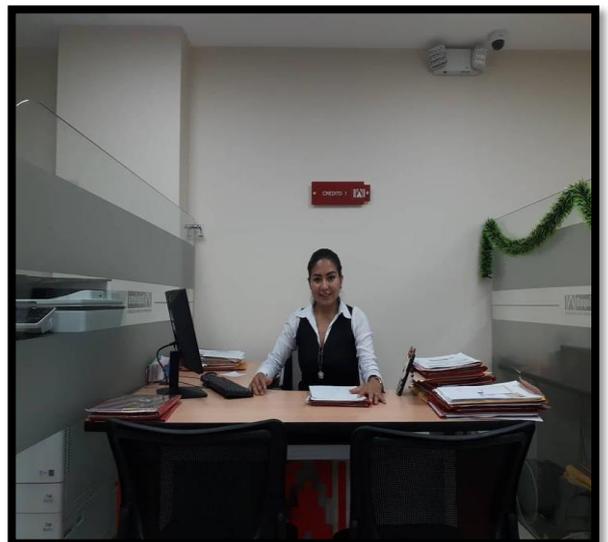
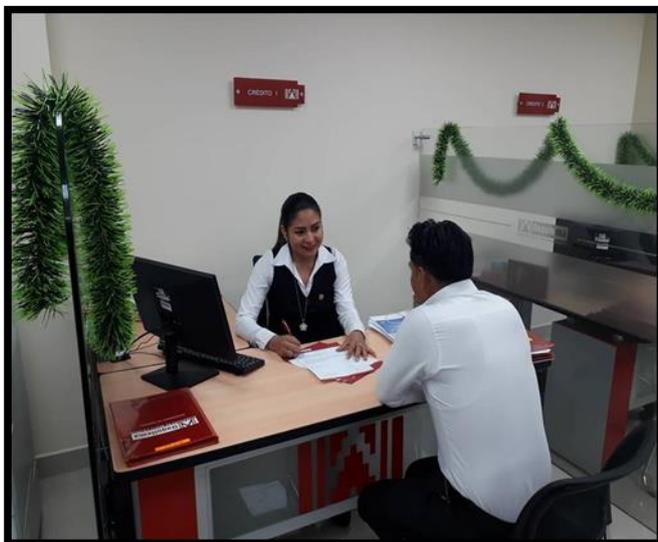
ANEXO B: Aplicación de entrevista al gerente general de la cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” Ltda.



ANEXO C: Aplicaciones de encuesta a los asesores de créditos agencia Guayaquil centro



ANEXO D: Aplicaciones de encuesta a los socios de Guayaquil



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS PARA
EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN
UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 09 / 01 / 2020

INFORMACIÓN DEL AUTOR
Luz María Muyolema Moyolema
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: Administración de Empresas
Carrera: Ingeniería Financiera
Título a optar: Ingeniera en Finanzas
Documentalista responsable: ING. INTY SALTO