



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

**ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO EN LAS COOPERATIVAS
DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DEL CANTÓN
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, AÑO 2024.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA:

Micaela Carolina Cumbal Villarreal

Riobamba – Ecuador

Año 2024



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

**ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO EN LAS COOPERATIVAS
DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DEL CANTÓN
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, AÑO 2024.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA: MICAELA CAROLINA CUMBAL VILLARREAL

DIRECTOR: ING. LUIS ALBERTO ESPARZA CÓRDOVA

Riobamba – Ecuador

Año 2024

©2024, Micaela Carolina Cumbal Villarreal

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 de Autor.

Yo, Micaela Carolina Cumbal Villarreal, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 25 de noviembre de 2024



Micaela Carolina Cumbal Villarreal

C.I. 172545768-1

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA 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 LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, AÑO 2024.**”, realizado por la señorita: **MICAELA CAROLINA CUMBAL VILLARREAL**, 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. Olga Maritza Rodríguez Ulcuango PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2024-11-25
Ing. Luis Alberto Esparza Córdova DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2024-11-25
Ing. Ángel Gerardo Castelo Salazar ASESOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2024-11-25

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi madre, sin ella no lo había logrado. Tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso te doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor madre mía, te amo.

Carolina

AGRADECIMIENTO

Gracias a mi familia por ser parte de mi proceso de formación como lo es mi titulación. Su apoyo y aliento inquebrantables fueron cruciales para este importante hito. A quienes nunca podré pagar todos sus desvelos ni aun con las riquezas más grandes del mundo.

Como un testimonio de cariño y eterno para aquellos familiares que ya no forman parte del mundo terrenal, ángeles que siempre me acompañan con su amor infinito, representantes de los valores “admiración y respeto” herencia valiosa que pude recibir. Sabiendo que no existirá una forma de agradecer una vida de sacrificio y esfuerzo, quiero que sientan que el objetivo logrado también es de ellos y que la fuerza que me ayudo a conseguirlo fue su apoyo. Con cariño y admiración.

Carolina

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. Problema de investigación.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Formulación de problema.....	3
1.3. Objetivos.....	3
<i>1.3.1. General.....</i>	<i>3</i>
<i>1.3.2. Específicos.....</i>	<i>3</i>
1.4. Justificación.....	3
<i>1.4.1. Justificación teórica.....</i>	<i>3</i>
<i>1.4.2. Justificación metodológica.....</i>	<i>4</i>
<i>1.4.3. Justificación práctica.....</i>	<i>6</i>

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Hilo conductor.....	10
2.3. Marco Conceptual.....	12
<i>2.3.1. Conceptos.....</i>	<i>12</i>
2.4. Base Legal.....	16
2.5. Determinación de variables.....	17

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	20
3.1.	Descripción del enfoque	20
3.1.1.	<i>Enfoque cuantitativo</i>	20
3.1.2.	<i>Enfoque cualitativo</i>	20
3.1.3.	<i>Enfoque mixto</i>	20
3.1.4.	<i>Alcance de la investigación</i>	21
3.1.4.1.	<i>Exploratorio</i>	21
3.1.4.2.	<i>Descriptivo</i>	21
3.1.4.3.	<i>Correlacional</i>	22
3.1.5.	<i>Diseño de investigación</i>	22
3.1.5.1.	<i>No experimental</i>	23
3.1.6.	<i>Tipo de investigación</i>	23
3.1.6.1.	<i>Transversal</i>	23
3.1.7.	<i>Método de investigación</i>	23
3.1.7.1.	<i>Deductivo</i>	23
3.1.8.	<i>Técnicas de investigación</i>	24
3.1.8.1.	<i>Cuestionario</i>	24
3.1.9.	<i>Instrumentos de investigación</i>	24
3.1.9.1.	<i>Encuesta</i>	24
3.1.9.2.	<i>Población</i>	25
3.1.9.3.	<i>Entrevista</i>	25

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	27
4.1.	Procedimiento	27
4.1.1.	<i>Datos obtenidos en la encuesta propuesta e interpretación</i>	27
4.1.2.	<i>Entrevista, respuestas obtenidas</i>	36

4.1.3.	<i>Análisis financiero Cooperativas del Segmento 1 Cantón Riobamba</i>	41
4.1.3.1.	<i>Estados financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda...</i>	41
4.1.3.2.	<i>Estados financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.....</i>	43
4.1.4.	<i>Indicadores financieros Cooperativas del Segmento 1 del cantón Riobamba</i>	45
4.1.5.	<i>Informe</i>	60

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	67
5.1.	Propuesta	67
5.1.1.	<i>Modelo de planificación estratégica</i>	67
5.1.1.1.	<i>Fase inicial de trabajo de la empresa, su entorno y los grupos implicados</i>	67
5.1.1.2.	<i>Implicados o Stakeholders (Freedman, Strategic Management)</i>	70
5.1.1.3.	<i>Modelo conceptual: De desarrollo e implementación de estrategias empresariales..</i>	71
5.1.1.4.	<i>Misión</i>	71
5.1.1.5.	<i>Diagnostico estratégico de las Cooperativas del Segmento 1, análisis externo</i>	72
5.1.1.6.	<i>Pronosticación</i>	79

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1-2: Cuadro comparativo de variables.....	19
Tabla 4-1: Datos del personal	27
Tabla 4-2: Respuestas de encuestas a partir pregunta 5	28
Tabla 4-3: Respuesta a la pregunta 11 de encuesta.....	33
Tabla 4-4: Respuesta pregunta 13, porcentajes promedio de liquidez.....	34
Tabla 4-5: Respuesta pregunta 14, productos financieros	34
Tabla 4-6: Respuestas pregunta 15	35
Tabla 4-7: Respuestas pregunta 16	36
Tabla 4-8: Resultados de entrevista a los asesores de crédito conglomerado de las Cooperativas del Segmento 1, cantón Riobamba.....	37
Tabla 4-9: Estado de Situación Financiera COAC Fernando Daquilema Ltda.....	41
Tabla 4-10: Estado de Resultados COAC Fernando Daquilema Ltda.....	42
Tabla 4-11: Estado de Situación Financiera COAC Riobamba Ltda.....	43
Tabla 4-12: Estado de Resultados COAC Riobamba Ltda.	44
Tabla 4-13: Activos y Pasivos Corrientes, COAC Fernando Daquilema Ltda.	45
Tabla 4-14: Resultados de Liquidez Corriente COAC Fernando Daquilema Ltda.....	46
Tabla 4-15: Activos y Pasivos Corrientes COAC Riobamba Ltda.	46
Tabla 4-16: Resultados de Liquidez Corriente COAC Riobamba Ltda.....	46
Tabla 4-17: Resultados de Capital de Trabajo COAC Fernando Daquilema Ltda.	47
Tabla 4-18: Resultados de Capital de Trabajo COAC Riobamba Ltda.	47
Tabla 4-19: Activo Corriente y Total Pasivo COAC Fernando Daquilema Ltda.	47
Tabla 4-20: Resultados de Liquidez General COAC Fernando Daquilema Ltda.	48
Tabla 4-21: Activo Corriente y Total Pasivo COAC Riobamba Ltda.	48
Tabla 4-22: Resultados de Liquidez General COAC Riobamba Ltda.	48
Tabla 4-23: Total Pasivo y Total Activo COAC Fernando Daquilema Ltda.....	49
Tabla 4-24: Resultados de Endeudamiento Total COAC Fernando Daquilema Ltda.	49
Tabla 4-25: Total Pasivo y Total Activo COAC Riobamba Ltda.	49
Tabla 4-26: Total Pasivo y Total Activo COAC Riobamba Ltda.	49
Tabla 4-27: Pasivo Corriente y Total Pasivo COAC Fernando Daquilema Ltda.	50
Tabla 4-28: Resultados de Endeudamiento a Corto plazo COAC Fernando Daquilema Ltda. .	50
Tabla 4-29: Pasivo Corriente y Total Pasivo COAC Riobamba Ltda.....	50
Tabla 4-30: Resultados de Endeudamiento a Corto plazo COAC Riobamba Ltda.	50
Tabla 4-31: Total Pasivo y Patrimonio COAC Fernando Daquilema Ltda.	51

Tabla 4-32: Resultados de Endeudamiento Patrimonial COAC Fernando Daquilema Ltda.	51
Tabla 4-33: Total Pasivo y Patrimonio COAC Riobamba Ltda.....	51
Tabla 4-34: Resultados de Endeudamiento Patrimonial COAC Riobamba Ltda.	51
Tabla 4-35: Cartera de Créditos y Cuentas por Cobrar COAC Fernando Daquilema Ltda.	52
Tabla 4-36: Resultados de Rotación de Cartera COAC Fernando Daquilema Ltda.	52
Tabla 4-37: Resultados de Días de Cobro de Rotación de Cartera COAC Fernando Daquilema Ltda.	52
Tabla 4-38: Cartera de Créditos y Cuentas por Cobrar COAC Riobamba Ltda.	53
Tabla 4-39: Resultados de Rotación de Cartera COAC Riobamba Ltda.	53
Tabla 4-40: Resultados de Días de Cobro de Rotación de Cartera COAC Riobamba Ltda.	53
Tabla 4-41: Obligaciones con el Público y Cuentas por Pagar COAC Fernando Daquilema Ltda.	53
Tabla 4-42: Resultados de Rotación de cuentas por pagar COAC Fernando Daquilema Ltda..	54
Tabla 4-43: Resultados de Días de Pago de Rotación de Cuentas por Pagar COAC Fernando Daquilema Ltda.....	54
Tabla 4-44: Obligaciones con el Público y Cuentas por Pagar COAC Riobamba Ltda.	54
Tabla 4-45: Resultados de Rotación de cuentas por pagar COAC Riobamba Ltda.	54
Tabla 4-46: Resultados de Días de Pago de Rotación de Cuentas por Pagar COAC Riobamba Ltda.	54
Tabla 4-47: Utilidad bruta y Cartera de créditos COAC Fernando Daquilema Ltda.....	55
Tabla 4-48: Resultados de la Rentabilidad bruta COAC Fernando Daquilema Ltda.	55
Tabla 4-49: Utilidad bruta y Cartera de créditos COAC Riobamba Ltda.	55
Tabla 4-50: Resultados de la Rentabilidad bruta COAC Riobamba Ltda.....	567
Tabla 4-51: Utilidad operacional y Cartera de créditos COAC Fernando Daquilema Ltda.	56
Tabla 4-52: Resultados de la Rentabilidad operacional COAC Fernando Daquilema Ltda.	56
Tabla 4-53: Utilidad operacional y Cartera de créditos COAC Riobamba Ltda.	56
Tabla 4-54: Resultados de la Rentabilidad operacional COAC Riobamba Ltda.	57
Tabla 4-55: Utilidad neta y Cartera de créditos COAC Fernando Daquilema Ltda.	57
Tabla 4-56: Resultados de la Rentabilidad neta COAC Fernando Daquilema Ltda.	57
Tabla 4-57: Utilidad neta y Cartera de créditos COAC Riobamba Ltda.	58
Tabla 4-58: Resultados de la Rentabilidad neta COAC Riobamba Ltda.	58
Tabla 4-59: Utilidad neta y Activos COAC Fernando Daquilema Ltda.	58
Tabla 4-60: Resultados de la Rentabilidad de activos COAC Fernando Daquilema Ltda.....	58
Tabla 4-61: Utilidad neta y Activos COAC Riobamba Ltda.	59
Tabla 4-62: Resultados de la Rentabilidad de activos COAC Riobamba Ltda.....	59
Tabla 4-63: Utilidad neta y Patrimonio COAC Fernando Daquilema Ltda.....	59

Tabla 4-64: Resultados de la Rentabilidad Financiera COAC Fernando Daquilema Ltda.	59
Tabla 4-65: Utilidad neta y Patrimonio COAC Riobamba Ltda.	60
Tabla 4-66: Resultados de la Rentabilidad Financiera COAC Riobamba Ltda.	60
Tabla 4-67: Productos financieros Cooperativas del Segmento 1 cantón Riobamba	64
Tabla 5-1: Factores considerados para el entorno de las Cooperativas del Segmento 1 cantón Riobamba, 2024	69
Tabla 5-2: Listado de criterios para medir el desempeño de las Cooperativas del Segmento 1 cantón Riobamba, 2024.....	70
Tabla 5-3: Factores claves del Macroentorno, Cooperativas del Segmento 1, 2024	75
Tabla 5-4: Factores claves del Microentorno, Cooperativas del Segmento 1, 2024	76
Tabla 5-5: Matriz de calificación de impacto de los factores estratégicos.....	77
Tabla 5-6: Capacidad de respuesta de Factores estratégicos, 2024.....	78
Tabla 5-7: Listado de factores para el éxito, Cooperativas del Segmento 1 cantón Riobamba, 2024.....	79
Tabla 5-8: Calificación del Listado de factores para el éxito, Cooperativas del Segmento 1 cantón Riobamba, 2024	80
Tabla 5-9: Descripción del comportamiento de los factores.....	80
Tabla 5-10: Proyección de las determinantes para el éxito de las Cooperativas del Segmento 1 cantón Riobamba, 2024.....	81
Tabla 5-11: Determinación de tiempo crítico de cambio de las determinantes, 2024	82

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2-1-2: Hilo Conductor de investigación	11
Ilustración 2-2-2: Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ecuador.....	13
Ilustración 4-1: Resultados, pregunta número 5 de encuesta	29
Ilustración 4-2: Resultados, pregunta número 6 de encuesta	29
Ilustración 4-3: Resultados, pregunta número 7 de encuesta	30
Ilustración 4-4: Resultados, pregunta número 8 de encuesta	31
Ilustración 4-5: Resultados, pregunta número 9 de encuesta	31
Ilustración 4-6: Resultados, pregunta número 10 de encuesta	32
Ilustración 4-7: Respuesta de la pregunta 12 encuesta.....	33
Ilustración 5-1: Proceso de Transformación.....	69
Ilustración 5-2: Modelo de Desarrollo e implementación de estrategias empresariales Cooperativas del Segmento 1 cantón Riobamba, 2024.....	71
Ilustración 5-3: Método PESTEL, Cooperativas del Segmento 1	72
Ilustración 5-4: Matriz de valoración de prioridades	77

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA ESTRUCTURADA PARA LOS CONTRIBUYENTES DE LAS
COOPERATIVAS DEL SEGMENTO 1 EN EL CANTÓN RIOBAMBA, 2024.

ANEXO B: ENTREVISTA

ANEXO C: MANUAL OPERATIVO DE FIDEICOMISO

RESUMEN

Los grupos financieros con el pasar de los años han empleado métodos de gestión de riesgos causados por factores externos e internos, la búsqueda de estrategias para mitigarlos, evitando grandes niveles de incidencia en la administración de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, por lo tanto, el objetivo de la presente investigación es efectuar el “Análisis de Riesgo Crediticio En Las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Año 2024”. La metodología implementada tuvo un enfoque mixto, se utilizó un alcance exploratorio y descriptivo para el estudio correlacional de variables vinculadas en la investigación, se aplicó un diseño no experimental ya que existe como tal una investigación realizada sin manipular la información de las variables, de tipo trasversal por el periodo de tiempo establecido, se realizó como técnica un cuestionario a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del Cantón Riobamba como población establecida, se aplicaron como instrumentos encuesta y entrevista. Mediante la Metodología se logró determinar que las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del Cantón Riobamba aplican indicadores financieros que permiten mitigar el riesgo crediticio, pero sin considerar posibles estrategias para que se efectúen de manera inmediata. En este entorno se concluye que la comprensión del riesgo crediticio, a través de la planificación de estrategias brinda la apertura de nuevos escenarios para una adecuada gestión y obtener una mayor captación de dinero que permita la colocación oportuna de créditos.

Palabras clave: <INDICADOR>, <COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO (COACS)>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>, <CHIMBORAZO (PROVINCIA)>, <SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (SEPS)>.

1680-DBRAI-UPT-2024



ABSTRACT

Over the years, some financial groups have employed risk management methods to address challenges caused by both external and internal factors. These efforts focus on developing strategies to mitigate risks and minimize their impact on the management of Savings and Credit Cooperatives (COACs). The objective of this research is to conduct a "Credit Risk Analysis in Segment 1 Savings and Credit Cooperatives of Riobamba Canton, Chimborazo Province, Year 2024." The study adopted a mixed-method approach, utilizing exploratory and descriptive techniques for the correlational study of variables related to the research. A non-experimental design was applied, as the variables were not manipulated, and the study was cross-sectional, conducted within a specific time frame. Data collection methods included questionnaires distributed to the Segment 1 COACs in Riobamba Canton, with surveys and interviews as instruments. The findings revealed that Segment 1 COACs in Riobamba apply financial indicators to mitigate credit risk but lack immediate strategies to address these risks effectively. The research concludes that understanding credit risk through strategic planning opens new opportunities for effective management. This approach allows for the timely allocation of loans and improved capital collection, ensuring a sustainable financial operation for COACs.

Keywords: <INDICATOR>, <SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES (COACS)>, <RIOBAMBA (CANTON)>, <CHIMBORAZO (PROVINCE)>, <SUPERINTENDENCY OF POPULAR AND SOLIDARITY ECONOMY (SEPS)>.



Luis Fernando Barriga Fray

0603010612

INTRODUCCIÓN

La economía de la República del Ecuador se encuentra conformada de distintos ámbitos como; pública, privada, mixta y el sistema de economía popular y solidario. El análisis de las Cooperativas del Segmento 1 del cantón Riobamba año 2024, grupos financieros que son pilares del sector económico popular y solidario del Ecuador, con el pasar de los años se han implementado métodos para la gestión en los diferentes tipos de factores presentes en el entorno financiero. El desarrollo económico del país cuenta con la viabilidad, sostenibilidad y sustentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Limitadas, que generen liquidez y rentabilidad a futuro, por medio del análisis de riesgo crediticio contribuye a la generación de una evaluación y diagnóstico de la salud financiera oportuna para la toma de decisiones.

La investigación, se encuentra estructurada de la siguiente manera:

En el CAPITULO 1. Se plantea el problema de la Investigación, la formulación del problema a través de la interrogante, juntamente con la delimitación de objetivos como general y específicos, a su vez la justificación de la problemática.

En el CAPITULO 2. El Marco teórico contiene: los Antecedentes de la investigación, Hilo conductor, Marco Conceptual, Base Legal, determinación de variables.

En el CAPITULO 3. Marco Metodológico considera: Descripción del Enfoque a investigar, el alcance de la investigación, diseño de investigación, tipo de investigación, método de investigación, técnicas de investigación, instrumentos de investigación.

En el CAPITULO 4. Marco de análisis e interpretación de resultados: Procedimiento de análisis de la situación financiera en las Cooperativas del Segmento 1, mediante el cálculo de indicadores financieros para futuras proyecciones.

En el CAPITULO 5. Marco propositivo está compuesto por la propuesta a la presente investigación.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Los grupos financieros con el pasar de los años han empleado métodos de gestión de riesgo en presencia de los diferentes tipos que pueden ser causados por factores externos e internos, la búsqueda de estrategias para mitigar los posibles riesgos, evitando grandes niveles de incidencia en la administración de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. La economía de la República del Ecuador se encuentra conformada por un sistema económico determinado en distintas formas entre ellas están la banca pública, privada, mixta y el sistema de economía popular y solidaria.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son un Pilar de desarrollo económico del país por lo tanto es viable la sostenibilidad y sustentabilidad de estas, para ello es necesario la implementación de estrategias que permitan la circulación de los activos con la finalidad de generar liquidez y rentabilidad en las mismas. El análisis del riesgo crediticio, para evaluar la información pasada y presente de las Cooperativas de Ahorro y Crédito para considerar y diagnosticar posibles riesgos crediticios, y el mismo tiempo contribuyen a la toma de decisiones de inversión.

Se refleja resultados, en el cierre de febrero 2023, con el total de activos de las Cooperativas del Segmento 1 un crecimiento del 0,5% con respecto a enero. Sin embargo, los pasivos se dispuso USD 22.029 millones y USD 19.284 millones, considerando un crecimiento anual de 14,1% al 14,5% para cada uno de los mismos. En el caso del patrimonio, alcanzó un saldo de USD 2.733 millones, lo que marcó una variación anual de 12,3% (asobanca, 2023).

La tasa de morosidad de las Cooperativas al cierre de febrero 2023 se ubicó en 6,0%. De esta manera, la morosidad creció en 1,7% en relación con el año anterior. La morosidad por Segmentos cerró en febrero en 4,5% para el Segmento productivo, 4,7% en consumo, 3,7% en vivienda y 8,3% en microcrédito.

Los resultados de los activos de las Cooperativas del Segmento 1 del cantón Riobamba reflejan USD 458 millones y USD 451 millones con respecto a los activos totales de las Cooperativas del Segmento 1 del Ecuador USD 19.857 millones.

1.2. Formulación de problema

¿De qué manera el riesgo de créditos en las Cooperativas del Segmento 1 del cantón Riobamba, influyen en la vida económica y financiera con los resultados de su operatividad y la toma de decisiones para disminuir el riesgo?

1.3. Objetivos

1.3.1. General

Analizar el riesgo crediticio de las Cooperativas del Segmento 1 del cantón Riobamba para el diagnóstico de riesgos, a través de los indicadores financieros, rendimiento, apalancamiento, liquidez y rentabilidad, con la finalidad de tomar de decisiones acertada en la concesión de préstamos o créditos.

1.3.2. Específicos

1. Conocer la fundamentación teórica y bibliográfica del riesgo de la colocación de créditos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que conforman el Segmento 1 del cantón Riobamba. Provincia de Chimborazo, año 2024.
2. Diagnosticar la situación económica y financiera con relación al riesgo de colocación de créditos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que conforman el Segmento 1 del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, año 2024.
3. Proponer las estrategias financieras para mitigar el riesgo en la colocación de créditos en las Cooperativas de ahorro crédito.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son parte importante en el desarrollo económico del país; por lo tanto, su sostenibilidad y sustentabilidad dependen también de factores externos e internos que ocurran en su entorno (Análisis Financiero Gestionar los Riesgos En las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1, 2021).

Se reconoce a las organizaciones de la economía popular y solidaria como motor del desarrollo del país, para el desarrollo económico social, velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las organizaciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, de acuerdo con la capacidad de ser activos que posean para identificar su segmentación.

De acuerdo con (Vargas Sánchez & Mostajo Castelú, 2014) entre las causas que restringen su desarrollo y crecimiento, las limitaciones a las fuentes de financiamiento formales que permitan un desarrollo adecuado de sus operaciones (Harvey & Wendel, 2006; Guaipatín, 2003). Lo anterior, es debido a la falta o escasa información financiera provista por estas empresas según criterios contable financieros que permitan evaluar su capacidad de ser sujetos de crédito, como también por no disponer de activos de calidad que garanticen sus obligaciones ni disponer de un historial financiero que permita evaluar su capacidad de pago (Berger & Udell, 1998).

Considerando el valor de los activos que manejan las Cooperativas del Segmento 1, para la colocación de la cartera principal en distintas actividades financieras que brinden un incremento de esta, como la colocación de créditos el riesgo que existen para alcanzar el aumento con respecto a lo invertido.

La primera fisura el sistema económico a nivel mundial afectando al desarrollo económico como lo menciona (Proaño Altamirano et al., 2022) Las consecuencias que generó la pandemia por el virus del COVID-19, son muy grandes en respecto con lo que refiere el aspecto financiero, económico y contable de la mayoría de las personas y empresas, sin contar la cantidad de vidas humanas que a junio 2022 bordeaba 6,3 millones de personas fallecidas por esta enfermedad. Los investigadores de diferentes áreas se han volcado a explicar cómo se tradujo una crisis sanitaria en una crisis económica y la forma en que generó estancamientos en la economía mundial, desde el distanciamiento social que desencadenó en cierres de mercados, hasta la incertidumbre del desarrollo y control de la situación en sectores importantes como el consumo y la inversión (Ozili y Arun, 2020).

1.4.2. Justificación metodológica

Para el proceso metodológico del análisis del riesgo de la colocación de créditos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que conforman el Segmento 1 del cantón Riobamba, año 2024, en la presente investigación se encuentra direccionada en la búsqueda de información del comportamiento de las carteras crediticias de las en las Cooperativas del Segmento 1 del cantón Riobamba para la verificación de posibles riesgos crediticios en la colocación de créditos que se

encuentran en portales de información como: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Asobanca, Banco Central del Ecuador, información directamente vinculados con las actividades financieras, permitiendo comparar el comportamiento del riesgo crediticio de las Cooperativas del Segmento 1 del cantón Riobamba, mediante la aplicación del método CAMEL que explica el análisis de la situación financiera establecida por la Superintendencia de Bancos.

Por un lado (Piedra & Daniel, 2021) propone existe el caso del autor (Pérez, 2019), que consideró la utilización de herramientas para la toma de decisiones en la Coordinación Zonal 1 de educación en Ecuador, concluyendo que estos instrumentos dotan de versatilidad de la información manejada, además de presentar una interfaz amigable con los usuarios encargados de las decisiones estratégicas de una organización, presentando puntualmente información de índole financiera le permite a esta instancia contar con información de cumplimiento presupuestario a fechas requeridas.

Con estos casos se puede observar la importancia de conocer los indicadores estratégicos que influyen en el desempeño de una empresa y la necesidad de monitorearlos de manera oportuna, indistintamente del giro de negocio, los resultados de aplicar este tipo de herramientas fueron positivos ya que se puede monitorear el correcto desenvolvimiento de la institución o si resulta imperante realizar correcciones sobre la marcha, aunque en los casos expuestos se consideró la perspectiva financiera para los indicadores manejados (pág. 10).

Para aplicar un análisis financiero en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 es importante recalcar la importancia del cálculo de indicadores financieros, permite evaluar el efectivo real de la entidad no coma emitir un diagnóstico de las principales cuentas de las Cooperativas, identificando futuros riesgos crediticios y buscar un incremento en la entidad. A su vez se considera la captación de los créditos y su respectiva colocación para generar rentabilidad sin desaprovechar el exceso de liquidez que podría existir en las entidades de este Segmento del cantón Riobamba para el año 2024.

Elaborar el diagnóstico de la situación financiera con relación al riesgo de colocación de créditos, con la finalidad de proponer estrategias financieras para mitigar el riesgos en la mismas para la efectivización de los créditos de las Cooperativas, considerando factores externos cómo internos, que pueden generar un riesgo crediticio para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 mediante la elaboración de una matriz de estrategias viables para las entidades financieras como Cooperativas del Segmento 1, para considerar la gestión organizacional para permitir generar estrategias viables para las tomas de decisiones futuras las mismas, por ello se considera su

entorno externo como interno y como también la aplicación de indicadores financieros para obtener una visión de los estados financieros. En el caso del entorno externo se empleará el método PESTEL para efectuar un análisis de los factores del entorno a nivel microeconómico que podrían afectar al momento de tomar decisiones las entidades cooperativistas del Segmento 1 para establecer una planificación de los posibles riesgos crediticios.

1.4.3. Justificación práctica

Mediante el comportamiento de la cartera de crédito de las Cooperativas del Segmento 1, se considera los factores externos e internos para determinar de los posibles riesgos en la colocación de créditos que afecten en la cartera principal de las Cooperativas del Segmento 1, se considera el diagnóstico de la conducta de estos en la búsqueda de mitigar el riesgo en la colocación de créditos.

Considera (Piedra & Daniel, 2021) a base a indicadores financieros que miden el desempeño de entidades financieras a nivel nacional, se torna la Nota Técnica Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros elaborado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en 2017 y la Nota Técnica de la Nortna para la Administración de Riesgo de Liquidez presentado en 2019, para definir algunos de los principales indicadores con su respectiva fórmula de cálculo (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017).

En el caso de factores externos, que afecten al sistema crediticio de las Cooperativas del Segmento 1 a nivel nacional, como políticas económicas, el desempleo, la inflación del Ecuador que pueden variar en el sistema económico popular y solidario, para la toma de decisiones con respecto a las inversiones futuras, ya que se busca una mayor rentabilidad y en el sistema crediticio de las entidades de economía popular y solidaria del Segmento 1 en el cantón Riobamba.

Según (*Análisis PESTEL*, s. f.) La famosa frase de Ortega y Gasset “yo soy yo y mis circunstancias” define a la perfección la importancia de realizar un análisis PESTEL en el mundo empresarial. Y es que, aunque creamos que obtener buenos resultados solo depende de nosotros mismos, la realidad es que el entorno influye de manera notable en los logros y fracasos. Por esta razón, los expertos recomiendan que, antes de desarrollar cualquier iniciativa, es fundamental realizar un análisis de los factores externos. Esto permitirá anticiparse a posibles contratiempos y riesgos, aprovechar oportunidades desconocidas y adaptarse a los cambios más fácilmente.

El análisis de los actores internos mediante la pronosticación del modelo de planificación estratégica permite considerar los distintos factores que se presentan en el microentorno de las

Cooperativas del Segmento 1 del cantón Riobamba, evaluando su impacto y elaboración estrategias que mitiguen aspectos negativos y aumenten los positivos para un óptimo funcionamiento y gestión.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Algunos hombres preocupados por la interpretación de la vida y por las concepciones filosóficas que se originaron en el continuo contacto con las comunidades, los pensamientos y los movimientos, desarrollaron una ideología que luego se convirtió en doctrina con el objetivo en el horizonte humano: Personas que vivan su doctrina y que la terminen de construir a través del compromiso (Ascoop, 2019).

En el siglo XVII aparecen dos precursores del cooperativismo, “Plockboy y Bellers”, cuyas ideas habrían de tener innegable repercusión en el desarrollo cooperativista posterior. El primero de ellos, llamado el Patriarca de la cooperación, publicó en 1659 el ensayo que compendia su doctrina; el segundo, en 1695, hizo una exposición de sus postulados en el trabajo titulado: Propositiones para la creación de una asociación de trabajo de todas las industrias útiles y de la agricultura (pág.5).

La historia del sistema ha reservado el nombre de los realizadores para aquellos cuyas obras, basadas en su mayoría por el pensamiento de los precursores, han logrado permanencia y expansión con una continuidad que ha llegado hasta nuestros días. En esta denominación quedan incluidos los pioneros de “Rochdale” y, por otra, a los iniciadores del cooperativismo de crédito, “Schulze y Raiffeisen” (pág.7).

Los pioneros de Rochdale eran grupo de trabajadores de las fábricas del distrito de Lancashire, Inglaterra, quienes habían quedado sin empleo después de una huelga que adelantaron en 1843 para exigir mejores salarios. A partir de ello organizaron un grupo con el fin de desarrollar un almacén cooperativo de consumo. Esta experiencia es reconocida como el inicio del cooperativismo moderno, porque se considera que ha sido la primera que tuvo éxito y permanencia en el tiempo (pág. 9).

El sistema financiero es uno de los elementos fundamentales para la economía nacional, la misma que se encuentra conformada por instituciones financieras públicas y privadas que tienen como compromiso la intermediación financiera, los riesgos crediticios latentes que se exponen en el sistema financiero que dificulta la materialización de los servicios financieros que se brindan, se

previene identificar los factores de riesgo crediticio en una cooperativa de ahorro y crédito. El riesgo crediticio es una probabilidad de que uno de sus socios incumpla de forma parcial o total de sus obligaciones contractuales, afectando la eficiencia y calidad de la cartera de crédito en las unidades financieras.

Los complementos que se ejecutan en el sistema financiero popular y solidario en el Ecuador deben ser analizados para un funcionamiento eficaz que garanticen rentabilidad de la captación del dinero de los socios, para la colocación de créditos que cumplan con el tiempo estimado para su recuperación de con el (Boletín Macroeconómico marzo 2024, 2024) registra “El monto protegido por el Seguro de Depósitos para cada persona natural o jurídica será diferenciado por cada uno de los sectores financieros asegurados. El monto asegurado de los depósitos en las entidades financieras privadas y populares y solidarias, Segmento 1, será igual a dos veces la fracción básica exenta vigente del impuesto a la renta, pero en ningún caso inferior a USD 32.000,00.”

El saldo de la cartera bruta otorgado por las Cooperativas alcanzó un valor de USD 16.379 millones, se destina el crédito a sectores productivos, vivienda y microempresa con el 49% del total por otro lado la diferencia es destinado al crédito de consumo (Boletín Macroeconómico, 2024).

De acuerdo con la fuente del Ministerio de Economía y Finanzas, el penúltimo trimestre del año 2023 existe una disminución de las cantidades de operaciones crediticias con respecto de años posteriores, las cuales se conforman mayormente por los Créditos de Consumo y Microcréditos. Los volúmenes de créditos disminuyen en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1, Segmento que representan un puesto considerable en el Sector Popular y Solidario de la situación Económica y Financiera del Ecuador, como la oportunidad de trabajo y desarrollo económico y social de los ecuatorianos.

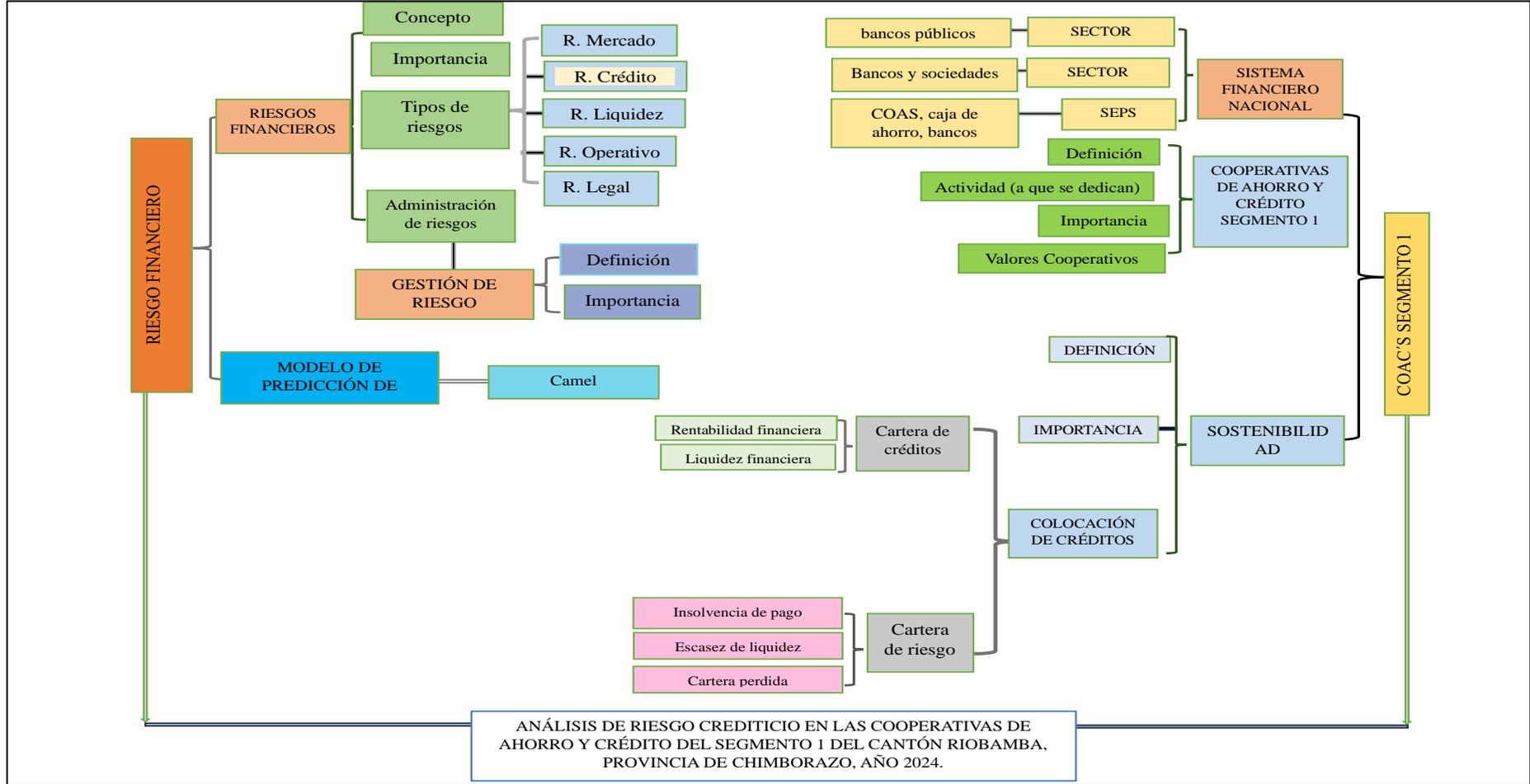
La consideración de un análisis de riesgo crediticio en las Cooperativas del Segmento 1, por los resultados que presentan sus operaciones para la toma de decisiones futuras son el resultado para la disminución de sus proyecciones del año 2023. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria categoriza una cantidad de 2 Cooperativas del Segmento 1 en el catón Riobamba de la provincia de Chimborazo, que se encuentran activas. Sin embargo, en el año 2016 existían 4 entidades activas, pero en el año 2024 solo 2 de ellas perduran activas en el Segmento 1, lo que procede a considerar el análisis de riesgo crediticio para precautelar la cartera de las 2 entidades que perduran: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. y Cooperativa Riobamba Ltda.

2.2. Hilo conductor

El hilo conductor es importante porque mantiene a la audiencia enfocada en el mensaje y le permite comprender el objetivo general de la comunicación. Además, el hilo conductor ayuda al emisor a organizar sus ideas y a transmitir las de manera clara y efectiva (*El Hilo Conductor en la Comunicación*, s. f.).

La aplicación del hilo para el Análisis de Riesgo Crediticio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Del Segmento 1 del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, año 2024 permite puntualizar las bases para su investigación. El primer paso, es el conocer el concepto de riesgo financiero e identificar el tipo de riesgo latente, medir su impacto para preverlo a través de la aplicación de indicadores.

Ilustración 2-1-2: Hilo Conductor de investigación



Nota: Creación propia, para líneas de investigación y transmisión de ideas del tema de investigación.

2.3. Marco Conceptual

Se permite considerar la revisión teórica de cómo se puede reestructurar el marco teórico que sustente la información con respecto a la propuesta de estrategias para la prevención de un riesgo crediticio.

“El proceso de concesión de crédito a nivel operativo se inicia con una solicitud de crédito y tiene por objetivo medir el nivel de riesgo del expediente. En este proceso intervienen recursos humanos y herramientas como sistemas internos y externos de calificación. La precisión y el tiempo de evaluación empleado determinan la velocidad de respuesta que podrá ser utilizado como una ventaja comercial” (Vásquez Leyva & Dios Castillo, 2019).

2.3.1. *Conceptos*

1. Sistema financiero

El sistema financiero de Ecuador está dominado por Bancos y Cooperativas de crédito. Si bien la dolarización proporciona un ancla importante para la economía ecuatoriana, los riesgos sistémicos de liquidez son elevados debido a la limitada capacidad del banco central para suministrar liquidez (El Directorio Ejecutivo del FMI concluye una evaluación de la estabilidad del sistema financiero con Ecuador, s. f.).

2. Sector Financiero Público

Según lo establece el artículo 310 de la Constitución Política del Ecuador: “El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía”.

El capital de las entidades del sector financiero público constará en el estatuto social, y no podrán ser menores que los que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, su estructura estará integrada por un directorio y la gerencia general (*EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO*, s. f.).

3. Sector Financiero Popular y Solidario

Desde el 2011, se reconoce, a través de la Ley de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), a la EPS como una forma de organización económica en la que sus integrantes, ya sea individual y colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios mediante relaciones basadas en la solidaridad, cooperación y reciprocidad, situando al ser humano como sujeto y fin de su actividad (pág. 7).

4. Cooperativas de Ahorro y Crédito

Son instituciones con propósito social que se unen voluntariamente, su principal acción es la captación de recursos del público en general en forma de depósitos de ahorro o depósitos a plazo fijo para luego poder ayudar 14 Contabilidad IFIS a satisfacer las necesidades de sus socios mediante créditos (págs. 7-8).

Ilustración 2-2-2: Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ecuador

Segmento	Activos
1	Mayor a 80,000,000.00
2	Mayor a 20,000,000.00 hasta 80,000,000.00
3	Mayor a 5,000,000.00 hasta 20,000,000.00
4	Mayor a 1,000,000.00 hasta 5,000,000.00
5	Hasta 1,000,000.00

Nota: Tabla tomada de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023 pagina 2, párrafo 1

5. Créditos

Que sirven para financiamiento y ampliación de los negocios ya sea con capital de trabajo o con la compra de activos fijos (Ordóñez Granda et al., 2020).

6. Cartera bruta

Se refiere al conjunto de préstamos que las instituciones financieras han otorgado a sus clientes en un momento determinado. Es decir, es la suma total de los préstamos activos que una institución financiera tiene en su balance sin deducir las provisiones para riesgos crediticios (*Notas explicativas Anexo Pulso Financiero.pdf*, s. f.).

7. La cartera neta de crédito

Se refiere a la cartera bruta de una institución financiera, menos las provisiones para riesgos crediticios y otros ajustes contables (pág. 3).

8. Cartera improductiva

Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida (pág. 3).

9. Riesgo

El riesgo como una condición, en la cual, existe una posibilidad de desviarse el resultado esperado o deseado, por lo tanto, si se habla de rendimientos, el riesgo será el grado de variación de los rendimientos relacionados con un activo específico. Bajo esta definición, riesgo implica daño o la posibilidad de beneficios, en donde daño o un beneficio implica pérdida o aumento del valor de los activos (Orellana et al., 2020).

10. Riesgo crediticio

De acuerdo con (Vasquez Leyva & Dios Castillo, 2019) afirma que:

La función del riesgo de crédito o el riesgo crediticio está determinado en dos sentidos, de los reguladores hacia las entidades financieras y de las entidades al cliente. El primero busca garantizar la solvencia del sistema asegurándose un capital en reserva por riesgo, mientras que el segundo manifiesta el riesgo del no cumplimiento de un contrato de crédito (pág. 28).

La calificación crediticia corporativa para la medición del riesgo de crédito involucra a todas las esferas de la institución prestamista, así desde el Gobierno Corporativo que

aprueba el sistema de calificación de riesgos, las modificaciones, excepciones y funcionamiento de este. La responsabilidad del gobierno incluye la reunión frecuente con el fin de mejorar posibles deficiencias previamente identificadas (pág. 31).

Uno de los medios para la medición del riesgo crediticio es la calificación crediticia que deben manejar las Cooperativas que involucra a la situación prestamista el comportamiento y la valoración de la cartera crediticia que puede favorecer el sistema financiero de las Cooperativas por lo que se ejecuta una calificación crediticia a los clientes que requieran de servicios crediticios en las distintas entidades de las Cooperativas del Segmento 1 del cantón Riobamba.

A nivel operativo la estimación del riesgo debe sustentar un calificativo permanente a cada cliente o prestatario, así como al conjunto de ellos de manera agrupada por tipos. El proceso de emisión de crédito debe incluir a los garantes reconocidos y es cíclico dentro del año, considerando la información histórica que se posee del cliente, a fin de estimar y predecir su comportamiento. Es así como es de mucha relevancia la actualización continua de la información actualizada y pertinente del cliente y su situación financiera (pág. 34).

11. Indicadores financieros

Los indicadores financieros son herramientas que se diseñan utilizando la información financiera de la empresa, y son necesarias para medir la estabilidad, la capacidad de endeudamiento, la capacidad de generar liquidez, los rendimientos y las utilidades de la entidad, a través de la interpretación de las cifras, de los resultados y de la información en general (Definición de indicadores financieros Actualícese, 2015).

12. Capital

Es la cantidad de dinero que el ciudadano paga a la institución financiera por acuerdo de una obligación adquirida (BanEcuador, s. f.).

13. Activo

Todos los bienes de propiedad de la empresa. Es un recurso del que se espera obtener beneficio económico, sobre la base de su potencial para contribuir a la generación de ingresos o a la reducción de costos (Buendia, 2017).

14. Liquidez

Capacidad de atender pasivos de corto plazo, por poseer dinero en efectivo o activos que se transforman fácilmente en efectivo. Dentro de una institución financiera, la liquidez se evalúa por la capacidad para atender los requerimientos de encaje, los requerimientos de efectivo de sus depositantes en el tiempo en que lo soliciten y nuevas solicitudes de crédito.

15. Rentabilidad

La rentabilidad es la ganancia que una persona recibe por poner sus ahorros en una institución financiera y se expresa a través de los intereses, que corresponden a un porcentaje del monto de dinero ahorrado. A estos se agregan los reajustes que permiten mantener el valor adquisitivo del dinero que se haya ahorrado (CMF Educa, s. f.).

2.4. Base Legal

Según (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008)

Art. 308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de Cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria (págs. 96-97).

Mediante (LEY ORGANICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA, 2004)

Art. 1.- Principio de Publicidad de la Información Pública. - El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado.

Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; las organizaciones de trabajadores y servidores de las instituciones del Estado, instituciones de educación superior que perciban rentas del Estado, las denominadas organizaciones no gubernamentales, están sometidas al principio de publicidad; por lo tanto, toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley.

Según (LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SISTEMA FINANCIERO,2011)

Art. 92.- Administración y calificación de riesgo. - Las Cooperativas de Ahorro y Crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo con el Segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador.

Art. 94.- Información. - Las Cooperativas de Ahorro y Crédito pondrán a disposición de los socios y público en general, la información financiera y social de la entidad, conforme a las normas emitidas por la Superintendencia. Las organizaciones del sector financiero popular y solidario, están obligadas a suministrar a la Superintendencia, en la forma y frecuencia que ella determine, la información para mantener al día el registro de la Central de Riesgos. La Superintendencia coordinará junto con la Superintendencia de Bancos y Seguros la integración de la información de la central de riesgos (págs. 16-17).

2.5. Determinación de variables

En esta fase se concretiza explícitamente la idea del estudio que se pretende iniciar, es necesario destacar que, en toda una formulación idónea de variables coma y subyace la contextualiza

creación y la delimitación destinadas a establecer las condiciones de contorno dentro del cual se abordará el proyecto de investigación (Rodríguez et al., 2021).

Para establecer las variables que aportarán con el avance del estudio presente se van a identificar una variable dependiente que en este caso es el análisis del riesgo crediticio y como variable independiente se va a considerar el comportamiento por factores externos o internos económicos que ejecuten un cambio en el escenario de la cartera crediticia en las Cooperativas del Segmento 1 del cantón Riobamba, para determinar la causa y efecto que existe entre ambas variables para poder mitigar el riesgo crediticio de las mismas.

1. Análisis de Riesgo crediticio

La función del riesgo de crédito o el riesgo crediticio está determinado en dos sentidos, de acuerdo con (Vásquez Leyva & Dios Castillo, 2019) de los reguladores hacia las entidades financieras y de las entidades al cliente. El primero busca garantizar la solvencia del sistema asegurándose un capital en reserva por riesgo, mientras que el segundo manifiesta el riesgo del no cumplimiento de un contrato de crédito. Ambos análisis hacen uso de herramientas y métodos que ayuden a estimar la probabilidad y riesgos futuros, dependiendo y colaborando así el uno del otro, radicando allí su importancia como riesgo de expediente individual y su influencia al riesgo en la cartera y riesgo de crédito de toda la entidad para determinar así el capital exigido por el regulador.

El análisis del Riesgo crediticio se considera como variable dependiente, por el motivo que si existen factores externos y a su vez internos que pueden variar a los resultados de este. También, permitirá establecer estrategias para el manejo oportuno y pertinente para la toma de decisiones en las Cooperativas del Segmento 1 del Cantón Riobamba para el 2024.

2. Colocación de créditos

La colocación de crédito se refiere al otorgamiento de préstamos monetarios (Sades, 2019) considera que se emiten a un cliente, que puede ser una persona, empresas u organizaciones, por parte de una institución bancaria o financiera y que dicho cliente está obligado a pagar en una sola exhibición o en varios pagos con un interés adicional o intereses de colocación, y comisiones. El interés que conlleva es mayor a plazos fijos debido a que el banco no tiene ese dinero para disponer sin restricciones en el plazo pactado.

Tabla 2-1-2: Cuadro comparativo de variables

PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER
Falla en la colocación de créditos, hola que evitan la circulación de dinero que genere liquidez y rentabilidad en las Cooperativas del Segmento 1 del cantón Riobamba	GENERAL	INDEPENDIENTE
	Analizar el riesgo crediticio de las Cooperativas del Segmento 1 del cantón Riobamba para el diagnóstico de riesgos, a través de los indicadores financieros, rendimiento, apalancamiento, liquidez y rentabilidad, con la finalidad de tomas de decisiones acertada en la concesión de préstamos o créditos.	Colocación de créditos
ESTUDIO DE MERCADO	ESPECÍFICOS	DEPENDIENTE
Cooperativa Daquilema Ltda. Cooperativa Riobamba Ltda.	Conocer la fundamentación teórica y bibliográfica del riesgo de la colocación de créditos de las Cooperativas de ahorro y crédito que conforman el Segmento 1 del cantón Riobamba. Provincia de Chimborazo, año 2024.	Análisis de riesgo crediticio
CAMPO DE ACCIÓN	Diagnosticar la situación económica y financiera con relación al riesgo de colocación de créditos de las Cooperativas de ahorro y crédito que conforman el Segmento 1 del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, año 2024.	
Cooperativas del Segmento 1 en el cantón Riobamba	Proponer las estrategias financieras para mitigar el riesgo en la colocación de créditos en las Cooperativas de ahorro crédito.	

Nota: Creación propia, identificación de variables para el planteamiento de la idea a defender, 2024.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Descripción del enfoque

3.1.1. *Enfoque cuantitativo*

La dirección en la presente investigación se encuentra direccionado en la recolección de datos numéricos, planteados específicos por las Cooperativas del Segmento 1 él cantón Riobamba correspondiente al período 2024, se va a realizar el análisis de riesgos crediticios a través de instrumentos estandarizados establecidos normalizados y regulados por la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Mediante el proceso a realizar de manera cuantitativa presenta un orden secuencial orientado a la realidad objetiva, permitiendo obtener resultado deductivo y probatorio de los resultados obtenidos.

3.1.2. *Enfoque cualitativo*

Como segundo medio para la investigación del análisis del riesgo crediticio el enfoque cualitativo cómo proceso orientado a múltiples realidades subjetivas brindando un pensamiento inductivo, considerando las fortalezas de amplitud en la profundidad de los resultados permitirán el avance de la investigación cabe recalcar el cuestionamiento qué favorece a la comprensión del tema a tratar, otorgando un análisis sobre la base de datos empleada en el método posterior, además hora de emplear hola instrumentos que aporten con información, al igual que datos narrativos de manera escrita, verbales, visuales, audiovisuales y simbólicos.

3.1.3. *Enfoque mixto*

Por último, se considera la ruta del enfoque mixto que consiste en el análisis de los datos cualitativos y cuantitativos con la finalidad de la integración y discusión conjunta que permitan la interpretación y planteamiento de manera secuencial como paralelo planteado para la investigación del análisis del riesgo crediticio en las Cooperativas del Segmento 1 del cantón Riobamba año 2024.

3.1.4. Alcance de la investigación

3.1.4.1. Exploratorio

El alcance exploratorio para llevar al cabo la presente investigación tiene como propósito examinar el fenómeno así como problema determinado, para que sea estudiado de su comportamiento, considerando los objetivos específicos para indagar el tema profundizar el conocimiento analizar los fenómenos desconocidos de acuerdo con la colocación de créditos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en el cantón Riobamba del 2024. En base al estudio exploratorio permitirá obtener información que posibilite llevar al cabo la investigación de manera completa y profunda con respecto a la problemática planteada, respecto a las variables propuesta.

Según lo afirma (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) Los estudios exploratorios generalmente no constituyen un fin en sí mismos, sino que determinan tendencias, identifican áreas, ambientes, contextos y situaciones de estudio, relaciones potenciales entre variables; o establecen el tono y dirección de investigaciones posteriores más elaboradas y rigurosas. Estas indagaciones se caracterizan por ser más flexibles en su método en comparación con las descriptivas, correlacionales o explicativas, y son más amplias y dispersas.

3.1.4.2. Descriptivo

Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar. En un estudio descriptivo el investigador selecciona una serie de cuestiones que, recordemos, denominamos variables y después recaba información sobre cada una de ellas, para así representar lo que se investiga (describirlo o caracterizarlo) (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

La aplicación del alcance descriptivo, en el análisis del riesgo crediticio que puede pertenecer latente en las Cooperativas del Segmento 1, tiene como objetivo el establecer estrategias para la toma de decisiones que minimicen el impacto que puede generar este tipo de riesgo en este específico sector financiero que tiene como función la captación y colocación del dinero para la generación de productos financieros, se considera principalmente a las Cooperativas de este

Segmento por valor de sus activos, que superan el valor 80'000.000,00 USD en el sector financiero cooperativista en el Ecuador, como tal se determina el cantón Riobamba posee 2 entidades de este volumen para la prestación del servicio de intermediación financiera y se desea conocer como las mismas prevén este posible riesgo en sus instituciones y como desenvolverse sin afectar a la actividad que generen pérdidas y falta a la credibilidad de su seguridad de resguardar el dinero de sus socios y prestar productos financieros que generen el desarrollo económicos y sociales.

3.1.4.3. Correlacional

Mediante la investigación correlacional posee un estudio entre dos variables que se encuentran vinculadas para el estudio del análisis de riesgo crediticio en las Cooperativas del Segmento 1 del cantón Riobamba 2024. El principal medio del estudio correlacional permite evaluar el grado de asociación entre las dos variables propuestas las mismas que son en el análisis de riesgo crediticio y la colocación de créditos, lo que nos permitirá determinar si la colocación de créditos es la pertinente para generar rentabilidad y liquidez en las Cooperativas del Segmento 1, presentando resultados en el comportamiento de la variable independiente cómo afecta de manera positiva o negativa a la variable dependiente establecida en la presente investigación.

A defender la variable independiente la colocación de créditos, la misma que se efectúa a través del previo diagnóstico obtenido de los indicadores financieros y efectuar toma de decisiones acertada. Genera la variable dependiente, análisis de riesgo crediticio, mediante los resultados de la colocación de créditos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1, del Cantón Riobamba.

Por su parte (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), Los estudios exploratorios generalmente no constituyen un fin en sí mismos, sino que determinan tendencias, identifican áreas, ambientes, contextos y situaciones de estudio, relaciones potenciales entre variables; o establecen el tono y dirección de investigaciones posteriores más elaboradas y rigurosas. Estas indagaciones se caracterizan por ser más flexibles en su método en comparación con las descriptivas, correlacionales o explicativas, y son más amplias y dispersas.

3.1.5. Diseño de investigación

3.1.5.1. *No experimental*

Para el diseño de la investigación se considera hoy no experimental por el motivo de que la situación la merita porque existe como tal una investigación que se realiza sin manipular las variables información obtenida de ellas, en determinar un tratamiento de las circunstancias para evaluar los efectos de la exposición y aplicación del marco metodológico propuesto a través de observaciones de situaciones ya existentes como son los estados de situación financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del cantón Riobamba para establecer el análisis del riesgo crediticio en el periodo del 2024.

Aportando con (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), lo que efectúa en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas. En un experimento, el investigador prepara de manera premeditada una situación a la que son expuestos varios casos o individuos.

3.1.6. *Tipo de investigación*

3.1.6.1. *Transversal*

El tipo de investigación transversal es aplicado en el análisis del riesgo crediticio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del cantón Riobamba 2024, ya que en se encuentra seleccionada en una línea de tiempo establecida la recolección de datos hola recolección de información a través de los medios propuestos como hoy la Superintendencia de bancos, la Superintendencia de economía popular y solidaria entidades que proporcionan datos verídicos y establecidos en el mismo período establecido para la presente investigación.

3.1.7. *Método de investigación*

3.1.7.1. *Deductivo*

En el Método inductivo su metodología de trabajo empieza por los datos hasta llegar a la teoría es decir va de lo particular a lo general que en este caso nos permitió determinar preferencias y preferencias de aprendizajes (Gabriel, 2021, pág. 46).

El método deductivo para el desarrollo de la presente investigación se aplicará por el motivo que se obtiene la información a través de medios legítimos aptos a la resolución del problema planteado que permita emitir un análisis del riesgo crediticio con respecto a la colocación de créditos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del cantón Riobamba con la finalidad de cumplir cada 1 de los objetivos planteados hoy para generar rentabilidad y liquidez en las mismas.

3.1.8. Técnicas de investigación

3.1.8.1. Cuestionario

Es el instrumento de investigación que se procede a realizar para la obtención de información directa de las Cooperativas del Segmento 1 que existen en el cantón Riobamba, respecto al tema a tratar el análisis de riesgo crediticio que existen en las mismas para el periodo 2024, qué conocimientos poseen respecto al tema hola y cómo lo maneja durante el periodo contable correspondiente a 1 año, con la información obtenida permitirá ejecutar un análisis gráfico que mejore la comprensión de los resultados de la herramienta aplicada.

3.1.9. Instrumentos de investigación

3.1.9.1. Encuesta

La encuesta es considerada como un método hola quedare colecciona información pertinente en la investigación, permitiendo generar el uso de herramientas de investigación que permitan complementar la información obtenida en fuentes fiables y permite generar aportes a través entrevista para la recopilación de información por parte del gerente de créditos en cada una de las Cooperativas de ahorro crédito del Segmento 1 en el cantón Riobamba.

De acuerdo con (Questionpro, s. f.), La encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas. Las encuestas proporcionan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los ciudadanos. Se aplica ante la necesidad de probar una hipótesis o descubrir una solución a un problema, e identificar e interpretar, de la manera más metódica posible, un conjunto de testimonios que puedan cumplir con el propósito establecido.

3.1.9.2. Población

Determinar un grupo de personas que se encuentren directamente relacionados con los tipos de créditos que ofrecen en las Cooperativas del Segmento 1 en el Cantón Riobamba, la circulación del dinero en las mismas para la circulación de su liquidez y garantizar una rentabilidad futura. La cartera de créditos es la fuente de información principal para establecer la aplicación del método planificación de estrategias para la presente investigación, las personas encargadas de su manejo serán consideradas para el aporte de información de que planes de riesgos se aplican en las Cooperativas. El personal capacitado se considerará el elemento que aporten con sus experiencias y conocimientos.

- Muestra

La muestra a proponer para el análisis de riesgo de crédito en las Cooperativas del Segmento 1 del Cantón Riobamba para el año 2024, al mismo tiempo que se busca obtener información de carácter cualitativa y cuantitativa para la emisión de tendencias para el manejo de los riesgos crediticios en el margen interno para aplicarse a los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del cantón Riobamba.

En la presente investigación se considera el tipo de muestral; no muestral, ya que no se considera una población elevada, para la aplicación del instrumento considerado en la investigación.

3.1.9.3. Entrevista

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. Canales la define como "la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto". Heinemann propone para complementarla, el uso de otro tipo de estímulos, por ejemplo, visuales, para obtener información útil para resolver la pregunta central de la investigación. Se argumenta que la entrevista es más eficaz que el cuestionario porque obtiene información más completa y profunda, además presenta la posibilidad de aclarar dudas durante el proceso, asegurando respuestas más útiles (La entrevista, recurso flexible y dinámico, s. f.).

Se considera como una herramienta viable para recopilar la información en relación en la colocación de créditos para su respectiva gestión de productos financieros, el manejo de riesgos crediticios, la entrevista es una herramienta esencial en la investigación cualitativa debido a su capacidad para obtener datos detallados y profundos. Al ser una conversación con un propósito específico, facilita la comunicación interpersonal y permite al investigador obtener respuestas precisas y aclarar dudas en el momento. Además, el uso de estímulos adicionales, como los visuales, puede enriquecer aún más la información recabada, haciendo que la entrevista sea más efectiva que otros métodos como los cuestionarios.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Procedimiento

Se estableció como herramientas la encuesta y entrevista, las mismas que se aplicaron en las Cooperativas del Segmento 1 en el cantón Riobamba en constancia de los respectivos anexos del proyecto de investigación. La encuesta se encuentra estructurada con dos ítems y un total de 12 preguntas, la primera con la información personal de los colaboradores de la matriz en las respectivas entidades cooperativistas, por otro lado, también se considera el conocimiento fundamental de los productos financieros que ofrecen en el departamento de créditos.

Además, la entrevista con un número de 19 preguntas dirigidas al representante a cargo de la matriz de la cooperativa, poseedores del conocimiento fundamental de la captación e implementación del efectivo, para generar una circulación de este y generar rentabilidad.

4.1.1. Datos obtenidos en la encuesta propuesta e interpretación

1. Información personal de los colaboradores preguntas 1 a 4 encuesta

Tabla 4-1: Datos del personal

No.	CARGO	EDAD	NIVEL EDUCATIVO	AÑOS LABORALES	AÑOS DEL FUNCIONAMIENTO DE LA COOPERATIVA
1	Asesor de Crédito	45-54 años	Título universitario	Más de 10 años	Más de 15 años
2	Asesor de Crédito	más de 55 años	Título universitario	Más de 10 años	Más de 15 años
3	Asesor de Crédito	35-45 años	Título universitario	Más de 10 años	Más de 15 años
4	Asesor de Crédito	35-45 años	Título universitario	Más de 10 años	Más de 15 años
5	Asesor de Crédito	35-45 años	Título universitario	Más de 10 años	Más de 15 años
6	Asesor de Crédito	25-34 años	Título universitario	7-10 años	Más de 15 años
7	Asesor de Crédito	45-54 años	Título universitario	Más de 10 años	Más de 15 años
8	Asesor de Crédito	35-45 años	Título universitario	Más de 10 años	Más de 15 años

Nota: Creación propia, obtenida del instrumento “Encuesta”

Interpretación

Se considera para participación de ocho colaboradores en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., con el cargo de asesores de créditos en la misma, personal que son el canal directo para la proporción de productos financieros a los socios. Con un nivel de estudio universitario, predominando el rango de edad de 45 – 54 años y más de 10 años de labor en la entidad ofreciendo sus conocimientos y servicios profesionales para funcionamiento en la matriz de la cooperativa.

2. Cuestionario

El cuestionario se encuentra conformado por preguntas cerradas a partir de la numeración 5, a continuación, la matriz de respuestas de las preguntas cerradas con 2 opciones “SI o NO”

Tabla 4-2: Respuestas de encuestas a partir pregunta 5

ASESORES	RESPUESTA 5	RESPUESTA 6	RESPUESTA 7	RESPUESTA 8	RESPUESTA 9	RESPUESTA 10
1	SI	SI	SI	SI	NO	SI
2	SI	SI	SI	SI	NO	SI
3	SI	NO	SI	SI	NO	SI
4	SI	SI	SI	SI	SI	SI
5	SI	SI	SI	SI	NO	SI
6	SI	SI	SI	SI	SI	SI
7	SI	NO	SI	SI	NO	SI
8	SI	NO	SI	SI	NO	NO

Nota: Creación propia, obtenida del instrumento “Encuesta”

Pregunta: ¿Cree usted que la tasa de interés activa aplicada en los productos financieros en la cooperativa es la adecuada para competir en el mercado?

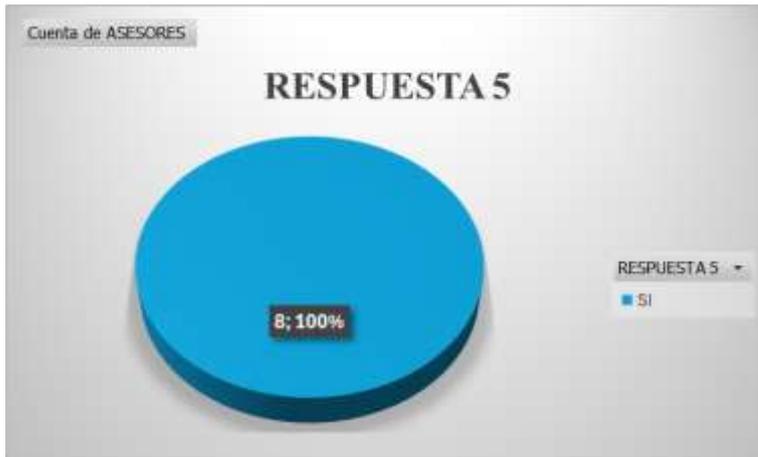


Ilustración 4-1: Resultados, pregunta número 5 de encuesta
Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Interpretación

La opinión proporcionada por los expertos en el departamento de créditos de las Cooperativa del Segmento 1, los socios en su totalidad con el 100% opinan que la tasa de interés aplicada actualmente es la más adecuada para competir en el mercado, lo que favorece la aplicación de una tasa de interés pertinente y competitiva en el mercado financiero, para la captación de ingresos y permita ejercer colocaciones a otros posibles productos financieros que ofrece la Cooperativa.

Pregunta: ¿Considera usted que el número de socios que posee la cooperativa en la actualidad está acorde a sus objetivos?

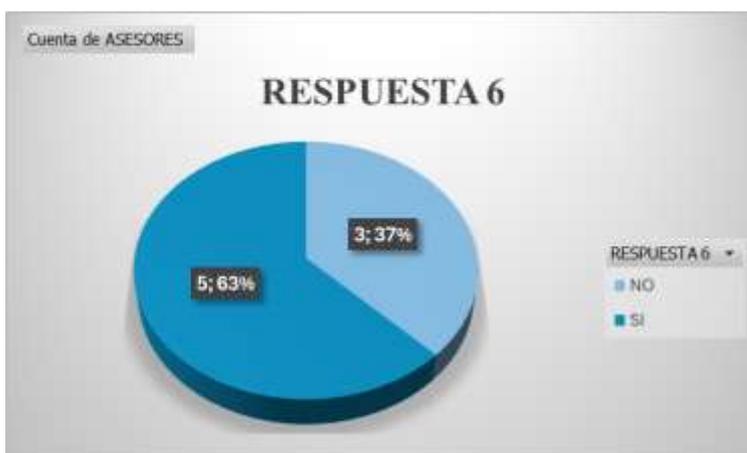


Ilustración 4-2: Resultados, pregunta número 6 de encuesta
Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Interpretación

Los contribuyentes opinan en su mayoría un total del 63% que el número de socios que posee la cooperativa en la actualidad está acorde a sus objetivos, un valor no tan bajo para considerar una deficiencia en el cumplimiento de metas que permite alcanzar el objetivo de la Cooperativa. Se consideran posibles estrategias para el aumento de socios a la cooperativa.

Pregunta: ¿Considera usted que la morosidad de los socios afecta a la rentabilidad de la cooperativa?

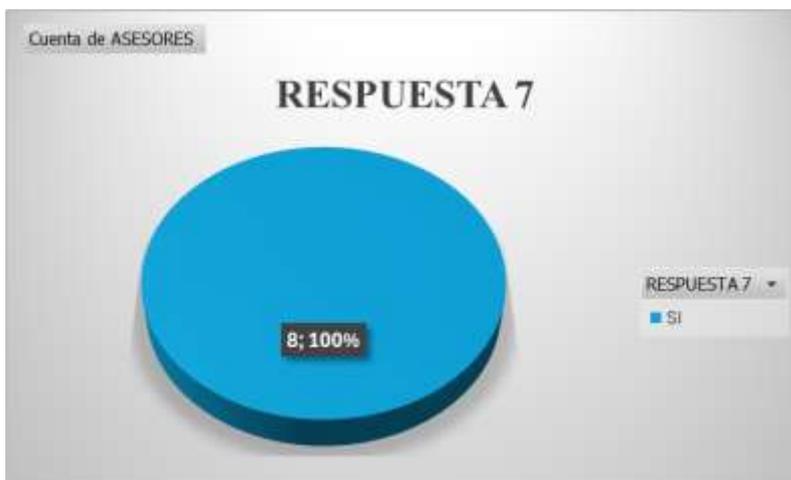


Ilustración 4-3: Resultados, pregunta número 7 de encuesta
Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Interpretación

Todos los encuestados están de acuerdo en que la morosidad afecta la rentabilidad, lo que sugiere que este es un problema crítico que debe ser abordado, lo que permite determinar que existe el conocimiento que existe el riesgo crediticio y puede generar un resultado negativo en la rentabilidad al final de generar una inversión sin conocer el entorno que lo rodea a nivel macro y micro en la cooperativa.

Pregunta: ¿Cree usted que la cooperativa cuenta con la suficiente liquidez?

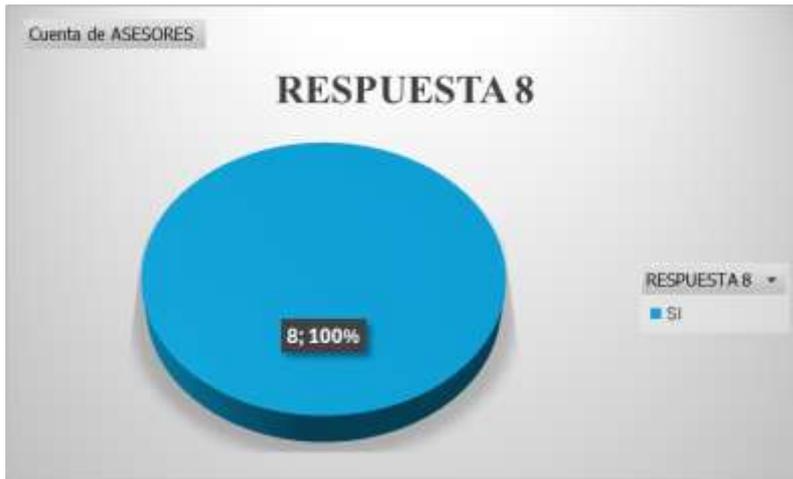


Ilustración 4-4: Resultados, pregunta número 8 de encuesta
Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Interpretación

La percepción de que la cooperativa tiene suficiente liquidez es completamente favorable, lo que indica confianza en la solidez financiera de la cooperativa, la liquidez es un hecho fundamental que debe establecer la entidad para poder generar sus actividades y no perder la confianza de sus socios.

Pregunta: ¿Considera usted que los recursos económicos de la cooperativa tienen algún riesgo?

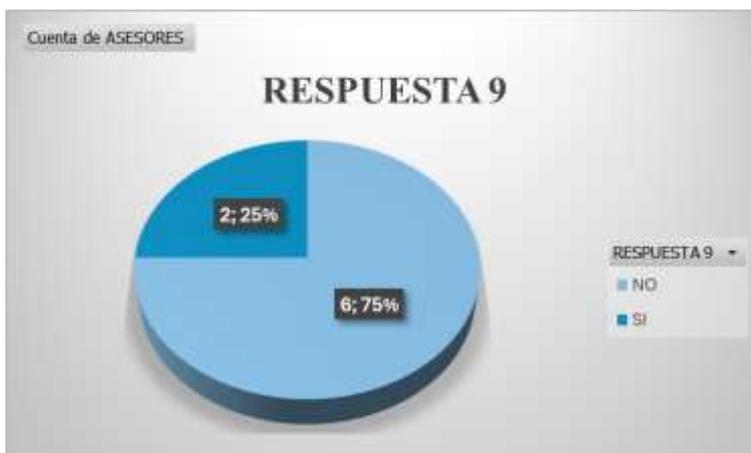


Ilustración 4-5: Resultados, pregunta número 9 de encuesta
Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Interpretación

La mayoría no percibe riesgos significativos en los recursos económicos, lo que refleja una alta confianza en la gestión financiera de la cooperativa, no es su totalidad cree que los recursos económicos podrán presentar un riesgo, pero en su mayoría lo cree, ya que existen distintos tipos de riesgo por lo que podría pasar las Cooperativas del Segmento 1, lo que se debe generar estrategias que permita la toma de decisiones asertivas.

Pregunta: ¿Aplica indicadores para medir los posibles riesgos?

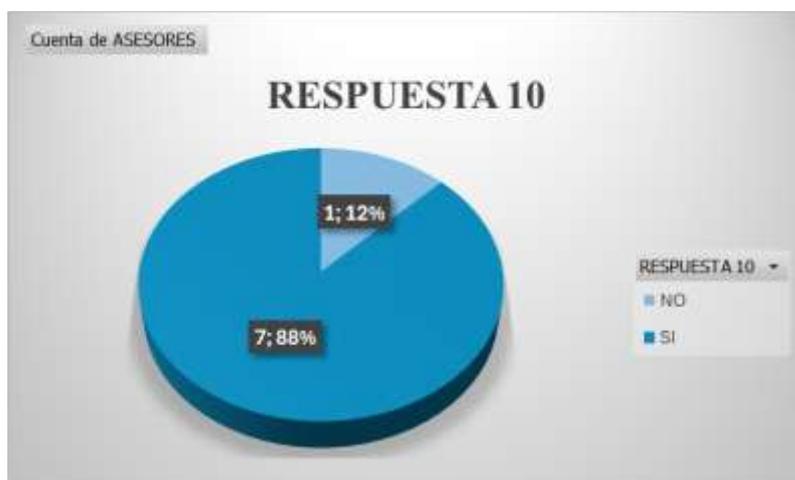


Ilustración 4-6: Resultados, pregunta número 10 de encuesta

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Interpretación

La mayoría de los encuestados afirman que se aplican indicadores para medir riesgos, lo que sugiere una gestión proactiva y consciente de los riesgos, para la captación y colocación del efectivo para la otorgación de créditos.

Pregunta de categoría abierta

Pregunta; Mencione los indicadores que se aplican en la cooperativa, para la medición de riesgos crediticios.

Tabla 4-3: Respuesta a la pregunta 11 de encuesta

No.	RESPUESTAS
1	Liquidez
2	Endeudamiento
3	Índice de Morosidad
4	Riesgo de mercado
5	Riesgo Crediticio
6	Rentabilidad
7	Endeudamiento con préstamo
8	Solvencia
9	Patrimonio
10	Capacidad Económica

Nota: Listado de respuestas de los encuestados de los asesores de crédito

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Interpretación

El aporte de los encuestados permite identificar los indicadores de riesgos que se efectúan en la Cooperativas del Segmento 1 para la prestación del servicio de intermediación financiera.

Pregunta de categoría evaluación numérica

Pregunta: Seleccione la puntuación que considere, siendo 5 la más favorable: ¿Considera que la liquidez es un factor importante para la cooperativa?



Ilustración 4-7: Respuesta de la pregunta 12 encuesta

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Interpretación

Los encuestados en totalidad considera que la liquidez que es un factor fundamental para las Cooperativas de este Segmento que presenten mayor captación de efectivo para efectuar el papel de intermediación financiera.

Preguntas abiertas

Pregunta: ¿Cuál es el índice promedio de liquidez que presenta la cooperativa?

Tabla 4-4: Respuesta pregunta 13, porcentajes promedio de liquidez

	1	2	3	4	5	6	7
Respuestas	14,37%	14,37%	14,37%	14,85%	14,37%	14,37%	14,37%

Nota: Respuestas a la pregunta de categoría abierta del instrumento aplicado “Encuesta”, asesores de crédito

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Interpretación

La mayoría de las personas encuestadas comparten el índice promedio de las Cooperativas de es del 14,37%.

Pregunta: ¿Cuáles son los productos financieros que ofrece la cooperativa?

Tabla 4-5: Respuesta pregunta 14, productos financieros

No.	RESPUESTAS
1	Microcrédito
2	Consumo
3	Inmobiliario
4	Productivo - PYMES
5	Captaciones
6	Créditos
7	Depósitos a plazo fijo
8	Ahorro programado
9	Ahorros fondos de reserva
10	Ahorro decimo
11	Inversiones

Nota: Respuestas a la pregunta de categoría abierta del instrumento aplicado “Encuesta”, asesores de crédito de las Cooperativas del Segmento 1.

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Interpretación

Las respuestas por parte de los asesores de créditos se considera los siguientes productos financieros; microcréditos, créditos de consumo, inmobiliario, productivo – PYMES, captaciones, créditos, depósitos a plazo fijo, ahorro programado, ahorros fondos de reserva, ahorro decimo e inversiones, disponibles para los socios.

Pregunta: ¿Qué producto financiero presenta una mayor perseverancia en volumen de la cooperativa?

Tabla 4-6: Respuestas pregunta 15

No.	RESPUESTAS
1	Microcrédito
2	Crédito
3	Plazos fijos

Nota: Respuestas a la pregunta de categoría abierta del instrumento aplicado “Encuesta”, asesores de crédito de las Cooperativas del Segmento 1.

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Interpretación

Los productos financieros que presentan mayor perseverancia son los microcréditos, créditos y plazos fijos, como intermediarios financieros esperando dar beneficios a los socios y generar un desarrollo económico.

Pregunta cerrada

Pregunta: Señale los montos de crédito que con frecuencia se otorgan en la Cooperativa

Tabla 4-7: Respuestas pregunta 16

ASESORES	RESPUESTA 16
1	De \$4.501 a \$10.000
2	De \$4.501 a \$10.000
3	De \$4.501 a \$10.000
4	De \$4.501 a \$10.000
5	De \$4.501 a \$10.000
6	De \$4.501 a \$10.000
7	De \$4.501 a \$10.000
8	De \$4.501 a \$10.000

Nota: Respuestas a la pregunta 16 del instrumento aplicado “Encuesta”, asesores de crédito

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Interpretación

La respuesta a la pregunta número 16 en su totalidad los encuestados presentan que los créditos con mayor frecuencia son de \$4.501 a \$10.000.

Conclusiones Generales

En conclusión de la encuesta aplicada al personal capacitado en departamento de créditos, encargado de la captación y colocación del efectivo que ingresa a las Cooperativas del Segmento 1 para su respectivo funcionamiento e intermediario financiero de sus socios, comprenden los posibles riesgos que se presenten en sus actividades, siendo el Riesgo crediticio el más latente en este tipo de entidad que maneja una cantidad considerable de recursos y no permita realizar la producción de recursos financieros a los socios que le ofrece el Cantón Riobamba y el Ecuador.

4.1.2. Entrevista, respuestas obtenidas

La entrevista tiene como finalidad el proyecto de titulación titulado Análisis de Riesgo Crediticio en las Cooperativas del Segmento 1 del Cantón Riobamba, y consiste en tres parámetros, que es la gestión de intermediación financiera, colaboración de los socios en la cooperativa y las ventajas y problemáticas que se pueden encontrar en la gestión de la intermediación financiera, a través de la información proporcionada de los gerentes de créditos en las Cooperativas del Segmento del cantón Riobamba, sintetizando la información de manera conjunta para el manejo de las respuestas proporcionadas con el tema de análisis del riesgo crediticio.

Tabla 4-8: Resultados de entrevista a los asesores de crédito conglomerado de las Cooperativas del Segmento 1, cantón Riobamba

Entrevistador:	Micaela Cumbal
Entrevistados:	Gerentes de créditos cooperativa segmento 1
GESTIÓN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	
Preguntas	Respuestas
¿Podrían contarme sobre su experiencia previa en la intermediación financiera?	En el ámbito cooperativo está regido por las SEPS, en este sentido las cooperativas de ahorro y crédito. Nosotros nos encargamos de realizar intermediación financiera, es decir, captamos recursos y luego estos recursos se van a la cooperativa. Estos recursos son orientados para el tema de créditos.
¿Qué entiende por intermediación financiera y por qué es importante para el sistema financiero?	En la intermediación financiera, la cooperativa actúa como intermediaria entre los ahorradores y quienes buscan invertir en negocios. Captamos ahorros a una tasa de interés y otorgamos préstamos a otra tasa. A diferencia de las entidades con fines de lucro, nuestra cooperativa se enfoca en ofrecer un servicio a personas que de otro modo no tendrían acceso al sistema financiero.
¿Cómo identifica y gestiona los riesgos en la intermediación financiera?	En el proceso de intermediación financiera y otorgamiento de créditos, se realiza un seguimiento y monitoreo de los prospectos, se verifica que la inversión se haya realizado tras otorgar el préstamo, y se revisa la autenticidad de la documentación presentada. Se llevan a cabo inspecciones y llamadas de referencia para confirmar la información. Además, se consulta el buró de crédito y páginas de respaldo para asegurar que los socios no tengan deudas impagas ni estén sobreendeudados.
¿Cómo puede describir una situación que haya tenido que gestionar un riesgo financiero significativo?	Durante la pandemia, el confinamiento complicó los pagos de préstamos ya que muchas personas dependían de sus ingresos diarios. La entidad de control decidió implementar refinanciamientos, pero la cooperativa no estaba preparada tecnológicamente para ofrecer periodos de gracia. Se adoptó una metodología de pagos diferidos donde los intereses se distribuyeron en el tiempo restante del préstamo. La cooperativa tuvo que realizar un trabajo intensivo con sus seis mil socios para implementar esta solución y contratar servicios

	tecnológicos necesarios. A pesar de las dificultades, se logró salir adelante con apoyo y comunicación efectiva.
¿Qué sistemas y herramientas utiliza para la intermediación financiera?	Para evaluar créditos y reducir riesgos, utilizamos la página del Consejo de la Judicatura para verificar, mediante el número de cédula o nombre, si el solicitante tiene problemas legales como cobros de pagarés, letras de cambio o estafas. Además, contamos con un sistema informático que permite revisar si las obligaciones del solicitante están al día, proporcionando un perfil completo del riesgo asociado.
¿Qué regulaciones y normativas son más relevantes en la intermediación financiera?	Nosotros como oficina matriz, por ejemplo, tenemos alrededor de seis mil personas, seis mil socios que tienen préstamos. Entonces, en ese sentido, fue un trabajo uno a uno. Entonces sí fue el tema bastante complicado. El tema del sistema informático también tuvimos que contratar esos servicios que necesitábamos en ese entonces. Entonces, sí. Fue un tema bastante complicado, pero bueno, como le digo, con la comunicación, con el tema de la ayuda de los centros de control también que nos dieron las opciones, se pudo salir adelante, prácticamente dos años o tres años de pandemia.
COLABORACIÓN DE LOS SOCIOS EN LA COOPERATIVA	
¿Qué estrategia se ha utilizado para fomentar la participación de los socios en la cooperativa?	Los socios son la base fundamental de las cooperativas de ahorro y crédito, hay que tomar en cuenta que muchas personas desconocen del ámbito de las cooperativas. Los socios son esenciales para las cooperativas de ahorro y crédito, ya que son los dueños de la cooperativa. A diferencia de los bancos, las cooperativas no tienen accionistas externos. Las cooperativas apoyan a sus socios en educación financiera, especialmente en la prevención del sobreendeudamiento, que se ha convertido en un problema debido a entidades que otorgan préstamos sin evaluar la capacidad de pago. La cooperativa se enfoca

	en orientar a los socios y al público sobre la importancia del ahorro y la gestión financiera responsable.
¿Cómo cree que se puede innovar la cooperativa para mejorar la colaboración y participación de los socios?	La cooperativa ofrece un aplicativo móvil llamado Río Móvil, que facilita transacciones como pagos de servicios básicos, recargas, pagos de tarjetas, transferencias interbancarias y simulaciones de crédito, ahorrando tiempo, recursos y dinero. También permite consultas de atención al cliente, como saldos y pagos de préstamos. Además, cuentan con un call center para realizar las mismas gestiones que en la cooperativa. La innovación incluye tanto el ámbito tecnológico como la capacitación del personal, promoviendo un cambio de mentalidad y cultura en la institución.
¿Qué tipo de beneficios e incentivos ofrece la cooperativa para fomentar el cumplimiento y participación de los socios?	Actualmente, las tasas de interés para plazos fijos están entre el 10% y el 10,25%, dependiendo del monto y plazo de la inversión. Los fondos recaudados se utilizan para ofrecer préstamos con tasas entre el 15% y el 16%. Aunque el Banco Central permite tasas de hasta el 24%, la cooperativa busca equilibrar los beneficios entre socios, inversionistas y prestatarios, en lugar de maximizar las tasas para aumentar ingresos.
LAS VENTAJAS O PROBLEMÁTICAS QUE SE ENCUENTRAN EN LA GESTIÓN DE LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	
¿Cuáles considera que son las principales ventajas de la intermediación financiera para las cooperativas?	Una de las principales ventajas de la intermediación financiera es llegar a personas informales que, por su actividad, no tienen acceso a crédito en el sistema financiero tradicional. Esto permite ofrecer una variedad de productos de ahorro y crédito, facilitando la intermediación financiera y la competencia en el mercado. Con 46 años de experiencia, la cooperativa se enfoca en tomar decisiones que beneficien a sus socios y mantengan la sostenibilidad de la institución.
¿Cuáles son las problemáticas más comunes que ha enfrentado en la gestión de la intermediación financiera?	La inestabilidad política y factores como la migración, la delincuencia y problemas socioeconómicos complican el desarrollo normal y afectan la recuperación de cartera en las cooperativas. Estos

	factores dificultan el ingreso de nuevas personas al sistema financiero y generan problemas de liquidez.
¿Qué estrategias ha utilizado para mejorar la eficiencia del mercado en su organización?	Para mantenerse competitivo, es crucial fortalecer la gestión de riesgos, en colaboración con entidades como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y el Banco Central. La cooperativa cuenta con un departamento de cumplimiento que supervisa y proporciona directrices para prevenir el lavado de activos, un desafío importante en la actualidad.
¿Cómo ayuda la intermediación financiera a diversificar y gestionar riesgos?	En la intermediación financiera, la confianza se gana mediante un servicio transparente y honesto, con un trato correcto hacia los socios y la presentación clara de todos los indicadores. A diferencia de otras instituciones que pueden tener prácticas como doble contabilidad, la cooperativa se enfoca en la transparencia. Esto ha contribuido a su longevidad de 45 años y ha generado confianza en más de 160,000 familias que dependen de la institución.
¿Puede describir un incidente de fraude que haya manejado y cómo lo resolvió?	El departamento de cumplimiento supervisa y proporciona directrices para prevenir el lavado de activos y la corrupción, complicando la operatividad. Se requieren justificativos para la procedencia del dinero, como documentos de ventas de bienes. Además, la capacitación es crucial para apoyar la diversificación de productos, tanto para el personal interno como para los clientes externos.
¿Cuáles son sus estrategias a largo plazo para gestionar las ventajas y problemáticas en la intermediación financiera?	La idea es que la cooperativa invierte en lo que es el tema tecnológico. El tema tecnológico porque hoy en día hay muchas personas que sí desean llegar a la institución a realizar trámites. Otras generaciones como las actuales, gente que realmente quiera ahorrar tiempo y recursos. Simplemente quiera hacer una transacción, un trámite a través de un dispositivo móvil. Entonces tenemos que invertir en el lado tecnológico. Otra situación es, obviamente, la diversificación de productos.

Nota: Respuestas de entrevista agentes de crédito, en las Cooperativas del Segmento 1 del cantón Riobamba

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

4.1.3. Análisis financiero Cooperativas del Segmento 1 Cantón Riobamba

4.1.3.1. Estados financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Estado de Situación financiera
Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
 Periodo 2022, 2023 al 31 de mayo 2024
 (Expresado en miles de dólares)

Tabla 4-9: Estado de Situación Financiera COAC Fernando Daquilema Ltda.

Cod Contable	Nombre De Cuenta	31/12/2022 Fernando Daquilema Limitada	31/12/2023 Fernando Daquilema Limitada	31/5/2024 Fernando Daquilema Limitada
1	ACTIVO	438.106.786,95	530.098.378,56	563.241.840,68
11	Fondos Disponibles	24.712.487,92	43.013.316,12	43.084.124,14
13	Inversiones	22.741.332,57	22.632.906,56	23.303.297,77
14	Cartera De Créditos	359.488.625,82	428.424.277,12	451.640.987,46
16	Cuentas Por Cobrar	4.697.141,98	5.427.040,89	5.190.515,29
17	Bienes Realizables, Adjudicados por Pago, De Arrendamiento Mercantil y No Utilizados por La Institución	1.438.520,43	56.353,77	1.278,21
18	Propiedades Y Equipo	12.234.254,04	12.923.464,30	12.836.504,07
19	Otros Activos	12.794.424,19	17.621.019,80	27.185.133,74
2	PASIVOS	394.794.172,08	474.673.263,89	504.650.629,66
21	Obligaciones con el Público	343.718.537,76	409.641.315,26	438.116.466,99
22	Operaciones Inter financieras	0,00	0,00	0,00
23	Obligaciones Inmediatas	0,00	22.133,15	1.205,39
25	Cuentas Por Pagar	9.393.203,54	11.701.100,21	10.802.780,70
26	Obligaciones Financieras	41.375.990,64	52.845.342,25	54.435.808,70
27	Valores en Circulación	0,00	0,00	0,00
28	Aportes para Futuras Capitalizaciones	0,00	103.680,00	910.439,40
29	Otros Pasivos	306.440,14	359.693,02	383.928,48
3	PATRIMONIO	43.312.614,87	55.425.114,67	58.382.772,77
31	Capital Social	10.040.295,97	13.087.986,46	13.237.182,47
33	Reservas	29.793.404,96	38.932.302,59	44.149.021,11
34	Otros Aportes Patrimoniales	0,00	0,00	0,00
35	Superávit por Valuaciones	1.015.131,32	1.002.028,64	996.569,19
36	Resultados	2.463.782,62	2.402.796,98	0,00

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, estadísticas, estados financieras Cooperativas del Segmento 1 catastro 2022-2023-2024

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Estado de Resultados
Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Periodo 2022, 2023 al 31 de mayo 2024
(Expresado en miles de dólares)

Tabla 4-10: Estado de Resultados COAC Fernando Daquilema Ltda.

Cod	Nombre De Cuenta	31/12/2022	31/12/2023	31/5/2024
		Fernando Daquilema Limitada	Fernando Daquilema Limitada	Fernando Daquilema Limitada
5	Ingresos	56.103.865,53	57.386.444,51	32.931.097,55
51	Intereses y descuentos ganados	54.103.792,14	55.759.351,01	31.094.899,34
(-) 41	Intereses causados	24.817.307,35	24.754.063,91	15.361.649,88
	MARGEN BRUTO	29.286.484,79	31.005.287,10	15.733.249,46
(+) 52	Comisiones ganadas	70.273,05	0,00	56.309,90
(+) 54	Ingresos por servicios	643.342,37	169.529,08	265.068,62
(-) 42	Comisiones causadas	119.967,83	0,00	22.092,90
(+) 53	Utilidades financieras	10.957,32	607.089,16	349.395,54
(-) 43	Pérdidas financieras	0,00	0,00	0,00
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	29.891.089,70	31.781.905,34	16.381.930,62
(-) 44	Provisiones	5.896.011,93	4.355.391,75	5.327.327,94
	MARGEN NETO FINANCIERO	23.995.077,77	27.426.513,59	11.054.602,68
(-) 45	Gastos de operación	20.932.671,81	17.266.667,11	11.679.523,01
	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	3.062.405,96	10.159.846,48	-624.920,33
(+) 55	Otros ingresos operacionales	84.839,92	0,00	158.380,05
(-) 46	Otras pérdidas operacionales	0,00	0,00	0,00
	MARGEN OPERACIONAL	3.147.245,88	10.159.846,48	-466.540,28
(+) 56	Otros ingresos	1.190.660,73	850.475,26	1.007.044,10
(-) 47	Otros gastos y pérdidas	145.664,24	209.923,06	213.541,85
	GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	4.192.242,37	10.800.398,68	326.961,97
(-) 48	Impuestos y participación a empleados	1.728.459,75	4.434.026,01	118.523,72
	GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	2.463.782,62	6.366.372,67	208.438,25

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, estadísticas, estados financieros Cooperativas del Segmento 1 catastro 2022-2023-2024

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

4.1.3.2. Estados financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Estado de Situación financiera
Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.
Periodo 2022, 2023 al 31 de mayo 2024
(Expresado en miles de dólares)

Tabla 4-11: Estado de Situación Financiera COAC Riobamba Ltda.

Cod	Nombre De Cuenta	31/12/2022	31/12/2023	31/5/2024
		Riobamba Ltda.	Riobamba Ltda.	Riobamba Ltda.
1	ACTIVO	454.419.459,91	530.098.378,56	508.422.527,72
11	Fondos Disponibles	34.422.407,91	43.013.316,12	32.290.349,14
12	Operaciones Inter financieras	0,00	0,00	0,00
13	Inversiones	71.806.213,16	22.632.906,56	73.142.301,81
14	Cartera de Créditos	322.981.520,06	428.424.277,12	369.762.192,91
16	Cuentas por Cobrar	3.654.606,56	5.427.040,89	2.746.804,35
17	Bienes Realizables, Adjudicados por Pago, De Arrendamiento Mercantil y No Utilizados por La Institución	0,00	56.353,77	127.500,21
18	Propiedades y Equipo	8.491.229,79	12.923.464,30	9.921.647,91
19	Otros Activos	13.063.482,43	17.621.019,80	20.431.731,39
2	PASIVOS	375.959.460,31	474.673.263,89	417.742.540,23
21	Obligaciones con el Público	356.060.916,14	409.641.315,26	394.175.952,13
22	Operaciones Inter financieras	0,00	0,00	0,00
23	Obligaciones Inmediatas	24.347,44	22.133,15	0,00
25	Cuentas por Pagar	13.774.397,16	11.701.100,21	13.344.609,69
26	Obligaciones Financieras	6.046.203,88	52.845.342,25	10.173.987,50
27	Valores en Circulación	0,00	0,00	0,00
29	Otros Pasivos	53.595,69	103.680,00	47.990,91
3	PATRIMONIO	78.459.999,60	55.425.114,67	88.678.366,56
31	Capital Social	20.468.562,37	13.087.986,46	21.520.011,37
33	Reservas	48.469.168,64	38.932.302,59	62.206.832,04
34	Otros Aportes Patrimoniales	0,00	0,00	0,00
35	Superávit Por Valuaciones	4.641.723,54	1.002.028,64	4.951.523,15
36	Resultados	4.880.545,05	2.402.796,98	0,00

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, estadísticas, estados financieras Cooperativas del Segmento 1 catastro 2022-2023-2024

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Estado de Resultados
Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.
Periodo 2022, 2023 al 31 de mayo 2024
(Expresado en miles de dólares)

Tabla 4-12: Estado de Resultados COAC Riobamba Ltda.

Cod	Nombre De Cuenta	31/12/2022	31/12/2023	31/5/2024
		Riobamba Ltda.	Riobamba Ltda.	Riobamba Ltda.
5	Ingresos	50.945.542,39	57.386.444,51	25.618.713,87
51	Intereses y descuentos ganados	49.783.787,76	55.759.351,01	24.724.302,11
(-) 41	Intereses causados	21.502.815,94	24.754.063,91	11.544.485,40
	MARGEN NETO DE INTERESES	28.280.971,82	31.005.287,10	13.179.816,71
(+) 52	Comisiones ganadas	0,00	0,00	0,00
(+) 54	Ingresos por servicios	154.451,10	169.529,08	71.581,43
(-) 42	Comisiones causadas	0,00	0,00	0,00
(+) 53	Utilidades financieras	157.475,24	607.089,16	255.087,27
(-) 43	Pérdidas financieras	0,00	0,00	0,00
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	28.592.898,16	31.781.905,34	13.506.485,41
(-) 44	Provisiones	3.667.005,79	4.355.391,75	1.160.237,15
	MARGEN NETO FINANCIERO	24.925.892,37	27.426.513,59	12.346.248,26
(-) 45	Gastos de operación	17.061.594,56	17.266.667,11	8.709.399,82
	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	7.864.297,81	10.159.846,48	3.636.848,44
(+) 55	Otros ingresos operacionales	54.366,22	0,00	43.114,52
(-) 46	Otras pérdidas operacionales	0,00	0,00	0,00
	MARGEN OPERACIONAL	7.918.664,03	10.159.846,48	3.679.962,96
(+) 56	Otros ingresos	795.462,07	850.475,26	524.628,54
(-) 47	Otros gastos y pérdidas	279.047,98	209.923,06	30.146,55
	GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	8.435.078,12	10.800.398,68	4.174.444,95
(-) 48	Impuestos y participación a empleados	3.554.533,07	4.434.026,01	2.172.824,02
	GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	4.880.545,05	6.366.372,67	2.001.620,93

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, estadísticas, estados financieras Cooperativas del Segmento 1 catastro 2022-2023-2024

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

4.1.4. Indicadores financieros Cooperativas del Segmento 1 del cantón Riobamba

Indicadores de liquidez

Estos indicadores surgen de la necesidad de medir la capacidad que tienen las empresas para cancelar sus obligaciones de corto plazo. Sirven para establecer la facilidad o dificultad que presenta una compañía para pagar sus pasivos corrientes al convertir a efectivo sus activos corrientes (Indicadores, s. f.).

1. Liquidez Corriente

Este índice relaciona los activos corrientes frente a los pasivos de la misma naturaleza. Cuanto más alto sea el coeficiente, la empresa tendrá mayores posibilidades de efectuar sus pagos de corto plazo (Indicadores, s. f., pág. 2).

Fórmula:

$(\text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}) * 100$

Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Tabla 4-13: Activos y Pasivos Corrientes, COAC Fernando Daquilema Ltda.

ACTIVOS CORRIENTES		Año 1	Año 2	Año 3
11	Fondos Disponibles	24.712.487,92	43.013.316,12	43.084.124,14
13	Inversiones	22.741.332,57	22.632.906,56	23.303.297,77
14	Cartera De Créditos	359.488.625,82	428.424.277,12	451.640.987,46
16	Cuentas Por Cobrar	4.697.141,98	5.427.040,89	5.190.515,29
17	Bienes Realizables,	1.438.520,43	56.353,77	1.278,21
PASIVOS CORRIENTES		Año 1	Año 2	Año 3
21	Obligaciones con el Público	343.718.537,76	409.641.315,26	438.116.466,99
22	Operaciones Inter financieras	0,00	0,00	0,00
23	Obligaciones Inmediatas	0,00	22.133,15	1.205,39
25	Cuentas Por Pagar	9.393.203,54	11.701.100,21	10.802.780,70
26	Obligaciones Financieras	41.375.990,64	52.845.342,25	54.435.808,70
27	Valores en Circulación	0,00	0,00	0,00

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Tabla 4-14: Resultados de Liquidez Corriente COAC Fernando Daquilema Ltda.

	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Liquidez Corriente	(Activo Corriente / Pasivo Corriente) *100	105%	105%	104%

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Tabla 4-15: Activos y Pasivos Corrientes COAC Riobamba Ltda.

ACTIVOS CORRIENTES		Año 1	Año 2	Año 3
11	Fondos Disponibles	34.422.407,91	43.013.316,12	32.290.349,14
13	Inversiones	0,00	0,00	0,00
14	Cartera De Créditos	71.806.213,16	22.632.906,56	73.142.301,81
16	Cuentas Por Cobrar	322.981.520,06	428.424.277,12	369.762.192,91
17	Bienes Realizables,	3.654.606,56	5.427.040,89	2.746.804,35
PASIVOS CORRIENTES		Año 1	Año 2	Año 3
21	Obligaciones con el Público	356.060.916,14	409.641.315,26	394.175.952,13
22	Operaciones Inter financieras	0,00	0,00	0,00
23	Obligaciones Inmediatas	24.347,44	22.133,15	0,00
25	Cuentas Por Pagar	13.774.397,16	11.701.100,21	13.344.609,69
26	Obligaciones Financieras	6.046.203,88	52.845.342,25	10.173.987,50
27	Valores en Circulación	0,00	0,00	0,00

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Tabla 4-16: Resultados de Liquidez Corriente COAC Riobamba Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Liquidez Corriente	(Activo Corriente / Pasivo Corriente) *100	115%	105%	114%

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

2. Capital de trabajo

Un capital de trabajo positivo indica que una empresa puede hacer frente a sus deudas y está en condiciones de facilitar el crecimiento, mientras que un capital de trabajo negativo indica que la empresa puede tener problemas (Definición de indicadores financieros, 2015).

Fórmula:

Activo Corriente - Pasivo Corriente

Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Tabla 4-17: Resultados de Capital de Trabajo COAC Fernando Daquilema Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	\$18.590.376,78	\$25.366.136,74	\$19.865.146,48

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Tabla 4-18: Resultados de Capital de Trabajo COAC Riobamba Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	\$56.958.883,07	\$25.344.003,59	\$60.374.599,10

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

3. Liquidez general

Este índice relaciona los activos corrientes frente a los pasivos totales. Cuanto más alto sea el coeficiente, la empresa tendrá mayores posibilidades de efectuar sus pagos de corto plazo (Indicadores, s. f., pág.,1).

Fórmula:

(Activo Corriente / Total Pasivo) *100

Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Tabla 4-19: Activo Corriente y Total Pasivo COAC Fernando Daquilema Ltda.

		Año 1	Año 2	Año 3
	ACTIVOS CORRIENTES	\$413.078.108,72	\$499.553.894,46	\$523.220.202,87
		Año 1	Año 2	Año 3
2	PASIVOS	\$394.794.172,08	\$474.673.263,89	\$504.650.629,66

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Tabla 4-20: Resultados de Liquidez General COAC Fernando Daquilema Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Liquidez General	(Activo Corriente / Total Pasivo) *100	105%	105%	104%

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Tabla 4-21: Activo Corriente y Total Pasivo COAC Riobamba Ltda.

	Año 1	Año 2	Año 3
ACTIVOS CORRIENTES	\$432.864.747,69	\$499.553.894,46	\$478.069.148,42
	Año 1	Año 2	Año 3
PASIVOS	\$375.959.460,31	\$474.673.263,89	\$417.742.540,23

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Tabla 4-22: Resultados de Liquidez General COAC Riobamba Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Liquidez General	(Activo Corriente / Total Pasivo) *100	115%	105%	114%

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Indicadores de endeudamiento

Los indicadores de endeudamiento o solvencia tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. Se trata de establecer también el riesgo que corren tales acreedores y los dueños de la compañía y la conveniencia o inconveniencia del endeudamiento (Indicadores, s. f.).

1. Endeudamiento total

Este índice permite determinar el nivel de autonomía financiera. Cuando el índice es elevado indica que la empresa depende mucho de sus acreedores y que dispone de una limitada capacidad de endeudamiento, o lo que es lo mismo, se está descapitalizando y funciona con una estructura financiera más arriesgada (Indicadores, s. f., pág.4).

Fórmula:

$(\text{Total Pasivo} / \text{Activo Total}) * 100$

Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Tabla 4-23: Total Pasivo y Total Activo COAC Fernando Daquilema Ltda.

		Año 1	Año 2	Año 3
1	ACTIVO	\$454.419.459,91	\$530.098.378,56	\$508.422.527,72
		Año 1	Año 2	Año 3
2	PASIVOS	\$394.794.172,08	\$474.673.263,89	\$504.650.629,66

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Tabla 4-24: Resultados de Endeudamiento Total COAC Fernando Daquilema Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Endeudamiento Total	$(\text{Total Pasivo} / \text{Activo Total}) * 100$	90%	90%	90%

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Tabla 4-25: Total Pasivo y Total Activo COAC Riobamba Ltda.

		Año 1	Año 2	Año 3
1	ACTIVO	\$454.419.459,91	\$530.098.378,56	\$508.422.527,72
		Año 1	Año 2	Año 3
2	PASIVOS	\$375.959.460,31	\$474.673.263,89	\$417.742.540,23

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Tabla 4-26: Total Pasivo y Total Activo COAC Riobamba Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Endeudamiento del Activo	$(\text{Total Pasivo} / \text{Activo Total}) * 100$	83%	90%	82%

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

2. Endeudamiento a Corto plazo

Este indicador nos muestra cual es el porcentaje de la deuda de empresa considera a corto plazo, es decir todas las obligaciones menores a 1 año. Mientras el valor del coeficiente

sea cada vez más cercano a 1 implicaría ciertos problemas de liquidez, ya que la empresa podría tener dificultades para hacerse cargo de sus obligaciones (Índices Financieros, s. f.).

Fórmula:

Pasivo Corriente / Total Pasivo

Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Tabla 4-27: Pasivo Corriente y Total Pasivo COAC Fernando Daquilema Ltda.

		Año 1	Año 2	Año 3
2	PASIVOS CORRIENTES	\$394.487.731,94	\$474.187.757,72	\$503.355.056,39
		Año 1	Año 2	Año 3
2	PASIVOS	\$394.794.172,08	\$474.673.263,89	\$504.650.629,66

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Tabla 4-28: Resultados de Endeudamiento a Corto plazo COAC Fernando Daquilema Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Endeudamiento de corto plazo	Total Pasivo/ Activo Total	1,00	1,00	1,00

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Tabla 4-29: Pasivo Corriente y Total Pasivo COAC Riobamba Ltda.

		Año 1	Año 2	Año 3
2	PASIVOS CORRIENTES	\$375.905.864,62	\$474.209.890,87	417.694.549,32
		Año 1	Año 2	Año 3
2	PASIVOS	\$375.959.460,31	\$474.673.263,89	\$417.742.540,23

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Tabla 4-30: Resultados de Endeudamiento a Corto plazo COAC Riobamba Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Endeudamiento de corto plazos	(Total Pasivo/ Activo Total) *100	100%	100%	100%

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

3. Endeudamiento Patrimonial

Este indicador mide el grado de compromiso del patrimonio para con los acreedores de la empresa. No debe entenderse como que los pasivos se puedan pagar con patrimonio,

puesto que, en el fondo, ambos constituyen un compromiso para la empresa (Indicadores, s. f.).

Fórmula:

$$(\text{Total Pasivo/ Patrimonio}) * 100$$

Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Tabla 4-31: Total Pasivo y Patrimonio COAC Fernando Daquilema Ltda.

		Año 1	Año 2	Año 3
2	PASIVOS	\$394.794.172,08	\$474.673.263,89	\$504.650.629,66
		Año 1	Año 2	Año 3
3	PATRIMONIO	\$43.312.614,87	\$55.425.114,67	\$58.382.772,77

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Tabla 4-32: Resultados de Endeudamiento Patrimonial COAC Fernando Daquilema Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Endeudamiento Patrimonial	(Total Pasivo/ Patrimonio) *100	911%	856%	864%

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Tabla 4-33: Total Pasivo y Patrimonio COAC Riobamba Ltda.

		Año 1	Año 2	Año 3
2	PASIVOS	\$375.959.460,31	\$474.673.263,89	\$417.742.540,23
		Año 1	Año 2	Año 3
3	PATRIMONIO	\$78.459.999,60	\$55.425.114,67	\$88.678.366,56

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Tabla 4-34: Resultados de Endeudamiento Patrimonial COAC Riobamba Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Endeudamiento Patrimonial	(Total Pasivo/ Patrimonio) *100	479%	856%	471%

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Índices de gestión

Estos indicadores tienen por objetivo medir la eficiencia con la cual las empresas utilizan sus recursos (Indicadores, s. f., pág. 7).

1. Rotación de cartera

Muestra el número de veces que las cuentas por cobrar giran, en promedio, en un periodo determinado de tiempo, generalmente un año.

Fórmula:

Ventas (Cartera de Créditos) / Cuentas por Cobrar

Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Tabla 4-35: Cartera de Créditos y Cuentas por Cobrar COAC Fernando Daquilema Ltda.

		Año 1	Año 2	Año 3
14	Cartera De Créditos	\$359.488.625,82	\$428.424.277,12	\$451.640.987,46
		Año 1	Año 2	Año 3
16	Cuentas Por Cobrar	4.697.141,98	5.427.040,89	5.190.515,29

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Tabla 4-36: Resultados de Rotación de Cartera COAC Fernando Daquilema Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Rotación de cartera	Ventas (Cartera de Créditos) / Cuentas por Cobrar	76,53	78,94	87,01

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Días de cobro

Tabla 4-37: Resultados de Días de Cobro de Rotación de Cartera COAC Fernando Daquilema Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Días de cobro	365 / Rotación de cartera	5	5	4

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Tabla 4-38: Cartera de Créditos y Cuentas por Cobrar COAC Riobamba Ltda.

		Año 1	Año 2	Año 3
14	Cartera De Créditos	322.981.520,06	428.424.277,12	369.762.192,91
		Año 1	Año 2	Año 3
16	Cuentas Por Cobrar	3.654.606,56	5.427.040,89	2.746.804,35

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Tabla 4-39: Resultados de Rotación de Cartera COAC Riobamba Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Rotación de cartera	Ventas (Cartera de Créditos) / Cuentas por Cobrar	88,38	78,94	134,62

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Días de cobro

Tabla 4-40: Resultados de Días de Cobro de Rotación de Cartera COAC Riobamba Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Días de cobro	365 / Rotación de cartera	4	5	3

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

2. Rotación de cuentas por pagar

El coeficiente adquiere mayor significado cuando se lo compara con los índices de liquidez y el período medio de cobranza (Indicadores, s. f., pág. 10).

Fórmula:

Obligaciones con el público (depósitos) / Cuentas por Pagar

Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Tabla 4-41: Obligaciones con el Público y Cuentas por Pagar COAC Fernando Daquilema Ltda.

		Año 1	Año 2	Año 3
21	Obligaciones con el Público	\$343.718.537,76	\$409.641.315,26	\$438.116.466,99
		Año 1	Año 2	Año 3
25	Cuentas Por Pagar	\$9.393.203,54	\$11.701.100,21	\$10.802.780,70

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Tabla 4-42: Resultados de Rotación de cuentas por pagar COAC Fernando Daquilema Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Rotación de cuentas por pagar	Obligaciones con el público (depósitos) / Cuentas por Pagar	36,59	35,01	40,56

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Días de pago

Tabla 4-43: Resultados de Días de Pago de Rotación de Cuentas por Pagar COAC Fernando Daquilema Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Días de pago	365 / Rotación de cuentas por pagar	10	10	9

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Tabla 4-44: Obligaciones con el Público y Cuentas por Pagar COAC Riobamba Ltda.

		Año 1	Año 2	Año 3
21	Obligaciones con el Público	\$356.060.916,14	\$409.641.315,26	\$394.175.952,13
		Año 1	Año 2	Año 3
25	Cuentas por Pagar	\$13.774.397,16	\$11.701.100,21	\$13.344.609,69

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Tabla 4-45: Resultados de Rotación de cuentas por pagar COAC Riobamba Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Rotación de cuentas por pagar	Obligaciones con el público (depósitos) / Cuentas por Pagar	25,85	35,01	29,54

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Días de pago

Tabla 4-46: Resultados de Días de Pago de Rotación de Cuentas por Pagar COAC Riobamba Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Días de pago	365 / Rotación de cuentas por pagar	14	10	12

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Índices de rentabilidad

Los indicadores de rendimiento, denominados también de rentabilidad sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades (Indicadores, s. f., pág. 12).

1. Rentabilidad bruta

Este índice permite conocer la rentabilidad de las ventas frente al costo de ventas y la capacidad de la empresa para cubrir los gastos operativos y generar utilidades antes de deducciones e impuestos (Indicadores, s. f., pág. 13).

Fórmula:

(Utilidad bruta / Cartera de créditos) *100

Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Tabla 4-47: Utilidad bruta y Cartera de créditos COAC Fernando Daquilema Ltda.

	Año 1	Año 2	Año 3
MARGEN BRUTO	\$29.286.484,79	\$31.005.287,10	\$15.733.249,46
	Año 1	Año 2	Año 3
Cartera De Créditos	\$359.488.625,82	\$428.424.277,12	\$451.640.987,46

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Tabla 4-48: Resultados de la Rentabilidad bruta COAC Fernando Daquilema Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Rentabilidad bruta	(Utilidad bruta / Cartera de créditos) *100	8,15%	7,24%	3,48%

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Tabla 4-49: Utilidad bruta y Cartera de créditos COAC Riobamba Ltda.

	Año 1	Año 2	Año 3
MARGEN BRUTO	\$29.286.484,79	\$31.005.287,10	\$15.733.249,46
	Año 1	Año 2	Año 3
Cartera De Créditos	\$359.488.625,82	\$428.424.277,12	\$451.640.987,46

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Tabla 4-50: Resultados de la Rentabilidad bruta COAC Riobamba Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Rentabilidad bruta	(Utilidad bruta / Cartera de créditos) *100	8,76%	7,24%	3,56%

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

2. Rentabilidad operacional

La utilidad operacional está influenciada no sólo por el costo de las ventas, sino también por los gastos operacionales de administración y ventas. Los gastos financieros, no deben considerarse como gastos operacionales, puesto que teóricamente no son absolutamente necesarios para que la empresa pueda operar.

Fórmula:

(Utilidad operacional / Cartera de créditos) *100

Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Tabla 4-51: Utilidad operacional y Cartera de créditos COAC Fernando Daquilema Ltda.

	Año 1	Año 2	Año 3
MARGEN OPERACIONAL	3.147.245,88	10.159.846,48	-466.540,28
	Año 1	Año 2	Año 3
Cartera De Créditos	\$359.488.625,82	\$428.424.277,12	\$451.640.987,46

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Tabla 4-52: Resultados de la Rentabilidad operacional COAC Fernando Daquilema Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Rentabilidad operacional	(Utilidad operacional / Cartera de créditos) *100	0,88%	2,37%	-0,10%

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Tabla 4-53: Utilidad operacional y Cartera de créditos COAC Riobamba Ltda.

	Año 1	Año 2	Año 3
MARGEN OPERACIONAL	7.918.664,03	10.159.846,48	3.679.962,96
	Año 1	Año 2	Año 3
Cartera De Créditos	\$359.488.625,82	\$428.424.277,12	\$451.640.987,46

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Tabla 4-54: Resultados de la Rentabilidad operacional COAC Riobamba Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Rentabilidad operacional	(Utilidad operacional / Cartera de créditos) *100	2,45%	2,37%	1,00%

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

3. Rentabilidad neta

Los índices de rentabilidad de ventas muestran la utilidad de la empresa por cada unidad de venta. Se debe tener especial cuidado al estudiar este indicador, comparándolo con el margen operacional, para establecer si la utilidad procede principalmente de la operación propia de la empresa, o de otros ingresos diferentes (Indicadores, s. f., pág., 15).

Fórmula:

(Utilidad neta / Cartera de créditos) *100

Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Tabla 4-55: Utilidad neta y Cartera de créditos COAC Fernando Daquilema Ltda.

	Año 1	Año 2	Año 3
GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	\$2.463.782,62	\$6.366.372,67	\$208.438,25
	Año 1	Año 2	Año 3
Cartera De Créditos	\$359.488.625,82	\$428.424.277,12	\$451.640.987,46

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Tabla 4-56: Resultados de la Rentabilidad neta COAC Fernando Daquilema Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Rentabilidad operacional	(Utilidad neta / Cartera de créditos) *100	0,56%	1,20%	0,04%

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Tabla 4-57: Utilidad neta y Cartera de créditos COAC Riobamba Ltda.

	Año 1	Año 2	Año 3
GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	\$4.880.545,05	\$6.366.372,67	\$2.001.620,93
	Año 1	Año 2	Año 3
Cartera De Créditos	\$359.488.625,82	\$428.424.277,12	\$451.640.987,46

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Tabla 4-58: Resultados de la Rentabilidad neta COAC Riobamba Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Rentabilidad neta	(Utilidad neta / Cartera de créditos) *100	1,51%	1,49%	0,54%

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

4. ROA

Este indicador mide la rentabilidad de los activos, puede interpretarse como la utilidad que recibe la empresa por cada dólar invertido en sus distintos bienes y de los cuales se esperan ganancias en un futuro.

Fórmula:

(Utilidad neta / Activos) *100

Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Tabla 4-59: Utilidad neta y Activos COAC Fernando Daquilema Ltda.

	Año 1	Año 2	Año 3
GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	\$2.463.782,62	\$6.366.372,67	\$208.438,25
	Año 1	Año 2	Año 3
ACTIVO	\$438.106.786,95	\$530.098.378,56	\$563.241.840,68

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Tabla 4-60: Resultados de la Rentabilidad de activos COAC Fernando Daquilema Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Rentabilidad de activos	(Utilidad neta / Activos) *100	0,56%	1,20%	0,04%

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Tabla 4-61: Utilidad neta y Activos COAC Riobamba Ltda.

	Año 1	Año 2	Año 3
GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	\$4.880.545,05	\$6.366.372,67	\$2.001.620,93
	Año 1	Año 2	Año 3
ACTIVO	454.419.459,91	530.098.378,56	508.422.527,72

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Tabla 4-62: Resultados de la Rentabilidad de activos COAC Riobamba Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Rentabilidad de activos	(Utilidad neta / Activos) *100	1,07%	1,20%	0,39%

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

5. ROE

Este indicador también es denominado como el de Rentabilidad Financiera en donde va a relacionar con los rendimientos, o las utilidades netas, con los recursos que necesitan para obtenerla. La fórmula es más directa y considera solo la Utilidad Neta con respecto al Patrimonio (CATÁLOGO DE INDICADORES FINANCIEROS, 2022).

Fórmula:

(Utilidad neta / Patrimonio) *100

Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Tabla 4-63: Utilidad neta y Patrimonio COAC Fernando Daquilema Ltda.

	Año 1	Año 2	Año 3
GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	\$2.463.782,62	\$6.366.372,67	\$208.438,25
	Año 1	Año 2	Año 3
PATRIMONIO	\$43.312.614,87	\$55.425.114,67	\$58.382.772,77

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Tabla 4-64: Resultados de la Rentabilidad Financiera COAC Fernando Daquilema Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Rentabilidad financiera	(Utilidad neta / Patrimonio) *100	5,69%	11,49%	0,36%

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Tabla 4-65: Utilidad neta y Patrimonio COAC Riobamba Ltda.

	Año 1	Año 2	Año 3
GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	\$4.880.545,05	\$6.366.372,67	\$2.001.620,93
	Año 1	Año 2	Año 3
PATRIMONIO	\$78.459.999,60	\$55.425.114,67	\$88.678.366,56

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Tabla 4-66: Resultados de la Rentabilidad Financiera COAC Riobamba Ltda.

Índice	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3
Rentabilidad operacional	(Utilidad neta / Patrimonio) *100	6,22%	11,49%	2,26%

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

4.1.5. Informe

Análisis de la gestión, administración de las Cooperativas del Segmento 1 de cantón Riobamba años 2022, 2023 y marzo 2024

INTRODUCCIÓN

Los indicadores financieros, son utilizados para mostrar las relaciones que existen las distintas cuentas de los estados financieros para generar una visión de la cooperativa y establecer predicciones futuras, adicionalmente para la administración del negocio, siendo útil como una herramienta de predicción y anticipar las condiciones futuras, punto de inicio para la planificación de estrategias que podrán influir en eventos futuros. Existen diversas clases de indicadores como: de liquidez, solvencia, gestión y rentabilidad para determinar la capacidad que tiene la cooperativa para responder a sus obligaciones contraídas y valoración de resultados.

Los instrumentos aplicados permiten conocerlo la metodología de administración y gestión para el manejo del efectivo en las entidades del Segmento 1 para la colocación de nuevos productos financieros y las captaciones de la cartera que manera la dirección principal de la actividad.

La aplicación de indicadores financieros que permita establecer porcentaje entre la relación de las cuentas que un peso importante para las entidades del Segmento financiero popular y solidario como lo son las Cooperativas de ahorro y crédito, como intermediario financiero y preste este servicio a sus socios, más aún las Cooperativas que captan un valor considerable de activos, como

lo clasifica la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. El Segmento, es como se considera cada entidad, numeradas de 1 al 5, identificando las más conocidas en el mercado de intermediación financiera a las Cooperativas del Segmento 1 con una cantidad de activos hasta “80.000.000,00” para su funcionamiento.

La gestión de este valor debe ser riguroso y constante para prever riesgos y peligro que pueden existir en su entorno e impida la prestación del servicio. En el cantón de Riobamba se originaron dos entidades de este tipo y han ampliado su lugar de mercado en las distintas provincias para generar una penetración de mercado como estrategia, con el pasar de los años aún perduran y su confianza en el mercado se mantiene intacta lo que ampliado la posibilidad del financiamiento por estas entidades en las distintas comunidades, cantones y ciudades.

Recalcando los resultados que han ido presentando por el cumplimiento de obligaciones, la toma de decisiones oportunas para inversiones, la rentabilidad obtenida de acuerdo con los siguientes indicadores financieros aplicados.

DESARROLLO

- Metodología de créditos de las Cooperativas del Segmento 1 del cantón Riobamba

En el ámbito cooperativo está regido por las SEPS, en este sentido las Cooperativas de ahorro y crédito. Nosotros nos encargamos de realizar intermediación financiera, es decir, captamos recursos y luego estos recursos se van a la cooperativa. Estos recursos son orientados para el tema de créditos.

En el proceso de intermediación financiera y otorgamiento de créditos, se realiza un seguimiento y monitoreo de los prospectos, se verifica que la inversión se haya realizado tras otorgar el préstamo, y se revisa la autenticidad de la documentación presentada. Se llevan a cabo inspecciones y llamadas de referencia para confirmar la información. Además, se consulta el buró de crédito y páginas de respaldo para asegurar que los socios no tengan deudas impagas ni estén sobreendeudados.

Según el siguiente artículo de la (CONSTITUCIÓN, 2008)

Art. 83.- Actividades financieras. - Las Cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
- b) Otorgar préstamos a sus socios;
- c) Conceder sobregiros ocasionales;
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería;
- e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;
- h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
- j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que, en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
- k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;
- l) Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- m) Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,
- n) Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

Para evaluar créditos y reducir riesgos, utilizan la página del Consejo de la Judicatura para verificar, mediante el número de cédula o nombre, si el solicitante tiene problemas legales como cobros de pagarés, letras de cambio o estafas. Además, contamos con un sistema informático que

permite revisar si las obligaciones del solicitante están al día, proporcionando un perfil completo del riesgo asociado.

- Conocimiento laboral

Mediante la encuesta aplicada al personal relacionado con el departamento de créditos, el nivel académico será de tercer nivel para puesto de asesor de créditos, la mayoría cumple con un tiempo de 5 años y superior para el cumplimiento de funciones y actividades estipuladas en las Cooperativas del Segmento 1.

Las Cooperativas del Segmento 1 como oficina matriz, por ejemplo, tenemos alrededor de seis mil personas, seis mil socios que tienen préstamos. Entonces, en ese sentido, fue un trabajo uno a uno. Entonces sí fue el tema bastante complicado. El tema del sistema informático también tuvimos que contratar esos servicios que necesitábamos en ese entonces. Entonces, sí. Fue un tema bastante complicado, pero bueno, como le digo, con la comunicación, con el tema de la ayuda de los centros de control también que nos dieron las opciones, se pudo salir adelante, prácticamente dos años o tres años de pandemia.

De acuerdo con la Norma para Gestión de Riesgo de Créditos, en la sección de las definiciones, las entidades deberán cumplir con un proceso de crédito, en el que se debe considerar el otorgamiento y recuperación del efectivo. Las Cooperativas del Segmento 1 hacen mención que cumplen con dicha norma establecida para la administración de créditos el mismo que menciona lo siguiente:

15. Proceso de crédito. - Comprende las etapas de otorgamiento, seguimiento y recuperación. La etapa de otorgamiento incluye la evaluación, la estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, la aprobación, la instrumentación y el desembolso. La etapa de seguimiento comprende el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos, refinanciamientos, reestructuraciones y actualización de la documentación. La etapa de recuperación incluye los procesos de recuperación normal, extrajudicial y cobranza judicial, que deben estar descritas en su respectivo manual para cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en el proceso (Lara, s. f.).

Productos financieros, Cooperativas del Segmento 1

Tabla 4-67: Productos financieros Cooperativas del Segmento 1 cantón Riobamba

Producto	Detalle
Ahorros	Ahorros a la vista, programado
Inversiones	Plazo fijo
Créditos	Microcrédito, credi móvil, vivienda, consumo, agropecuario e iglesias
Servicios	Gestión de pagos
Simulador de inversiones	Simulador

Fuente: Entrevista y encuesta aplicada a las Cooperativas del Segmento 1 del cantón Riobamba

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

Operatividad del estado de situación financiera y estado de resultados

- Liquidez

La liquidez corriente, en las Cooperativas del Segmento 1 presentan efectividad del manejo de pasivos corrientes en relación con los activos corrientes para la generación de efectivo corriente con porcentajes superiores al 100%.

Capital de trabajo, se considera positivo para hacerle frente a todas sus deudas en las Cooperativas de Segmento 1, lo que proyecta efectividad hasta el mes de marzo del 2024.

Liquidez general, se consideran los activos corrientes en relación de los pasivos totales para sus obligaciones, con resultados favorables que cumplen con sus activos corrientes superando el 100%.

- Endeudamiento

Endeudamiento total, midiendo la capacidad de pago de los pasivos a corto plazo, mediante el total de activos lo que compromete a los elementos como corrientes y no corrientes de las Cooperativas del Segmento 1 en el cantón Riobamba, alcanzando por cada dólar de deuda un pago máximo de 0,90 de los activos.

Endeudamiento a corto plazo, presenta un valor del 1 está en el valor máximo para no reflejar problemas de liquidez, como es el caso de las Cooperativas del Segmento 1 del cantón Riobamba para el 2024.

Endeudamiento patrimonial, respondiendo a las obligaciones con el patrimonio en su totalidad, con 9 dólares de este para cumplir con sus obligaciones.

- Gestión

Permite visualizar si existió un manejo pertinente de los recursos disponibles para generar liquidez las Cooperativas del Segmento 1 del cantón Riobamba en el año 2024.

Rotación de cartera, indica el número de veces que se ejercido un movimiento de la cartera al año, lo que factible para las cooperativas como intermediarios financieros, el promedio de la rotación de cartera en las Cooperativas del Segmento 1 en cantón Riobamba es de 70 veces hasta al alcanzar el valor de 80 veces al año a partir del 2022, con el cálculo de días de cobro un máximo de 5 días que podrán permitirse el cobro de esta cartera para una gestión adecuada.

Rotación de cuentas por cobrar, mide la capacidad de liquidez para efectuar el pago de obligaciones con los socios y como se efectúan las captaciones del efectivo, como depósitos y por ello se presenta una rotación de 35 veces en las Cooperativas del Segmento 1 y considerando 10 días promedio para realizar el pago de dichas obligaciones.

- ROA y ROE, aplicado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

ROA (Rentabilidad de los Activos); mide el ingreso neto como proporción de activos totales. Este indicador provee información sobre la rentabilidad que puede generarse para conocer la eficiencia de la gestión de los activos en la cooperativa las cuales son, 0,96% del 2022, para el 2023 es de 2,04% y marzo del 2024 se presenta el 0,06%.

ROE (Rentabilidad del Patrimonio); mide el ingreso neto como proporción del patrimonio neto. Este indicador provee información sobre la rentabilidad en relación con el patrimonio para informar la gestión de su patrimonio para generar beneficios futuros como ser presenta los tres periodos son 9,68%, 19,49% y 0,56%, siendo el año 2023 el más productivo que generó mayor beneficio.

- ROA y ROE, aplicado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

ROA (Rentabilidad de los Activos); mide el ingreso neto como proporción de activos totales. Este indicador provee información sobre la rentabilidad que puede generarse para conocer la eficiencia de la gestión de los activos en la cooperativa las cuales son, 0,96% del 2022, para el 2023 es de 2,04% y marzo del 2024 se presenta el 0,06%.

ROE (Rentabilidad del Patrimonio); mide el ingreso neto como proporción del patrimonio neto. Este indicador provee información sobre la rentabilidad en relación con el patrimonio para informar la gestión de su patrimonio para generar beneficios futuros como se presenta los tres periodos son 9,68%, 19,49% y 0,56%, siendo el año 2023 el más productivo que generó mayor beneficio.

El porcentaje de rentabilidad de las Cooperativas del Segmento 1 del cantón Riobamba permanecen en valores positivos, siendo el año 2023 que se presentan incrementos considerables y considerando que años posteriores hubo un riesgo inherente que ha afectado a nivel mundial, el COVID 19 aumentó la tasa mortalidad y reduciendo la cantidad de población en el mundo, reduciendo el empleo fuente de la economía, estancando la banca y el financiamiento en los distintos sectores, sin embargo las entidades del Segmento 1 en el cantón Riobamba lograron prescindir ante esta amenaza y continuar con la prestación del servicio.

Con los valores corporativos, estrategias de negociación, valoración del entorno ha podido mejorar la situación después de la emergencia sanitaria, tomando un tiempo para generar resultados de manera paulatina y no inmediata que puede generar mala toma de decisiones o excesivas que la entidad no se encuentre en la capacidad.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Propuesta

5.1.1. *Modelo de planificación estratégica*

Es la habilidad de identificar los procedimientos, técnicas, tácticas, herramientas que permitan analizar de una mejor manera la efectiva utilización de recursos que dispone la empresa para alcanzar los objetivos estratégicos acorde con la Misión y Visión de la Empresa (Andrade, 2020).

5.1.1.1. *Fase inicial de trabajo de la empresa, su entorno y los grupos implicados*

- Empresa

Es el ente que se organiza media una estructura jurídica o una sociedad, el cual se encuentra conformada por recursos; humanos, tecnológicos y financieros para cumplir un fin y puede ser un servicio social o lucro.

Las Cooperativas del Segmento 1 del cantón Riobamba son un organismo vivo que mantiene un dinámico cambio con su entorno.

Origen de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

La escasa oportunidad de trabajo y la prestación de productos financieros que generen a futuro unidades productivas en las propias comunidades de la provincia de Chimborazo, existió del 90 al 95% de la población indígena económicamente activa en los cantones de Cacha y Chimborazo, conformando una gran masa migratoria en las principales provincias del Ecuador, el cual ha sido aprovechado de manera negativa por intermediarios financieros ilegales, conocidos como usureros, siendo así necesario la prestación de servicios financieros por parte de una banca formalmente establecida.

Siendo esta una de las causas fundamentales para el desarrollo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito con la identidad cultural de los pueblos indígenas PURUWAES, con enfoques

plurinacionales e interculturales, ejerce la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., es una entidad financiera de economía solidaria controlada por la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social (actualmente Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES).

Se encuentra constituida mediante Acuerdo Ministerial 00411 del Ministerio de Bienestar Social e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 4838, con su estatuto reformado y aprobado con fecha el 25 de Julio del año 2005. En la actualidad la Cooperativa Fernando Daquilema desarrolla sus operaciones en las principales Provincias o ciudades del país, dos oficinas en la ciudad de Riobamba, tres oficinas en la ciudad de Quito, dos oficina en la ciudad Guayaquil, 1 oficina La Libertad, 1 oficina en 3 Santo Domingo y 1 oficina en la parroquia Cacha, las misma se encuentra interconectados en tiempo real, que permite ofrecer servicio integrado, oportunos a nivel de cualquier sistema financiero – bancario como merecer ser atendidos nuestros socios/as.

Origen Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito RIOBAMBA LTDA., inició sus operaciones el 12 de octubre de 1978, fundamentada en los principios de cooperación y solidaridad, con el objetivo de impulsar el desarrollo de los asociados y la comunidad.

En sus inicios la Cooperativa Riobamba Ltda., estaba ubicada en la calle Primera Constituyente, frente a la Plaza Román, en donde hoy es el Consejo Provincial de Chimborazo. Los comerciantes de la feria se constituyeron en los primeros objetivos para asociarlos, es por esta razón que la oficina se abrió en este sector. El objetivo principal de la Cooperativa fue el rescatar la confianza de la ciudadanía en el sistema financiero, venida a menos por otras entidades similares.

En el año de 1985, luego de un proceso de intervención por parte del Ministerio de Bienestar Social, la Cooperativa inicia su fase de consolidación y expansión, cuando el propio interventor de la Cooperativa el Lic. Pedro Morales, asume el mando en la organización y enfoca su acción hacia el beneficio de sus asociados, quienes demostraron con depósitos y operaciones crediticias su confianza en el renacer de la Cooperativa, credibilidad que se ha mantenido hasta la presente fecha, convirtiendo a la Institución en la primera y más sólida Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Provincia de Chimborazo.

Su experiencia al servicio del sector microempresarial de la Provincia le ha permitido entender sus necesidades y ofrecer alternativas adecuadas a su realidad económica. Sin lugar a duda, la Cooperativa Riobamba Ltda. Ha respaldado el desarrollo económico y social de Chimborazo.

- Entorno

Son todos los factores físicos, psicológicos, sociales, situaciones, acontecimientos o relaciones que rodean o afectan a una empresa y a sus trabajadores (Andrade, 2020).

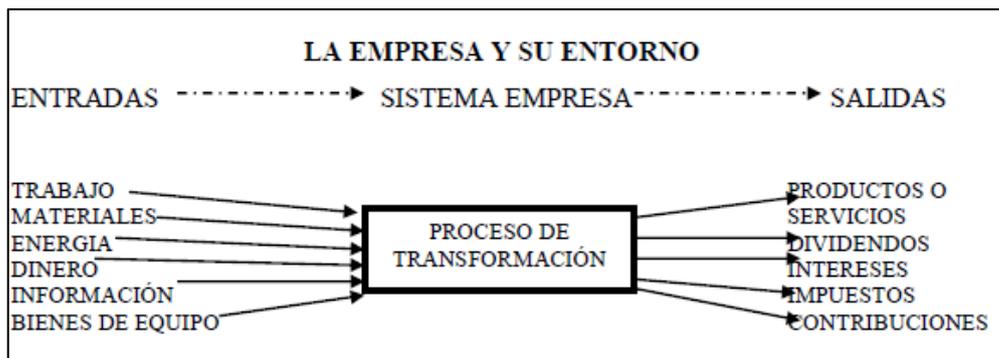


Ilustración 5-1: Proceso de Transformación
Fuente: Libro, planificación de Estrategias empresariales
Realizado por: Andrade, R., 2020.

Presentación de la entidad, para considerar el entorno

Tabla 5-1: Factores considerados para el entorno de las Cooperativas del Segmento 1 cantón Riobamba, 2024

¿Cuál es su empresa?	Cooperativas de ahorro y crédito del Segmento 1 del cantón Riobamba.
¿Cuáles son sus productos o servicios?	Prestación de servicio de intermediario financiero.
¿Qué tipo de personal necesita?	Analistas de créditos, analista de riesgos y asesores crediticios.
¿Cuáles son los principales materiales que entran a ella?	Ahorros de socios, inversiones a plazo, pólizas de seguro.
¿Cuáles son los principales bienes de equipos que utiliza?	Instalaciones como matriz y sucursales (Propiedad, Planta y Equipo)
¿En qué consiste el proceso de transformación?	Generación de intereses, colocación de efectivo en nuevos productos financieros para la incrementación de captación de efectivo de nuevos socios.

Fuente: Libro, planificación de Estrategias empresariales, como herramienta de propuesta
Realizado por: Cumbal, M., 2024.

5.1.1.2. Implicados o Stakeholders (Freedman, Strategic Management)

Los implicados son aquellas personas u organizaciones, que de una manera están relacionados, en un sentido, con el cumplimiento de la Misión de las Cooperativas como propietarios, empleados, directivos, clientes. Los Stakeholders, se refiere a todos aquellos que de manera directa o indirecta reciben beneficios o soportan los costos que resultan de la toma de decisiones de las Cooperativas del Segmento 1 del cantón Riobamba.

- Listado típico de implicado y sus posibles criterios o indicadores por los cuales miden el desempeño de la Cooperativas del Segmentos 1

Tabla 5-2: Listado de criterios para medir el desempeño de las Cooperativas del Segmento 1 cantón Riobamba, 2024

Implicados	Criterios o Indicadores
Socios	<ul style="list-style-type: none"> • Dividendos (cuando y cuan frecuentes son)
Sindicatos	<ul style="list-style-type: none"> • Salarios comparativos • Estabilidad del empleo • Oportunidad de ascenso • Condiciones de trabajo
Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a los programa de gobierno • Adherencias a las leyes
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez de pago • Consistencia de la prestación de productos financieros
Socios	<ul style="list-style-type: none"> • Factibilidad del producto/servicio • Valor otorgado por precio pagado
Competidores	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de crecimiento (ilustración en sus mercados) • Innovación de servicios (fuente de nuevas ideas para utilizar)
Comunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Empleo a la población local • Mínimos de efectos negativos
Grupos de interés especial	<ul style="list-style-type: none"> • Empleo a grupos minoritarios (agricultores, emprendedores y negocios populares)

Fuente: Libro, planificación de Estrategias empresariales

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

5.1.1.3. Modelo conceptual: De desarrollo e implementación de estrategias empresariales

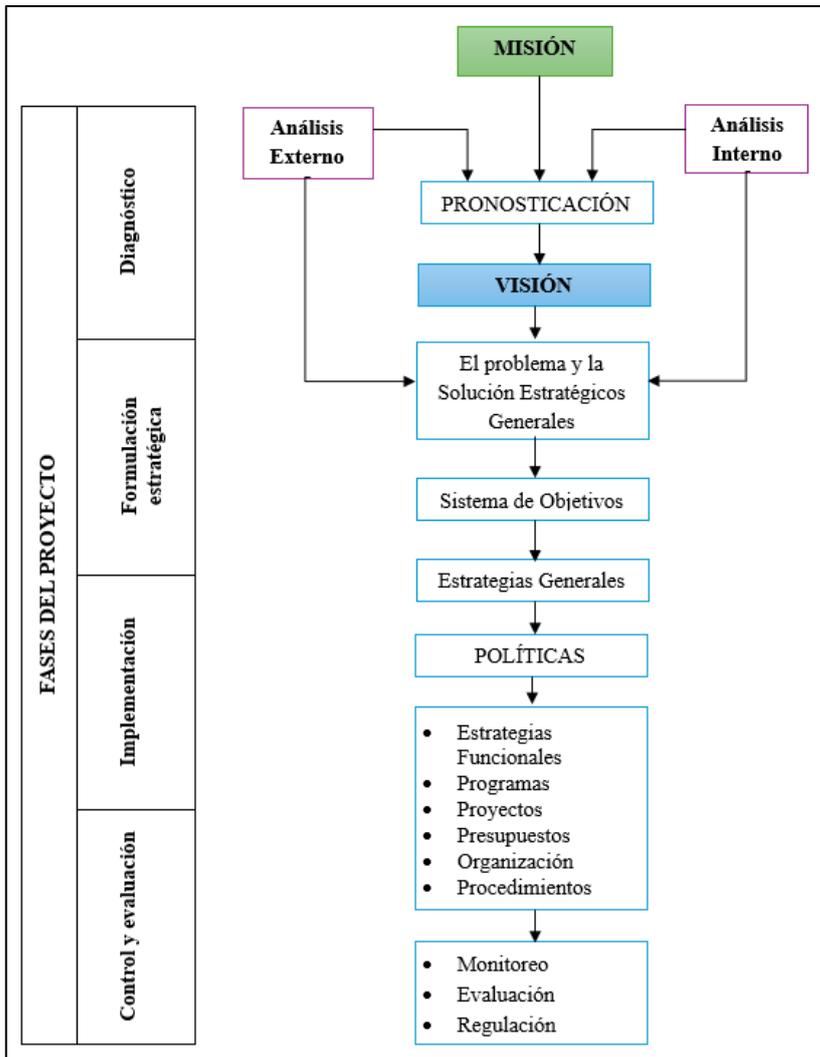


Ilustración 5-2: Modelo de Desarrollo e implementación de estrategias empresariales Cooperativas del Segmento 1 cantón Riobamba, 2024

Fuente: Libro, planificación de Estrategias empresariales, como herramienta de propuesta

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

5.1.1.4. Misión

Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Misión

"Somos una cooperativa de Ahorro y Crédito con principios y valores cristianos, garantizando la innovación, satisfacción y desarrollo espiritual, económico y social, mejorando la calidad de vida de nuestros socios y clientes con responsabilidad social" (Daquilema, 2024).

Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Misión

“Brindar servicios financieros eficientes y oportunos, fomentando el desarrollo de nuestros cooperados y la comunidad, con honestidad y transparencia” (Cooperativa De Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2024).

5.1.1.5. Diagnostico estratégico de las Cooperativas del Segmento 1, análisis externo

Identificando el macroentorno o medio ambiente general, de acuerdo con (Andrade, 2020) Son aquellas fuerzas que no se pueden controlar, que está fuera de nuestro alcance, sobre lo que no podemos manejar e influir.

Para el análisis de factores externos que pueden identificar los posibles riesgos aplicando el método PESTEL para las Cooperativas del Segmento 1, implica examinar los factores políticos, económicos, sociales, ecológicos y legales que puedan afectar al funcionamiento y desarrollo de estas.

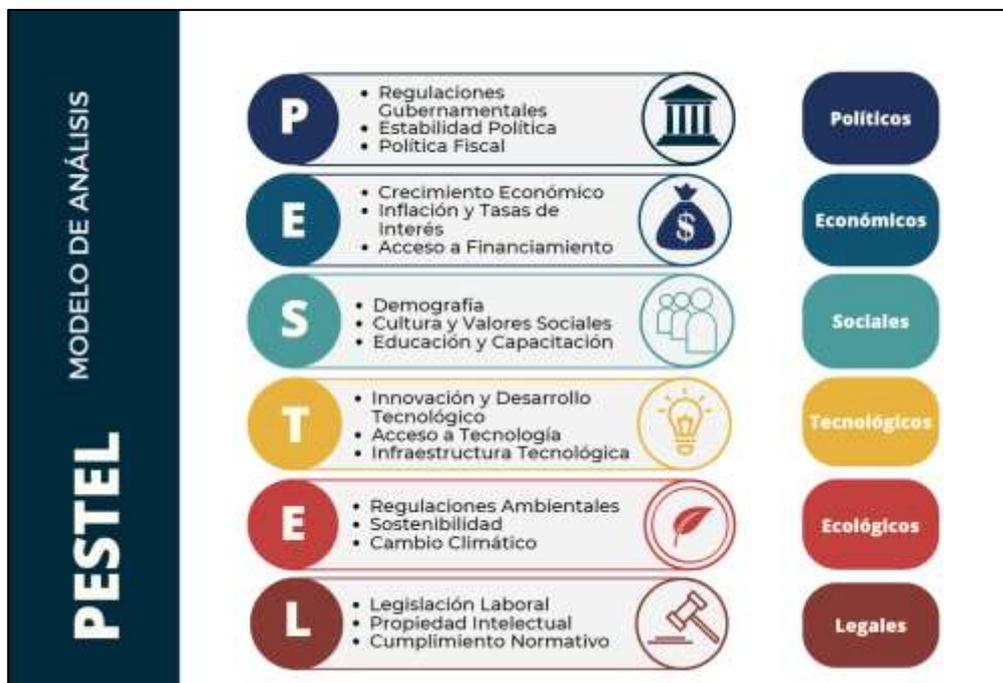


Ilustración 5-3: Método PESTEL, Cooperativas del Segmento 1

Fuente: Libro, planificación de Estrategias empresariales, como herramienta de propuesta

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

- **Políticas**

Regulaciones gubernamentales: Las políticas y regulaciones gubernamentales podrán influir en la operación de las Cooperativas del Segmento 1 del cantón Riobamba y regulaciones específicas.

Estabilidad política: El ambiente político estable es crucial para el crecimiento de las Cooperativas del Segmento 1 del cantón Riobamba, ya que proporciona una visión para la planificación y la toma de decisiones.

Política fiscal: Los cambios presentes en las tasas de impuestos, incentivos fiscales o políticas de gasto público que pueden impactar en la demanda del consumidor.

- **Económicos**

Crecimiento económico: La situación económica actual del país afecta al poder adquisitivo de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y la demanda de sus productos financieros.

Inflación y tasas de interés: La inflación alta podrá aumentar los costos operativos, mientras que las tasas de interés influyen en el costo de financiamiento para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en el cantón Riobamba.

Acceso a financiamiento: La falta de disponibilidad de créditos y financiamiento afectara las Cooperativas y no permita expandirse o mejorar sus operaciones.

- **Sociales**

Demografía: Los posibles cambios en la estructura demográfica, como el envejecimiento de la población o el crecimiento de la población joven, pueden influir en la demanda de productos y servicios de las Cooperativas.

Cultura y valores sociales: Los valores y cultura local pueden desestimar la percepción y la participación en las Cooperativas.

Educación y capacitación: El nivel de educación y capacitación de los socios y contribuyentes de las Cooperativas influyendo en la eficiencia y capacidad de gestión.

- **Tecnológicos**

Innovación y desarrollo: La implementación de nuevas tecnologías mejora la eficiencia operativa y la calidad de los productos y servicios ofrecidos por las Cooperativas.

Acceso a tecnología: La disposición a tecnologías adecuadas pueden ser desafíos a ciertas zonas en especial las áreas rurales o menos desarrolladas.

Infraestructura tecnológica: La infraestructura que ofrece el país como la conectividad a internet y telecomunicaciones, la falta genera fallas en la capacidad de las Cooperativas para implementar soluciones tecnológicas avanzadas.

- **Ecológicos**

Regulaciones ambientales: Las leyes que regulan el ambiente pueden imponer sobre como operan las Cooperativas, como las industrias de agricultura y manufactura.

Sostenibilidad: La presión que existe en adoptar prácticas sostenibles han aumentado, para las Cooperativas deberán considerar prácticas ecológicas que mejoren su imagen y atraer a socios conscientes con el medio ambiente.

Cambio climático: el cambio climático puede determinar la disponibilidad de recursos naturales y las condiciones operativas, en esencia para las Cooperativas que tienen como socios del sector primario.

- **Legales**

Legislación laboral: Las leyes laborales y los derechos de los trabajadores complementan en la gestión de las Cooperativas y en la relación con sus empleados.

Propiedad intelectual: La protección de la propiedad intelectual es un hecho importante para las Cooperativas que desarrollan nuevas tecnologías o productos innovadores.

Cumplimiento normativo: Las Cooperativas deben asegurarse del cumplimiento con todas las leyes y regulaciones aplicables para evitar sanciones y mantener su operación legal y ética.

- Evolución del entorno empresarial, Cooperativas del Segmento 1

1. El entorno empresarial ha visto incrementarse sensiblemente su complejidad.

2. Se aprecian cambios cada vez más intensos y profundos.

3. El grado de incertidumbre del entorno aumenta.

Tabla 5-3: Factores claves del Macroentorno, Cooperativas del Segmento 1, 2024

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES CLAVES DEL MACROENTORNO			
Factores sus dimensiones	Comportamiento	Impacto en la Cooperativa	Implicados
Dimensión Económica			
Inflación	Ascendente	Reducción de poder adquisitivo	Socios, trabajadores, competidores
Recesión Económica	Incertidumbre en el sector financiero, falta de garantías, freno del desarrollo económico	La Cooperativa detiene sus inversiones esperando que mejore la situación	Estado, socios, competidores
Dimensión político – legal			
Propiedad intelectual	Instrumentación propiedad intelectual en la cooperativa	La cooperativa implementa proyectos para nuevos productos financieros	Estado, trabajadores, competidores
Dimensión Socio – Cultural			
Envejecimiento de la población	Tasa de natalidad baja, fluctuante y creciente en zonas rurales	La inestabilidad de sus socios rurales, obligando a la cooperativa buscar nuevos socios más lejanos	Socios como; agricultores, campesinos
Dimensión Tecnológica			
Tendencia a la automatización y uso de la electrónica en procesos similares a los de la cooperativa	La implementación de nuevas tecnologías mejora la eficiencia operativa y la calidad de los productos y servicios ofrecidos por las Cooperativas	El proyecto elaborado por la empresa incluye la modernización tecnológica y comercialización	Socios, proveedores de tecnología, Estado, trabajadores
Dimensión Ecológica			
Cambio climático	Disponibilidad de recurso naturales y las condiciones operativas, en esencia para las Cooperativas que tienen como socios del sector primario.	Afectaciones al sector producto para comercialización	Socios del sector primario como agricultores y ganaderos

Fuente: Libro, planificación de Estrategias empresariales, como herramienta de propuesta

Realizado por: Cumbal, M., 2024

Tabla 5-4:Factores claves del Microentorno, Cooperativas del Segmento 1, 2024

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES CLAVES DEL MICROENTORNO			
Factores sus dimensiones	Comportamiento	Impacto en la cooperativa	Implicados
Competidores Actuales			
Numerosas ofertas de créditos a tasas de interés más bajas	Las cooperativas competidoras actuales se sienten seguras a menor tasa de interés	Resultados de socios que recurren a la competencia	Competidores actuales, socios de los competidores
Competidores Potenciales			
Aparición de competidores potenciales	Existen en los últimos años, dos cooperativas del segmento 1 en el cantón Riobamba han incrementado cooperativas del segmento 2 y 3	Las cooperativas del segmento 1 ha estado confiada, porque han sido solo 1 competencia en el sector, incrementaron considerablemente	Competidores potenciales
Productos Sustitutivos			
Crecimiento estable de la demanda	En los últimos tres años por la pandemia los productos de intermediación financiera para desarrollo económico	Las cooperativas no se han preocupado por innovar	Competencias actuales y Potenciales
Socios (cooperativa)			
Crecimiento estable de la demanda	Se trabaja en el segmento especializado para la población	La empresa esta confiada con la fidelidad de sus socios	Clientes (socios) de la cooperativa del segmento 1

Fuente: Libro, planificación de Estrategias empresariales, como herramienta de propuesta

Realizado por: Cumbal, M., 2024

- Determinación de los factores estratégicos externos

De acuerdo con (Andrade, 2020) Se procede a la determinación de los factores estratégicos externos a la empresa, por medio de una técnica de reducción del listado de los factores claves denominada:

Matriz de prioridades

Probabilidad de Ocurrencia	ALTA	Alta Prioridad	Alta Prioridad	Media Prioridad
	MEDIA	Alta Prioridad	Media Prioridad	Baja Prioridad
	BAJA	Media Prioridad	Media Prioridad	Media Prioridad
		ALTO	MEDIO	BAJO
Probabilidad de Impacto				

Ilustración 5-4: Matriz de valoración de prioridades

Fuente: Libro, planificación de Estrategias empresariales

Realizado por: Andrade, R., 2020.

1. Cada uno de los factores claves, (representado por su código), debe clasificar en algún cuadrante, según se responda a la pregunta combinada siguiente:

¿Cuán probable es que siga ocurriendo en el futuro y de ocurrir, cuan probable es que haga impacto en la empresa, para bien o para mal?

1. Se identifica como FACTOR ESTRATÉGICO, aquel que haya clasificado en alguno de los cuadrantes de ALTA PRIORIDAD.

Tabla 5-5: Matriz de calificación de impacto de los factores estratégicos

FACTOR	CALIFICACIÓN DEL IMPACTO				
	Amenaza		Normal	Oportunidad	
	Gran amenaza	Amenaza	E	Oportunidad	Gran oportunidad
Inflación	●				
Recesión Económica	●				
Propiedad intelectual				●	
Envejecimiento de la población		●			
Tendencia a la automatización y uso de la electrónica en procesos similares a los de la cooperativa					●
Numerosas ofertas de créditos a tasas de interés más bajas			●		
Aparición de competidores potenciales	●				
Crecimiento estable de la demanda				●	
Cambio climático		●			

Fuente: Libro, planificación de Estrategias empresariales, como herramienta de propuesta

Realizado por: Cumbal, M., 2024

Se visualiza grupo predominante de las oportunidades y situaciones normales, que deben ser aprovechadas. Para el plan estratégico deben concebirse en el proyecto que neutralicen los impactos negativos y las amenazas.

Tabla 5-6: Capacidad de respuesta de Factores estratégicos, 2024

CAPACIDAD DE RESPUESTA A FACTORES ESTRATÉGICOS EXTERNOS				
Factores	Peso del impacto		Valor de la calificación de respuesta	Valor ponderado de la respuesta
	Importancia ponderada	Peso específico		
Inflación	20	0,13	5	0,65
Recesión Económica	20	0,13	5	0,65
Propiedad intelectual	15	0,10	3	0,29
Envejecimiento de la población	16	0,10	2	0,21
Tendencia a la automatización y uso de la electrónica en procesos similares a los de la cooperativa	20	0,13	3	0,39
Numerosas ofertas de créditos a tasas de interés más bajas	15	0,10	2	0,19
Aparición de competidores potenciales	17	0,11	3	0,33
Crecimiento estable de la demanda	16	0,10	2	0,21
Cambio climático	16	0,10	1	0,10
Total	155	1	-	3,01

Fuente: Libro, planificación de Estrategias empresariales, como herramienta de propuesta

Realizado por: Cumbal, M., 2024

LEYENDA:

Importancia Ponderada: Cada miembro del equipo de expertos califica el impacto según la escala de:

5 – Alto

4 – Sobre lo Normal

3 – Normal

2 – Bajo lo Normal

1 – Pobre

La suma de calificaciones recibidas por cada factor refleja su importancia ponderada y se escribe en el cuadrante correspondiente. Se suma en fila de Total.

Peso Específico: Se divide cada cifra entre la suma total y se indica el coeficiente resultante como peso específico del factor correspondiente. La suma es 1.00

Valor de la Calificación de Respuesta: Cada miembro del equipo de expertos califica la respuesta dada por la empresa según la escalada de:

5 – Alto

4 – Sobre lo Normal

3 – Normal

2 – Bajo lo Normal

1 – Pobre

Se calcula el promedio de las calificaciones por factor.

Valor Ponderado de la Respuesta: Para cada factor se multiplica el valor de la calificación de respuesta por la importancia de su impacto. Se indica en el cuadrante correspondiente. La suma total, corresponde a la capacidad de respuesta de la empresa al conjunto de factores.

5.1.1.6. *Pronosticación*

1. Listado de factores determinados para alcanzar el éxito

Tabla 5-7: Listado de factores para el éxito, Cooperativas del Segmento 1 cantón Riobamba, 2024

Factores
Gobernanza efectiva
Participación laboral
Gestión financiera sólida
Servicios y productos competitivos
Eficiencia operativa
Relaciones comunitarias
Cumplimiento normativo
Estrategia de marketing eficaz

Fuente: Libro, planificación de Estrategias empresariales, como herramienta de propuesta

Realizado por: Cumbal, M., 2024

2. Calificación de éxito identificado (5 – 6) que hayan alcanzado mayor valor

Tabla 5-8: Calificación del Listado de factores para el éxito, Cooperativas del Segmento 1 cantón Riobamba, 2024

Factores	Calificaciones
Gobernanza efectiva	6
Participación laboral	4
Gestión financiera sólida	6
Servicios y productos competitivos	4
Eficiencia operativa	4
Relaciones comunitarias	4
Cumplimiento normativo	5
Estrategia de marketing eficaz	4

Fuente: Libro, planificación de Estrategias empresariales, como herramienta de propuesta

Realizado por: Cumbal, M., 2024

3. Describir el comportamiento actual de ellos

Tabla 5-9: Descripción del comportamiento de los factores

Factores	Comportamiento
Gobernanza efectiva	La junta directiva y la gerencia tiene experiencia y habilidades para dirigir la cooperativa hacia sus objetivos estratégicos.
Participación laboral	Fomentan la participación de los miembros en las decisiones y actividades de la cooperativa.
Gestión financiera sólida	Diversifican sus inversiones para reducir el riesgo y asegurar la estabilidad financiera a largo plazo.
Servicios y productos competitivos	Ofrecen una gama diversificada de productos y servicios financieros que respondan a las necesidades de los socios de las Cooperativas
Eficiencia operativa	Revisan y optimizan regularmente los procesos internos para garantizar la eficiencia y eficacia en las operaciones.
Relaciones comunitarias	Se involucran activamente en la comunidad y contribuir al desarrollo social y económico local.
Cumplimiento normativo	Realizan el cumplimiento de todas las normativas y regulaciones aplicables para evitar sanciones y mantener la licencia operativa.
Estrategia de marketing eficaz	Mantienen una comunicación constante y efectiva con los miembros, asegurando que se sientan valorados y atendidos.

Fuente: Libro, planificación de Estrategias empresariales, como herramienta de propuesta

Realizado por: Cumbal, M., 2024

4. Exponga, para cada factor la respuesta a la pregunta: ¿Qué pasaría si en los próximos años los factores de éxitos seleccionados siguieran comportándose como hasta ahora?

Tabla 5-10: Proyección de las determinantes para el éxito de las Cooperativas del Segmento 1 cantón Riobamba, 2024

LISTADO DE LOS FACTORES DETERMINANTES PARA EL ÉXITO DE LAS COOPERATIVAS DEL SEGMENTO 1		
Factores	Comportamiento	¿Qué pasaría si...?
Gobernanza efectiva	La junta directiva y la gerencia tiene experiencia y habilidades para dirigir la cooperativa hacia sus objetivos estratégicos.	Se mantiene posicionada en la mejor categoría del sistema cooperativista y mantiene la confianza de accionistas.
Participación laboral	Fomentan la participación de los miembros en las decisiones y actividades de la cooperativa.	Mejora la comunicación interna para el cumplimiento de funciones.
Gestión financiera sólida	Diversifican sus inversiones para reducir el riesgo y asegurar la estabilidad financiera a largo plazo.	Garantiza la rentabilidad a futuro para el incremento de su patrimonio propio.
Servicios y productos competitivos	Ofrecen una gama diversificada de productos y servicios financieros que respondan a las necesidades de los socios de las cooperativas	Mantiene la confianza en el mercado para la prestación de productos seguros que incremente el volumen de sus socios.
Eficiencia operativa	Revisan y optimizan regularmente los procesos internos para garantizar la eficiencia y eficacia en las operaciones.	Fortalece la estructura interna facilitando su gestión y optimizando sus recursos.
Relaciones comunitarias	Se involucran activamente en la comunidad y contribuir al desarrollo social y económico local.	Mantiene durabilidad en la relación del grupo de socios especiales en áreas rurales.
Cumplimiento normativo	Realizan el cumplimiento de todas las normativas y regulaciones aplicables para evitar sanciones y mantener la licencia operativa.	Generar transparencia en el desarrollo de la actividad para la confiabilidad en el mercado.
Estrategia de marketing eficaz	Mantienen una comunicación constante y efectiva con los miembros, asegurando que se sientan valorados y atendidos.	Implementan la imagen clara de la prestación de servicios a la mayor parte de lugares.

Fuente: Libro, planificación de Estrategias empresariales, como herramienta de propuesta

Realizado por: Cumbal, M., 2024

- Determine para cada uno, el Momento Límite Crítico (MLC), en que el factor requeriría cambio, por lo cual resulta importante considerarlo más adelante al diseñar objetivos, estrategias, políticas, programas y proyectos.

Tabla 5-11: Determinación de tiempo crítico de cambio de las determinantes, 2024

DETERMINACIÓN DEL MOMENTO LÍMITE CRÍTICO QUE REQUIERE CAMBIO							
Factores	MOMENTO LÍMITE CRÍTICO						Comentario
	Inmediato	1 año	2 años	3 años	4 años	Más de 4 años	
Gobernanza efectiva							Cambio cada 2 de gobernanza para nuevos proyecto, programas y estrategias
Participación laboral							Cambio oportuno de estrategias para la mejor de los canales de información
Gestión financiera sólida							El tiempo que se proyectan las ganancias de inversiones
Servicios y productos competitivos							Estudios en el mercados para optimizar la participación
Eficiencia operativa							Los resultados constates de las carteras para la colocación de efectivo para generar rentabilidad
Relaciones comunitarias							El tiempo oportuno para almacenar la información y renovación de la Data
Cumplimiento normativo							Conocimiento pertinente de acuerdo con el mandato, resolución aplicables
Estrategia de marketing eficaz							Actualización de los canales de comunicación y alcanzar la mayor parte del mercado financiero

Fuente: Libro, planificación de Estrategias empresariales, como herramienta de propuesta

Realizado por: Cumbal, M., 2024.

CONCLUSIONES

- La comprensión profunda del Riesgo Crediticio en las cooperativas del segmento 1 a través de la revisión teórica y bibliográfica ha permitido identificar los principales factores que contribuyen al riesgo de colocación de créditos, como la capacidad de pago de los solicitantes, la calidad de las garantías ofrecidas, y la situación económica del entorno. Este conocimiento es crucial para la gestión efectiva del riesgo para el año 2024.
- El análisis de los estados financieros mediante la aplicación de indicadores financieros, para las Cooperativas del Segmento 1, permite emitir un diagnóstico de la situación financiera para la captación de efectivo y su colocación en créditos por la relación latente con el riesgo crediticio.
- La planificación de estrategias brinda la apertura a implementar nuevos escenarios para una mejor gestión crediticia y obtener mayor captación que permita la colocación oportuna de créditos.

RECOMENDACIONES

- Desarrollar un repositorio de conocimientos, mediante la creación y mantenimiento en repositorio accesible que contenga artículos, libros y estudios de caso relevantes sobre la gestión del riesgo crediticio. Esto puede servir como una herramienta de referencia para el personal de las cooperativas.
- Realizar auditorías financieras periódicas de manera rigurosa que evaluará la salud financiera de las cooperativas y su exposición al riesgo crediticio, tomando medidas correctivas cuando sea necesario.
- El conocimiento amplio de escenarios busca promover la diversificación de la cartera de créditos a través de la inversión en diferentes sectores y tipos de prestatarios, mejorando la gestión que reduzca la concentración del riesgo en un solo área y ampliar las posibilidades de solamente generar un riesgo que no presente rentabilidad, con la diversificación para el año 2024.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, R. (2020). Riobamba. Planificación Estratégica.
- Actualícese. (2015, febrero 26). Definición de indicadores financieros. Recuperado de: <https://actualicese.com/definicion-de-indicadores-financieros/>
- Ascoop. (2019). Historia del cooperativismo mundial. ASCOOP, Recuperado de: <https://ascoop.coop/historia-del-cooperativismo-mundial/>
- Aquino, C. (22 de marzo de 2023). El Hilo Conductor en la Comunicación. Recuperado 16 de mayo de 2024, de: <https://es.linkedin.com/pulse/el-hilo-conductor-en-la-comunicaci%C3%B3n-carlos-aquino-g->
- BanEcuador. (s. f.). Glosario de términos financieros. Recuperado 27 de mayo de 2024, Recuperado de: <https://www.banecuador.fin.ec/educacion-financiera-en-banecuador/glosario-de-terminos-financieros/>
- Buendía, D. (2017, marzo 16). Glosario de Términos. Superintendencia de Bancos, Recuperado de: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>
- CMF Educa—¿Qué es la rentabilidad? (s. f.). CMF Educa - Comisión para el Mercado Financiero. Recuperado 31 de julio de 2024, de: <https://www.cmfeduca.cl/educa/621/w3-article-27401.html>
- Clemente, P. (25 de abril de 2024). Análisis PESTEL: Qué es y cómo hacerlo paso a paso, Recuperado de: <https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/analisis-pestel.html>
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA.: HISTORIA. (s. f.). COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA. Recuperado 23 de julio de 2024, Recuperado de: https://coopriobamba.blogspot.com/p/historia_13.html
- Daquilema. (2024). Cooperativa Daquilema página recopilada, Recuperado de: <https://www.coopdaquilema.com/somos/>
- Díaz, L. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Investigación educ. médica vol.2 no.7 Ciudad de México jul./sep. 2013. Recuperado 24 de junio de 2024, de: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009
- Fondo Monetario Internacional. (s. f.). El Directorio Ejecutivo del FMI concluye una evaluación de la estabilidad del sistema financiero con Ecuador. IMF. Recuperado 7 de mayo de 2024, de: <https://www.imf.org/es/News/Articles/2023/09/21/pr23317-ecuador-imf-executive-board-concludes-financial-system-stability-assessment-with-ecuador>
- EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO. (s. f.). Recuperado 7 de mayo de 2024, de: <http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/proyecto/ifis/capitulo1.pdf>

- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (First edition). McGraw-Hill Education.
- Lara, J. A. M. (s. f.). RESOLUCIÓN Nro. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-2023-0225. Ministerio de Economía y Finanzas, (s. f.). Notas explicativas Anexo Pulso Financiero.pdf. Recuperado 16 de mayo de 2024, de: https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/08/Notas-explicativas_Anexo_Pulso-Financiero.pdf
- Ordóñez-Granda, E. M., Narváez-Zurita, C. I., & Erazo-Álvarez, J. C. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 5(10), 195-225. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215008/html/>
- Orellana, I., Tonon, L., & Reyes, M. (2020). Riesgos financieros en el sector manufacturero del Ecuador. Universidad del Azuay. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/233892>
- Piedra, O., & Daniel, R. (2021). Propuesta metodológica para la determinación de indicadores financieros para la toma de decisiones en la Cooperativa Jardín Azuayo.
- Proaño Altamirano, G. E., Llerena-Barreno, E. A., & García-Tamayo, G. H. (2022). Ministerio de Economía y Finanzas. (s. f.). REFLEXIÓN SOBRE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS ECUATORIANAS DURANTE LA PANDEMIA POR LA COVID-19, Recuperado de: <https://doi.org/10.24133/sigma.v9i02.2834>
- Questionpro. (s. f.). ¿Qué es una encuesta? Recuperado 10 de junio de 2024, de: <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>
- Rodríguez, C. R., Oré, J. L. B., & Vargas, D. E. (2021). Las variables en la metodología de la investigación científica. 3Ciencias.
- Sades, I. (2019, junio 24). Colocación de Crédito. GENERAMÁS. Recuperado de: <https://generamas.com/definiciones/colocacion-de-credito/>
- Superintendencia de Compañías.pdf. (s. f.). Recuperado 2 de agosto de 2024, de: https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf
- Super Cías. (s. f.). Índices Financieros. Recuperado 7 de agosto de 2024, de: <https://h5p-live.nolej.app/documents/16bc3ef2-4544-4839-b031-bbbc0cd0e0cb/previews/ibook/index.html>
- Vargas Sánchez, A., & Mostajo Castelú, S. (2014). MEDICIÓN DEL RIESGO CREDITICIO MEDIANTE LA APLICACIÓN DE MÉTODOS BASADOS EN CALIFICACIONES INTERNAS. Investigación & Desarrollo, 2(14), 5-25. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2518-44312014000200002&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Vasquez Leyva, O., & Dios Castillo, C. A. (2019). Sistema predictivo basado en un modelo Credit Scoring de aprendizaje automático para la medición del riesgo crediticio en los créditos PYME de la EDPYME Alternativa S.A. [D - Universidad Señor de Sipán]. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/229498>

Total 28 referencias Bibliográficas



ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA ESTRUCTURADA PARA LOS CONTRIBUYENTES DE LAS COOPERATIVAS DEL SEGMENTO 1 EN EL CANTÓN RIOBAMBA, 2024.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE FINANZAS



ENCUESTA ESTRUCTURADA PARA LOS CONTRIBUYENTES DE LAS COOPERATIVAS DEL SEGMENTO 1 EN EL CANTÓN RIOBAMBA, 2024.

Objetivo: Analizar el riesgo crediticio de las cooperativas del segmento 1 del cantón Riobamba para el diagnóstico de riesgos, a través de los indicadores financieros, rendimiento, apalancamiento, liquidez y rentabilidad, con la finalidad de tomar de decisiones acertada en la concesión de préstamos o créditos.

Instructivo: Al ser anónima la encuesta se ruega contestarla con la mayor sinceridad. Ponga una x en la respuesta que crea conveniente.

Cargo:

Asesor de crédito	
Asesor de riesgos	
Jefe de crédito	
Jefe de riesgos	

Información personal

1. Edad

18-24 años	
25-34 años	
35-44 años	
45-54 años	
más de 55 años	

2. ¿Cuál es el nivel educativo más alto que ha completado?

Sin educación formal	
Educación primaria	
Educación secundaria (bachillerato)	
Título universitario (Título de tercer nivel)	
Postgrado (Máster, Doctorado)	
Otro	

3. ¿Cuántos años trabaja cooperativa?

Menos de 1 año	
1 - 3 años	
4 - 6 años	
7 - 10 años	
Mas de 10 años	

4. ¿Cuántos años de actividad económica tiene cooperativa?

De 0 a 5 años	
De 6 a 10 años	
De 11 a 15 años	
Mas de 15 años	

Cuestionario

5. ¿Cree usted que la tasa de interés activa aplicada en los productos financieros en la cooperativa es la adecuada para competir en el mercado?

SI ()	NO ()
--------	--------

6. ¿Considera usted que el número de socios que posee la cooperativa en la actualidad está acorde a sus objetivos?

SI ()	NO ()
--------	--------

7. ¿Considera usted que la morosidad de los socios afecta a la rentabilidad de la cooperativa?

SI ()	NO ()
--------	--------

8. ¿Cree usted que la cooperativa cuenta con la suficiente liquidez?

SI ()	NO ()	¿Por qué?
--------	--------	-----------

9. ¿Considera usted que los recursos económicos de la cooperativa tienen algún riesgo?

SI ()	NO ()
--------	--------

10. ¿Aplica indicadores para medir los posibles riesgos?

SI ()	NO ()
--------	--------

11. Mencione los indicadores que se aplican en la cooperativa, para la medición de riesgos crediticios

12. Seleccione la puntuación que considere, siendo 5 la más favorable; ¿Considera que la liquidez es un factor importante para la cooperativa?

1	2	3	4	5

13. ¿Cuál es la índice liquidez promedio de la Cooperativa?

14. ¿Cuáles son los productos financieros ofrece la cooperativa?

15. ¿Qué producto financiero presenta una mayor perseverancia en volumen de la cooperativa?

16. Señale los montos de crédito que con frecuencia se otorgan en la Cooperativa

- a) De \$100 a \$500 ()
- b) De \$501 a \$1.500 ()
- c) De \$1.501 a \$2.500 ()
- d) De \$2.501 a \$3.500 ()
- e) De \$3.501 a \$4.500 ()
- f) De \$4.501 a \$10.000 ()

Gracias por su colaboración



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE FINANZAS



**ENTREVISTA PARA GERENTE FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DEL SEGMENTO 1 DEL
CANTÓN RIOBAMBA, 2024**

Gestión de la intermediación financiera en la Cooperativa

1. ¿Puede contarme sobre su experiencia previa en la intermediación financiera?
2. ¿Qué entiende por intermediación financiera y por qué es importante para el sistema financiero?
3. ¿Qué regulaciones y normativas son más relevantes en la intermediación financiera?
4. ¿Cómo identifica y gestiona los riesgos en la intermediación financiera?
5. ¿Puede describir una situación en la que haya tenido que gestionar un riesgo financiero significativo?
6. ¿Qué sistemas y herramientas utiliza para la intermediación financiera?

La colaboración de los socios en la cooperativa

1. ¿Qué estrategias ha utilizado para fomentar la participación de los socios en la cooperativa?
2. ¿Qué tipo de beneficios e incentivos ofrece la cooperativa para fomentar el cumplimiento y participación de los socios?
3. ¿Cómo cree que puede innovar la cooperativa para mejorar la colaboración y participación de los socios?

Las ventajas o problemáticas que se encuentran en la Gestión de la intermediación financiera

1. ¿Cuáles considera que son las principales ventajas de la intermediación financiera para las cooperativas?
2. ¿Cuáles son las problemáticas más comunes que ha enfrentado en la gestión de la intermediación financiera?
3. ¿Qué estrategias ha utilizado para mejorar la eficiencia del mercado en su organización?
4. ¿Cómo ayuda la intermediación financiera a diversificar y gestionar riesgos?
5. ¿Puede describir un incidente de fraude que haya manejado y cómo lo resolvió?
6. ¿Cuáles son sus estrategias a largo plazo para gestionar las ventajas y problemáticas en la intermediación financiera?



CODIFICACIÓN DEL MANUAL OPERATIVO DEL FIDEICOMISO DEL FONDO DE LIQUIDEZ DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

GENERALIDADES

Objetivo.- Este Manual establece los procedimientos operativos para el adecuado funcionamiento del Fideicomiso denominado "Fondo de Liquidez de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario", en adelante FIDEICOMISO.

Dichos procedimientos se han distribuido en los siguientes procesos:

1. Recaudación de aportes
2. Créditos de liquidez;
3. Garantía de Operaciones de Redescuento y de inversión doméstica de los excedentes de liquidez;
4. Operaciones pasivas;
5. Préstamos entre fideicomisos;
6. Préstamos o líneas contingentes;
7. Devolución de recursos;
8. Inversión de los recursos del FIDEICOMISO;
9. Elaboración y aprobación de los estados financieros del FIDEICOMISO;
10. Información que el FIDEICOMISO debe proporcionar a los Constituyentes, a la Superintendencia de la Economía Popular Solidaria, al Servicio de Rentas Internas (SRI), a la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y a la COSEDE.

Alcance.- El presente manual contempla las actividades administrativas y operativas para la gestión del FIDEICOMISO.

Responsables de la aplicación.- Los responsables de la aplicación del presente manual son:

- a. Directorio de la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados;
- b. La Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados;
- c. Banco Central del Ecuador en calidad de Administrador Fiduciario;
- d. Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario (EFI);
- e. Administrador Fiduciario de los Fideicomisos de Garantía.

1. Recaudación de aportes

1.1. Procedimientos operativos para la recaudación de los aportes mensuales

1.1.1. Metodología de cálculo y cobro o reintegro de aportes mensuales

El administrador fiduciario realizará el cálculo, cobro o reintegro de los aportes mensuales de conformidad con la siguiente metodología:

- c. Se calculará el aporte correspondiente al mes actual (A_i), multiplicando el resultado obtenido de la aplicación del literal b) por el porcentaje de aportes mensuales vigente conforme la Resolución No 176-2015-F y sus reformas:

$$A_i = D_i \times (\text{Porcentaje de aportes mensuales vigente para } i)$$

- d. Se establecerá la diferencia (δ_i) entre el aporte mensual actual y el saldo del aporte mensual del período anterior (en valor absoluto):

$$\delta_i = A_i - \text{Saldo del aporte mensual del período anterior de } i$$

- e. Se calculará el valor de derecho fiduciario o cuota de participación fiduciaria (V_i) considerando el aporte mensual actual más el saldo del aporte anual proveniente del Fideicomiso del Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Ecuatoriano (FLSFE) en el caso de las mutualistas, y los saldos de los rendimientos capitalizados y acumulados:

$$V_i = A_i + \text{Saldo de aportes anuales provenientes del FLSFE} \\ + \text{Saldo de rendimientos capitalizados} \\ + \text{Saldo de rendimientos acumulados}$$

El saldo de aportes anuales, rendimientos capitalizados y acumulados corresponde al saldo que por este concepto mantiene la subcuenta de cada entidad a la fecha de cierre del último día laborable.

- f. Para las mutualistas se calculará la meta de 10% del promedio de depósitos sujetos a encaje; y, para COAC1 y Cajas Centrales se calculará la meta de 7,5%, utilizando el procedimiento aplicado en el cálculo del aporte mensual (ver letra c supra).

Para mutualistas:

$$M_i = D_i \times 0,1$$

Para COAC 1 y Cajas Centrales:

$$M_i = D_i \times 0,075$$

- g. Se calculará el excedente (E_i) entre el valor de la meta obtenido como resultado de aplicar el literal f) y el valor derecho fiduciario obtenido como resultado de aplicar el literal e) (en valor absoluto).

$$E_i = M_i - V_i$$

- h. Se establecerá el valor a reintegrar (R_i), verificando que éste no supere el valor del saldo del aporte mensual del período anterior:

$$R_i = \delta_i - |E_i|$$

Si sucede que el valor a reintegrar R_i es mayor que el saldo aporte mensual del período anterior, entonces el nuevo valor a reintegrar (R_i^*) será:

$$R_i^* = \text{Saldo del aporte mensual del período anterior de } i$$

- i. En todos los casos de cálculo de aportes previstos en este numeral, el Administrador Fiduciario debitará o acreditará automáticamente, en la cuenta que cada Constituyente mantiene en el Banco Central del Ecuador, las diferencias a favor o en contra que se obtuvieren de tales cálculos.

Nota.- *Literal i. añadido por la Resolución No. COSEDE-DIR-2017-003 de 16 de febrero de 2017*

1.1.1.3. Notificación a las entidades financieras

Se deberá informar vía correo electrónico a los representantes de las entidades financieras participes el valor del nuevo aporte y el valor a cobrar o reintegrar el día 25 de cada mes, si este día es fin de semana o es feriado, se realizará la notificación el primer día laborable siguiente.

1.1.1.4. Reproceso de los aportes

Para efectos del reproceso de aportes, se deberá seguir el siguiente procedimiento:

- a. Los representantes de las entidades financieras podrán solicitar la base de cálculo de los aportes al administrador fiduciario para convalidar con su información.
- b. Si existiera diferencia en la información reportada por la entidad financiera, los representantes de dicha entidad solicitarán a la SEPS la autorización para el reproceso del encaje de la semana correspondiente para el caso de mutualistas; o de los saldos de las cuentas de obligaciones con el público en el caso de COAC1 y Cajas Centrales de el o los días afectados, señalando la causa del error hasta el día 24 del mes en que se realiza el cálculo.
- c. Si la SEPS autoriza el reproceso, el Administrador Fiduciario sustituirá la base de encaje en el caso de mutualistas, o de los saldos de las cuentas de obligaciones con el público en el caso de COAC1 y Cajas Centrales con la nueva información proporcionada por la EFI a la SEPS.

- d. En caso de reproceso, se notificará el nuevo valor del aporte a los representantes de la entidad financiera en los plazos establecidos en el apartado IV de este informe.
- e. Si el trámite de reproceso se realiza con posterioridad al día 24 de cada mes, se debitará o acreditará el valor calculado e informado originalmente. El valor del aporte se ajustará automáticamente en función del promedio de los depósitos el siguiente mes.

1.1.1.5. Cobro de aportes

En lo que respecta al cobro de aportes, se seguirá el siguiente procedimiento:

- a. El día 25 de cada mes o el siguiente día laborable en caso de que sea fin de semana o feriado, se validará la disponibilidad de fondos de cada entidad financiera para proceder a los débitos.
- b. En el caso de que alguna entidad financiera no cuente con los recursos suficientes al momento de la validación, se procederá a requerir el inmediato depósito de los fondos para proceder al cobro; de persistir esta situación se notificará a la COSEDE para que ésta, a su vez, notifique a la SEPS poniéndole en conocimiento del hecho.
- c. Finalizado el proceso de débito, se informará a la COSEDE de la conclusión del procedimiento de cobro y/o reintegro de aportes, y de las novedades presentadas en dicho proceso.
Reporte de información al organismo de control

1.1.1.6. Reporte de información al organismo de control

Cada trimestre el administrador fiduciario emitirá un reporte del sistema especializado del Fondo de Liquidez sobre el número de días reportados en la base de encaje que fue utilizada para el cálculo de los aportes al Fondo de Liquidez.

En el caso de que la información depositada en el buzón electrónico de encaje por parte de entidad financiera registre por dos meses consecutivos un número de días inferior al total de días calendario de cada mes se procederá a informar de esta novedad al organismo de control competente.

Nota.- Numeral 1 sustituido por la Resolución No. COSEDE-DIR-2016-029 de 25 de octubre de 2016

2. Créditos de liquidez

2.1. Créditos ordinarios

Los créditos de liquidez ordinarios se otorgan bajo la modalidad de "línea de crédito automática" a todas las EFI privadas partícipes del FIDEICOMISO. Para su formalización las



EFI deberán suscribir y notarizar, por una sola vez, la autorización de débito para la recuperación de los créditos de liquidez otorgados, así como para el pago de los aportes; aceptando además que son de su conocimiento las condiciones de los créditos de liquidez y autorizando cubrir las deficiencias en cámaras de compensación administradas por el Banco Central del Ecuador de forma automática, en tanto se encuentren en situación de ser asistidas según las Normas Generales para el funcionamiento del Fondo de Liquidez del Sector Financiero Privado y del Sector Financiero Popular y Solidario, aprobadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

El cupo máximo de estos créditos es equivalente al total de aportes de cada EFI al FIDEICOMISO, y el número máximo de operaciones será el establecido en las Normas Generales para el funcionamiento del Fondo de Liquidez del Sector Financiero Privado y del Sector Financiero Popular y Solidario.

2.1.1. Solicitud de aplicación de la línea de crédito

- a. El Administrador Fiduciario comunicará por vía electrónica a la Dirección Nacional de Seguridad Financiera del Banco Central del Ecuador (BCE), el monto de la deficiencia en cámaras de compensación, tipo de cámara y nombre de la EFI que corresponda.

2.1.2. Instrumentación del crédito

- b. El Administrador Fiduciario deberá:
 1. Comprobar en línea el cumplimiento de la norma que rige el crédito, lo cual implica que debe verificar que el monto del crédito solicitado se encuentra dentro del límite establecido el Código Orgánico Monetario y Financiero y en las Normas Generales para el funcionamiento del Fondo de Liquidez del Sector Financiero Privado y del Sector Financiero Popular y Solidario aprobadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;
 2. Verificar en línea que la EFI solicitante no haya hecho uso del límite de créditos, es decir, que no supere el número máximo de operaciones establecido en las Normas Generales para el funcionamiento del Fondo de Liquidez del Sector Financiero Privado y del Sector Financiero Popular y Solidario;
 3. Aplicar la tasa de interés activa referencial vigente al día del desembolso, de acuerdo a las Normas Generales para el funcionamiento del Fondo de Liquidez del Sector Financiero Privado y del Sector Financiero Popular y Solidario aprobadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;
 4. Disponer el otorgamiento del crédito ordinario;
 5. Proceder al desembolso automático vía crédito en la cuenta corriente que la EFI deficitaria mantiene en el BCE;
 6. Informar vía electrónica a los representantes de la EFI la concesión del crédito automático, detallando el monto, la tasa de interés, el valor a recuperar, y el número de crédito al que corresponde (mensual, bimensual y anual);

2.1.3. Registro del crédito y notificaciones

a. El administrador Fiduciario deberá:

1. Contabilizar en el balance del FIDEICOMISO el desembolso del crédito;
2. Notificar inmediatamente el desembolso del crédito a la COSEDE y a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria mediante la remisión de la información respectiva que contendrá al menos:
 - a. Monto acreditado en la cuenta de la EFI en el Banco Central del Ecuador;
 - b. Fecha de crédito;
 - c. Tasa de referencia aplicada;
 - d. Monto a debitar de la cuenta de la EFI en el Banco Central del Ecuador transcurridas 24 horas;
 - e. Número de crédito mensual, consecutivo, bimensual y anual, respecto a los máximos permitidos;
 - f. Historial de los créditos de los últimos 12 meses;
 - g. La utilización, en monto y porcentaje, del cupo del crédito permitido por las Normas Generales para el funcionamiento del Fondo de Liquidez del Sector Financiero Privado y del Sector Financiero Popular y Solidario;
 - h. Los saldos de cámara de compensación, saldos en cuenta corriente en el Banco Central del Ecuador y, en el caso de las Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda se agregará la posición de encaje de la EFI, correspondientes al último mes.

2.1.4. Recuperación del crédito

a. El Administrador Fiduciario deberá:

1. Disponer al día laborable siguiente del otorgamiento del crédito, el débito de la cuenta corriente de la EFI en el Banco Central del Ecuador, por el importe del crédito más los intereses por la aplicación de la tasa de interés vigente a la fecha del desembolso; así como el correspondiente crédito por el mismo monto a la cuenta corriente del FIDEICOMISO en el Banco Central del Ecuador;
2. En el caso de renovación del crédito, se dispondrá la recuperación del interés y el registro de la operación;
3. En el caso de que la EFI no solicite la renovación del crédito y no tenga los recursos para cumplir con su obligación, se aplicará la tasa de mora vigente aprobada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y expedida por el Banco Central del Ecuador; a partir del día siguiente del no pago de la obligación, lo que será notificado inmediatamente a la COSEDE y a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Para la recuperación de estos valores se aplicará la garantía de aportes y se notificará a la EFI para el cumplimiento inmediato del nivel de aportes requerido;
4. Debitar de la cuenta corriente de la EFI deudora el valor correspondiente al capital más los intereses del crédito; o, el valor del interés, según el caso; y, acreditar en la cuenta del FIDEICOMISO;

5. Contabilizar en el FIDEICOMISO la recuperación del crédito y de los respectivos intereses;
6. En el caso de anomalías o situaciones no contempladas notificará inmediatamente a la COSEDE y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2.2. Fideicomisos de Garantía

2.2.1. Constitución de garantías en los Fideicomiso de Garantía del Fondo de Liquidez

- a. La COSEDE presentará al Directorio de dicha entidad para su aprobación, el texto del contrato de constitución de los Fideicomisos de Garantía, coordinado con el Administrador Fiduciario en su calidad de beneficiario acreedor y con el Administrador Fiduciario de garantías;
- b. El Directorio de la COSEDE aprobará el texto del contrato de constitución de los Fideicomisos de Garantía, mediante Resolución y remitirá al Administrador Fiduciario de Garantías y al beneficiario acreedor el texto de contrato para su aplicación;
- c. El Administrador Fiduciario de Garantías, notificará a los constituyentes de los Fideicomisos de Garantía el texto aprobado por el Directorio para que procedan a la notarización y legalización del contrato;
- d. Las EFI constituyentes de los Fideicomisos de Garantía deberán:
 1. Notarizar y legalizar el contrato de los Fideicomisos de Garantía obteniendo las firmas de los comparecientes; y,
 2. Transferir los activos al Fideicomiso de Garantía, de conformidad con lo establecido en el COMF, las Normas Generales expedidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, el contrato de constitución de los Fideicomisos de Garantía y este Manual;
- e. El Administrador Fiduciario de Garantías deberá:
 1. Recibir los activos que se transfieran al fideicomiso, de conformidad con lo establecido en el COMF, las Normas Generales para el funcionamiento del Fondo de Liquidez del Sector Financiero Privado y del Sector Financiero Popular y Solidario, el contrato de constitución de los Fideicomisos de Garantía y este Manual;
 2. Recibir de los constituyentes de los Fideicomisos de Garantía los respectivos contratos legalizados y notarizados;
 3. Remitir copias de cada uno de los contratos legalizados y notarizados a la COSEDE y al beneficiario acreedor; e,
 4. Informar a la COSEDE y al beneficiario acreedor de cualquier novedad que se presente en el proceso.

2.2.2. Seguimiento de garantías transferidas al Fideicomiso

- a. El Administrador Fiduciario de Garantías deberá:

1. Remitir a la COSEDE y al beneficiario acreedor la base de datos de los activos transferidos al fideicomiso de garantía en los formatos que se establezcan para el efecto, dentro del término de diez días posteriores al cierre de mes; y,
2. Realizar inspecciones periódicas a las entidades constituyentes de los Fideicomisos de Garantías e informar a la COSEDE y al beneficiario acreedor sobre los resultados de esta gestión;

b. El Administrador Fiduciario deberá:

1. Recibir la información de los activos transferidos a los Fideicomisos de Garantía;
2. Validar los valores transferidos con la información del Depósito Centralizado de Valores (DCV) del Banco Central del Ecuador;
3. Validar la cartera transferida a los fideicomisos con la información proporcionada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria;
4. Registrar mensualmente en la contabilidad del FLSFPS los aportes a los Fideicomisos de Garantía y sus variaciones;
5. Requerir la sustitución de los activos en caso de ser necesario; e,
6. Informar a la COSEDE y al Administrador Fiduciario de Garantías de las actividades, resultados y novedades de esta gestión.

2.2. Créditos Extraordinarios

Los créditos extraordinarios de liquidez se concederán a las entidades financieras aportantes, siempre que mantengan el nivel mínimo de solvencia determinado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; que mantengan su patrimonio técnico dentro de los niveles mínimos exigidos por el artículo 190 y numeral 2 del artículo 339 del COMF; y, que hayan administrado su liquidez de conformidad con las regulaciones dictadas para el efecto.

2.3.1. Aporte de activos al Fideicomiso de Garantía del Fondo de Liquidez constituido

a. La COSEDE deberá:

1. Una vez recibido el respectivo requerimiento de crédito extraordinario, determinar el nivel de garantías adecuadas que debe transferir la EFI requirente al fideicomiso de garantía del Fondo de Liquidez, en función del monto del crédito solicitado y del cupo al que puede acceder. Para el efecto, debe considerar que la exposición total de los recursos aportados al FIDEICOMISO por concepto de todas las operaciones activas concedidas a una entidad financiera que se mantengan vigentes no podrá exceder de 30% de los activos del fideicomiso, ni del equivalente a 100% del patrimonio técnico de esa entidad;
2. Notificar a la EFI el monto de garantías que debe transferir al Fideicomiso de Garantía.

b. La EFI que solicita el crédito deberá transferir al fideicomiso de garantía un portafolio de activos estructurado de acuerdo a lo establecido en las Normas Generales para el funcionamiento del Fondo de Liquidez del Sector Financiero Privado y del Sector Financiero Popular y Solidario y las resoluciones del Directorio de la COSEDE; el

beneficiario acreedor será el FIDEICOMISO; el monto de garantías no será inferior a 140% del monto del crédito que se va a requerir.

c. El Administrador Fiduciario de Garantías deberá:

1. Verificar que las garantías que ingresan al fideicomiso cumplan con lo establecido en las Normas Generales para el funcionamiento del Fondo de Liquidez del Sector Financiero Privado y del Sector Financiero Popular y Solidario, las resoluciones del Directorio de la COSEDE y en los respectivos contratos;
2. Rechazar las garantías que incumplan los requisitos necesarios y solicitar su reemplazo por otra u otras, informando a la COSEDE sobre su rechazo;
3. Reiterar el procedimiento anterior hasta tanto se haya constituido el total de garantías, equivalente a un monto no menor a 140% del monto del crédito requerido; y,
4. Enviar la base de datos de garantías a la COSEDE y al Administrador Fiduciario.

d. El Administrador Fiduciario deberá:

1. Recibir la base de datos de las garantías remitidas a satisfacción del Fiduciario de Garantías y validar las mismas con las bases de datos del sistema DCV y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria;
2. Instruir la sustitución de garantías al Administrador Fiduciario de los Fideicomisos de Garantía de ser el caso; y,
3. Notificar novedades a la COSEDE.

e. El Administrador Fiduciario de Garantías deberá:

1. Reiterar el procedimiento establecido para el canje de activos, hasta haber constituido el total de garantías adecuadas y que no presenten novedades, por un monto no menor a 140% del monto del crédito requerido; e,
2. Informar a la COSEDE y al beneficiario acreedor respecto del proceso culminado.

f. El Administrador Fiduciario deberá comunicar a la EFI solicitante la "conformidad" sobre la constitución de las garantías.

2.3.2. Formalización de solicitud de crédito extraordinario de liquidez –CEL-

a. La EFI que solicita el crédito deberá formalizar la solicitud mediante el Formulario de Solicitud de Crédito Extraordinario de Liquidez – CEL - previamente diseñado (físico o electrónico si está disponible) y remitirlo a la COSEDE debidamente suscrito (de forma física o con firma electrónica) por la autoridad competente.

b. La COSEDE deberá:



COSEDE

Corporación del Seguro de Depósitos
Fondo de Liquidez y
Fondo de Seguros Privados



1. Inmediatamente de recibido, el Formulario –CEL- debidamente lleno, verificar la información presentada por la EFI solicitante; de existir errores en el formulario, éste deberá ser anulado para que la entidad presente una nueva solicitud;
 2. Notificar inmediatamente a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del crédito requerido, y solicitar al organismo de control su informe sobre la situación de la EFI solicitante, en los términos establecidos en el COMF, en las Normas Generales para el funcionamiento del Fondo de Liquidez del Sector Financiero Privado y del Sector Financiero Popular y Solidario, en el contrato de constitución y en este Manual;
 3. Solicitar al Banco Central del Ecuador un informe sobre el cumplimiento de los aportes de la EFI; el valor de derechos fiduciarios que mantiene la EFI; y, respecto de las operaciones de ventanilla de redescuento y de inversión doméstica de los excedentes de liquidez vigentes de la entidad solicitante;
 4. Solicitar la convocatoria a sesión extraordinaria del Directorio de la COSEDE en la que se conocerá y resolverá respecto de la solicitud de crédito.
- c. El Administrador Fiduciario deberá informar a la COSEDE respecto del valor que en derechos fiduciarios mantiene la EFI solicitante en el FIDEICOMISO; así como de las operaciones de ventanilla de redescuento y de inversión doméstica de los excedentes de liquidez vigentes.

2.3.3. Aprobación del crédito

- a. El Directorio de la COSEDE deberá:
1. Conocer la solicitud de crédito, y la documentación anexa, que deberá incluir:
 - 1.1 Informe de la COSEDE con el análisis del crédito solicitado, incluyendo por lo menos: revisión de cupos, plazo, tasa de interés, cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 190 y en el numeral 2 del artículo 339 del COMF y en las Normas Generales para el funcionamiento del Fondo de Liquidez del Sector Financiero Privado y del Sector Financiero Popular y Solidario; cumplimiento de aportes al FIDEICOMISO y monto de operaciones de ventanilla de redescuento y de inversión doméstica de los excedentes de liquidez vigentes de la entidad solicitante;
 - 1.2 Informe de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que establezca que la EFI solicitante cumple con los requerimientos establecidos en el artículo 190 y en el numeral 2 de artículo 339 del COMF y en las Normas Generales aprobadas por la JPRMF; y, si la entidad ha administrado su liquidez de conformidad con las regulaciones dictadas para el efecto;
 - 1.3 Informe del administrador fiduciario de garantía sobre los activos transferidos al fideicomiso para la obtención del crédito;
 2. Analizar y resolver la solicitud de crédito extraordinario, en los siguientes casos:
 - 2.2 En caso de cumplimiento de requisitos y condiciones, aprobar el crédito extraordinario solicitado mediante la emisión de la respectiva Resolución que

- incluirá la tasa de interés, el plazo y los períodos de devengamiento, de ser el caso;
- 2.3 Aprobar el crédito por un valor menor al requerido sustentando las razones que fundamentan la decisión;
 - 2.4 Negar el crédito sustentando las razones que fundamentan la decisión.
3. Disponer a la COSEDE la notificación a la EFI solicitante, al administrador fiduciario, al administrador fiduciario de garantías, y a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, respecto de lo resuelto por el Directorio.

2.3.4. Instrucción y desembolso del crédito

- a. La COSEDE deberá instruir al administrador fiduciario, la instrumentación del crédito extraordinario, adjuntando, copia de la Resolución aprobada por el Directorio y copia del formulario CEL.
- b. El Administrador Fiduciario deberá:
 1. Recibir la Resolución de aprobación del crédito y el formulario CEL;
 2. Obtener de la EFI solicitante la firma del contrato de crédito extraordinario y pagará respectivo incluyendo la tabla de amortización de ser el caso;
 3. Contabilizar en el Fideicomiso las garantías transferidas;
 4. Instrumentar el crédito extraordinario, debitando de la cuenta corriente del FIDEICOMISO y acreditando a la cuenta corriente de la EFI, que requiere el crédito;
 5. Contabilizar en el FIDEICOMISO el desembolso del crédito;
 6. Informar inmediatamente del desembolso a la COSEDE y a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria mediante la remisión de la siguiente información:
 - 6.1 Nombre de la EFI;
 - 6.2 Monto acreditado en la cuenta de la EFI en el Banco Central del Ecuador;
 - 6.3 Fecha de concesión;
 - 6.4 Tasa de interés aplicada;
 - 6.5 Monto a debitar transcurrido el plazo acordado en la cuenta de la EFI en el Banco Central del Ecuador;
 - 6.6 Plazo (en días);
 - 6.7 No. de crédito de liquidez extraordinario en el año;
 - 6.8 Posición de encaje de la EFI; saldos de cámara de compensación; saldos en cuenta corriente en el Banco Central del Ecuador, correspondientes a los tres últimos meses.

2.3.5. Registro de la provisión de intereses

El Administrador Fiduciario deberá contabilizar en el FIDEICOMISO la provisión de intereses por cobrar de forma mensual, considerando el monto y la tasa aplicable del crédito concedido.

2.3.6. Recuperación del crédito extraordinario

El Administrador Fiduciario deberá:

- a. Verificar vencimientos de capital e intereses que correspondan;
- b. Debitar de la cuenta corriente de la EFI en el Banco Central del Ecuador, los valores a cobrar y acreditar por el mismo monto a la cuenta corriente del FIDEICOMISO en el Banco Central del Ecuador;
- c. Contabilizar en el FIDEICOMISO los valores correspondientes a capital e intereses;
- d. En caso de anomalías o situaciones no contempladas, notificará inmediatamente a la COSEDE.

2.3.7. Falta de pago o moratoria del crédito extraordinario

- a. El Administrador Fiduciario deberá informar a la COSEDE de la falta de disponibilidad de recursos para cobro del saldo de capital o intereses del o los créditos extraordinarios.
 - b. La COSEDE deberá:
 1. Instruir al Administrador Fiduciario de Garantías la recuperación del saldo de capital más intereses de mora correspondientes al o los créditos en mora: vía ejecución de garantías conforme lo establecido en el contrato de fideicomiso de garantía;
 2. Mantener informada a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y al Banco Central del Ecuador en calidad de beneficiario acreedor del fideicomiso de garantía;
 - c. El Administrador Fiduciario de Garantías deberá:
 1. Ejecutar garantías conforme lo establecido en el contrato de fideicomiso de garantía y sobre la base de las instrucciones de la COSEDE;
 2. Transferir los recursos obtenidos de la ejecución de garantías a la cuenta del FIDEICOMISO en el Banco Central del Ecuador e informar a la COSEDE y al beneficiario acreedor, el detalle de los abonos y los saldos pendientes.
 - d. El Administrador Fiduciario deberá:
 1. Verificar los abonos en cuenta corriente y registrar en la contabilidad del Fideicomiso los cobros efectuados;
 2. Notificar a la COSEDE de las acciones realizadas.
 - e. En caso no poder ejecutar las garantías constituidas en el fideicomiso de garantía, el valor correspondiente al crédito extraordinario otorgado a la EFI, podrá ser cobrado con la respectiva participación de aportes al Fideicomiso del Fondo de Liquidez, siempre y cuando no se encuentre en liquidación forzosa.
- 3. Garantía de las Operaciones de Redescuento y de inversión doméstica de los excedentes de liquidez**

a. El Administrador Fiduciario deberá:

1. Recibir del Banco Central del Ecuador a través de la Dirección Operaciones de Liquidez la información de las operaciones de ventanilla de redescuento y de inversión doméstica de los excedentes de liquidez otorgadas a las EFI participantes al momento de la concesión y, así mismo la variación mensual que se produzca;
2. Registrar en la contabilidad del FIDEICOMISO dichos contingentes y actualizar los saldos mensualmente;
3. Recibir del Banco Central del Ecuador a través de la Dirección Operaciones de Liquidez la notificación de falta de pago y el monto necesario para provisionar los recursos para su potencial utilización;
4. Notificar a la COSEDE de esta situación;
5. Calcular el monto a cubrir tomando en consideración los valores que por concepto de aportes mantiene la EFI deudora, descontando el último Límite de Exposición al Riesgo en el Sistema Nacional de Pago (LESP) disponible calculado por el Banco Central del Ecuador;
6. Transferir el valor obtenido debitando de la cuenta del fideicomiso y acreditando a la cuenta que el Banco Central del Ecuador establezca para el efecto;
7. Registrar en la subcuenta de la EFI deudora, la disminución de aportes al FIDEICOMISO;
8. Contabilizar en el FIDEICOMISO la operación de contingencia;
9. Notificar sobre el particular a la COSEDE y a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria;
10. Notificar a la EFI el monto que por aportes y uso del dinero debe reintegrar al Fideicomiso máximo el siguiente día hábil.

b. La EFI solicitante deberá reintegrar máximo el siguiente día hábil a partir de la fecha en que fue efectuado el pago de las obligaciones referidas en este numeral, las sumas de dinero que correspondan a sus aportes más el uso del dinero por la utilización de dichos recursos.

c. El Administrador Fiduciario deberá:

1. Verificar el reintegro del valor correspondiente a aportes y uso del dinero;
2. Contabilizar la operación;
3. Notificar que una EFI no cumple con esta obligación, en el caso de que ocurriere, a la COSEDE y a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para que en el ámbito de sus competencias apliquen lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero, y de conformidad con las normas establecidas por la JPRMF.

4. Operaciones pasivas

Las operaciones pasivas que realice el FIDEICOMISO podrán consistir en préstamos y titularizaciones que deberán guardar estricta relación con el objeto del mismo.

La concertación de operaciones pasivas requerirá de la aprobación del Directorio de la COSEDE, a través de la correspondiente Resolución.

4.1. Informes de operaciones pasivas

a. La COSEDE deberá:

1. Elaborar el informe sobre las operaciones pasivas que se pretende realizar de conformidad con las normas establecidas por la JPRMF y el Directorio de la COSEDE, considerando especialmente las condiciones de liquidez del Sistema Financiero Nacional, las del mercado internacional y el rol de prestamista de última instancia;
2. Solicitar al administrador fiduciario los saldos de aportes y de créditos otorgados a cada entidad, los montos de operaciones de redescuento e inversión doméstica de los excedentes de liquidez vigentes por entidad; y, un informe sobre la situación financiera del FIDEICOMISO;
3. Revisar que las garantías que respaldan la operación pasiva cumplan con las condiciones establecidas por la JPRMF y el Directorio de la COSEDE, y dar su conformidad, de ser el caso;
4. Convocar a sesión extraordinaria del Directorio de la COSEDE, para tratar el requerimiento de operación pasiva.

4.2. Resolución respecto de las operaciones pasivas

a. El Directorio de la COSEDE deberá:

1. Aprobar o negar la operación pasiva mediante la respectiva Resolución; y
2. Notificar al administrador fiduciario, la Resolución adoptada y, de ser el caso, instruir la implementación de la operación pasiva, remitiendo para el efecto, copia de la resolución.

4.3. Instrumentación de operaciones pasivas

a. El Administrador Fiduciario deberá:

1. Recibir la Resolución del Directorio de la COSEDE, que contemplará las condiciones y términos en que deberá realizarse la correspondiente operación;
2. Instrumentar las operaciones pasivas, aprobadas por el Directorio de la COSEDE, de conformidad con la normativa que rija para el correspondiente tipo de operación;
3. Cumplir con las disposiciones del presente Manual Operativo para las operaciones pasivas;

4. Informar al Directorio de la COSEDE respecto de la instrumentación de las operaciones pasivas; y,
5. Notificar a la COSEDE y a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en caso de producirse anomalías o situaciones no contempladas.

5. Préstamos entre fideicomisos

5.1 Préstamos que se otorgue al Fideicomiso Fondo de Liquidez de las Entidades del Sector Financiero Privado (FLSFP)

Estos préstamos no podrán exceder el porcentaje previsto en las Normas Generales para el Funcionamiento del Fondo de Liquidez del Sector Financiero Privado y del Sector Financiero Popular y Solidario. El fideicomiso solicitante, deberá garantizar la operación en las condiciones previstas en el artículo 340 del COMF, esto es con activos por un monto no menor a 140% del monto del crédito solicitado. Las características de estos préstamos serán las establecidas en la regulación de la JPRMF.

5.1.1 Informes de préstamos al Fideicomiso FLSFP

a. La COSEDE deberá:

1. Elaborar el informe sobre los préstamos al Fideicomiso FLSFP que se pretende realizar, de conformidad con las Normas Generales para el funcionamiento del Fondo de Liquidez del Sector Financiero Privado y del Sector Financiero Popular y Solidario y el Directorio de la COSEDE;
2. Revisar que las garantías que respaldan el préstamo al Fideicomiso FLSFP cumplen con las condiciones establecidas por la JPRMF y el Directorio de la COSEDE y dar su conformidad, de ser el caso; y,
3. Solicitar la convocatoria a sesión extraordinaria del Directorio de la COSEDE, para tratar el requerimiento de operación.

5.1.2 Resolución respecto de los préstamos al Fideicomiso FLSFP

- a.** El Directorio de la COSEDE aprobará o negará la operación mediante la respectiva Resolución e, instruirá al administrador fiduciario, la implementación de la operación, y la liquidación de posiciones de inversión, de ser necesario. Para el efecto, remitirá copia de la resolución.
- b.** El Administrador Fiduciario deberá:
 1. Recibir del Directorio de la COSEDE la resolución respecto del monto del crédito aprobado y las condiciones generales del mismo, de conformidad con el COMF y la regulación de la JPRMF, que constituye documento suficiente para la instrumentación del desembolso; así como la instrucción de liquidación de posiciones del portafolio de ser necesario;

POLÍTICAS GENERALES

1. RECOPIACIÓN DE DATOS

Los datos personales deben recopilarse solo:

- 1.1. Directamente del titular;
- 1.2. Fuentes públicas
- 1.3. Transferencia recibida de datos que cuente con el consentimiento del titular.
- 1.4. Si los datos personales se recopilan de alguien que no sea el titular, se debe informar a este de la recopilación.

2. CALIDAD DE LOS DATOS: La cooperativa debe precautelar que los datos personales recolectados sean exactos verídicos y actualizados.

3. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

La información recolectada será utilizada para el funcionamiento general y la administración comercial de los servicios de la Cooperativa, prestar servicios a los grupos de interés, administración, así como para cumplir con las funciones internas operativas respectivas.

3.1. FINALIDAD DE LA BASE DE DATOS DE LOS SOCIOS/CLIENTES

- 3.1.1. Llevar a cabo los procesos para la vinculación de personas naturales como clientes, socios y potenciales socios con el propósito de brindarles servicios y/o productos financieros;
- 3.1.2. Establecimiento de canales de comunicación con los titulares de los datos personales.
- 3.1.3. Evaluación de la calidad de los servicios prestados.
- 3.1.4. Verificación cuantas veces sean necesarias acerca de la información crediticia en los diferentes burós de crédito autorizados en el país, así como en la central de riesgos;
- 3.1.5. Análisis acerca de la actividad y/o comportamiento crediticio;
- 3.1.6. Envío de información relacionada al estado del crédito;
- 3.1.7. Promoción de servicios mercadotecnia y/o marketing;
- 3.1.8. Uso de la información para la mejora de servicios a través de análisis de datos y comportamiento del mercado.
- 3.1.9. Atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales, legales, tributarios y de control;
- 3.1.10. Atender respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizados por los Titulares y Organismos de Control;
- 3.1.11. Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de La Cooperativa y la debida prestación de sus servicios, a través de un uso legítimo de dichos datos.

3.2. FINALIDAD DE LA BASE DE DATOS DE LOS EMPLEADOS

- 3.2.1. Conocer de manera suficiente al empleado con quien se propone establecer la relación laboral;
- 3.2.2. Establecimiento de canales de comunicación con los titulares de los datos personales. Controlar el acceso a las diferentes agencias así como a las áreas restringidas y establecer medidas de seguridad, incluyendo áreas de videovigilancia;
- 3.2.3. Realización de procesos de selección, promoción, bienestar laboral, nómina, desempeño y competencias, inducción, entrenamiento, evaluación, formación, seguridad y salud en el trabajo y ambiente;
- 3.2.4. Cumplimiento de obligaciones derivadas de contratos laborales ya sea de manera directa o a través de terceros como pago de salarios, prestaciones sociales, bonos, pago de beneficios y otros establecidos en el contrato laboral y normativa interna concordante;
- 3.2.5. Controlar y documentar los activos de información asignados;
- 3.2.6. Suministrar información a los entes de control como ministerio de trabajo así como a las autoridades de policía, judiciales y/o administrativas en virtud de un requerimiento legal;
- 3.2.7. Asignación de contraseñas y usuarios en los diferentes sistemas de información, así como accesos físicos y registros en los relojes biométricos para el control de asistencia, firmas de acuerdos de confidencialidad, no divulgación, entre otros;
- 3.2.8. Brindar apoyo y seguimiento a nivel de salud físico, mental y espiritual y;
- 3.2.9. Otros que lo requieran;

3.3. FINALIDAD DE LA BASE DE DATOS DE LOS PROVEEDORES

- 3.3.1. Conocer de manera suficiente al proveedor con quien se propone establecer relaciones comerciales;
- 3.3.2. Realizar la selección para participar como proveedor en los concursos de adquisición y servicios establecidos acorde al manual de proveedores;
- 3.3.3. Elaboración de los documentos de soporte del servicio o producto contratado;
- 3.3.4. Firmar acuerdos de confidencialidad, no divulgación, entre otros;
- 3.3.5. Establecimiento de canales de comunicación con los titulares de los datos personales;
- 3.3.6. Suministrar la información a los entes de control, así como a las autoridades de policía, judiciales y/o administrativas en virtud de un requerimiento legal.

3.4. FINALIDAD DE LA BASE DE DATOS DE VIGILANCIA A TRAVÉS DEL CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN EN LAS AGENCIAS DE LA COOPERATIVA.

La Cooperativa cuenta con un circuito cerrado de televisión en cada una de sus agencias donde los colaboradores, pasantes, clientes, socios y visitantes serán grabadas por las cámaras de seguridad. El circuito cerrado de televisión de La Cooperativa cuenta con diversos puntos de video vigilancia ubicados en el interior y exterior de las

agencias a excepción en aquellas áreas en donde prime la intimidad de las personas. Las finalidades de las grabaciones del circuito cerrado de televisión son:

- 3.4.1. Garantizar la seguridad de los colaboradores, pasantes, clientes, socios y visitantes;
- 3.4.2. Garantizar la seguridad de las instalaciones de la Cooperativa;
- 3.4.3. Garantizar la seguridad de los bienes de la Cooperativa;
- 3.4.4. Suministrar la información a los entes de control, así como a las autoridades de policía, judiciales y/o administrativas en virtud de un requerimiento legal.

4. CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS

La Cooperativa solo procesará categorías especiales de datos (datos sensibles, datos de niños, niñas y adolescentes, datos de salud, datos de personas con discapacidad, datos de personas fallecidas a cargo del representante sucesorio, datos crediticios) cuando el interesado dé su consentimiento expreso para dicho procesamiento o cuando se aplique una de las siguientes condiciones:

- 4.1. El procesamiento se relaciona con datos personales que ya han sido difundidos en medios públicos por el interesado.
- 4.2. El procesamiento es necesario para el establecimiento, ejercicio o defensa de reclamaciones legales.
- 4.3. El procesamiento es necesario para proteger los intereses vitales del interesado o de otra persona física cuando el interesado es física o legalmente incapaz de dar su consentimiento.
- 4.4. Otras condiciones, incluidas las limitaciones, basadas en la legislación nacional relacionadas con el procesamiento de datos genéticos, datos biométricos o datos relacionados con la salud.

En cualquier situación en la que se deban procesar categorías especiales de datos, se deberá obtener la aprobación previa del Oficial de Protección de Datos Personales, y la base para el procesamiento se registra claramente con los datos personales en cuestión. Cuando se trate categorías especiales de datos, la cooperativa adoptará medidas de protección adicionales.

5. DATOS DE MENORES DE EDAD

Los individuos menores de 15 años no pueden dar su consentimiento directamente para el procesamiento de sus datos personales para los servicios de la Cooperativa. Se debe solicitar el consentimiento de la persona que tiene la patria potestad sobre el individuo. Sin embargo, cabe señalar que cuando el tratamiento es lícito por otros motivos o cuando el tratamiento de los datos esté destinado a salvaguardar un interés público, no es necesario obtener el consentimiento del individuo o del titular de la patria potestad.

6. CONSENTIMIENTO Y AUTORIZACIÓN DEL USO DE DATOS PERSONALES

Los datos personales serán obtenidos únicamente por medios lícitos y, en su caso, con el conocimiento y consentimiento de la persona interesada siempre que su manifestación de voluntad sea:

- Libre, es decir, cuando se encuentre exenta de vicios del consentimiento;
- Específica, en cuanto a la determinación concreta de los medios y fines del tratamiento;
- Informada, de modo que cumpla y efectivice el principio de transparencia;
- Inequívoca, de manera que el titular no presente dudas sobre el alcance de la autorización otorgada.

La Cooperativa procesará los datos personales de acuerdo con todas las leyes aplicables y las obligaciones contractuales aplicables. Es decir, no tratará datos personales salvo que se cumpla al menos uno de los siguientes requisitos:

- 6.1. El titular ha dado su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos.
- 6.2. El procesamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para dar respuesta a solicitudes del interesado antes de celebrar un contrato.
- 6.3. El tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal.
- 6.4. El tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física.
- 6.5. El procesamiento es necesario para la realización de una tarea con interés público o en el ejercicio de la autoridad oficial conferida al Controlador de datos.
- 6.6. El procesamiento es necesario para los fines de los intereses legítimos perseguidos por el Controlador de datos o por un tercero (excepto cuando dichos intereses sean anulados por los intereses o los derechos y libertades fundamentales del titular de datos, en particular cuando los datos pertenecen a menores de edad).

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del Titular, los datos nunca hubieren sido recolectados y almacenados en la base de datos.

7. AVISOS DE PRIVACIDAD Y DECLARACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los Avisos de Privacidad y Declaración de Tratamiento de Datos Personales son documentos físicos, electrónicos o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para informar y solicitar el consentimiento acerca del tratamiento de sus datos personales a más tardar al momento de recolección de los datos personales. Estos deben contener por lo mínimo la siguiente información:

- Datos del responsable o encargado del tratamiento
- Finalidades del tratamiento
- Transferencia de los datos
- Derechos del titular
- Seguridad de los Datos
- Tiempo de conservación de los Datos
- Contactos para atención de consultar y reclamos

8. AUTORIZACIÓN DE USO DE IMAGEN, VOZ Y DATOS PERSONALES

Dentro de las actividades que realiza la Cooperativa en especial aquellas con fines de marketing, en las cuales participan terceros de quienes se puede capturar la imagen por video o fotografía. El área a cargo del tratamiento de los datos gestionará la autorización del titular para el uso de su imagen, garantizando su custodia.

Es importante mencionar que la imagen capturada a través del circuito cerrado de televisión no requerirá el consentimiento conforme a las finalidades detalladas en el apartado 3.4. a excepción de los empleados quienes cuentan con la cobertura en los contratos firmados con la Cooperativa y en último caso aquellos quienes tienen implicaciones sobre derechos de autor, se deberá contar con el consentimiento del autor para hacer uso de ella.

9. CONSERVACIÓN DE LOS DATOS

Para garantizar un procesamiento justo, la Cooperativa no conservará los datos personales durante más tiempo del necesario en relación con los fines para los que se recopiló originalmente o para los que se procesaron posteriormente. Esto considera los fines legales establecidos en la normativa tributaria vigente y en el Art. 225 del Código Orgánico Monetario y Financiero (15 años), en lo que respecta a archivo de la información. Todos los datos personales deben eliminarse o destruirse lo antes posible cuando se haya confirmado que ya no es necesario conservarlos. Los datos anonimizados podrán ser conservados durante un tiempo indeterminado para fines específicos de análisis de datos en relación a mejoras de los servicios ofrecidos.

10. TRANSFERENCIA DE DATOS

La Cooperativa puede transferir datos personales a destinatarios internos o terceros ubicados en otro país donde se reconoce que ese país tiene un nivel adecuado de protección legal para los derechos y libertades de los interesados relevantes. Cuando sea necesario realizar transferencias a países que carezcan de un nivel adecuado de protección legal, deberán realizarse de conformidad con un mecanismo de transferencia aprobado y conforme a lo determinado por la Autoridad de protección de Datos Personales.

Además, a fin de garantizar la disponibilidad de los servicios la Cooperativa cuenta con servicios desplegadas en nubes internacionales precautelando que cumplan con los mecanismos de seguridad y protección de datos personales por lo que se transfieren la información considerada más importante incluyendo datos personales a estos sitios alternos y de procesamiento de información desplegada.

11. DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS

11.1. El titular de los datos personales tiene derecho a ser informado conforme los principios de lealtad y transparencia acerca del tratamiento de sus datos personales;

11.2. El titular tiene derecho a conocer y a obtener, gratuitamente, del responsable de tratamiento acceso a todos sus datos personales y a la información detallada en el artículo precedente, sin necesidad de presentar justificación alguna. El responsable del tratamiento de datos personales deberá establecer

métodos razonables que permitan el ejercicio de este derecho, el cual deberá ser atendido dentro del plazo establecido en la LOPDP;

11.3. El titular tiene el derecho a obtener del responsable del tratamiento la rectificación y actualización de sus datos personales inexactos o incompletos;

11.4. El titular tiene derecho a que el responsable del tratamiento suprima sus datos personales de acuerdo a lo establecido en la LOPDP;

11.5. El titular tiene el derecho a oponerse o negarse al tratamiento de sus datos personales de acuerdo a lo establecido en la LOPDP;

11.6. El titular tiene el derecho a recibir del responsable del tratamiento, sus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, inter-operable y de lectura mecánica, preservando sus características; o a transmitirlos a otros responsables;

11.7. El titular tiene derecho a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas acorde a lo establecido en la LOPDP. Este derecho incluye a niñas, niños y adolescentes y;

11.8. Las demás estipuladas en la LOPDP.

Cuando los datos personales no se obtuvieren de forma directa del titular o fueren obtenidos de una fuente accesible al público, el titular deberá ser informado en el plazo establecido en la LOPDP o al momento de la primera comunicación con el titular, cualquiera de las dos circunstancias que ocurra primero.

En el caso de la recepción de datos personales para procesos como transferencias internas, externas y referencias personales el interesado asumirá la responsabilidad de dicha información otorgada a la Cooperativa; esto no exceptúa que no se informe del tratamiento de sus datos personales por medio de correo electrónico o a través del interesado quien otorgó dicha información.

12. POLÍTICAS, PROCESOS Y DATOS

Se establecerán políticas y procedimientos a fin de garantizar que los datos estén protegidos, gobernados, gestionados y utilizados de manera efectiva en línea con la estrategia de la Entidad. Esto cubre desafíos tecnológicos, notificación de incumplimiento de dichas políticas y la correcta transferencia de datos internacionales y de terceros.

13. COMUNICACIÓN, FORMACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN

Para la Cooperativa es muy importante tener actualizados a los colaboradores, pasantes, clientes y socios acerca de las disposiciones y reglamentación relacionada con la protección de los datos personales, para ello se utilizarán mecanismos como:

- Capacitaciones
- Difusión de material en imagen y video por medios digitales (redes sociales)
- Campañas de concientización
- Elaboración de material publicitario

14. SEGURIDAD DE LOS DATOS

La Cooperativa adoptará medidas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales. Incluye la prevención de la pérdida o daño, la alteración, acceso o

tratamiento no autorizado, y otros riesgos a los que pueda estar expuesto por la acción del hombre o del medio físico o natural. A continuación, se proporciona un resumen de las medidas de seguridad relacionadas con los datos personales:

- 14.1. Impedir que personas no autorizadas accedan a los sistemas de procesamiento de datos personales;
- 14.2. Impedir que las personas con derecho a utilizar un sistema de tratamiento de datos accedan a datos personales más allá de sus necesidades y autorizaciones;
- 14.3. Asegurar de que los datos personales durante su transmisión no puedan leerse, copiarse, modificarse o eliminarse sin autorización;
- 14.4. Asegúrese de que existan registros de acceso para establecer, por quién, los datos personales fueron ingresados, modificados o eliminados de un sistema de procesamiento de datos;
- 14.5. Garantizar que los datos personales estén protegidos contra la destrucción o pérdida no deseada;
- 14.6. Notificar en caso de existir una vulneración de la seguridad de datos personales, debidamente evidenciada a la Autoridad de Protección de Datos Personales y la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones de acuerdo a los términos y plazos establecidos en la LOPDP;
- 14.7. Notificar la vulneración de seguridad de datos personales debidamente evidenciada, al titular cuando conlleve un riesgo a sus derechos y libertades individuales, dentro de los términos y plazos establecidos en la LOPDP;
- 14.8. Garantizar que los datos personales recopilados para diferentes propósitos puedan y sean tratados por separado;
- 14.9. Garantizar que los datos personales no se conserven más tiempo del necesario;
- 14.10. Exigir a los proveedores de servicios que la Cooperativa contrate, medidas físicas, técnicas y organizativas para garantizar la seguridad de los datos personales. Incluye la prevención de la pérdida o daño, la alteración, acceso o tratamiento no autorizado, y otros riesgos a los que pueda estar expuesto por la acción del hombre o del medio físico o natural en relación con los cuales dichos proveedores actúen como encargados.

15. DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS

Las Consultas y/o reclamos serán atendidas por la Cooperativa a través de los diferentes canales y procedimientos interno-establecidos en coordinación con el Oficial de Protección de Datos Personales.

La gestión será mediante solicitud del Titular incluyendo al menos la siguiente información:

- Nombres completos y apellidos
- Número de cédula/pasaporte o RUC
- Datos de contacto(Dirección, Teléfono o correo electrónico)
- Motivos que dan lugar al reclamo con la descripción del derecho que se desea ejercer(acceso a la información, actualizar, revocar, eliminar, etc.)

Se llevará a cabo una investigación de la denuncia en la medida en que sea apropiado en función de los méritos del caso específico y de acuerdo con el marco normativo

vigente. El Oficial de Protección de Datos informará al interesado el resultado de la reclamación en el plazo establecido en la LOPDP.

No se cobrará ninguna tarifa administrativa por considerar y/o cumplir con dicha solicitud, a menos que se considere que la solicitud es innecesaria o de naturaleza excesiva.

Los interesados podrán presentar sus reclamos, a través de los siguientes canales:

- Correo: datospersonales@coopdaquilema.com
- Teléfono: 032962706 ext. 171
- De manera presencial en cualquiera de las agencias a nivel nacional
- Derivadas de la Unidad de Atención al Socio/Cliente.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE LA GUÍA PARA
NORMALIZACIÓN DE TRABAJOS DE FIN DE GRADO

Fecha de entrega: 10/01/2025

INFORMACIÓN DEL AUTOR
Nombres – Apellidos: Micaela Carolina Cumbal Villarreal
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: Administración de Empresa
Carrera: Finanzas
Título a optar: Licenciada en Finanzas
 Ing. Luis Alberto Esparza Córdova Director del Trabajo de Titulación
 Ing. Ángel Gerardo Castelo Salazar Asesor del Trabajo de Titulación