



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR
CARRERA: INGENIERÍA FINANCIERA

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO EN FINANZAS

TEMA:

PLAN DE ACCIÓN PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOL DE LOS ANDES LTDA., DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

AUTOR:

CHRISTIAN PAUL NOVILLO SOXO

RIOBAMBA-ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por el señor Christian Paul Novillo Soxo, cumple con las normas de investigación científica y una vez analizando su contenido, se autorizada su presentación.

Ing. Willian Patricio Cevallos Silva.

DIRECTOR TRIBUNAL

Ing. Marcelo Eduardo Sánchez Salazar.

MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Christian Paul Novillo Soxo, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 20 de marzo de 2018.

Christian Paul Novillo Soxo

CC. 0604354647

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por su bondad que no tiene fin, me permites sonreír ante todos mis logros que son resultado de tu ayuda, cuando me pones a prueba aprendo de mis errores para mejorar como ser humano.

Cada ser humano en la vida tenemos nuestras aspiraciones, pero para alcanzarlas siempre alguien esta tras de nosotros, por eso este trabajo de investigación también lo dedico con mucho cariño a mi madre Jilda Soxo y a mi hermano Patricio Moreno que han sido el pilar en mi hogar y formación estudiantil, quienes participaron en este trajinar y alentaron a cumplir esta meta con sus consejos, doy las gracias por su apoyo en cada minuto de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Todos sabemos que, al culminar un trabajo de investigación, luego de haber recorrido una trayectoria para alcanzar algo, debemos a quienes que con su sabiduría compartieron sus conocimientos, en este caso a mis tutores el Ing. Patricio Cevallos y el Ing. Marcelo Sánchez docentes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Gratitud la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por generar oportunidades que nos engrándese cada día más como personas, con conocimientos sólidos.

Especial reconocimiento al presidente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sol de los Andes” Ltda., por permitirme plasmar el presente trabajo en tan prestigiosa institución.

Con todo cariño y amor a todas las personas especiales que me motivaron y me ayudaron a seguir adelante hasta terminar una etapa más de mi vida, mi agradecimiento eterno.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	x
Índice de ilustraciones	xi
Índice de anexos.....	xi
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del problema	1
1.1.2 Delimitación del problema.....	1
1.2 JUSTIFICACIÓN	1
1.3 OBJETIVOS	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	3
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	3
2.2 MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	5
2.2.1 Marco teórico	5
2.2.2 Marco Conceptual	19
2.3 IDEA A DEFENDER	23
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	24
3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACION	24
3.2 TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
3.2.1 Descriptiva	24

3.2.2	De Campo.....	24
3.2.3	Aplicada	25
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	25
3.3.1	Población.....	25
3.3.2	Muestra.....	26
3.4	MÉTODOS	26
3.4.1	Método Inductivo	26
3.4.2	Método Deductivo.....	26
3.4.3	Método Analítico	26
3.4.4	Método Histórico	27
3.5	TECNICAS.....	27
3.6	INSTRUMENTOS.....	28
3.7	RESULTADOS	29
3.8	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER	38
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		39
4.1	TITULO	39
4.2	INFORMACION DE LA EMPRESA	39
4.2.1	Reseña histórica	39
4.2.2	Identificación de la cooperativa	40
4.2.3	Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sol De Los Andes”	41
4.2.4	Misión	41
4.2.5	Visión	41
4.2.6	Objetivos de la cooperativa.....	41
4.2.7	Estrategia corporativa.....	42
4.2.8	Principios corporativos.....	42
4.2.9	Los valores corporativos	43
4.2.10	Estructura administrativa interna	45
4.2.11	Estructura orgánica.....	45
4.2.12	Servicios de la COAC “Sol de los Andes”.....	46
4.2.13	Ahorro iglesias	46
4.2.14	Microcrédito	46
4.2.15	Créditos comerciales	47
4.3	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	47
4.3.1	Situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes.....	47

4.3.2	Estado de Pérdida y Ganancias	56
4.3.3	Análisis Indicadores Financieros	58
4.4	ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO	66
4.5	ELABORACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO SOL DE LOS ANDES.....	69
4.5.1	Introducción	69
4.5.2	Tiempo estimado para la ejecución.....	70
4.5.3	Justificación.....	70
4.5.4	Políticas	70
4.5.5	Desarrollo de estrategias	74
4.6	BALANCE PROYECTADO.....	80
	CONCLUSIONES	85
	RECOMENDACIONES.....	86
	BIBLIOGRAFIA	87
	ANEXO	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Población	25
Tabla 2:	Existencia de un plan de acción	29
Tabla 3:	Mejorar las políticas y procedimientos	30
Tabla 4:	Personal destinado a la cobranza	31
Tabla 5:	Políticas para reducir la morosidad.....	32
Tabla 6:	Técnicas de recuperación de la cartera vencida.....	33
Tabla 7:	Frecuencia de la morosidad de la cartera.....	34
Tabla 8:	Norma vigente del indicador de riesgo	35
Tabla 9:	Segmento de crédito.....	36
Tabla 10:	Problemas de morosidad de segmento.....	37
Tabla 11:	Identificación de la empresa	40
Tabla 12:	Servicios de la cooperativa	46
Tabla 13:	Calidad de activos.....	58
Tabla 14:	Morosidad de cartera	59
Tabla 15:	Cobertura de la cartera.....	60
Tabla 16:	Índice de liquidez.....	61
Tabla 17:	Índice de grado de absorción del margen financiero	62
Tabla 18:	Índice de eficiencia institucional en colocación	63
Tabla 19:	Índice de solvencia.....	64
Tabla 20:	Índice ROA	65
Tabla 21:	Cartera de crédito comercial prioritario.....	66
Tabla 22:	Cartera de microcrédito por vencer	68
Tabla 23:	Cartera para la microempresa para la cartera vencida	68
Tabla 24:	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	68
Tabla 25:	Cartera de crédito comercial ordinario	67
Tabla 26:	Cartera de crédito comercial prioritaria vencida.....	66

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Existencia de un plan de acción.....	29
Gráfico 2: Mejorar las políticas y procedimientos.....	30
Gráfico 3: Personal destinado a la cobranza.....	31
Gráfico 4: Políticas para reducir la morosidad	32
Gráfico 5: Tecnicas de recuperacion de la cartera vencida.....	33
Gráfico 6: Frecuencia de la morosidad de la cartera	34
Gráfico 7: Norma vigente del indicador de riesgo.....	35
Gráfico 8: Segmento de credito	36
Gráfico 9: Problemas de morosidad de segmento.....	37
Gráfico 10:Estructura organica	45
Gráfico 11:Tendencia analisis horizontal en el balance general.....	55
Gráfico 12:Tendencia analisis horizontal estado de perdidas y ganancias.....	57
Gráfico 13: Calidad de activos.....	58
Gráfico 14:Morosidad de cartera	59
Gráfico 15:Cobertura de la cartera.....	60
Gráfico 16:Indice de liquidez.....	61
Gráfico 17:Indice de grado de absorcion del margen financiero.....	62
Gráfico 18:Indice de eficiencia institucional en colocación	63
Gráfico 19:Indice de solvencia.....	64
Gráfico 20:Indice ROA.....	65

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1:Organigrama institucional.....	41
--	----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1:Entrevista.....	89
Anexo 2:Comprobante de directivos de la organización.....	91
Anexo 3:Comprobante de funcionamiento.....	92
Anexo 4:Resolución 130-2015F.....	93
Anexo 5:Art 15 Resolución 129-2015F.....	94
Anexo 6:Resolución 127-2015F.....	95

RESUMEN

El presente trabajo investigativo consistió en la creación de un Plan de Acción para reducir el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol De Los Andes Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. Con la finalidad de contar con información ordenada y sistemática de la entidad financiera. Se realizó una entrevista dirigida al Gerente, así como al personal administrativo, la que permitió saber cómo se encuentra estructurada actualmente la cooperativa y los principales procesos que se realizan en la institución. Con la información recopilada y expuesta anteriormente se halló la inexistencia de un plan de acción, lo que ha dado como consecuencia un alto índice de morosidad y a la vez ha desencadenado problemas de sostenibilidad financiera. La creación de un plan de acción permitirá disminuir la morosidad y obtener procesos adecuados para la colocación de créditos, que establecerá como una herramienta para recuperar la liquidez. Se recomienda la aplicación de esta propuesta para que de esta manera exista un mejor rendimiento en la cooperativa.

Palabras Clave: <CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <PLAN DE ACCIÓN> <ANÁLISIS CREDITICIO> <ANÁLISIS FINANCIERO> <RIOBAMBA (CANTÓN)>

Ing. Willian Patricio Cevallos Silva.

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

This research work consisted in the creation of an Action Plan to reduce the delinquency rate in the Sol De Los Andes Credit Union of the Riobamba canton, Chimborazo province. In order to have orderly and systematic information of the financial institution. The research was conducted through an interview with the Manager as well as the administrative staff, which allowed us to know how the cooperative is currently structured and the main processes carried out in the institution. With the information collected, the lack of a plan of action was found, which has resulted in a high level of delinquency and at the same time has triggered problems of financial sustainability. The action plan will reduce delinquency and obtain adequate processes for the placement of credits, and this will serve as a tool to recover liquidity. The application of this proposal is recommended so that there is a better administrative management in the cooperative.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCE> < ACTION PLAN> <CREDIT ANALYSIS > <FINANCIAL ANALYSIS> < RIOBAMBA (CANTON)>

INTRODUCCIÓN

Esta investigación, tiene el propósito de analizar cómo afecta el índice de morosidad en los resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda., en la ciudad de Riobamba el problema de la institución radica desde el personal el cual no realiza los debidos procesos para la calificación de las personas sujetas a crédito provocando una cartera deficiente para la institución.

Por otra parte, la inserción de un plan de acción para disminuir la morosidad de la entidad se deberá partir de un análisis de la situación actual de la cooperativa de esta forma basarnos en cifras reales que nos permitan tener un resultado preciso de la investigación.

Una gran parte de la investigación se basará en realizar un plan estratégico, el cual es una herramienta primordial en cada uno de los procesos que desarrolla el personal mejorando la concesión de créditos al igual que su recuperación.

Por lo tanto, un plan de acción es importante para los procesos que realiza la cooperativa ya que de esta forma se podrá guiar al personal y así mejorar sus procesos basados en políticas, estrategias para finalmente llegar a cumplir con los objetivos de la institución.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente en el Ecuador existe un incrementado de instituciones financieras como las cooperativas, provocando especialmente que las personas del sector rural no acudan a instituciones como los bancos haciendo que las cooperativas tengan mayores captaciones, y no tengan una cultura del cobro a los socios ,desencadenando problemas de morosidad en sus productos financieros, es por eso que en nuestro país estas instituciones financieras tienen inconvenientes en liquidez, evidenciando un sin número de problemas operativos al interior de las mismas, situación que se visualiza en el elevado índice de morosidad por parte de los socios.

El índice de morosidad a nivel nacional en el sistema financiero, y la inexistencia de un modelo de gestión de cobranzas eficaz para los créditos y sus productos financieros, hace indispensable la necesidad de establecer un plan de acción que permita mejorar las técnicas de cobranzas.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes cuenta con una morosidad del 32% haciendo evidente la existencia de socios deudores, afectando a la liquidez de la institución.

Actualmente se evidencia que no existen políticas ni estrategias definidas de acuerdo a las necesidades de la cooperativa para la concesión de los créditos, pues, los mismos son manejados sin criterio de evaluación y debido a la falta de análisis, existen socios con sobreendeudamiento que son aquellos socios que pertenecen al sector rural, también es importante señalar que no se realizan conciliaciones de saldos periódicamente, factor que ha permitido una manipulación de valores, y que están causando perjuicios para la cooperativa.

De esta forma la cooperativa no dispone de óptimos procesos de recuperación y gestión de cobranzas, así como un manejo efectivo de los mismos, causando posibles problemas en el departamento de crédito, proyectando una mala imagen frente a los socios.

De tal manera, la falta de control de los cobros puede provocar riesgos a la institución como puede llegar a un colapso financiero.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cómo incide la aplicación de un plan de acción para reducir el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda., de la ciudad de Riobamba?

1.1.2 Delimitación del problema

Campo: Administración, Finanzas

Aspecto: Elaboración de un plan de acción.

Delimitación Espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.

Delimitación Temporal: 2016.

1.2 JUSTIFICACIÓN

El crecimiento del Sector Financiero Popular y Solidario en los últimos años ha sido de gran importancia dentro de la economía del país en sus diferentes formas. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda., se encuentra en el sector Financiero Popular y Solidario de cooperativismo, donde se practican de mejor manera los principios de solidaridad, ayuda mutua, autogestión y control democrático.

La elaboración de un plan de acción para reducir la morosidad 32 %, es necesario para la cooperativa ya que de esta conocerían los procesos adecuados para ubicar a deudores y garantes para que de esta manera puedan aplicar estrategias para presionar a los clientes en morosidad, es justo dar solución estableciendo un plan de acción para reducir el índice de morosidad al departamento de crédito y cobranzas, por lo que la cooperativa tiene la necesidad de llevar un control y prevención de su cartera crediticia de manera que es necesario tener políticas adecuadas que permitan tener una cobranza eficaz y eficiente para tomar decisiones hacia la productividad de la institución .

La creación de un plan de acción para la Cooperativa de ahorro y crédito Sol de los Andes, será de gran utilidad porque también se podrá poner en marcha los

conocimientos adquiridos en las aulas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, como son el análisis financiero la conciliación de nuevas políticas y estrategias que se adapten a las necesidades de la institución y a la vez poder solucionar los problemas, ya que en un futuro serán nuestros lugares de trabajo , y así proponer nuevas tácticas para que las instituciones puedan salir adelante y convertirnos en entes productivos para la sociedad.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Elaborar un plan de acción para reducir el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda., del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Elaborar un marco teórico referencial para sustentar el presente trabajo de investigación.
2. Realizar un diagnóstico para determinar la situación actual de la cooperativa
3. Plantear estrategias para disminuir la tasa de morosidad de la Cooperativa Sol de los Andes Ltda.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Con la finalidad de fundamentar mi trabajo de investigación, es necesario saber los distintos tipos de opinión de otros investigadores con temas similares o de cualidad similar, siendo citados a continuación:

En la tesis titulada “PLAN DE ACCIÓN PARA LA CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS Y RECUPERACIÓN DE CARTERA EN CEDRAX S.A. EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Utilizando la encuesta en la cual se obtuvo como resultado que no conocen los tipos de garantías que la empresa brinda a sus clientes y consideran que la organización debe implementar la creación del departamento de cobranzas y a su vez consideran la necesidad de aplicar un Manual de Procedimientos y un Reglamento Interno para Recuperación de Cartera.(Cortez, Moreira, y Taiano, 2013)

De la misma forma en la tesis titula “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL PARA DISMINUIR LA CARTERA VENCIDA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO UBICADAS EN EL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI, CONTROLADAS POR EL MIES, PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO 2012”.

No existen procesos institucionales para la concesión del crédito y la recuperación de cartera; este procedimiento inadecuado de por sí se convierte en una amenaza de alto riesgo para la estabilidad institucional en el futuro inmediato, porque incrementa a índices peligrosos la cartera vencida y amenaza la estabilidad, liquidez y solvencia de la cooperativa.(Acosta y Gualpa , 2014)

Otra opinión de la tesis titulada “PLAN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE COTOPAXI” CACEC DE LA CIUDAD

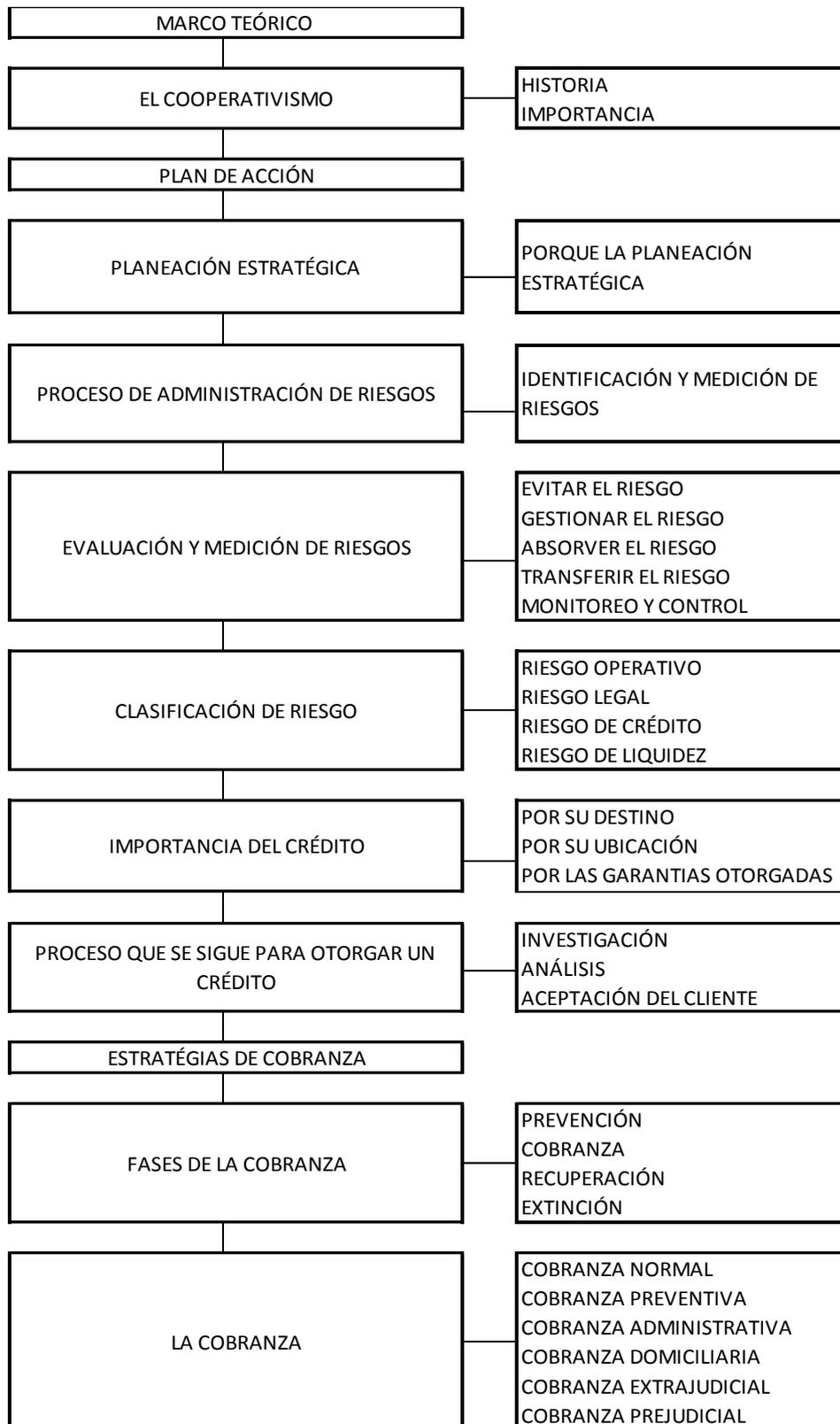
DE LATACUNGA DURANTE EL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE JULIO AÑO 2010”

Luego del análisis respectivo a la Administración se establece que no se han considerado los eventos futuros y poco o nada se ha hecho en cuanto a implementar estrategias eficaces: financieras, producto / mercado, geográficas, etc., para hacer conocer a la institución y sobre todo para posesionarse en el mercado que está regido por las variaciones del entorno financiero, que exige una consistente gestión de riesgo financiero que pueda amortiguar los cambios negativos y acentuar los positivos.(Berrazueta y Escobar, 2012)

Finalmente, para la aplicación de un plan de acción para la cooperativa de ahorro y crédito sol de los andes es relevante la creación de nuevas estrategias y políticas de crédito, que sean de acuerdo a las necesidades de la institución, como por ejemplo el previo estudio a cada socio para conceder los créditos, al igual que capacitar a los empleados para que puedan realizar funciones idóneas en el área de crédito y fomentar la cultura de pago a los socios.

2.2 MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.2.1 Marco teórico



2.2.1.1 El Cooperativismo

“El cooperativismo tiene enormes presiones legales, sociales, económicas para entrar en la lógica del capital, eficiencia y eficacia financiera, para mayor ganancia y acumulación de esta manera con el nombre de cooperativa en realidad se es sociedad de capitales, negocio de un grupo”. El cooperativismo socio-económico promueve la organización de las comunidades y grupos humanos para satisfacer sus necesidades e intereses, logrando el bien común. (Lambert 1961)

Historia del Cooperativismo

La historia del sistema cooperativo se remota a la práctica de diferentes modalidades de asociación tradicional, especialmente en el ámbito rural y en actividades de carácter agropecuario, por ejemplo, en Latinoamérica los ayllus de la cultura Inca que comprendió lo que ahora es Perú, Bolivia, Ecuador, parte de Chile y el Norte Argentino, como también, en las culturas del Norte de América como la azteca en México y las juntas en Costa Rica. Estas manifestaciones tradicionales de la cooperación aún están vigentes en muchos países de América Latina y en el mundo, ya que este sistema de cooperativismo en épocas pasadas, que se identificaba por la autoayuda, solidaridad y cooperación entre sus integrantes en las diferentes actividades fueron determinadas para iniciar lo que hoy se conoce como los principios del sistema cooperativo. (Lambert 1961)

Importancia del Cooperativismo

El cooperativismo es importante para los países desarrollados, pero puede serlo aún más para los que están en vías de desarrollo, aspectos de vivienda, educación, alimentación, producción agrícola e industrial y créditos, pero hay que destacar desde el comienzo la idea de que la solución a todos es organizar cooperativas”. Pero hay que destacar desde el comienzo la idea de que la solución a todo es organizar cooperativas, la organización es solo el comienzo y las soluciones vendrán en la medida en que los cooperados se esfuercen. Si no se mantiene el trabajo conjunto la estructura puede terminar desapareciendo. En otras naciones que no son estrictamente economías de régimen cooperativo el movimiento es muy importante como en Gran Bretaña y Suecia

(Cooperativas Industriales), Alemania y Suecia (Cooperativas de Seguros), (Cooperativas de Crédito), Nueva Zelanda, Canadá y Dinamarca. (Lambert 1961)

2.2.1.2 Plan de acción

Un plan de acción es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto. (Pérez y Merino 2009)

2.2.1.3 Planeación estratégica

Se dice que la Planeación estratégica según es una herramienta que permite a las organizaciones prepararse para enfrentar las situaciones que se presentan en el futuro, ayudando con ello a orientar sus esfuerzos hacia metas realistas de desempeño, por lo cual es necesario conocer y aplicar los elementos que intervienen en el proceso de planeación. La planeación estratégica está entrelazada de modo inseparable con el proceso completo de la dirección; por tanto, todo directivo debe comprender su naturaleza y realización. Además, a excepción de algunas empresas, cuyos ejemplos serán tratados en este libro, cualquier compañía que no cuenta con algún tipo de formalidad en su sistema de planeación estratégica, se expone a un desastre inevitable. Es la planeación más amplia de la organización, constituye planeación a largo plazo y concibe a la organización como un todo. En este tipo de planeación los administradores deben detectar que debe realizar la organización para tener éxito en un lapso de tiempo de 3 y 5 años hacia el futuro, lapso que se define de largo plazo. En planeación estratégica se sigue el principio del compromiso, por lo que los administradores no deben incurrir en costos de planeación a menos que se anticipe un rendimiento razonable sobre la inversión. Integrada por las estrategias que se derivan de la misión, la visión y los escenarios. (Mintzberg 2007)

Según (Mintzberg 2007) las principales características son:

- a) Está proyectada a varios años, con efectos y consecuencias previstos a varios años.

b) Ampara a la empresa como una totalidad, abarca todos los recursos y áreas de actividades y se preocupa por trazar los objetivos a nivel organizaciones.

c) Es definida por la cima de la organización y corresponde al plan mayor, al cual están subordinados todos los demás.

Porqué Planeación Estratégica

La importancia para los gerentes y las organizaciones ha aumentado en los últimos años. Los gerentes encuentran que definiendo la misión de sus empresas en los términos específicos les es más fácil imprimirles dirección y propósitos y como consecuencia, éstas funcionan mejor y responden mejor a los cambios ambientales. La planeación estratégica nos ayuda a adquirir un concepto muy claro de nuestra organización, lo cual se hace a su vez posible la formulación de planes y actividades que nos lleven hacia sus metas, además permite prepararse para hacer frentes a los rápidos cambios del ambiente en que opera la organización. Cuando el ritmo de la vida era más lento, los gerentes podían establecer metas y planes simplemente explotando de la experiencia pasada, pero hoy los hechos suceden con demasiada rapidez para que la empresa sea siempre una guía digna de confianza y los gerentes se ven en el caso de desarrollar nuevas estrategias apropiadas para los planes únicos y las oportunidades del futuro. Después de la segunda guerra mundial varios acontecimientos importantes han aumentado la importancia de la planeación estratégica. (Mintzberg 2007)

2.2.1.4 Proceso de administración de riesgos

Se dice que la administración de riesgos, así como su clasificación según (Avila 2005)

El análisis de riesgos financieros, tiene como premisa fundamental la creación de valor para la empresa y para sus accionistas. Las etapas de un proceso de toma de decisiones llevan inmerso un conjunto de evaluaciones cuantitativas y cualitativas que procuren la eficiencia en las operaciones financieras. El proceso de administración de riesgos está compuesto por cinco pasos básicos los cuales se detallan a continuación:

Identificación y selección de Riesgos.

Es preciso identificar los riesgos a los que se encuentra expuesta la empresa, teniendo en cuenta las características propias de la misma, de tal forma reconocer la vulnerabilidad ante los riesgos de mercado, crédito, liquidez, legales, operativos, etc., y sus factores de riesgo asociados tales como tasas de interés, tipos de cambio, inflación, tasa de crecimiento, cotizaciones de las acciones, incumplimiento, insolvencia, entre otros, en función del riesgo actual y potencial identificado. (Avila 2005)

2.2.1.5 Evaluación y medición de Riesgos.

Se refiere a la medición y valoración de cada uno de los riesgos identificados calculando el efecto que generan sobre el valor de los portafolios de inversión y financiación, así como establecer un mapa de posiciones que permita identificar específicamente la concentración de la cartera. Se deberá seleccionar una herramienta de medición y control que se acomode con mayor precisión a los riesgos asumidos por la empresa que permita calcular rápidamente el efecto sobre los resultados ocasionado por movimientos de los factores de riesgo, de esta forma, implantar una estrategia de gestión de riesgos con el fin de hacer más eficiente la cartera actual. Al mismo tiempo analizar el impacto de las nuevas estrategias que se espera implementar. Parte de suponer unos determinados comportamientos en los factores de riesgo y calcular el efecto que tendrían en la cartera total o parcial. El resultado será la obtención de un conjunto de posibles escenarios de variación de valor, con una probabilidad de ocurrencia asociada. (Avila 2005)

Evitar el riesgo. Se toma la determinación de no proceder a formalizar la operación que genera el riesgo. (Avila 2005)

Gestionar el riesgo. Es talvez la que requiere de mayor destreza financiera, ya que se acepta el riesgo, pero se reduce a su mínimo nivel optimizando la relación Riesgo-Rendimiento, requiere conocimiento de la evolución de los mercados y las expectativas, aplicación de técnicas en función de la variabilidad de los factores de riesgo. Igualmente, es necesario analizar los instrumentos disponibles en el mercado, o aquellos

que puedan desarrollarse, para realizar coberturas, parciales o totales de los riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad. (Avila 2005)

Absorber el riesgo. Cubrir con sus propios recursos el riesgo al que se encuentra expuesta la empresa. (Avila 2005)

Transferir el riesgo. Se refiere a trasladar a un tercero el riesgo al que está expuesta la empresa ya sea vendiendo la posición o adquiriendo una póliza de seguros. La selección de métodos para la administración de riesgos incluye la selección de indicadores y la construcción o implementación de modelos de indicadores de gestión de riesgo. (Avila 2005)

Monitoreo y control. Por medio del monitoreo se valora la calidad del desempeño de los modelos de identificación y medición de los riesgos financieros, así como el cumplimiento y eficiencia de los límites establecidos. La función de monitoreo deberá reconocer oportunamente las deficiencias de la Administración de Riesgos y procurar por la retroalimentación efectiva en las operaciones de inversión y financiación. En esta etapa se hará seguimiento a los indicadores seleccionados en la etapa anterior y se determinará la eficiencia de los mismos en la gestión de riesgos financieros. (Avila 2005)

2.2.1.6 Clasificación de los riesgos

Las empresas están expuestas a tres tipos de riesgos: de negocios, estratégicos y financieros, el estudio se enfocará exclusivamente a los riesgos financieros cuantificables, sin embargo, resulta conveniente definir el riesgo operacional y el riesgo legal, como parte integral del desarrollo de las operaciones de la empresa los cuales son según el autor (Avila 2005)son:

Riesgo operativo u operacional

El riesgo operativo representa la pérdida potencial por fallas o deficiencias en los sistemas de información, en los controles internos, errores en el procesamiento de las operaciones, fallas administrativas, controles defectuosos, fraude, o error humano. El riesgo operativo surge como consecuencia de la posible ocurrencia de sucesos

inesperados relacionados con los aspectos operativos y tecnológicos de las actividades de negocio, que puedan generar pérdidas potenciales en un momento dado. (Avila 2005)

Este riesgo se puede dividir de acuerdo a diversos aspectos como sigue a continuación:

- ✓ Deficiencia del control interno
- ✓ Procedimientos inadecuados
- ✓ Errores humanos y fraudes
- ✓ Fallas en los sistemas informáticos

Riesgo legal

Se define como la posible pérdida debida al incumplimiento de las normas jurídicas y administrativas aplicables, a la emisión de resoluciones administrativas o judiciales desfavorables y a la aplicación de sanciones con relación a las operaciones, se presenta cuando una contraparte no tiene la autoridad legal o regulatoria para realizar una transacción. (Avila 2005)

Riesgo de Crédito

El Riesgo de Crédito se refiere a la perdida potencial en que incurre la empresa, debido a la probabilidad que la contra parte no efectúe oportunamente un pago o que incumpla sus obligaciones contractuales y extracontractuales, igualmente de la posibilidad de degradamiento de la calidad crediticia del deudor, así como los problemas que se puedan presentar con los colaterales o garantías. (Avila 2005)

- ✓ El estudio del Riesgo Crediticio o de contraparte se compone de los siguientes elementos:
- ✓ Exposición crediticia
- ✓ Provisión Crediticia
- ✓ Riesgo de Recuperación
- ✓ Capital en Riesgo Crediticio

El análisis de riesgo de crédito, adquiere cada vez mayor importancia en el ámbito de los negocios, y su atención esta soportada principalmente en los cambios de factores

que afectan y alertan al mercado en general, tales como crecimiento estructural de las quiebras, aumento en los niveles de competencia, disminución de las garantías o colaterales, tecnología avanzada, crecimiento de las operaciones fuera de los mercados organizados, entre otros. (Avila 2005)

El riesgo crediticio, visto desde la óptica de la creación de valor para los accionistas, supone que el otorgamiento de crédito y los rendimientos obtenidos en las operaciones de tesorería que tengan exposición al riesgo de incumplimiento, deberán generar una rentabilidad superior al costo promedio ponderado de los recursos (WACC), y por ende al costo de oportunidad del capital invertido, con relación a las opciones que ofrece el mercado con un mismo nivel de riesgo asociado. (Avila 2005)

Riesgos de Liquidez.

Se dice que La liquidez según el autor (Avila 2005) es la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo, la mayor o menor facilidad con que se redime, negocia o se convierte en efectivo una posición en cualquier momento sin tener pérdidas en la negociación, debido a la decisión de convertir la posición en efectivo de forma anticipada. En general, liquidez es la facilidad con que un activo puede convertirse en dinero. Los activos comprenden el efectivo, que es perfectamente líquido, y otros que resultan gradualmente menos líquidos: divisas, valores, depósitos a corto y largo plazo, etc. El grado de liquidez de cada uno de estos activos se mide por la facilidad de convertirlo en dinero efectivo. El Riesgo de liquidez se refiere a la posibilidad de que la empresa no pueda cumplir cabalmente sus compromisos como consecuencia de falta de recursos líquidos. Es la contingencia de que la entidad incurra en pérdidas excesivas por la venta de activos y la realización de operaciones con el fin de lograr la liquidez necesaria para poder cumplir sus obligaciones.

2.2.1.7 Importancia del crédito

Según (Avila 2005) el activo más importante con mayor participación en una institución que desarrolla actividad financiera es la cartera de crédito.

- Área principal de exposición de las instituciones financieras con sus clientes
- El riesgo de crédito es la principal fuente de problemas en los entes financieros.

Por su destino

Un crédito se otorga a la producción o para el consumo. El primero permite financiar las inversiones productivas y proporciona a los empresarios recursos para el capital de trabajo, para las inversiones en maquinaria y equipo, lo cual ayuda a la producción de bienes y servicios. También se puede clasificar el crédito a la producción de acuerdo con el rubro específico de su aplicación, como puede ser la agricultura, la pesca, el comercio, la industria, el transporte, la construcción, etc. En el caso de los créditos para el consumo, son préstamos hechos a individuos que los ocupan para adquirir bienes. Asimismo, se puede clasificar el crédito al consumo de acuerdo con el campo específico de su aplicación: de consumo inmediato y de bienes de consumo duradero, por ejemplo, un crédito hipotecario. (Avila 2005)

Por las garantías otorgadas

Se distingue el crédito con garantía real, que pudiera ser uno de los bienes del deudor, y el crédito con garantía personal, el cual es avalado/asegurado por el conjunto del patrimonio del prestatario, sin afectar ningún bien en especial. (Avila 2005)

Por su duración

Según el tiempo, pueden distinguirse los créditos a corto, mediano y largo plazos. Sin que exista una limitación precisa en cada uno, la distinción esencial reside en la función económica que van a desempeñar. Así, el crédito a corto plazo (generalmente a no más de un año) incrementa el capital circulante o de trabajo de las empresas comerciales, industriales y de servicios, ayudándolas a pagar salarios y adquirir materias primas, en espera de ingresos provenientes de sus ventas. El crédito a mediano plazo se emplea para el desarrollo de los medios de producción o para financiar un proyecto/proceso/producto cuyo ciclo es mayor de un año. El crédito a largo plazo permitirá la adquisición de activos fijos a las empresas, ya sea maquinaria, equipo e inmuebles. (Avila 2005)

2.2.1.8 Proceso que se sigue para otorgar un crédito

El proceso el cual se debe seguir para el debido otorgamiento de créditos según (Castro y Castro 2014) es aquel en el que todas las empresas definen de alguna manera sus reglas para conceder y administrar los créditos a clientes, pues habrá empresas que tengan un departamento dedicado específicamente al otorgamiento de créditos y otro para la cobranza, y en otras empresas quizás el departamento de finanzas se encargue de ambas funciones. En el caso del otorgamiento de créditos generalmente se especifican las pautas para la investigación sobre el cliente, normas para fijar los límites de crédito, el monto de crédito, los pagos periódicos y la asignación de responsabilidades para administrar todo el proceso, el cual generalmente está compuesto de:

1. Investigación
2. Análisis
3. Aceptación del cliente

1. Investigación: la concesión de crédito a nuevos clientes, así como a clientes ya establecidos, requieren el conocimiento de la capacidad financiera del cliente para contraer endeudamiento. Antes de expedir el primer pedido se llevará a cabo una investigación sobre los antecedentes financieros del cliente. (Castro y Castro 2014)

2. Análisis: es el estudio de los datos que permitirán decidir si se otorga o niega la solicitud de crédito, lo que preferentemente se analiza son los hábitos de pago del cliente y de su capacidad para atender sus compromisos. (Castro y Castro 2014)

3. Aceptación de clientes para otorgar crédito: al terminar la investigación y el análisis del perfil del cliente, si es que se decide otorgarle la línea de crédito, se le calcula un límite de crédito en función de su potencial de compras y su capacidad para pagar en tiempo y forma el monto de crédito otorgado. (Castro y Castro 2014)

2.2.1.9 Estrategias de cobranza

La estrategia de cobranza y sus fases según (Castro y Castro 2014) sirve para determinar las estrategias es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas, por ejemplo: antigüedad,

monto, producto, geografía, perfil del cliente o la deuda, para así determinar las estrategias que son adecuadas para segmento de clientes que tienen problemas similares.

En función de las características de cada segmento, se definen las estrategias y políticas de cobranza. Las estrategias establecen las formas de cobrar, los criterios de negociación como los plazos, condonaciones, quitas, todos ellos adecuados al segmento que se haya definido y que seguramente tendrán un efecto más preciso de conseguir que los clientes cumplan con los pagos de sus adeudos.

2.2.1.10 Fases de la cobranza

Las fases de la cobranza según (Castro y Castro 2014) son:

1. Prevención: son las acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para actuar en caso de aumento de riesgo por el incremento de los clientes que no pagan, como es el caso de las acciones legales, ya sea con los abogados de la empresa o a través de un despacho especializado en la recuperación de clientes morosos. (Castro y Castro 2014)

2. Cobranza: son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable. (Castro y Castro 2014)

3. Recuperación: acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa no desea continuar la relación de negocio con el cliente, porque considera que no le pagarán los clientes los adeudos, y es como echarle dinero bueno al malo. (Castro y Castro 2014)

4. Extinción: son las acciones que encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes. (Castro y Castro 2014)

2.2.1.11 La cobranza

Según (Castro y Castro 2014) Las estrategias que se usan para la cobranza se establecen de acuerdo con el grado de cumplimiento que haga en los pagos del crédito el cliente, es decir, de acuerdo con cómo será su cumplimiento en los pagos del crédito. Los tipos de cobranza existentes en las empresas generalmente son los siguientes:

1. Cobranza normal:
2. Cobranza preventiva.
3. Cobranza administrativa.
4. Cobranza domiciliaria.
5. Cobranza extrajudicial.
6. Cobranza prejudicial: agencias externas de cobranza.
7. Cobranza judicial.

Cobranza normal

Se realiza por los medios tradicionales de pago, entre los mecanismos que se usan se encuentra la emisión del estado de cuenta o factura al momento que se recibe el pago convencional, con lo cual el cliente se informa de la evolución de su crédito. (Castro y Castro 2014)

Cobranza preventiva

En esta etapa se puede usar algún recordatorio de fechas de vencimiento próximas o recientes para los clientes, puede hacerse telefónicamente, a través de correo o bien por medio de visitadores. Esta cobranza deberá ser atendida en primera instancia vía telefónica y aquellos clientes con los que no se haya podido establecer contacto por la razón que sea, de hecho, deberán ser entrevistados en su domicilio por el visitador de la zona. (Castro y Castro 2014)

Cobranza administrativa

La cobranza administrativa es la cartera de clientes que están por vencer y que no ha tenido gestión anterior. Conlleva mayor actividad que la cobranza preventiva. Porque en este caso se debe efectuar la cobranza vía telefónica. La cartera de clientes debe ser segmentada y priorizada para distribuirla equitativamente entre los gestores de recuperación de crédito. Es necesario calendarizar y definir el seguimiento adecuado para el caso, así como la emisión y envío de cartas, oficios y reportes con la finalidad de obtener promesas de pago de cada uno de los clientes. (Castro y Castro 2014)

Cobranza domiciliaria

Según (Castro y Castro 2014) cuando un cliente se encuentra atrasado en el pago de sus cuentas, a las cuales se les denomina cuentas morosas, la visita domiciliaria se hace necesaria para definir el proceso de cobranza que se deberá seguir como consecuencia del atraso. Esta cobranza se sugiere que sea atendida por un corresponsal y su gestor correspondiente. De acuerdo con el grado de atraso, por lo que debe clasificarse de la siguiente manera:

- a) Cobros en efectivo: significa cobrar todo el atraso o saldo (si está vencido).
- b) Por convenio: recibir un pago no menor a 50% y convenio con pagos posteriores que definan el atraso a corto plazo.
- c) Recuperación de mercancía.

Cuentas morosas. Son las cuentas de los créditos que no han recibido pagos de un préstamo dentro del plazo acordado. Una cuenta morosa es un crédito vencido hace tiempo, cuenta dudosa.

Las cuentas morosas se pueden recuperar a través de la cobranza administrativa, extrajudicial, prejudicial o judicial, dependiendo de la reacción del deudor al proceso de cobro.

Cobranza extrajudicial

Según (Castro y Castro 2014) se ejecuta para todas aquellas cuentas vencidas, donde quizá se ha aplicado algún tipo de gestión de cobranza anteriormente y sus resultados

han sido infructuosos. En este caso la gestión de la cobranza es abordada de la siguiente manera:

- a) Verificación de la existencia de la persona natural o jurídica.
- b) Ubicación de nuevos antecedentes, domicilio particular o comercial.
- c) Contacto personal con el deudor, a fin de negociar la deuda no pagada.

Cobranza prejudicial

En este caso son las cobranzas que hacen empresas propias o prestadoras de servicios de los bancos o cualquier otra institución, y comienza con el atraso de uno o más pagos de un crédito. A través de estas empresas de cobranza, el acreedor busca persuadir al deudor para que cumpla con sus obligaciones y de esta forma evitar un juicio. Además de que estos gastos son cobrados al deudor bajo el rubro de gastos de cobranza. (Castro y Castro 2014)

Cobranza judicial

Se inicia cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones crediticias, es decir, no ha devuelto el importe de los créditos recibidos, por lo cual el acreedor procede a protestar los pagarés, letras u otros documentos que constituían las garantías. (Castro y Castro 2014)

El acreedor inicia el trámite ante los tribunales de justicia correspondientes para que a través de un juicio se dicte la sentencia para recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza. Si el deudor no paga conforme al dictamen del juicio, el juez puede determinar otras acciones como:

El embargo judicial de los bienes del deudor, la liquidación de las garantías entregadas (hipotecas, prendas, etcétera).

La cobranza de pagos retrasados representa mayores problemas a la empresa, porque puede originar gastos adicionales que disminuyen las ganancias.

2.2.2 Marco Conceptual

2.2.2.1 Cooperativa

Una cooperativa es una empresa constituida y dirigida por una asociación de usuarios, que aplica en su seno la regla de la democracia y que tiende directamente al servicio tanto de sus miembros como el conjunto de la comunidad (Lambert 1961)

2.2.2.2 Buro de crédito

Es una entidad que recoge información de crédito de personas naturales o jurídicas, la cual es utilizada por el Sistema Financiero para analizar el riesgo crediticio, mismo que no es vinculante al crédito. (Banecuator 2017)

2.2.2.3 Crédito

Es un compromiso: el ciudadano/a recibe una cantidad de dinero de la institución financiera por un tiempo determinado, y el ciudadano acepta pagar intereses. (Banecuator 2017)

2.2.2.4 Ahorro

Parte de los ingresos que percibe el ciudadano, que se guarda para utilizar más tarde (en el futuro), ya sea para enfrentar una emergencia o cumplir una meta. (Banecuator 2017)

2.2.2.5 Cuenta de ahorro

Es un contrato celebrado entre un ciudadano/a y una institución financiera, donde el ciudadano guarda su dinero y por ello recibe el pago de un interés. (Banecuator 2017)

2.2.2.6 Tipos de cartera de crédito

De acuerdo al autor (Rodriguez 2009) los tipos de crédito son:

Cartera de crédito por vencer

Préstamos otorgados a clientes, en las distintas modalidades por las instituciones cuyo plazo no ha vencido.

Cartera original

Obligaciones iniciales por clientes que no han sido objetivo de renovación.

Cartera vencida

Obligaciones a las que se les ha cumplido el plazo establecido valores que no se han recuperado oportunamente.

2.2.2.7 Índice de Morosidad

Volumen de saldos morosos respecto del riesgo total de la morosidad (Rodríguez 2009).

2.2.2.8 Microcréditos Comerciales

Son los créditos otorgados a personas naturales para ser invertidos en actividades comerciales como la adquisición de mercaderías o compra de activos fijos (Rodríguez 2009)

2.2.2.9 Provisión

Reserva que realizan los intermediarios financieros sobre su cartera vencida con el fin de proteger la cartera de posible incumplimiento en el pago. Cuenta de pasivo que representa una disminución probable del valor de determinados activos o incrementos de pasivo, y que se lleva a la cuenta de resultados de un ejercicio como provisión de gastos. (Rodríguez 2009)

2.2.2.10 Recuperación de cartera

Pagos que realizan los clientes por sus compromisos con el prestamista al vencimiento de la obligación, cuando se ha cumplido el plazo para el que concedió el préstamo. Así mismo se produce una recuperación de cartera en los créditos vencidos y/o castigo, cuando el cliente paga tardíamente sus obligaciones (Rodríguez 2009)

2.2.2.11 Refinanciamiento

Es la sustitución de un crédito o préstamo por un nuevo cuando el primero vence. La refinanciación se puede hacer para aprovechar condiciones mejores del mercado (Rodríguez 2009)

2.2.2.12 Tabla de Amortización

Alternativa de pago del deudor; mediante el cálculo de diversos periodos del financiamiento. (Rodríguez 2009)

2.2.2.13 Planificación

Plan general, metódicamente organizado y frecuentemente de gran oportunidad, para obtener un objetivo determinado, tal como el desarrollo armónico de una ciudad, el desarrollo económico, la investigación científica, el funcionamiento de una industria (Rodríguez 2009)

2.2.2.14 Plazo

Periodo de tiempo al que decido invertir. Al establecer el plazo debo de considerar si puedo necesitar el dinero en ese periodo (Rodríguez 2009)

2.2.2.15 Riesgo

Es la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten el valor económico de las instituciones (Rodríguez 2009)

2.2.2.16 Crédito

Es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un periodo de tiempo determinado (Rodríguez 2009)

2.2.2.17 Riesgo de Crédito

Es el proceso mediante el cual las instituciones del sistema financiero identifican, miden, controlan-mitigan y monitorean los riesgos inherentes al negocio, con el objeto de definir el perfil de riesgo, el grado de exposición que la institución está dispuesta a asumir en el desarrollo del negocio y los mecanismos de cobertura, para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo su control y administración (Rodríguez 2009)

2.2.2.18 Liquidez

Es la capacidad de una entidad financiera de responder con fondos propias a todas sus obligaciones de carácter contractual, especialmente sus préstamos e inversiones, así como para enfrentar los retiros de los depósitos y vencimientos de sus pasivos, en el curso normal de sus operaciones y a un costo razonable (Rodríguez 2009)

2.2.2.19 Solvencia

Se entiende por solvencia a la capacidad financiera de la empresa para cumplir sus obligaciones de vencimientos a corto plazo y los recursos con que se cuenta para hacer frente a tales obligaciones, ósea una relación entre lo que una empresa tiene y lo que debe (Rodríguez 2009)

2.2.2.20 Incumplimiento

Es no efectuar el pago pactado dentro del periodo predeterminado; o, efectuarlo con posterioridad a la fecha en que estaba programado, o, en distintas condiciones a las pactadas en el contrato (Rodríguez 2009)

2.2.2.21 Recuperabilidad

Es el porcentaje de recuperación de cartera de los socios que han caído en incumplimiento, una vez implementadas acciones judiciales y extrajudiciales de cobranzas (Rodríguez 2009)

2.3 IDEA A DEFENDER

La elaboración de un plan de acción para reducir el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda., del cantón Riobamba.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACION

El presente trabajo de investigación se desarrollará por dos modalidades:

Cuantitativa porque se basa en hechos y datos históricos.

Cualitativa para complementar la información en el comportamiento futuro del área sujeta a estudio.

3.2 TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Descriptiva

Su preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos. Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con las de otras fuentes. (Sabino 1992)

A través de este método se me permitirá observar los procesos de la gestión administrativa y financiera, examinando sus balances y presupuestos para poder interpretarlos.

3.2.2 De Campo

En la investigación de campo los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo. Estos datos, obtenidos directamente de la experiencia empírica, son llamados primarios denominación que alude al hecho de que son datos de primera mano, originales, producto de investigación en curso sin intermediación de ninguna naturaleza. (Sabino 1992)

En este proceso investigativo se llevará a cabo en el lugar específico en este caso en el Departamento Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.

3.2.3 Aplicada

La investigación aplicada persigue, en cambio, fines más directos e inmediatos. Tal es el caso de cualquier estudio que se proponga evaluar los recursos humano o naturales con que cuenta una región para lograr su mejor aprovechamiento, o las investigaciones encaminadas a conocer las causas que provocan una enfermedad, con el fin de proteger la salud. Hay investigadores que un poco candorosamente, prefieren dedicarse a este tipo de trabajos porque piensas que de ese modo podrán influir más directamente en su entorno. (Sabino 1992)

En este trabajo de investigación buscamos comparar las diversas variables y de esta forma dar solución al problema encontrado con la aplicación o utilización de un manual de crédito y cobranza para reducir el índice de morosidad de la cooperativa, en base a los conocimientos adquirido del análisis realizado de los estados financieros de la institución.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población.

El presente proyecto de investigación tiene como población:

Tabla 1
Población

POBLACION	NUMERO
Gerente General	1
Contador	1
Cajera	1
Jefe de crédito	1
Consejo de Vigilancia	5
Consejo Administrativo	9
Comisión de crédito	3
TOTAL	21

Fuente: Coop Sol de los Andes Ltda.

Autor: Christian Novillo

3.3.2 Muestra

En la presente investigación no se aplicará una muestra, ya que la población es finita, se aplicará la totalidad de los directivos y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.

3.4 METODOS

3.4.1 Método Inductivo

Según (Bernal 2006) con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.

3.4.2 Método Deductivo

Según (Bernal 2006) este es un método de razonamiento que consiste en tomar decisiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios entre otros de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.

Al aplicar estos métodos nos permitirá estudiar al Departamento de crédito, el cual nos ayudará a identificar los problemas existentes para analizarlos y dar posibles soluciones ayudando a mejorar la estabilidad en la institución.

3.4.3 Método Analítico

Según (Bernal 2006) este método es un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas de forma individual.

Este método fue de gran apoyo, en el desarrollo del presente trabajo, ya que me permitió una vez recopilado la información necesaria, analizar los estados financieros,

actividades y procedimientos actuales, los mismos luego de ser evaluados, fueron reformulados, presentando una propuesta de los manuales, para llegar de esta manera a las respectivas conclusiones y recomendaciones.

3.4.4 Método Histórico

Según (Bernal 2006) es un procedimiento de investigación y esclarecimiento de los fenómenos culturales que consiste en establecer la semejanza de dichos fenómenos, infiriendo una conclusión acerca de su parentesco genético es decir de su origen común.

Este método se desarrollará a partir de documentos y archivos históricos de la cooperativa facilitando mi investigación, y así poder analizar las deficiencias que posee la cooperativa

3.5 TECNICAS

Técnica de Investigación Las técnicas a utilizarse en la investigación para la recolección de datos serán las siguientes:

- ✓ La observación: según (Estupiñan 2006) es una técnica que se aplica frecuentemente como complemento de otras. Se utiliza también para verificar información recogida por otros medios. La observación personal puede abarcar la disposición de los sectores de trabajo, ubicación de equipo y archivos, medios de comunicación entre otros. Permite confirmar manifestaciones referidas a volumen de trabajo, frecuencia de consultas y otra forma de medición

La observación directa será de forma narrativa ya que se realizará visitas según sea necesaria a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.

- ✓ La entrevista: según (Estupiñan 2006) técnica es fundamental en la obtención de información. El entrevistar significa conocerse uno mismo y ser capaz de tratar con la gente efectiva, ser capaz de hacer preguntas significativas y obtener respuestas significativas.

La entrevista será la técnica que se aplicará a los directivos y empleados de la COAC Sol de los Andes Ltda.

- ✓ Cuestionario: según (Estupiñan 2006) es un documento redactado en forma de interrogatorio, integrado por preguntas estrictamente relacionadas con el tema que se investiga. Esta normalmente dirigido a empleados y funcionarios que realizan una determinada tarea y su finalidad es suplir la entrevista cuando los interrogados se encuentran diseminados o gran distancia entre sí.

3.6 INSTRUMENTOS

El instrumento desarrollado en la investigación fue:

Observación: A través de este instrumento se obtuvo resultados que ayudaron a la interpretación de los Estados Financieros.

3.7 RESULTADOS

ENCUESTA

Encuesta dirigida al gerente y demás personal administrativo de la cooperativa Sol de los Andes Ltda.

Objetivo. -Conocer los problemas que causa la morosidad en la cooperativa Sol de Los Andes

1,- ¿Existe en la COAC Sol de los Andes un plan de acción que permita reducir la morosidad en el departamento de crédito?

Tabla 2

Existencia de un plan de acción

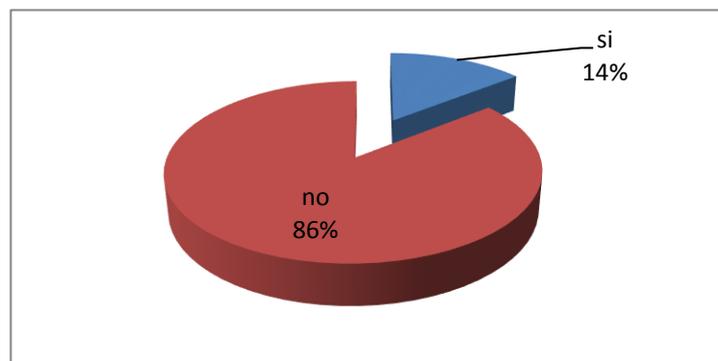
ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Si	3
No	18

Autor: Christian Novillo

Fuente: COAC Sol de los Andes

Gráfico 1

Existencia de un plan de acción



Autor: Christian Novillo

Fuente: Tabla 2

Análisis: Según las encuestas el 86% de los encuestados dicen que no existen políticas para reducir la morosidad, mientras que el 14% afirman existen políticas para reducir la morosidad.

2.- ¿Según su criterio se debe mejorar las políticas y procedimientos para reducir la morosidad?

Tabla 3

Mejorar las políticas y procedimientos

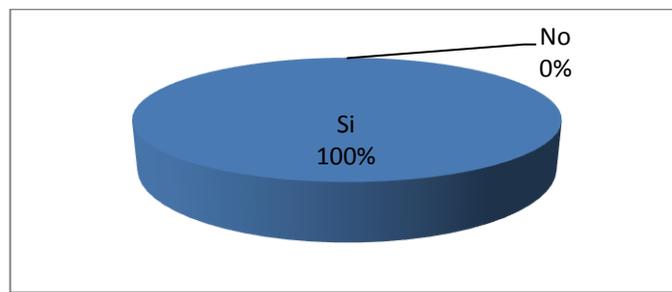
ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Si	21
No	0

Autor: Christian Novillo

Fuente: COAC Sol de los Andes

Gráfico 2

Mejorar las políticas y procedimientos



Autor: Christian Novillo

Fuente: Tabla 3

Análisis: Según las encuestas realizadas el 100% de los encuestados nos dio a conocer que se debe mejorar las políticas y procedimientos para reducir la morosidad.

3.- Existe personal destinado a la recuperación de la cartera vencida?

Tabla 4

Personal destinado a la cobranza

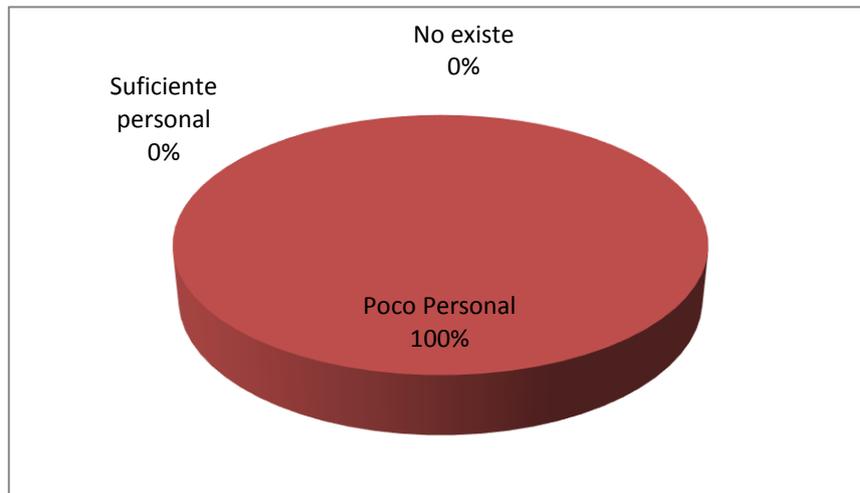
ALTERNATIVA	FRECUENCIA
No existe	0
Poco personal	21
Suficiente personal	0

Autor: Christian Novillo

Fuente: COAC Sol de los Andes

Gráfico 3

Personal destinado a la cobranza



Autor: Christian Novillo

Fuente: Tabla 4

Análisis: El 100% de los encuestados nos da a conocer que existe poco personal para la recuperación de la morosidad.

4.- ¿Se han aplicado políticas para reducir el porcentaje de morosidad?

Tabla 5

Políticas para reducir la morosidad

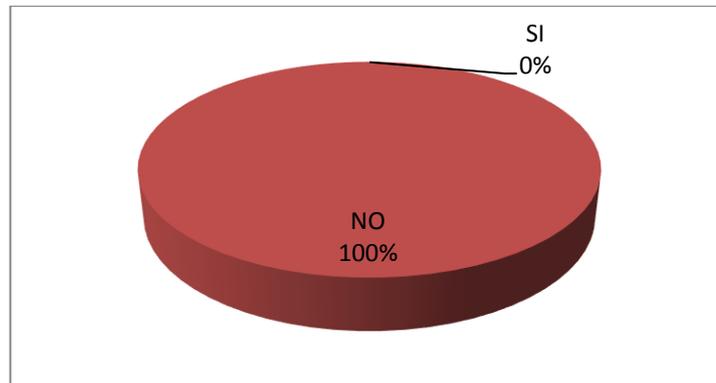
ALTERNATIVA	FRECUENCIA
SI	0
NO	21

Autor: Christian Novillo

Fuente: COAC Sol de los Andes

Gráfico 4

Políticas para reducir la morosidad



Autor: Christian Novillo

Fuente: Tabla 5

Análisis: Según los encuestados el 100% confirma que no existe políticas para reducir la morosidad que ayuden a la cooperativa Sol de los Andes.

5.- ¿Que técnicas de recuperación aplica actualmente para la recuperación de la cartera vencida?

Tabla 6

Técnicas de recuperación de la cartera vencida

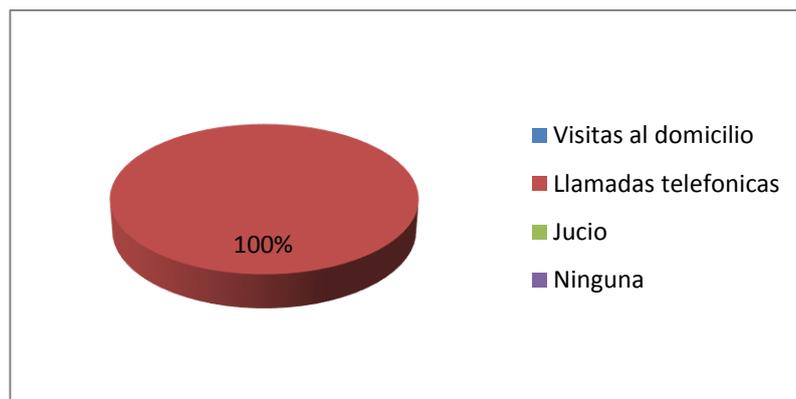
ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Visita a los domicilios solicitando el pagó	0
Llamas telefónicas al socio y garante con mora	21
Juicio	0
Ninguna	0

Autor: Christian Novillo

Fuente: COAC Sol de los Andes

Gráfico 5

Técnicas de recuperación de la cartera vencida



Autor: Christian Novillo

Fuente: Tabla 6

Análisis: El 100% de los encuestados confirma que la técnica utiliza para la recuperación de la cartera vencida es a través de las llamas telefónicas tanto al socio como al garante.

6.- ¿Con que frecuencia se informa por parte del departamento de crédito sobre los niveles de morosidad?

Tabla 7

Frecuencia de información de la morosidad

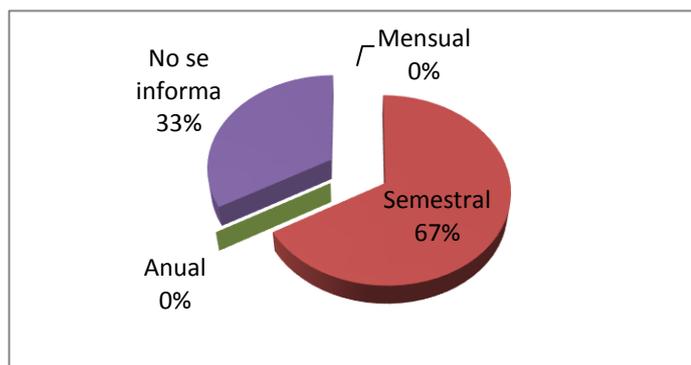
ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Mensual	0
Semestral	14
Anual	0
No se informa	7

Autor: Christian Novillo

Fuente: COAC Sol de los Andes

Gráfico 6

Frecuencia de información de la morosidad



Autor: Christian Novillo

Fuente: Tabla 7

Análisis: El 67% de los encuestados confirman que la información de la morosidad se les otorga semestralmente, mientras que el 33% dice que no se les informa sobre el estado de la morosidad de la institución.

7.- ¿Conoce Ud la norma vigente sobre los indicadores de riesgo de cartera?

Tabla 8

Norma vigente de indicadores de riesgo

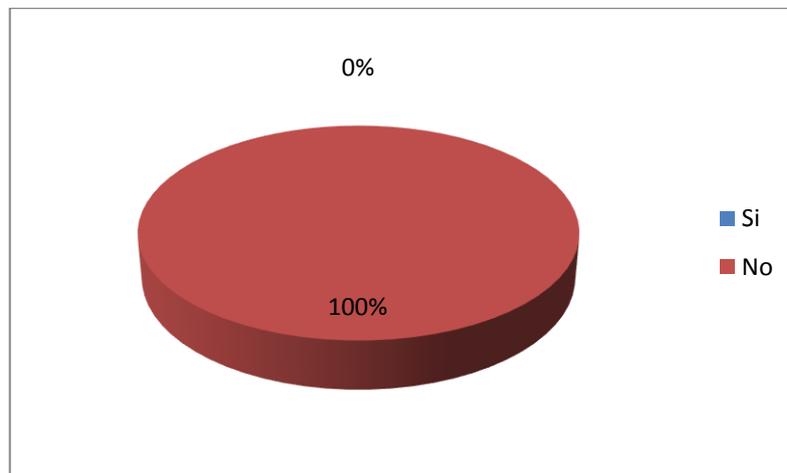
ALTERNATIVA	FRECUENCIA
SI	0
NO	21

Autor: Christian Novillo

Fuente: COAC Sol de los Andes

Gráfico 7

Norma vigente de indicadores de riesgo



Autor: Christian Novillo

Fuente: Tabla 8

Análisis: El 100% de los encuestados desconoce sobre norma vigente de indicadores de riesgo de cartera.

8.- ¿En qué segmento de crédito opera su cooperativa?

Tabla 9

Segmento de crédito

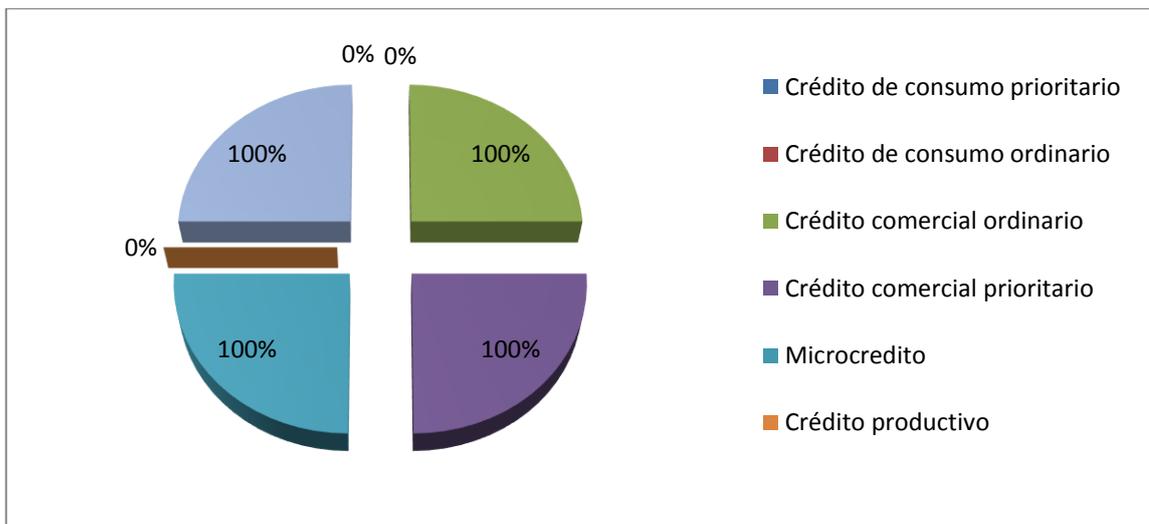
ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Crédito de consumo prioritario	0
Crédito de consumo ordinario	0
Crédito comercial ordinario	21
Crédito comercial prioritario	21
Microcrédito	21
Crédito productivo	0
Crédito para la microempresa	21

Autor: Christian Novillo

Fuente: COAC Sol de los Andes

Gráfico 8

Segmento de crédito



Autor: Christian Novillo

Fuente: Tabla 9

Análisis: El 100% de los encuestados afirma que la cooperativa actualmente cuenta con crédito comercial ordinario, prioritario, microcrédito, crédito para la microempresa.

9. ¿En los segmentos de crédito que opera la cooperativa en cuáles de ellos tiene problemas de morosidad?

Tabla 10

Problemas de morosidad en segmentos

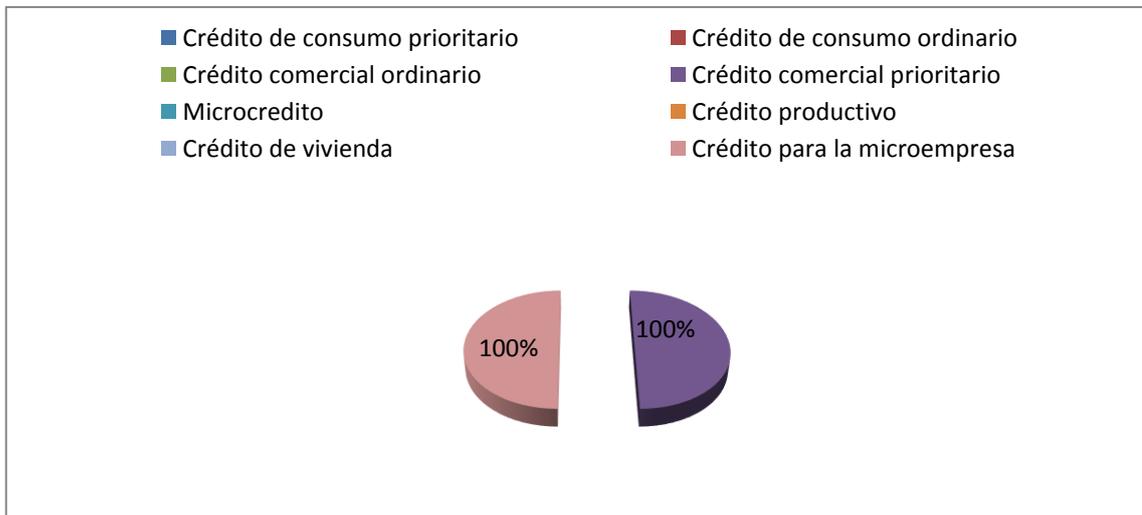
ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Crédito de consumo prioritario	0
Crédito de consumo ordinario	0
Crédito comercial ordinario	0
Crédito comercial prioritario	21
Microcrédito	0
Crédito productivo	0
Crédito de vivienda	0
Crédito para la microempresa	21

Autor: Christian Novillo

Fuente: COAC Sol de los Andes

Gráfico 9

Problemas de morosidad en segmentos



Autor: Christian Novillo

Fuente: Tabla 10

Análisis: En la pregunta realizada se puede observar que el crédito para la microempresa al igual que el crédito comercial prioritario existen problemas de morosidad afectando al activo de la institución.

3.8 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

Los hallazgos que se obtuvo después de la entrevista, son de gran importancia para la implementación del plan de acción de acuerdo a las necesidades de la cooperativa ya que se tuvo como resultado la carencia de políticas, técnicas y estrategias que ayuden a las falencias de la institución, posteriormente este resultado fue constatado en la encuesta realizada a personal administrativo de la institución.

Los resultados que se obtuvo a través de la encuesta existen preguntas que ayudan a la realización del plan de acción Una de las preguntas con mayor relevancia fue la número 1 en la que el 86% de los encuestados afirman la inexistencia de un plan de acción para reducir la morosidad de acuerdo a las necesidades de la institución, otra de las preguntas es la N° 3 en la que el 100% de los encuestados afirman que existe poco personal que sea destinado a la recuperación de la cartera.

Mientras que en la pregunta N°4 y N°5 el 100% de los encuestados nos constatan que no se aplicado las debidas políticas para disminuir la morosidad, finalmente en la pregunta N°9 los encuestados nos demuestran que en los segmentos que tiene mayor problema de morosidad en la institución es el crédito comercial prioritario al igual que el crédito para la microempresa

Partiendo desde que la mala colocación del crédito o el análisis a las solicitudes de los socios hacen que no pueda responder con la obligación adquiriente y afectado a la vez la liquidación de la institución, siendo pertinente la creación de un plan de acción en la que se pueda implementar las debidas políticas y estrategias crediticias que ayuden a las necesidades en la institución.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TITULO

Plan de acción para reducir el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

4.2 INFORMACION DE LA EMPRESA

4.2.1 Reseña histórica

El comienzo de la COAC “Sol de los Andes”, según se suscitó con la participación de 14 jóvenes, comerciantes de la comunidad de Gahujón, del cantón Colta en la Provincia de Chimborazo, situado a 30 km de Riobamba por la vía a Cuenca al sur del país, quienes decidieron empezar una empresa cooperativa que esté al servicio de sus socios. En este caso, personas necesitadas del sector se sumaron a la idea, para confiar sus recursos en función de beneficios crediticios, producto del trabajo que desempeñaban sus potenciales socios, ubicados en actividades productivas.

Estos visionarios decidieron en el año 2008 bajo la sugerencia del MIES, darle forma a sus sueños y así fundar la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sol de los Andes”, para lo cual solventan 5000 dólares americanos, fruto de los ahorros y capital de trabajo de sus pequeños emprendimientos comerciales y productivos, los mismos que se acogieron como inversiones por un tiempo dispuesto para 5 años renovables cada año, estas inversiones son pagadas con tasas superiores a la de mercado y se consignan para atender a los socios y socias con microcréditos.

Con estas personas la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sol de los Andes” empieza a marchar sin atención al socio desde el 4 de enero del 2011, en la dirección Portoviejo y Cuenca, en la ciudad de Riobamba.

Prontamente estas oficinas fueron reasentadas al sector La Condamine, en las calles Juan Montalvo entre Colombia y Chile. oficialmente con atención al público el 28 de mayo del mismo año, con el horario de atención de 8:00 am a 17:00 pm.

Mediante acuerdo ministerial No. 0084 del 15 de diciembre del 2010, se reconoce a la COAC en el registro general de cooperativas, con el número de orden 7516 de fecha 16 de Diciembre del 2010 y producto de la asamblea del 20 de diciembre del 2010, el 14 de marzo del 2011, el MIES registra a la Directiva conformada de la siguiente manera:

Presidente Consejo de Administración:

Valente Valla Luis Enrique

Presidente del Consejo de Vigilancia:

Yuculema Balla José Manuel

Gerente:

Maza Camas Edwin Oswaldo

Secretario:

Valla Cepeda Lema Abrahán

El 1 de abril del 2012 se inicia una filial en la ciudad de Cañar con el fin de extender sus horizontes y llegar a más personas que necesitan de los servicios que propone la misma, esta agencia está situada en las calles Guayaquil y Javiera Nieto.

La cooperativa tiene 960 socios quienes confían en el trabajo que viene realizando la cooperativa con el paso de los años”.

4.2.2 Identificación de la cooperativa

Tabla 11
Identificación de la empresa

Nombre de la cooperativa	Cooperativa Sol de los Andes Ltda.
Rama de actividad	Servicios
Actividad	Aprestar servicios de ahorro y crédito
Tipo de cooperativa	Ahorro y crédito
Provincia	Chimborazo
Cantón	Riobamba
Parroquia	Lizarzaburo
Barrio	La Condamine
Dirección	Juan Lavalle entre Colombia y Chile
E-mail	infor@soldelosandes.fin.ec
Ruc	0691732584001

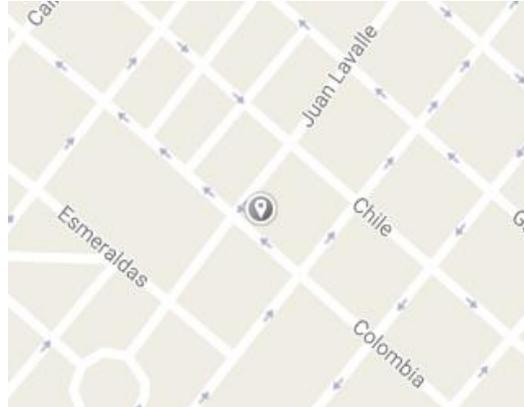
Fuente: Cooperativa “Sol de los Andes”

Autor: Christian Novillo

4.2.3 Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sol De Los Andes”

Ilustración 1

Ubicación de la Cooperativa



Fuente: <https://www.google.es/maps/place/Juan+Montalvo,+Riobamba,+Ecuador/@1.6720068,78.6583715,16z/data=!4m5!3m4!1s0x91d3a827e7896a7d:0x79f01090f5d7ac32!8m2!3d1.6728867!4d-78.6566699>

Autor: Christian Novillo

4.2.4 Misión

Proveen servicios financieros eficientes a nuestros socios y socias en todas las acciones de la cooperativa con el fin de responder adecuadamente a sus necesidades en un ámbito de solidaridad y bienestar personal, enalteciendo la calidad de vida a la cooperación, integración, ayuda mutua y servicios sociales.

4.2.5 Visión

Ser una cooperativa para convertir e incitar una cultura del ahorro y la eficacia para la proyección social y económica en sus productos financieros, con el fin de optimizar la calidad de vida y el desarrollo integral de los socios.

4.2.6 Objetivos de la cooperativa

4.2.6.1 Objetivo general

Proporcionar servicios de calidad junto con los participantes para beneficio propio y de los demás.

4.2.6.2 Objetivo específico

1. Originar la cooperación económica y solidaria entre los socios
2. Fomentar la filosofía corporativa de institución.
3. Perfeccionar el nivel de colocación y capacitación

4.2.7 Estrategia corporativa

“Realizar métodos que permitan tener una gestión social, administrativa, financiera medible con un personal idóneo y comprometido con perfección operacional renovando productos y servicios financieros”.

4.2.8 Principios corporativos

1.-Asociación abierta y voluntaria

La cooperativa es una organización abierta a todas las personas competentes de utilizar sus servicios y con la responsabilidad de ser socio, sin diferencia de sexo, raza, pensamiento política o religión.

2.- Control democrático de los asociados

Es una institución democrática vigilada por sus miembros quiénes informan activamente en el esclarecimiento de las políticas y en la toma de decisiones. Las personas elegidas para representar a su cooperativa responden ante los miembros.

3.- Participación económica de los asociados

Los miembros favorecen de manera justa y vigilan el capital de la cooperativa. Parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa, que constantemente reciben un resarcimiento limitado, sobre el capital suscrito como posición de membresía.

4.- Autonomía e independencia

La cooperativa es autónoma de ayuda correlativa que son inspeccionadas por sus

miembros. Si entran en convenios con otras organizaciones o tienen capital de fuentes externas, lo efectúan en cláusulas que garantice el control democrático por medio de sus miembros y conserven la autonomía de la institución.

5.-Educación, capacitación e información

La cooperativa da formación y preparación a sus miembros, a sus directivos y empleados, para optimizar el desarrollo de su cooperativa. La cooperativa comunica al público, esencialmente a jóvenes y productores de opinión sobre de los beneficios del cooperativismo.

6.- Cooperación entre cooperativas

La cooperativa sirve con eficiencia el movimiento cooperativo, trabajando de forma conjunta por medio de distribuciones locales, nacionales, regionales e internacionales.

7.- Responsabilidad con la comunidad

La cooperativa trabaja para el progreso de su comunidad por intermedio de políticas, reglamentos y ordenanzas aprobadas por sus miembros.

4.2.9 Los valores corporativos

Ayuda mutua

Es una institución que fomenta la educación, mediante la acción conjunta y comprometida para perfeccionar los objetivos principales de la cooperativa

Responsabilidad

La responsabilidad es la necesidad de responder por los adecuados sucesos y también avala el acatamiento de las responsabilidades logradas.

Democracia

En la cooperativa hay democracia cuando los asociados conservan la vigilancia de la cooperativa participando en la toma de disposiciones en asambleas generales, en órganos sociales por medio de sus representantes o en otros espacios de poder.

Igualdad

La cooperativa concede el mismo trato y condiciones de progreso a cada asociado sin distinción de sexo, clase social y capacidad intelectual o física.

Equidad

En la institución se da a cada socio lo que se ha ganado según sea su colaboración o aporte considerando sus condiciones y particularidades especiales.

Solidaridad

La cooperativa acepta autónoma a una empresa, creando una relación de recíproco apoyo donde los intereses y propósitos dependen de la acción colectiva.

Honestidad

En la cooperativa se procede de manera honrada, la conducta de los asociados. La cooperativa, directivos y empleados son honestos e inhábiles de robar, estafar o defraudar.

Responsabilidad social

En la cooperativa hay responsabilidad social que enlaza la responsabilidad con el progreso de la comunidad. Debido a esto las cooperativas son esenciales en la generación de empleo y en la imparcial distribución de la riqueza.

Preocupación por los demás

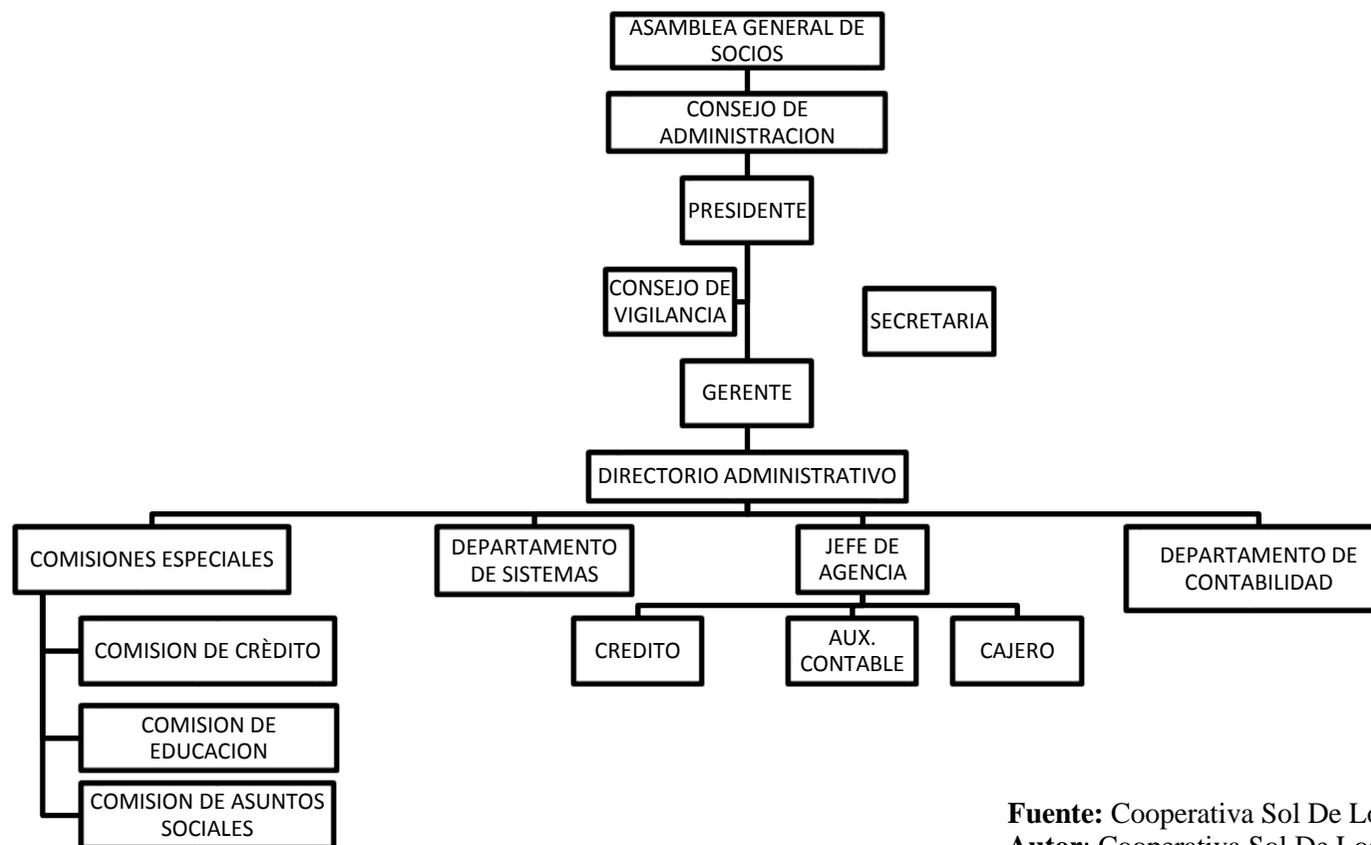
Hasta no alcanzar el bienestar material y espiritual de las personas que le asedian, la cooperativa será una situación de intranquilidad, investigando medios a los problemas sociales.

4.2.10 Estructura administrativa interna

- a) La Asamblea General de los Socios
- b) El Consejo de Administración
- c) El presidente y secretario
- d) El consejo de Vigilancia
- e) La Gerencia
- f) Las Comisiones Especiales

4.2.11 Estructura orgánica

Gráfico 10
Estructura Orgánica



Fuente: Cooperativa Sol De Los Andes
Autor: Cooperativa Sol De Los Andes

4.2.12 Servicios de la COAC “Sol de los Andes”

Tabla 12

Servicios de la Cooperativa

Financieros:
Créditos: <ul style="list-style-type: none">✓ Comercial prioritario✓ Comercial ordinario✓ Microcrédito✓ Crédito para la microempresa
Ahorros <ul style="list-style-type: none">✓ Ahorro iglesia

Fuente: Cooperativa “Sol de los Andes”

Autor: Christian Novillo

Servicios financieros:

4.2.13 Ahorro iglesias

Son los créditos destinados para la adquisición de terrenos, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de iglesias, adquisición de terrenos que hayan sido otorgados al usuario final del inmueble, siempre que se encuentren amparados por una garantía Hipotecaria y que la iglesia anteriormente tenga ahorros del 50% para cubrir este crédito o aporte con un capital propio del 50%, para la compra de terreno si va ser financiado por la cooperativa el 100% por lo menos el 40% de los integrantes de la iglesia deberán ser socios y tener movimiento en las respectivas cuentas, caso contrario se considerarán como un proyecto no rentable.

4.2.14 Microcrédito

Es todo crédito concedido a una persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria o hipotecaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la

constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades productivas, adecuadamente verificados por la cooperativa.

Crédito para la microempresa

Este tipo de crédito que concede la institución son destinados para el financiamiento de microempresas ya sean estas propias o de familiares.

4.2.15 Créditos comerciales

“Préstamo que se realiza a empresas de indistinto tamaño para la adquisición de bienes, pago de servicios de la empresa o para refinanciar deudas con otras instituciones y proveedores de corto plazo

4.3 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.3.1 Situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes

4.3.1.1 Análisis de la situación actual de la Cooperativa

BALANCE GENERAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOL DE LOS ANDES
Expresado en dólares americanos

Nº CTA	CUENTAS	AÑO 2015	ANÁLISIS VERTICAL 2015	AÑO 2016	ANÁLISIS VERTICAL 2016	ANÁLISIS HORIZONTAL
	ACTIVO					
11	FONDOS DISPONIBLES	95037,12	15%	79692,58	14%	-15344,54
1101	CAJA	95029,52	15%	35744,84	6%	-59284,68
110105	Efectivo	95029,52	15%	35684,84	6%	-59344,68
110110	CAJA CHICA		0%	60	0%	60
1103	Bancos y otras instituciones financieras	7,6	0%	43677,74	8%	43670,14
110305	Banco Central del Ecuador		0%	162,78	0%	162,78
110310	Bancos e instituciones financieras	7,6	0%	43506,7	7%	43499,1
110320	Instituciones del sector financieras		0%	8,26	0%	8,26
14	CARTERA DE CREDITOS	289390,31	47%	279916,58	48%	-9473,73
1401	Cartera de creditos comercial prioritario	4186,06	1%		0%	-4186,06
140105	De 1 a 30 días	685,75	0%		0%	-685,75
140110	De 31 a 90 días	954,74	0%		0%	-954,74
140115	De 91 a 180 días	1138,33	0%		0%	-1138,33
140120	De 181 a 360 días	1263,76	0%		0%	-1263,76
140125	De mas de 360 días	143,48	0%		0%	-143,48
1404	Cartera de microcredito por vencer	201040,17	32%	196053,13	34%	-4987,04
140405	De 1 a 30 días	25764,76	4%	26461,93	5%	697,17
140410	De 31 a 90 días	37746,21	6%	38033,32	7%	287,11
140415	De 91 a 180 días	42063,98	7%	46150,65	8%	4086,67
140420	De 181 a 360 días	51772,05	8%	51354,27	9%	-417,78
140425	De mas de 360 días	43693,17	7%	34052,96	6%	-9640,21
1414	Cartera de credito comercial ordinario	39779,72	6%		0%	-39779,72
141405	De 1 a 30 días	8289,96	1%		0%	-8289,96
141410	De 31 a 90 días	7345,16	1%		0%	-7345,16
141415	De 91 a 180 días	7651,85	1%		0%	-7651,85
141420	De 181 a 360 días	8186,63	1%		0%	-8186,63
141425	De mas de 360 días	8306,12	1%		0%	-8306,12
1449	Cartera de credito comercial prioritaria vencida	52270,57	8%		0%	-52270,57
144910	De 31 a 90 días	7562,25	1%		0%	-7562,25
144915	De 91 a 180 días	9657,49	2%		0%	-9657,49
144920	De 181 a 360 días	15710,97	3%		0%	-15710,97
144925	De mas de 360 días	19339,86	3%		0%	-19339,86
1428	Cartera de microcredito que no devenga intereses		0%	39446,32	7%	39446,32
142805	De 1 a 30 días		0%	8245,38	1%	8245,38
142810	De 31 a 90 días		0%	7218,71	1%	7218,71
142815	De 91 a 180 días		0%	6171,69	1%	6171,69
142820	De 181 a 360 días		0%	8073,59	1%	8073,59
142825	De mas de 360 días		0%	9736,95	2%	9736,95
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida		0%	52303,34	9%	52303,34
145210	De 31 a 90 días		0%	7243,8	1%	7243,8
145215	De 91 a 180 días		0%	8183,21	1%	8183,21
145220	De 181 a 360 días		0%	10420,17	2%	10420,17
145225	De mas de 360 días		0%	26456,16	5%	26456,16
1499	(Provisiones para creditos incobrable)	-7886,21	-1%	-7886,21	-1%	0
149920	(Cartera de microcreditos)		0%	-7886,21	-1%	-7886,21
149930	(Cartera de credito comercial ordinaria)	-7886,21	-1%		0%	7886,21
16	CUENTAS POR COBRAR	16264,33	3%	19133,98	3%	2869,65
1603	Intereses por cobrar de cartera de crédito	549,81	0%	1519,95	0%	970,14
160310	Cartera de creditos de consumo prioritario	498,42	0%		0%	-498,42
160320	Cartera de microcredito	51,39	0%	1519,95	0%	1468,56
1690	Cuentas por cobrar varias	15714,52	3%	17351,68	3%	1637,16
169090	Otras	15714,52	3%	17351,68	3%	1637,16
18	ACTIVOS FIJOS	24981,73	4%	15093,29	3%	-9888,44
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	29953,01	5%	29953,01	5%	0
180505	Muebles, enseres y equipos de oficina	29953,01	5%	29953,01	5%	0
1806	Equipos de computación	8597,05	1%	9041,65	2%	444,6
180605	Equipos de computación	8597,05	1%	9041,65	2%	444,6
1899	(Depreciación acumulada)	-13568,33	-2%	-23901,37	-4%	-10333,04
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-7685,86	-1%	-15254,88	-3%	-7569,02
189920	(Equipos de computación)	-5882,47	-1%	-8646,49	-1%	-2764,02
19	OTROS ACTIVOS	195906,99	32%	188063,18	32%	-7843,81
1901	Inversiones en acciones y participación	14,29	0%		0%	-14,29
190110	En otras instituciones financieras	14,29	0%		0%	-14,29
1904	Gastos y pagos anticipados	25531,83	4%	26517,03	5%	985,2
190410	Anticipos a terceros		0%	26517,03	5%	26517,03
1905	GASTOS DIFERIDOS	3176,31	1%	3339,27	1%	162,96
190510	Gastos de instalación	360	0%	360	0%	0
190520	Programas de computación	5555,2	1%	9733,3	2%	4178,1
190525	Gastos de adecuación	3139,44	1%	3139,44	1%	0
190599	(Amortizacion acumulada gastos diferidos)		0%	-9893,47	-2%	-9893,47
1906	Materiales, mercaderias e insumos		0%	436,62	0%	436,62
190615	Proveeduría		0%	436,62	0%	436,62
1990	Otros		0%	157755,97	27%	157755,97
199010	Otros impuestos		0%	1427,28	0%	1427,28
199015	Depositos en garantía y para importación		0%	1000	0%	1000
199090	Varias		0%	155328,69	27%	155328,69
	TOTAL ACTIVO	621580,48	100%	581899,61	100%	-39680,87

PASIVOS						
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	-480100,65	82%	-531534,38	95%	-51433,73
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	-84835,16	14%	-80002,92	14%	4832,24
210135	DEPÓSITOS DE AHORRO	-84835,16	14%	-80002,92	14%	4832,24
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	-395265,49	67%	-417692,64	74%	-22427,15
210305	DE 1 A 30 DÍAS	-99410	17%	-145988	26%	-46578
210310	DE 31 A 90 DÍAS	-86865,49	15%	-95454,5	17%	-8589,01
210315	DE 91 A 180 DÍAS	-117034	20%	-82500,14	15%	34533,86
210320	DE 181 A 360 DÍAS	-70956	12%	-93750	17%	-22794
210340	INVERSIONES VENCIDAS	-21000	4%		0%	21000
2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS		0%	-33838,82	6%	-33838,82
210505	DEPOSITOS RESTRINGIDOS		0%	-33838,82	6%	-33838,82
25	CUENTAS POR PAGAR	-33519,99	6%	-30898,22	5%	2621,77
2501	INTERESES POR PAGAR	-17954	3%	-15716,31	3%	2237,69
250115	DEPÓSITOS A PLAZO	-17954	3%	-15716,31	3%	2237,69
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	-544,28	0%	-617,61	0%	-73,33
250305	REMUNERACIONES		0%	-135,93	0%	-135,93
250315	APORTES AL IESS	-544,28	0%	-481,68	0%	62,6
2504	RETENCIONES	-2828,97	0%	-2701,07	0%	127,9
250405	RETENCIONES FISCALES	-2314,97	0%	-2701,07	0%	-386,1
250490	OTRAS RETENCIONES	-514	0%		0%	514
2506	PROVEEDORES	-12192,74	2%	-10578,55	2%	1614,19
250605	SERVICIOS	-73693,28	13%	-10578,55	2%	63114,73
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS		0%	-1284,68	0%	-1284,68
259090	Otras cuentas por pagar		0%	-1284,68	0%	-1284,68
2908	TRANSFERENCIAS INTERNAS	-76587,04	13%		0%	76587,04
290805	Transferencias internas	-76587,04	13%		0%	76587,04
2990	OTROS	2893,76	0%		0%	-2893,76
299090	VARIOS	2893,76	0%		0%	-2893,76
	TOTAL PASIVOS	-587313,9	100%	-562432,6	100%	24881,32
PATRIMONIO						
31	CAPITAL SOCIAL	-13350,25	39%	-52254,02	268,42%	-38903,77
3103	Aportes de socios	-13350,25	39%	-52254,02	8,98%	-38903,77
310305	Aportes de socios	-13350,25	39%	-52254,02	8,98%	-38903,77
33	RESERVAS	-151945,9	443%	-158992,26	27,32%	-7046,36
3301	LEGALES		0%	-158992,26	27,32%	-158992,26
330110	APORTES PARA CAPITALIZACIÓN		0%	-158992,26	27,32%	-158992,26
330310	Para futuras capitalizaciones	-151945,9	443%		0,00%	151945,9
36	RESULTADOS	131029,59	-382%	191779,27	-32,96%	60749,68
3601	Utilidades o excedentes acumuladas		0%	-5849,6	1,01%	-5849,6
360105	Utilidades o excedentes acumuladas		0%	-5849,6	1,01%	-5849,6
3602	(Pérdidas acumuladas)	83695,36	-244%	125179,99	-21,51%	41484,63
360205	(Pérdidas acumuladas)	83695,36	-244%	125179,99	-21,51%	41484,63
3604	(Pérdida del ejercicio)	47334,23	-138%	72448,88	-12,45%	25114,65
360405	(Pérdida del ejercicio)	47334,23	-138%	72448,88	-12,45%	25114,65
	TOTAL PATRIMONIO	-34266,56	100%	-19467,01	3,35%	14799,55
	EXEDENTE DEL PERIODO	0,00		0,00		
	TOTAL PASIVO & PATRIMONIO	-621580,5		-581899,6		

Fuente: COAC Sol de los Andes

Autor: Christian Novillo

Análisis Vertical:

La cartera de créditos en el año 2016 representa el 48% del total de activos, lo que demuestra que la institución debe tomar decisiones perentorias. El 52% se localiza en microcréditos, lo que permitirá a la institución obtener un mejor rendimiento. En cambio, el 32% representa otros activos en relación al activo total.

El componente que mayor participación tiene son las cuentas de gasto y pago anticipos, en relación al pasivo, en cuanto obligaciones con el público es el 73% en relación al total de activos lo que cumple con el objetivo institucional de una cooperativa de captación (captar, colocar y recuperar). En lo referente al patrimonio existen partidas acumuladas que representan el 13% del total de activos que afecta a la continuidad de la institución se obliga a fortalecer su patrimonio mediante la aplicación de la resolución 127-2015F (ANEXO 6), con la aplicación de esta la institución sigue funcionando, ya que cada año aumenta su patrimonio lo que permite cubrir las pérdidas, sin embargo deben tomar decisiones para reducir la morosidad, ya que deben cumplir la normativa de las provisiones de acuerdo a lo que exige el órgano de control.

Análisis horizontal:

El total de activos de la institución disminuye debido al castigo de operaciones de cartera de crédito, lo que permite se reduzca el saldo de cartera crédito comercial prioritario afectando a la disminución de cartera, los fondos disponibles obligan que la institución se apalanque con sus proveedores incrementado cuentas por pagar.

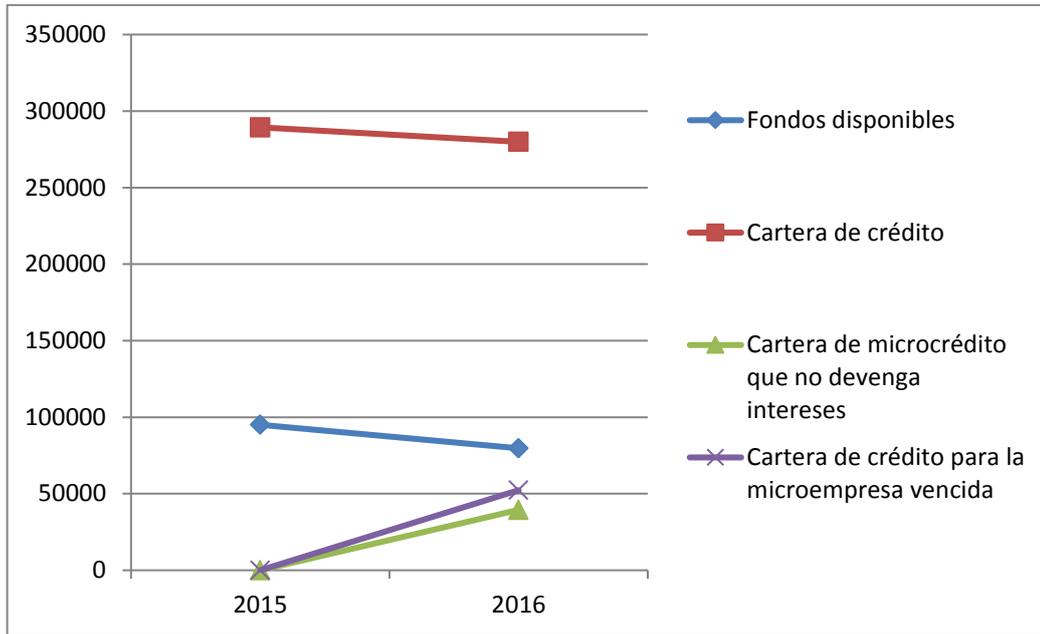
las depreciaciones en el año 2015, no se han efectuado por lo que afecta al año 2016 a los resultados.

A pesar de la pérdida del 2015 esto no afectado a la confianza de los socios ya que la cuenta obligaciones con el público ha tenido un aumento de \$ 51,433.73.

La aplicación de la resolución 130-2015F (ANEXO 4) ha permitido que patrimonio aumente en valor.

Gráfico 11

Gráfico de tendencia del análisis horizontal



Fuente: Cooperativa Sol de los Andes

Autor: Christian Novillo

4.3.2 Estado de Pérdida y Ganancias

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOL DE LOS ANDES						
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS						
Expresado en DOLARES USA (Valor cotozación: 1,00)						
N°	INGRESOS	AÑO 2015	ANÁLISIS VERTICAL 2015	AÑO 2016	ANÁLISIS VERTICAL 2016	ANÁLISIS HORIZONTAL
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	-49963,97	82%	-45614,46	36%	4349,51
5101	Depósitos		0%	-0,66	0%	-0,66
510110	Depositos en instituciones financi		0%	-0,66	0%	-0,66
5104	Intereses y descuentos de cartera de	-49963,97	82%	-45613,8	36%	4350,17
510420	Cartera de microcredito	-44755,33	74%	-40207,19	32%	4548,14
510430	Cartera de creditos refinanciada	-5208,64	9%		0%	5208,64
510450	De mora		0%	-5406,61	4%	-5406,61
54	INGRESOS POR SERVICIOS	-2981,00	5%		0%	2981
5403	Afiliaciones y renovaciones	-2981,00	5%		0%	2981
540305	Cuota de afiliacion de socios	-2981,00	5%		0%	2981
54	INGRESOS POR SERVICIOS		0%	-686	1%	-686
5490	Otros servicios		0%	-686	1%	-686
549005	Tarifados con costo maximo		0%	-686	1%	-686
56	OTROS INGRESOS	-7795,34	13%	-8173,86	6%	-378,52
5604	Recuperaciones de activos financiero	-5298,75	9%	-7028,36	6%	-1729,61
560420	Intereses y comisiones de ejercici	-5298,75	9%	-7028,36	6%	-1729,61
5690	Otros	-2496,59	4%	-1145,5	1%	1351,09
569005	Otros	-2496,59	4%	-1145,5	1%	1351,09
59	Perdidas y ganancias		0%	-72448,88	57%	-72448,88
5905	Perdidas y ganancias		0%	-72448,88	57%	-72448,88
590505	Perdidas y ganancias		0%	-72448,88	57%	-72448,88
5	TOTAL INGRESOS	60740,31	100%	126923,2	100%	66182,89
41	INTERESES CAUSADOS	38516,27	63%	41900,33	33%	3384,06
4101	Obligaciones con el público	38516,27	63%	41900,33	33%	3384,06
410115	Depósitos de ahorro	1002,54	2%	1021,02	1%	18,48
144925	Depósitos a plazo	37513,73	62%	40879,31	32%	3365,58
45	GASTOS DE OPERACIÓN	69252,3	114%	84685,17	67%	15432,87
4501	Gastos de personal	39710,18	65%	39579,14	31%	-131,04
450105	Remuneraciones mensuales	27157,88	45%	26112,73	21%	-1045,15
450110	Beneficios sociales	6636,22	11%	8132,94	6%	1496,72
450120	Aportes al IESS	3324,57	5%	3817,55	3%	492,98
450190	OTROS GASTOS DE PERSONAL	2591,51	4%	1515,92	1%	-1075,59
4502	DIETAS Y GASTOS DE DIRECTIVOS	5,00	0%	3059,00	2%	3054
450205	Directores	5,00	0%	14,00	0%	9
450210	Honorarios Profesionales			3045,00	2%	3045
4503	Servicios varios	24172,18	40%	23314,99	18%	-857,19
450305	Movilizacion, fletes y embalajes	24,8	0%	20	0%	-4,8
450310	Servicios de guardiania	179	0%	180	0%	1
450315	Publicidad y propaganda			2513,5	2%	2513,5
450320	Servicios básicos	4574,52	8%	5285,02	4%	710,5
450330	Arrendamientos	16175,75	27%	14226,58	11%	-1949,17
450390	OTROS SERVICIOS	3218,11	5%	1089,89	1%	-2128,22
4504	Impuestos, contribuciones y multas	1490,01	2%	280,38	0%	-1209,63
450405	Impuestos Fiscales	1483,89	2%			-1483,89
450420	Aportes al COSEDE por prima fija			91,36	0%	91,36
450430	Multas y otras sanciones	6,12	0%	189,02	0%	182,9
4505	Depreciaciones			10333,04	8%	10333,04
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina			7569,02	6%	7569,02
450530	Equipos de computación			2764,02	2%	2764,02
4506	Amortizaciones			4634,74	4%	4634,74
450605	Gastos anticipados			619,6	0%	619,6
450615	Gastos de instalación			1104,95	1%	1104,95
450625	Programas de computación			2110,94	2%	2110,94
450630	Gastos de adecuación			55,97	0%	55,97
450690	Otros			743,28	1%	743,28
4507	Otros gastos	3874,93	6%	3483,88	3%	-391,05
450705	Suministros diversos	1009,2	2%	595,98	0%	-413,22
450710	Donaciones	44	0%			-44
450715	Mantenimiento y reparaciones	52	0%	836,82	1%	784,82
450790	Otros	2769,73	5%	2048,08	2%	-721,65
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	305,97	1%	337,7	0%	31,73
4703	Intereses y comisiones devengados	305,97	1%	337,7	0%	31,73
470305	Intereses y comisiones devengados	305,97	1%	337,7	0%	31,73
4	TOTAL GASTOS	108074,54		126923,2		18848,66
						0
	DEFICIT DEL PERIODO	47334,23		253846,4		206512,17

Análisis vertical:

En el estado de resultados nos arroja una disminución del 46% en los ingresos realizando la comparación de los años 2015 y 2016, mientras tanto en gastos de operación sigue en aumento ya que gastos de personal tiene el 31%, en el año 2016, indicando la falta capacidad de la cooperativa para cubrir sus obligaciones a corto plazo.

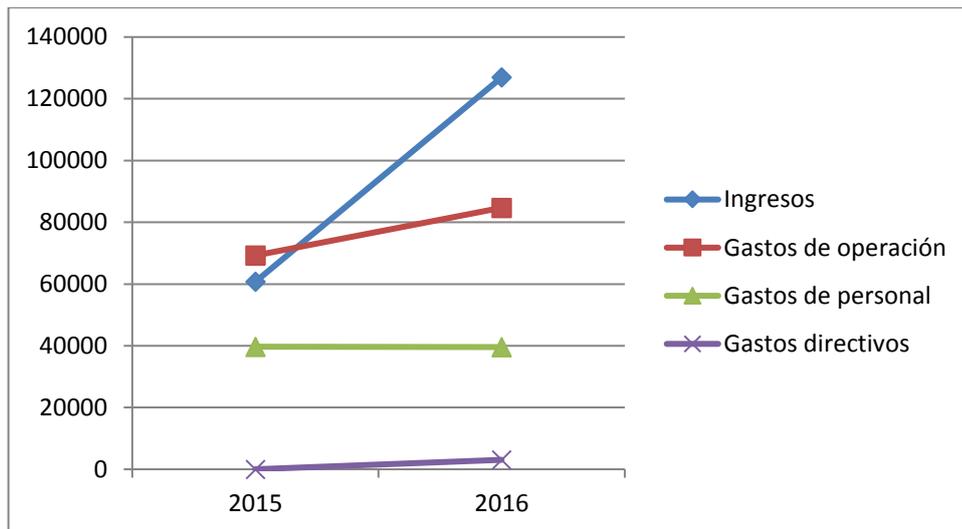
Análisis horizontal:

A pesar que la cooperativa tiene una pérdida operativa, sus gastos ha incrementado en \$15,432.87, como consecuencia del aumento de sus obligaciones con el público.

La cuenta gastos de operación en relación de los años 2015 – 2016, ha sufrido un incremento en obligaciones con el IESS por un valor de \$492.98. lo que sumado las depreciaciones y amortizaciones se obtiene un resultado negativo al final del ejercicio económico.

Gráfico 12

Gráfico de tendencia del análisis horizontal



Fuente: COAC Sol de los Andes

Autor: Christian Novillo

4.3.3 Análisis Indicadores Financieros

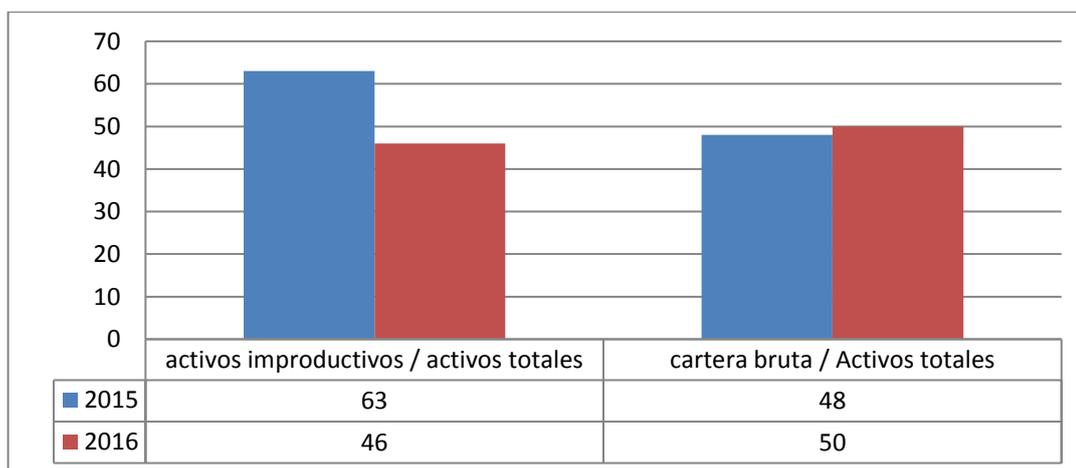
Tabla 13
Calidad de activos

CALIDAD DE ACTIVOS			2015		2016
Participación de activos improductivos	Activos improductivos	<u>392,325.06</u>	63%	<u>266,191.50</u>	46%
	Activos Totales	621.580,48		581,899.61	
Participación de cartera de crédito	Cartera bruta	<u>297,276.52</u>	48%	<u>287,802.79</u>	50%
	Activos Totales	621.580,48		581,899.61	

Fuente: COAC Sol de los Andes

Autor: Christian Novillo

Gráfico 13
Calidad de activos



Fuente: COAC Sol de los Andes

Autor: Christian Novillo

Análisis: El índice de calidad de activos nos calcula que los activos improductivos en el año 2016 con un 46 % demuestra que no genera ingresos con respecto a los activos siendo un riesgo crítico por lo cual es evidente la falta de un plan para reducir los activos improductivos en el corto plazo, mientras tanto que la cartera bruta en el 2016 tiene una participación del 50% con relación a los activos manteniéndose en un riesgo normal.

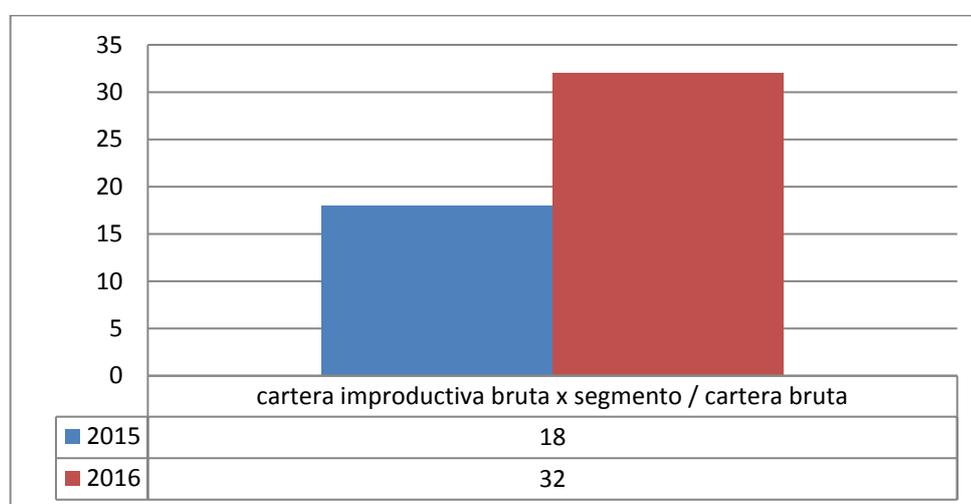
Tabla 14
Morosidad de cartera

MOROSIDAD AMPLIADA		2015		2016
$\frac{\text{Cartera improductiva bruta x segmento}}{\text{Cartera bruta}}$	$\frac{52270,57}{297,276.52}$	18%	$\frac{91,749.66}{287,802.79}$	32%

Fuente: COAC Sol de los Andes

Autor: Christian Novillo

Gráfico 14
Morosidad ampliada



Fuente: COAC Sol de los Andes

Autor: Christian Novillo

Análisis: La morosidad ampliada en el año 2016 es del 32%, que presenta problemas de recuperabilidad y pueden ocasionar pérdidas en la institución. Por lo cual es necesario implementar un plan de recuperación de la cartera de crédito y evaluar permanentemente su efectividad.

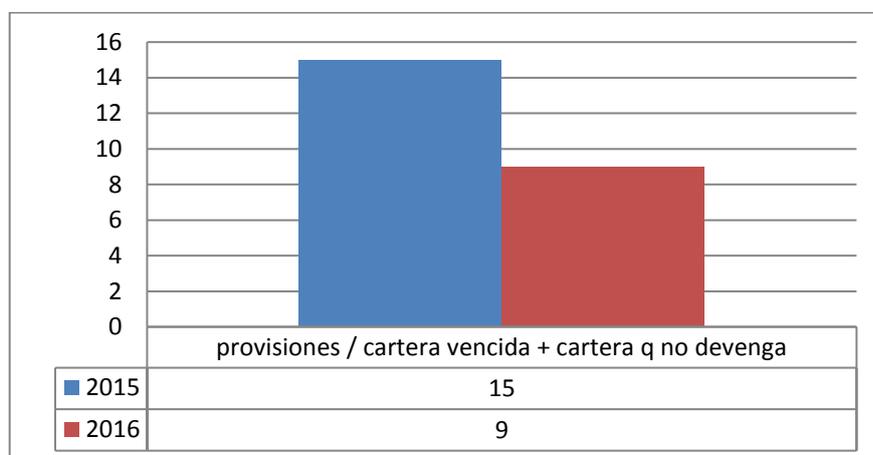
Tabla 15
Cobertura de la cartera

COBERTURA DE LA CARTERA		2015		2016
Provisiones	7.886,21		7.886,21	
Cartera Vencida+ Cartera que no Devenga	52.270,57	15%	52.303,34+ 39.446,32	9%

Fuente: COAC Sol de los Andes

Autor: Christian Novillo

Gráfico 15
Cobertura de la cartera



Fuente: COAC Sol de los Andes

Autor: Christian Novillo

Análisis: En el año 2015 se obtuvo una cobertura de cartera del 15% mientras que el 2016 presentó un índice de 9%, existiendo una diferencia del 6% entre años analizados, lo que determina que por cada dólar de nuestra cartera solo se tiene 0,09 ctvs. para cubrirla.

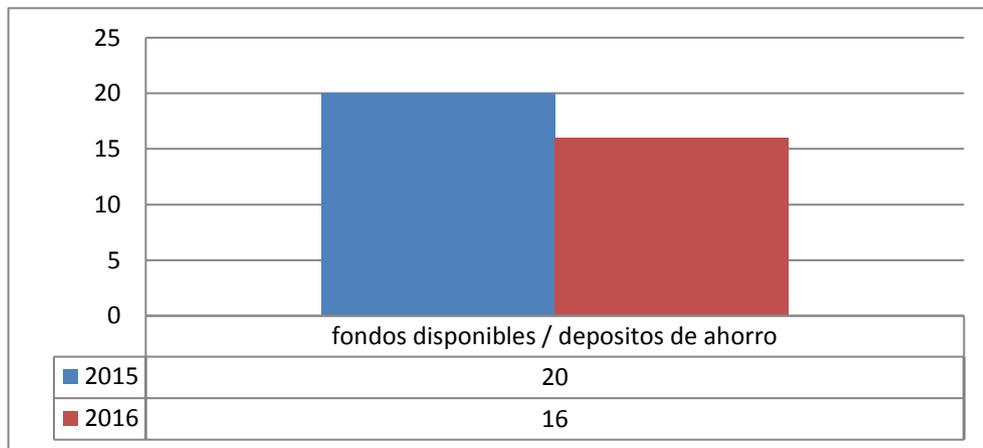
La disminución de esta cobertura a ocasionado que la institución posea incumplimientos normativos ya que la resolución 130-2015F señala que la cooperativa para el año 2016 lo mínimo de cobertura que debería tener es del 10%.

Tabla 16
Índice de liquidez

LIQUIDEZ		2015		2016
Fondos Disponibles + Inversiones	$\frac{95037,12}{480.100,65}$	20%	$\frac{79,692.58}{531,534.38}$	16%
Depósitos a la vista + Depósito a plazo				

Fuente: COAC Sol de los Andes
Autor: Christian Novillo

Gráfico 16
Índice de liquidez



Fuente: COAC Sol de los Andes
Autor: Christian Novillo

Análisis: La liquidez disminuye por el castigo del crédito comercial prioritario, por lo que la institución tuvo que destinar más recursos para que la cartera no disminuya drásticamente.

Tabla 17

Índice grado de absorción del margen financiero

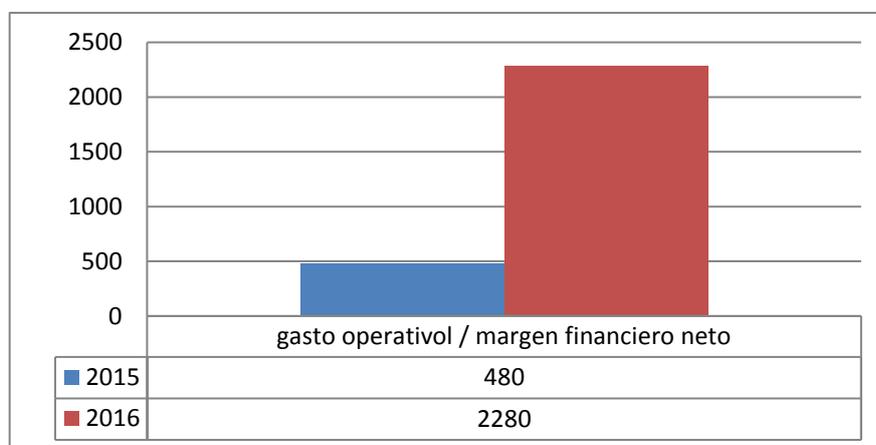
GRADO DE ABSORCIÓN DEL MARGEN FINANCIERO		2015		2016
$\frac{\text{Gastos operativos}}{\text{Margen financiero neto}}$	$\frac{69,252.30}{14,428.70}$	480%	$\frac{84,685.17}{3,714.13}$	2280%

Fuente: COAC Sol de los Andes

Autor: Christian Novillo

Gráfico 17

Índice grado de absorción del margen financiero



Fuente: COAC Sol de los Andes

Autor: Christian Novillo

Análisis: El grado de absorción con un 2280% en el año 2016, debe ejecutar acciones para incrementar el margen financiero en el corto plazo y reducir los gastos operativos, por tal motivo se dejó de otorgar el crédito comercial prioritario y se destinan esos recursos al microcrédito, además se evidencia que la morosidad del producto financiero es del 92.60% demostrando una mala política de crédito. En cambio, el microcrédito no posee morosidad por lo que su metodología de crédito es buena y se debe fortalecer con más recursos.

Tabla 18

Índice de eficiencia institucional en colocación

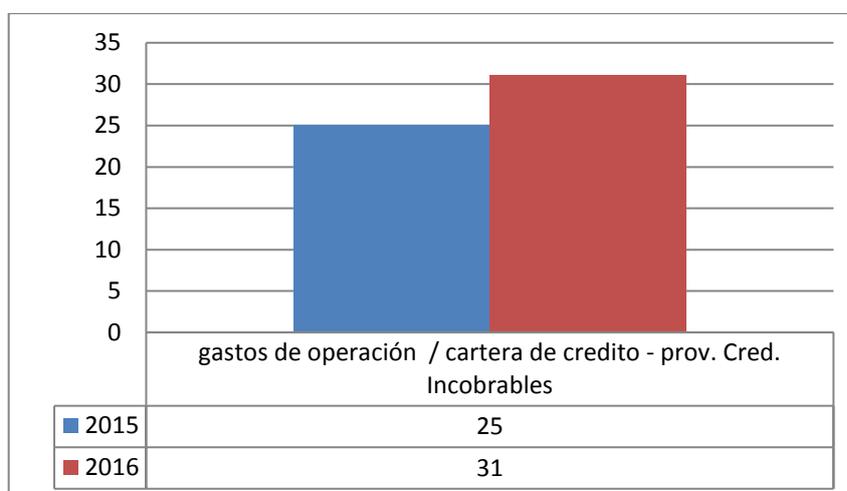
EFICIENCIA INSTITUCIONAL EN COLOCACIÓN		2015		2016
Gastos de operación	69,252.30		84,685.17	
Cartera de crédito - prov. Incobrable	281,504.10	25%	272,030.37	31%

Fuente: COAC Sol de los Andes

Autor: Christian Novillo

Gráfico 18

Índice de eficiencia institucional en colocación



Fuente: COAC Sol de los Andes

Autor: Christian Novillo

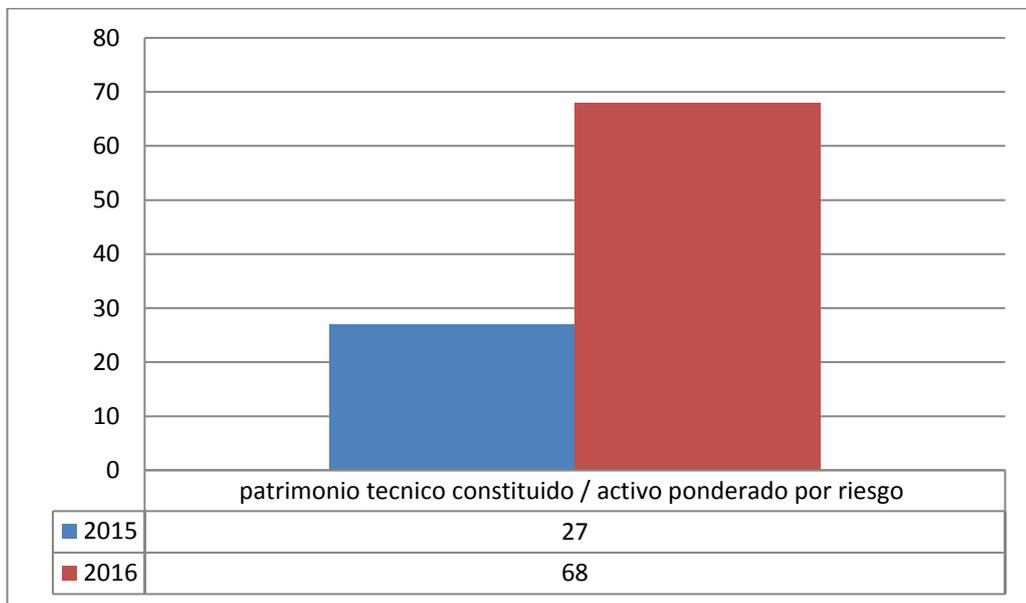
Análisis: El indicador de eficiencia institucional con 31% en el año 2016, es un riesgo crítico para la institución, se debe definir estrategias para incrementar la colocación de créditos, precautelando la calidad de la evaluación de las nuevas operaciones o realizar un recorte en los gastos operativos.

Tabla 19
Índice de solvencia

SOLVENCIA		2015		2016
Patrimonio técnico constituido	144,379.84	27%	342,275.87	68%
Activo ponderado por riesgo	526,543.36		502,207.13	

Fuente: COAC Sol de los Andes
Autor: Christian Novillo

Gráfico 19
Índice de solvencia



Fuente: COAC Sol de los Andes
Autor: Christian Novillo

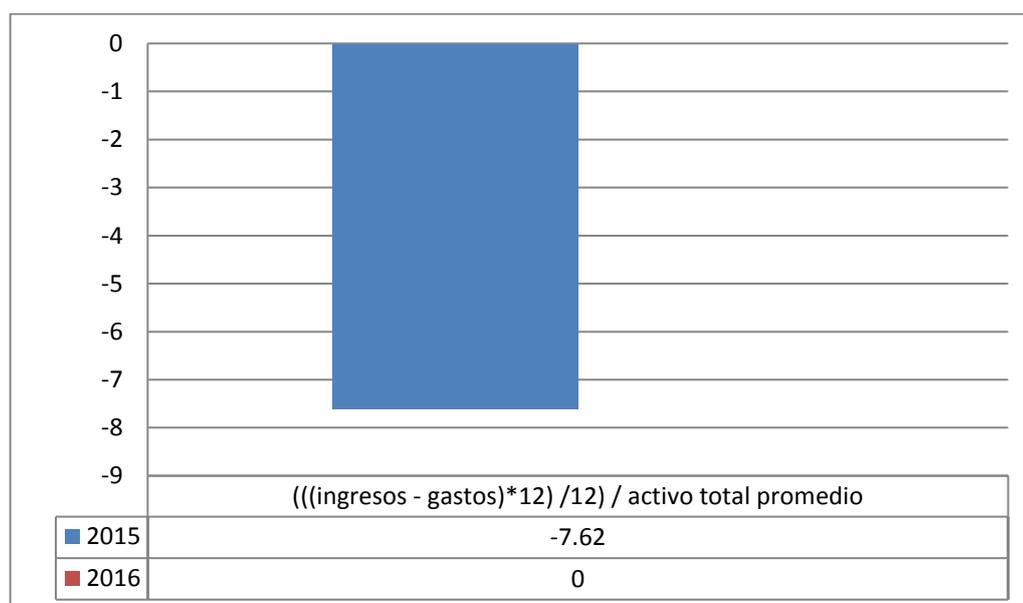
Análisis: El indicador de solvencia con un 68% en el año 2016, con tendencia mejora, cumpliendo con la suficiencia patrimonial para respaldar las operaciones actuales y futuras, al mismo tiempo cubrirá las pérdidas no protegidas por las provisiones de los activos de riesgo.

Tabla 20
Índice ROA

ROA		2015	2016
$\frac{(\text{ingresos} - \text{gastos}) * 12}{\text{mes}}$	$\frac{-47,334.23}{621,580.48}$	-7.62%	$\frac{0}{502,207.13}$
Activo total promedio			0%

Fuente: COAC Sol de los Andes
Autor: Christian Novillo

Gráfico 20
Índice Roa



Fuente: COAC Sol de los Andes
Autor: Christian Novillo

Análisis: El Roa con un -7,62% en el 2015 cambia al 0% en el año 2016, aunque tenga una tendencia de mejora no están recuperando su morosidad, demostrando que sus activos no producen ingresos suficientes que permitan fortalecer el patrimonio, siendo necesario implementar estrategias emergentes para aumentar los ingresos y reducir los gastos a corto plazo.

4.4 ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO

4.4.1. Cartera de créditos comercial prioritario

Tabla 21

Cartera de créditos comercial prioritario

	2015	2016
Cartera de créditos comercial prioritario	4186,06	0,00
De 1 a 30 días	685,75	0,00
De 31 a 90 días	954,74	0,00
De 91 a 180 días	1138,33	0,00
De 181 a 360 días	1263,76	0,00
De más de 360 días	143,48	0,00

Fuente: COAC Sol de los Andes

Autor: Christian Novillo

Análisis: En el año 2015 existe una cartera de crédito comercial prioritario de \$4186.06 con una tasa de interés del 10.64%, lo cual no fue de beneficio para la institución provocando que para el año 2016 desaparezca y estos recursos pasen al producto financiero que es el microcrédito.

4.4.1.1. Cartera de crédito comercial prioritario vencida

Tabla 22

Cartera de crédito comercial prioritario vencida

	2015	2016
Cartera de crédito comercial prioritario	52270,57	0,00
De 31 a 90 días	7562,25	0,00
De 91 a 180 días	9657,49	0,00
De 181 a 360 días	15710,97	0,00
De más de 360 días	19339,86	0,00

Fuente: COAC Sol de los Andes

Autor: Christian Novillo

$$\text{MOROSIDAD CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO VENCIDA} = \frac{\text{Cartera vencida} + \text{Cartera que no devenga intereses}}{\text{Cartera total}} = 19\%$$

Análisis: Ya que por el poco beneficio que existía en la cartera de crédito comercial prioritario esta se vio castigada para el año 2016, teniendo a la vez una morosidad del 19% con respecto a la cartera total.

4.4.6 Cartera de crédito para la microempresa vencida

Tabla 23

Cartera de crédito para la microempresa vencida

	2015	2016
Cartera de créditos para la microempresa vencida	0,00	52303,34
De 31 a 90 días	0,00	7243,8
De 91 a 180 días	0,00	8183,21
De 181 a 360 días	0,00	10420,17
De más de 360 días	0,00	26456,16

Fuente: COAC Sol de los Andes

Autor: Christian Novillo

$$\text{MOROSIDAD CARTERA DE CRÉDITO PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA} = \frac{\text{Cartera vencida} + \text{Cartera que no devenga intereses}}{\text{Cartera total}} = 18\%$$

Análisis: Para el año 2016 la institución comienza a dar solo microcrédito con \$52,303.34, teniendo un deterioro de cartera con el 18% de morosidad, por las malas decisiones en las políticas de crédito.

4.4.3 Cartera de crédito comercial ordinario

Tabla 24

Cartera de crédito comercial ordinario

	2015	2016
Cartera de crédito comercial ordinario	39779,72	0,00
De 1 a 30 días	8289,96	0,00
De 31 a 90 días	7345,16	0,00
De 91 a 180 días	7651,85	0,00
De 181 a 360 días	8186,63	0,00
De más de 360 días	8306,12	0,00

Fuente: COAC Sol de los Andes

Autor: Christian Novillo

Análisis: En la cartera de crédito comercial ordinario en el año 2015 tiene \$ 39779,72 con una tasa de interés del 8,03%, que no genera los beneficios que necesita la institución provocando que en el año 2016 se castigue

4.4.2. Cartera de microcrédito por vencer

Tabla 25

Cartera de microcrédito por vencer

	2015	2016
Cartera de microcrédito por vencer	201040,17	196053,13
De 1 a 30 días	25764,76	26461,93
De 31 a 90 días	37746,21	38033,32
De 91 a 180 días	42063,98	46150,65
De 181 a 360 días	51772,05	51354,27
De más de 360 días	43693,17	34052,96

Fuente: COAC Sol de los Andes

Autor: Christian Novillo

Análisis: En la cartera de microcrédito por vencer se mantiene para el año 2016 con \$196,053.13, ya que con la tasa de 30.50% la institución obtuvo mayor beneficio.

4.4.5 Cartera de microcrédito que no devenga intereses

Tabla 26

Cartera de microcrédito que no devenga intereses

	2015	2016
Cartera de microcrédito que no devenga intereses	0,00	39446,32
De 1 a 30 días	0,00	8245,38
De 31 a 90 días	0,00	7218,71
De 91 a 180 días	0,00	6171,69
De 181 a 360 días	0,00	8073,59
De más de 360 días	0,00	9736,95

Fuente: COAC Sol de los Andes

Autor: Christian Novillo

Análisis: A partir del último trimestre del 2015 hubo un cambio de políticas en donde la institución deja de dar el producto comercial prioritario, y se enfoca todos sus recursos a otorgar microcréditos, esto justifica que en el 2015 no exista cartera de microcrédito devengada ya que todavía no alcanzaba su madurez.

4.5 ELABORACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOL DE LOS ANDES

4.5.1 Introducción

Los cambios ocurridos en el entorno político-económico internacional que viene trabajando el país, han dado lugar a un proceso de descentralización de la actividad económica en general, que demanda la manipulación de servicios y capacidades, el cual ha tenido que transitar por radicales transformaciones; de ahí la necesidad de las instituciones bancarias y cooperativas deban realizar otorgamiento de créditos a la población y establezcan mecanismos de recuperación de las deudas con un nivel de eficiencia y eficacia óptima.

Para lograr cada vez más altos niveles de eficiencia dentro de este proceso, se hace necesario que los directivos apliquen un plan que garantice una pronta recuperación de las deudas inmovilizadas, y que además posibilite medir rigurosamente la efectividad del empleo de los recursos financieros otorgados.

En este contexto, una buena gestión del crédito no consiste sólo en establecer el volumen de crédito concedido y los plazos de pago de los clientes, en este sentido. Es fundamental llevar a cabo una adecuada política de prevención de la morosidad

Esta situación le origina que la institución, tenga insuficiente recuperación de los créditos, elevando el índice de casos morosos e inmovilizados, así como afectación en la liberación de pasivos que obstaculizan nuevas posibilidades de colocación en el mercado y entorpece la obtención de ingresos bancarios. En otro sentido, trae aparejado mayor afluencia de público por parte de los que concurren al banco, lo que impacta de forma adversa en la atención al cliente externo.

Es precisamente en este contexto que se desarrolla la investigación titulada “Propuesta de políticas para disminuir la morosidad

4.5.2 Tiempo estimado para la ejecución

El tiempo estimado será según la aplicación de las técnicas elaboradas por la institución.

4.5.3 Justificación

Las dificultades del retorno de la inversión institucional por los créditos atrasados o con dificultades de cobro, disminuyen los flujos de retorno de capital de trabajo o flujos de colocación en nuevas necesidades de asistencia crediticia a los socios y consecuentemente costos en la administración de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes.

4.5.4 Políticas

a) Políticas generales

- Los créditos se otorgarán a personas naturales o jurídicas para actividades lícitas como establece la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Realizar una gestión de crédito enfocada en principios éticos y morales conforme a las normas o parámetros establecidos en la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, con las resoluciones que se encuentren vigentes de aprobación en condiciones de plazo, monto, límites y garantías.
- Predominar en la institución la ética profesional y la calidad del servicio, por efecto ningún directivo o empleado que no sea del Comité de Crédito interferirá en el trámite normal de los créditos de los socios.
- Los créditos a los socios de la cooperativa podrán ser concedidos según su capacidad de pago.

- Rechazar créditos a socios susceptibles al riesgo de incumplimiento.
- Las tasas de los créditos que conceda la cooperativa se basarán en lo que establece el Banco Central del Ecuador y no podrán superar los máximos establecidos según corresponda cada segmento.
- El Gerente y oficial de crédito evaluarán cada 3 meses la recuperación de cartera.
- Las políticas deberán estar disponibles para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.

b) Políticas para otorgar un crédito.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda. otorga los siguientes créditos:

a) Crédito de Comercial: Créditos otorgados por la cooperativa a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

b) Microcrédito: Es todo préstamo concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero, que actúa como prestamista.

- Ofrecer un servicio y atención eficiente de calidad personalizada a los socios.
- Un socio que tenga relación personal o de parentesco hasta el segundo grado de consanguinidad con algún miembro del Comité de Crédito no podrá solicitar un crédito.

- El solicitante o socio debe entregar la información necesaria para la solicitud del crédito a la Cooperativa.
- Obtener la información financiera necesaria para el otorgamiento del crédito con la finalidad de justificar el préstamo.
- Mantener segura la información interna de las solicitudes de crédito en la cooperativa.
- Serán sujetos de crédito los que cumplen estrictamente con los requisitos establecidos por la cooperativa.
- Rechazar cualquier tipo de soborno, con el fin de priorizar la integridad de los directivos y empleados, haciendo prevalecer la razón de ser del servicio como un compromiso mas no como una obligación.
- Comunicar al socio de la aprobación o negación del préstamo.
- Los créditos concedidos se basarán en una evaluación y análisis adecuado de la capacidad de pago del socio, avalando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.
- Los analistas de crédito deben usar las C's del Crédito para centrar su análisis en los aspectos principalmente de la solvencia de crédito de un solicitante. Estas técnicas realizan una evaluación de los candidatos a recibir crédito basado en las C's del crédito bien otorgado:
 - 1) Carácter del solicitante de crédito
 - 2) Capacidad de pago
 - 3) Capital disponible como respaldo
 - 4) Colateral como garantía del préstamo
 - 5) Condiciones de la economía en general
- Si el crédito es aprobado se procederá al desembolso, imprimiendo toda la

documentación como son: la tabla de amortización, el orden de pago y su respectivo pagaré a favor de la cooperativa las mismas que deben estar firmadas por el solicitante, cónyuge y los respectivos garantes.

- El oficial de crédito deberá enfocarse en su rol, ya que su análisis representará en gran medida una gestión de crédito efectiva.
- Los créditos solicitados por los directivos y empleados de la cooperativa se registrarán por el artículo 15 de la Resolución N°129 (ANEXO 5) emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- Realizar una rigurosa selección de los garantes con la finalidad de resguardar el crédito otorgado y a su vez tenga el suficiente soporte y respaldo.
- El garante del crédito debe contar como mínimo con la misma capacidad de pago de su garantizado porque representa un soporte para la recuperación del crédito otorgado.
- Las garantías quirografarias serán devueltas a la cancelación total del crédito correspondiente.
- Las garantías prendarias deberán estar aseguradas con la cobertura adecuada y con endoso a favor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.
- Las personas jurídicas que soliciten un crédito, siendo este el caso y con el fin de garantizar una cobertura eficiente y mitigar riesgos, se deberá tener en cuenta el nombramiento de su representante legal de la empresa que solicita el crédito.
- Para adquirir un nuevo crédito el socio deberá haber cancelado el 50% del capital original del crédito que tenga y demostrar suficiente capacidad de pago para solicitar otro.

c) Políticas de Cobranza

- Priorizar la gestión de recuperación de cartera efectiva de acuerdo a las necesidades actuales de la cooperativa.
- La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en

forma permanente, mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos, visitas al domicilio, evidenciando la gestión realizada.

- El notificador deberá realizar una visita de campo e informar al socio de su vencimiento de la cuota del crédito cada vez que este incumpla su pago.
- Si el caso fuera por haber caído en mora, esta gestión de cobranza se inicia cuando el socio incumple con el pago de sus obligaciones crediticias y se procederá de la siguiente manera:
 - a) Deberá aplicar diversos mecanismos de cobranza que son las llamadas telefónicas, visitas al domicilio del deudor o lugar de trabajo en primera instancia, cuando el crédito se encuentra vencido de 1 hasta 8 días. Si esta gestión no da resultado se visitará a los garantes.
 - b) Si el socio no hace caso omiso a las llamadas y visitas de aviso del incumplimiento de pago, se deberá realizar una primera notificación escrita por un plazo de 7 días y en caso de no cumplir se realizará la segunda notificación con copia a los garantes dando un plazo de 15 días, las mismas que no deben ser más de tres.
 - c) Si en efecto el socio sigue incumpliendo con el pago por más de 30 días, deberá pasar el pagaré al abogado de la cooperativa para que se realice el trámite judicial, con sus respectivos informes tanto al oficial de crédito como al gerente.

El gerente deberá estudiar el caso para proceder a realizar una cobranza judicial. Después de la aprobación del gerente se presentará el expediente del crédito del socio al abogado donde constará el contrato, pagaré, las notificaciones y cartas enviadas a socios y garantes. Por consiguiente, se establece la demanda judicial al socio, y se solicitará la ejecución de garantías y se procederá con el juicio.

4.5.5 Desarrollo de estrategias

Cada una de las estrategias presentadas en este trabajo de investigación, tendrán su incidencia de acuerdo a la forma en que se vayan aplicando en el desarrollo de las actividades de la cooperativa. Están planteadas para un beneficio común que es el bienestar de cada uno de los socios que integra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol

de los Andes y para el óptimo desarrollo de cada una de las funciones de gestión y operativa de la institución.

4.5.5.1 Estrategias para recuperar la cartera

N°	ESTRATEGIA	RESPONSABLE	TIEMPO	RECURSO HUMANO	RECURSO TECNOLÓGICO	FINANCIAMIENTO	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
1	<p>Definición de medidas para un seguimiento y recuperación de cartera.</p> <p>La parte principal implica dar un seguimiento personal del crédito, como el de visitar a los socios sin intención de presionar sino más bien de ver cómo va su inversión y poder asesorar al mismo tiempo. El seguimiento y recuperación de cartera se basará en lo siguiente como base principal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esto será de responsabilidad exclusiva del asesor de negocio, quien deberá estar pendiente del cumplimiento de vencimientos de las cuotas. - Estar informado de la permanencia del solicitante en la localidad y domicilio declarados en el contrato. - Inspeccionar los bienes hipotecados y la vigencia de sus valores. - El oficial de crédito será responsable de la calidad de la cartera y será quien establecerá un control y seguimiento de la recuperación de los créditos a través de los reportes emitidos por la cooperativa a fin de minimizar el índice de morosidad. <p>La finalidad de estas gestiones realizadas es mantener un bajo nivel de morosidad que no afecte la calidad de la cartera. Si un crédito ha caído en mora, es necesario primero conocer la causa y dependiendo de la misma diseñar las estrategias más adecuadas para su recuperación.</p>	Comité de credito	Se implementará de forma inmediata cada vez que se otorgue un crédito, una visita mensual por lo menos.	Jefe de crédito	Computador y documentación necesaria de respaldo.	No se necesita financiamiento debido a que lo realizaremos con los recursos con los que ya cuenta la cooperativa.	Indicadores llamado "Calidad de activos", conformado por los indicadores de morosidad ampliada, participación activos improductivos y participación de cartera de crédito.	Será un 100% para lograr mejores resultados
2	<p>Capacitación al personal de crédito.</p> <p>Se debe priorizar al talento humano como el pilar fundamental ya que se convierte en un importante factor para el éxito de la organización. Por tal motivo se debe inducir al personal que conforma el área de crédito los cuales tienen poco conocimiento y experiencia en gestión de cobranzas lo que repercute crear una gestión efectiva en el control de los procesos de cobranza al igual que la colocación y recuperación de cartera, lo que ocasiona el índice de morosidad. Por ello propongo que se realice una correcta inducción al personal nuevo que ingrese y al establecido en el área, en donde se les capacite sobre la aplicación de instructivos de crédito, manejo y creación de estrategias sujetas a las necesidades de la cooperativa, análisis del socio y evaluación, al igual que interpretación de estados financieros, metodologías de recuperación de cartera y lo que sea necesario para una adecuada gestión de crédito.</p> <p>Por efecto se les capacitará constantemente a cerca de los cambios en los instructivos, y de más temas de interés donde existan falencias, como lo mencionado anteriormente.</p>	Departamento de Recursos Humanos	Se implementará de forma inmediata para actualizaciones de metodologías de crédito y recuperación de cartera a nuevo personal y al establecido de forma bimestral respectivamente	Jefe de crédito	Computador e Infocus.	No se necesita financiamiento debido a que lo realizaremos con los recursos con los que ya cuenta la cooperativa.	Indicador de "Eficiencia Institucional en Colocación" y "Calidad de Activos"	Será un 100% para lograr mejores resultados

3	<p>Fomentar y capacitar financieramente la “cultura de pago” al socio.</p>	<p>La importancia de realizar capacitaciones a los socios de la cooperativa está en fomentar el porqué de su creación, los beneficios, servicios y productos financieros y objetivos, etc.</p> <p>Para recalcar que el dinero que se da en calidad de préstamo, servirá para los mismos socios que desean emprender un proyecto en las diferentes ramas que la Cooperativa financia con sus créditos. Con esta capacitación los socios tomarán conciencia de lo importante que son los pagos puntuales y de las medidas que la institución puede llegar a tomar para recuperar el crédito.</p>	Talento humano	Se implementará de cada vez que se otorgue un crédito como parte de la formación del socio.	Talento humano	Computador, infocus, hojas, esferos y sillas.	Será financiado por la cooperativa como un servicio adicional gratuito que presta a los socios.	Se medirá mediante el indicador de morosidad.	Será un 100% para lograr mejores resultados.
4	<p>Aplicar el plan de acción propuesto para la recuperación de cartera</p>	<p>Las actividades que se desarrollen en el marco de esta estrategia deberán alinearse en con las políticas establecidas anteriormente y bajo este esquema las actividades a desarrollarse son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar un plan de recuperación de cartera. - Instruir continuamente al personal que labora en el Área. - Evaluar permanentemente las acciones ejecutadas por el Gerente, Comités de Crédito, y Comités de recuperación, con respecto al cumplimiento de las metas de recuperación de cartera. - Reestablecer el manual de procedimiento coactivo. - Valorar los resultados obtenidos por los Abogados. - Implantar mecanismos de estímulo para aquellos socios que cumplan con oportunidad en el pago de sus obligaciones. 	Comité de Crédito	Se aplicará en el periodo que se traslade la cartera por vencer a cartera vencida que supere el nivel de riesgo A-3. Estimando que se logre recuperar en el periodo dde un año .	Gerente, Jefe de Crédito	Computadora e infocus	No se necesita financiamiento debido a que se lo realizar con los recursos con los que ya cuenta la cooperativa.	Se medirá con el Indicador de “Eficiencia Institucional en Colocación” y también con los indicadores de “Calidad de Activos”	Será un 100% para lograr mejores resultados.
5	<p>Convenios con instituciones financieras para pagos vía ventanilla o transferencias</p>	<p>Con la finalidad que los pagos se los realice de forma puntual se deberá hacer convenios con otras instituciones financieras para poder acceder a una ventanilla compartida, cuenta o transferencia electrónica, transacción que permita agilizar el proceso de cobro mediante el envío de un comprobante de depósito vía fax o correo electrónico, para evitar el traslado del socio y valores de diferentes zonas del Ecuador</p>	Comité de Crédito	Se implementará de forma inmediata para la recuperación de carteray a la vez se hagan de forma mas eficiente los nuevos pagos	Gerente, Jefe de Crédito	Computadora	No se necesita financiamiento debido a que se lo realizar con los recursos con los que ya cuenta la cooperativa.	Se medirá con el Indicador de eficiencia institucional	Será un 100% para lograr mejores resultados.

4.5.5.2 Matriz de impacto para recuperar la cartera

CÓDIGO	TIPO DE CARTERA	TOTAL	ESTRATEGIA	% A RECUPERAR	MONTO RECUPERADO	GASTO EN LA RECUPERACIÓN	SALDO A RECUPERAR
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	52303,34					
145210	De 31 a 90 días	7243,8	Para recuperar la cartera de 31 a 90 días sera por medio de notificaciones telefónicas y tambien de correos electronicos las cuales realizara el jefe de crédito.	50%	3621,9	0,00	3621,90
145215	De 91 a 180 días	8183,21	Se analizará en que estado se encuentra estos créditos las medidas que se han tomado y posteriormente se procedera hacer las visitas al domicilio tanto al garante como a la persona que solicitó el crédito realizando un compromiso de pago	30%	2454,963	100,00	5628,25
145220	De 181 a 360 días	10420,17	Se estudiará cual es el problema raíz de la morosidad actual , que tipo de socio es , posteriormente se verán posibles soluciones que nos permitirán crear una cultura de pago en el socio solicitando como cuando y cuanto pagara el socio y recordarle al cliente que esta sobreendeudado , provocando se inicie un proceso judicial para su cobro en el cual el se hara responsable de todos los gastos .	10%	1042,017	200,00	9178,15
145225	De mas de 360 días	26456,16	En esta cartera que pasa los 360 días el jefe de crédito procedera a realizar una intensificación en la acción de cobro ya que deberá ser de manera mas inmediata haciendo uso de las garantias que dejo el socio y al igual se procederá a un proceso judicial en el cual el socio responderá con todos los gastos	10%	2645,616	100,00	23710,54
			TOTAL RECUPERADO		9764,50	400,00	42138,84

CÓDIGO	TIPO DE CARTERA	TOTAL	ESTRATEGIA	% A RECUPERAR	MONTO RECUPERADO	GASTO EN LA RECUPERACIÓN	SALDO A RECUPERAR
1449	Cartera de crédito comercial prioritaria vencida	52270,57					
144910	De 31 a 90 días	7562,25	Para recuperar la cartera de 31 a 90 días será por medio de notificaciones telefónicas y también de correos electrónicos las cuales realizara el jefe de crédito.	50%	3781,125	0,00	3781,13
144915	De 91 a 180 días	9657,49	Se analizara en qué estado se encuentra estos créditos las medidas que se han tomado y posteriormente se procederá hacer las visitas al domicilio tanto al garante como a la persona que solicito el crédito realizando un compromiso de pago	30%	2897,247	100,00	6660,24
144920	De 181 a 360 días	15710,97	Se estudiara cual es el problema raíz de la morosidad actual, que tipo de socio es , posteriormente se verán posibles soluciones que nos permitirán crear una cultura de pago en el socio solicitando como cuando y cuanto pagara el socio y recordarle al cliente que esta sobre endeudado , provocando se inicie un proceso judicial para su cobro en el cual el se hará responsable de todos los gastos .	10%	1571,097	200,00	13939,87
144925	De mas de 360 días	19339,86	En esta cartera que pasa los 360 días el jefe de crédito procederá a realizar una intensificación en la acción de cobro ya que deberá ser de manera más inmediata haciendo uso de las garantías que dejo el socio y al igual se procederá a un proceso judicial en el cual el socio responderá con todos los gastos	10%	1933,986	100,00	17305,87
			TOTAL RECUPERADO		10183,46	400,00	41687,12

4.6 BALANCE PROYECTADO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOL DE LOS ANDES
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS
Expresado en DOLARES USA (Valor cotización: 1,00)

Nº CTA	CUENTAS	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
	A C T I V O			
11	FONDOS DISPONIBLES	95037,12	79692,58	66669,41
1101	CAJA	95029,52	35744,84	44822,94
110105	Efectivo	95029,52	35684,84	44762,94
110110	CAJA CHICA		60	60
1103	Bancos y otras instituciones financieras	7,6	43677,74	21846,47
110305	Banco Central del Ecuador		162,78	81,39
110310	Bancos e instituciones financieras	7,6	43506,7	21760,95
110320	Instituciones del sector financieras		8,26	4,13
14	CARTERA DE CREDITOS	289390,31	279916,58	320278,3
1401	Cartera de creditos comercial prioritario	4186,06		
140105	De 1 a 30 días	685,75		
140110	De 31 a 90 días	954,74		
140115	De 91 a 180 días	1138,33		
140120	De 181 a 360 días	1263,76		
140125	De mas de 360 días	143,48		
1404	Cartera de microcredito por vencer	201040,17	196053,13	215053,13
140405	De 1 a 30 días	25764,76	26461,93	30261,93
140410	De 31 a 90 días	37746,21	38033,32	41833,32
140415	De 91 a 180 días	42063,98	46150,65	49950,65
140420	De 181 a 360 días	51772,05	51354,27	55154,27
140425	De mas de 360 días	43693,17	34052,96	37852,96
1414	Cartera de credito comercial ordinario	39779,72		
141405	De 1 a 30 días	8289,96		
141410	De 31 a 90 días	7345,16		
141415	De 91 a 180 días	7651,85		
141420	De 181 a 360 días	8186,63		
141425	De mas de 360 días	8306,12		
1449	Cartera de credito comercial prioritario vencido	52270,57		41687,12
144910	De 31 a 90 días	7562,25		3781,13
144915	De 91 a 180 días	9657,49		6660,24
144920	De 181 a 360 días	15710,97		13939,87
144925	De mas de 360 días	19339,86		17305,87
1428	Cartera de microcredito que no devenga intereses		39446,32	31804,4
142805	De 1 a 30 días		8245,38	8245,38

142810	De 31 a 90 días		7218,71	3609,36
142815	De 91 a 180 días		6171,69	4220,18
142820	De 181 a 360 días		8073,59	7066,23
142825	De mas de 360 días		9736,95	8663,26
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida		52303,34	42138,84
145210	De 31 a 90 días		7243,8	3621,9
145215	De 91 a 180 días		8183,21	5628,25
145220	De 181 a 360 días		10420,17	9178,15
145225	De mas de 360 días		26456,16	23710,54
1499	(Provisiones para creditos incobrable)	-7886,21	-7886,21	-11088,99
16	CUENTAS POR COBRAR	16264,33	19133,98	19133,98
1603	Intereses por cobrar de cartera de crédito	549,81	1519,95	1253,86
160310	Cartera de creditos de consumo prioritario	498,42		
160320	Cartera de microcredito	51,39	1519,95	130895
1690	Cuentas por cobrar varias	15714,52	17351,68	17351,68
169090	Otras	15714,52	17351,68	17351,68
18	ACTIVOS FIJOS	24981,73	15093,29	15093,29
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	29953,01	29953,01	29953,01
180505	Muebles, enseres y equipos de oficina	29953,01	29953,01	29953,01
1806	Equipos de computación	8597,05	9041,65	9041,65
180605	Equipos de computación	8597,05	9041,65	9041,65
1899	(Depreciación acumulada)	-13568,33	-23901,37	-23901,37
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina	-7685,86	-15254,88	-15254,88
189920	(Equipos de computación)	-5882,47	-8646,49	-8646,49
19	OTROS ACTIVOS	195906,99	188063,18	159744,6
1901	Inversiones en acciones y participación	14,29	14,29	14,29
190110	En otras instituciones financieras	14,29	14,29	14,29
1904	Gastos y pagos anticipados	25531,83	26517,03	26517,03
190410	Anticipos a terceros		26517,03	26517,03
1905	GASTOS DIFERIDOS	3176,31	3339,27	3339,27
190510	Gastos de instalación	360	360	360
190520	Programas de computación	5555,2	9733,3	9733,3
190525	Gastos de adecuación	3139,44	3139,44	3139,44
190599	(Amortizacion acumulada gastos diferidos		-9893,47	-9893,47
1906	Materiales, mercaderias e insumos		436,62	436,62
190615	Proveeduría		436,62	436,62
1990	Otros		157755,97	129437,39
199010	Otros impuestos		1427,28	1427,28
199015	Depositos en garantia y para importación		1000	1000
199090	Varias		155328,69	127010,11
	TOTAL ACTIVO	621580,48	581899,61	580919,58

	PASIVOS			
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	-480100,65	-531534,38	-531534,38
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	-84835,16	-80002,92	-80002,92
210135	DEPÓSITOS DE AHORRO	-84835,16	-80002,92	-80002,92
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	-395265,49	-417692,64	-417692,64
210305	DE 1 A 30 DÍAS	-99410	-145988	-145988
210310	DE 31 A 90 DÍAS	-86865,49	-95454,5	-95454,5
210315	DE 91 A 180 DÍAS	-117034	-82500,14	-18354,98
210320	DE 181 A 360 DÍAS	-70956	-93750	-10964,21
210340	INVERSIONES VENCIDAS	-21000		
2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS		-33838,82	-33838,82
210505	DEPOSITOS RESTRINGIDOS		-33838,82	-33838,82
25	CUENTAS POR PAGAR	-33519,99	-30898,22	-30898,22
2501	INTERESES POR PAGAR	-17954	-15716,31	-15716,31
250115	DEPÓSITOS A PLAZO	-17954	-15716,31	-15716,31
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	-544,28	-617,61	-617,61
250305	REMUNERACIONES		-135,93	-135,93
250315	APORTES AL IEISS	-544,28	-481,68	-481,68
2504	RETENCIONES	-2828,97	-2701,07	-2701,07
250405	RETENCIONES FISCALES	-2314,97	-2701,07	-1789,62
250490	OTRAS RETENCIONES	-514		
2506	PROVEEDORES	-12192,74	-10578,55	-10578,55
250605	SERVICIOS	-73693,28	-10578,55	-10578,55
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS		-1284,68	-1284,67
259090	Otras cuentas por pagar		-1284,68	-1284,67
2908	TRANSFERENCIAS INTERNAS	-76587,04		
290805	Transferencias internas	-76587,04		
2990	OTROS	2893,76		
299090	VARIOS	2893,76		
	TOTAL PASIVOS	-587313,92	-562432,6	-562432,6
	PATRIMONIO			
31	CAPITAL SOCIAL	-13350,25	-52254,02	-52254,02
3103	Aportes de socios	-13350,25	-52254,02	-52254,02
310305	Aportes de socios	-13350,25	-52254,02	-52254,02
33	RESERVAS	-151945,9	-158992,26	-158992,26
3301	LEGALES		-158992,26	-158992,26
330110	APORTES PARA CAPITALIZACIÓN		-158992,26	-158992,26
330310	Para futuras capitalizaciones	-151945,9		
36	RESULTADOS	131029,59	191779,27	192759,3
3601	Utilidades o excedentes acumuladas		-5849,6	-5849,6

360105	Utilidades o excedentes acumuladas		-5849,6	-5849,6
3602	(Pérdidas acumuladas)	83695,36	125179,99	125179,99
360205	(Pérdidas acumuladas)	83695,36	125179,99	125179,99
3604	(Pérdida del ejercicio)	47334,23	72448,88	73428,91
360405	(Pérdida del ejercicio)	47334,23	72448,88	73428,91
	TOTAL PATRIMONIO	-34266,56	-19467,01	47485,11
	EXEDENTE DEL PERIODO	0	0	0
	TOTAL PASIVO & PATRIMONIO	-621580,48	-581899,61	-580919,58

Tabla 24

Morosidad ampliada

MOROSIDAD AMPLIADA		2016		2017
$\frac{\text{Cartera improductiva bruta x segmento}}{\text{Cartera bruta}}$	$\frac{91,749.66}{287,802.79}$	32%	$\frac{83,825.96}{341772,48}$	25%
MOROSIDAD CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO VENCIDA		2016		2017
$\frac{\text{Cartera vencida + Cartera que no devenga intereses}}{\text{Cartera total}}$	$\frac{52,270.57}{279,916.58}$	19%	$\frac{41,687.12}{320,278.13}$	13%
MOROSIDAD CARTERA DE CRÉDITO PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA		2016		2017
$\frac{\text{Cartera vencida + Cartera que no devenga intereses}}{\text{Cartera total}}$	$\frac{52,303.34}{279,916.58}$	18%	$\frac{42,138.84}{320,278.13}$	13%

Fuente: COAC Sol de los Andes

Autor: Christian Novillo

Análisis: Para el año 2017 la morosidad ampliada disminuye a un 25% ya que el valor recuperado en las carteras vencidas es \$19,947.96, mientras que por segmentos la cartera de crédito comercial prioritario se reduce a un 13% logrando satisfactoriamente

la recuperación de la cartera al igual que la cartera de crédito para microempresa de esta forma el plan de acción cumple con las necesidades de la institución disminuyendo el riesgo crediticio.

CONCLUSIONES

1. El estudio realizado en la Cooperativa Sol de los Andes permitió la identificación de varios problemas en el proceso crediticio, por lo que es imprescindible la realización de un plan de acción para mitigar el riesgo de crédito que tiene la cooperativa.
2. El marco teórico utilizado en el trabajo de investigación está basado en conceptos de economistas, estrategias, riesgos y proceso de cobranza ya que es una base fundamental para poder esclarecer los puntos a partir de los cuales se realizará el análisis de los datos que proyecte la investigación.
3. A través del análisis de la situación financiera se pudo determinar el estado actual de la institución como un alto índice de morosidad en la cartera de crédito para la microempresa al igual que en el crédito comercial prioritarios, y a la vez dando a conocer un inapropiado proceso en los análisis de créditos concedidos que se requiere para tener un proceso con eficiencia y eficacia para dar seguimiento a los créditos con prioridad.
4. En el análisis integral de la cartera vencida a provocado que la institución no tenga una adecuada recaudación y sus créditos en mora sigan en ascenso desembocando en la iliquidez de la institución.
5. La falta de un plan de acción que contenga estrategias adecuadas para la recuperación de la cartera vencida al igual que políticas para el otorgamiento de créditos hace ineficiente el proceso de cobro, ya que en la actualidad hacen uso de procesos que se encuentran obsoletos afectando a la liquidez de la institución, por lo que es importante la creación de nuevas estrategias y políticas que se adecuen a las necesidades de la institución.

RECOMENDACIONES

1. Sugerimos a la institución aplicar el plan de acción propuesto en el cual contiene estrategias que mejoraran los procesos de colocación como de recuperación sean más eficientes para el bienestar de la institución ante los diferentes entes de control y el promedio del índice de morosidad se mantenga bajo los niveles permitidos.
2. Recalamos y sugerimos la importancia de la capacitación permanente y se mejore el nivel académico en los diferentes departamentos en especial a las personas que tienen relación directa con la colocación y recuperación del dinero de la cooperativa.
3. La aplicación constante de la propuesta planteada para fomentar la eficiencia en los procesos de concesión de créditos, procesos de cobranza y recuperación de cartera de forma que la institución tenga un desarrollo técnico y profesional.
4. Finalmente, se recomienda a los directivos y empleados que se dé la correcta aplicación del mismo, a su vez, evaluarlas permanentemente para que esté acorde a los requerimientos y necesidades del medio institucional.

BIBLIOGRAFIA

- Acosta, J. , Gualpa ,S. (2014). “*Diseño De Un Sistema De Control Para Disminuir La Cartera Vencida De Las Cooperativas De Ahorro Y Crédito Ubicadas En El Cantón Salcedo, Provincia De Cotopaxi, Controladas Por El Mies, Para El Ejercicio Económico 2012.*” (Tesis de grado , Universidad Tecnica de Cotopaxi), Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1967/1/T-UTC-1752.pdf> .
- Avila, J. (2005). *Medicion y control de riesgos financieros en empresas del sector real.* (Tesis de grado, Pontifica Universidad Javeriana de Bogota). Recueprado de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/9542>.
- Banecuator. *BanEcuador.* 2017. <https://www.banecuator.fin.ec/glosario-de-conceptos-basicos/> (último acceso: 24 de Enero de 2018).
- Bernal, C (2006). *Metodologia de la investigación para administración, economia humanidades y ciencias sociales.* Mexico. Editorial Pearson educacion
- Berrazueta, S., Escobar, B. (2012). “*Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de ahorro y crédito ‘Educadores de Cotopaxi’ cacec de la ciudad de latacunga durante el periodo 01 de enero al 31 de julio año 2010.*” (Tesis de grado , Universidad Tecnica de Cotopaxi), Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1140/1/T-UTC-0798.pdf>
- Castro, J. , Castro, M. (2014). *Credito y cobranza.* Mexico: Editorial Patria
- Cortez, L., Moreira, M., Taiano, M. (2013). *Plan de acción para la creación del departamento de cobranzas y recuperación de cartera en cedrax s.a. en la ciudad de guayaquil*”, (Tesis de grado, Universidad de Guayaquil), <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14769/1/TESIS%20ICF%20008%20%20Plan%20de%20acci%C3%B3n%20para%20la%20creaci%C3%B3n%20del%20departamento%20de%20cobranzas.pdf>
- Estupiñan, R (2006). *Control interno y fraudes.* Bogotá: Ecoe Ediciones
- Lambert,P. (1961). *La doctrina Cooperativa.* Buenos Aires: Ediciones Intercoop

Ministerio De Inclusion Economica Y Social. (1 Noviembre 2012). *Sección 3 De las Organizaciones del Sector Cooperativo*. Recuperado de..21..de.enero..2017..http://www.economiasolidaria.org/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf

Mintzberg, H. (2007). *Planeación estratégica*, España: Ediciones Díaz de Santos

Rodriguez, C. (2009). *Diccionario de Economía*. Argentina: Editorial Planeta

Sabino , C . (1992) . *El proceso de la investigación* . Bogotá: Editorial Panapo

ANEXO

Anexo 1

ENTREVISTA

Entrevista dirigida al gerente y demás personal administrativo de la cooperativa Sol de los Andes Ltda.

Objetivo. -conocer los problemas que causa la morosidad en la cooperativa Sol de Los Andes

1. ¿Cree usted que el número de personas que conforman el área es suficiente para realizar la gestión de cobranza?

No en la actualidad no tenemos una persona que sea encargada de la gestión de cobranzas por lo que es realmente difícil realizar esta gestión de cobro a nuestros socios.

2. ¿De qué manera la cooperativa mantiene actualizada la base de datos personales de sus clientes (direcciones, domicilios, teléfonos entre otros)

Nuestra institución no hace un seguimiento a nuestros socios por lo cual no podemos verificar si ellos tienen nuevos datos que proporcionarnos.

3. ¿De qué manera notifican al cliente el inicio de la etapa de pago de su crédito?

Nuestra cooperativa el único comunicado que realiza es en el momento de entregar la tabla de amortización.

4. ¿Cómo controla que dicha notificación ha sido efectiva?

A través de la presentación personal del beneficiario en la oficina.

5. ¿Cuáles son las gestiones que se realizan para evitar que los clientes acumulen montos elevados?

Mediante una llamada telefónica en la cual se le informa al socio de sus saldos deudores y también se le informa cuando el socio hace su pago.

6. ¿Qué tipo de gestiones se realizan cuando un cliente se atrasa en el pago de su crédito?

Se efectúa una llamada telefónica comunicándole sobre su pago atrasado

7. ¿Cuál cree Ud. que son las razones para que se presenten atrasos en el pago de los créditos a los socios?

Poca capacidad de pago

Sobreendeudamiento

Calamidades domesticas

8. ¿Qué gestiones ha realizado la institución para disminuir los efectos de esas situaciones?

Prolongación en el plazo del pago.

9. ¿Qué mecanismos tienen los clientes para conocer los estados de sus préstamos y los pagos efectuados?

Por medio de consultas personales y llamadas telefónicas.

Anexo 2:



Fecha de Generación de Documento: 11/diciembre/2017

Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

COMPROBANTES DE DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

SECTOR: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
RUC: 0691732584001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SOL DE LOS ANDES LTDA CHIMBORAZO
PROVINCIA: CHIMBORAZO
CANTÓN: RIOBAMBA
TELÉFONO: 032951875
SEGMENTO / NIVEL: SEGMENTO 5
ESTADO: ACTIVA

DIRECTIVOS

REPRESENTANTE LEGAL (GERENTE): MAZA CAMAS EDWIN
OSWALDO
PRESIDENTE: VALENTE VALLA LUIS
ENRIQUE
SECRETARIO: VALLA CEPEDA MARIA
BEATRIZ
PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA: YUQUILEMA BALLA JOSE
MANUEL

La información constante en el presente documento, corresponde a la recibida de la organización, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad en la misma. En caso de querer validar ésta información deberá ingresar en la página web: www.seps.gob.ec

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA



Anexo 3:



Fecha de Generación de Documento: 11/diciembre/2017

Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

COMPROBANTES DE DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

SECTOR: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
RUC: 0691732584001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SOL DE LOS ANDES LTDA CHIMBORAZO
PROVINCIA: CHIMBORAZO
CANTÓN: RIOBAMBA
TELÉFONO: 032951875
SEGMENTO / NIVEL: SEGMENTO 5
ESTADO: ACTIVA

DIRECTIVOS

REPRESENTANTE LEGAL (GERENTE): MAZA CAMAS EDWIN OSWALDO
PRESIDENTE: VALENTE VALLA LUIS ENRIQUE
SECRETARIO: VALLA CEPEDA MARIA BEATRIZ
PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA: YUQUILEMA BALLA JOSE MANUEL

La información constante en el presente documento, corresponde a la recibida de la organización, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad en la misma. En caso de querer validar ésta información deberá ingresar en la página web: www.seps.gob.ec

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA



Anexo 4:

RESOLUCION 130-2015F

**NORMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE COOPERATIVAS
DE AHORRO Y CRÉDITO**

ARTÍCULO 1.- Las cooperativas de ahorro y crédito, previa aprobación de sus respectivos Consejos de Administración, podrán requerir de sus socios hasta un 3% del monto del crédito desembolsado a su favor que se destinará a fortalecer el Fondo Irrepartible de Reserva Legal.

Las cooperativas de ahorro y crédito que mantuvieren una relación del patrimonio técnico constituido y la suma ponderada por riesgo de sus activos y contingentes menor o igual al nueve por ciento (9%), destinarán de forma obligatoria el 3% del monto del crédito desembolsado en favor de sus socios para fortalecer el Fondo Irrepartible de Reserva Legal.

El porcentaje destinado a fortalecer el Fondo Irrepartible de Reserva Legal no se considerará para el cálculo y reporte de las tasas de interés activas efectivas establecidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Para los créditos con plazo menor a un año el cálculo del porcentaje que se destine al Fondo Irrepartible de Reserva Legal será en forma anualizada. Si el plazo es superior a un año el cálculo se efectuará por una sola vez y se calculará

Anexo 5

ART 15 RESOLUCION 129-2015F

ARTÍCULO 15.- Cupos de crédito y garantías para la administración de cooperativas de ahorro y crédito del resto de segmentos: Las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 2, 3, 4 y 5 establecerán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 2, 3, 4 y 5 no podrán exceder los porcentajes que se detallan a continuación, calculados en función del patrimonio de la entidad:

SEGMENTO	LÍMITE INDIVIDUAL
2	1%
3	1%
4	10%
5	20%

SEGMENTO	LÍMITE INDIVIDUAL SOBRE EL PATRIMONIO
2	1%
3	1%
4	10%
5	20%

Anexo 6

RESOLUCIÓN 127-2015F

Resolución No. 127-2015-F

LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA

CONSIDERANDO:

Que en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre de 2014, se publicó el Código Orgánico Monetario y Financiero que tiene por objeto regular los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador;

Que el artículo 13 del referido Código crea la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, parte de la Función Ejecutiva, responsable de la formulación de las políticas públicas y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores;

Que el artículo 14, numeral 11, letra c del citado Código determina como una de las funciones de la Junta de Política Monetaria y Financiera: "Establecer, en el marco de sus competencias, cualquier medida que coadyuve a: (...) c) Proteger la integridad y estabilidad del sistema financiero nacional y la sostenibilidad del régimen monetario y de los regímenes de valores y seguros".

Que el artículo 168 del mencionado Código establece que las entidades del sector financiero popular y solidario tendrán un Fondo Irrepartible de Reserva Legal, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria;

Que el artículo 50 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria dispone que el Fondo Irrepartible de Reserva Legal lo constituyen las cooperativas para solventar contingencias patrimoniales, se integrará e incrementará anualmente con al menos el cincuenta por ciento (50%) de las utilidades y al menos el cincuenta por ciento (50%) de los excedentes anuales obtenidos por la organización;

Que el artículo 14, numeral 35 del Código Orgánico Monetario y Financiero determina, como una de las funciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, establecer la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario;

Que el artículo 444 del Código Orgánico Monetario y Financiero, determina que las entidades financieras populares y solidarias están sometidas a la regulación de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, quienes en las políticas que emitan tendrán presente la naturaleza y características propias del sector financiero solidario;