



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

EVALUACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
LTDA. OFICINA MÉNDEZ, PERIODO 2017-2019.

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN FINANZAS

AUTORA: JENIFER KARINA SACA ABAD

DIRECTOR: ING. LUIS ALBERTO ESPARZA CÓRDOVA

Riobamba-Ecuador

2021

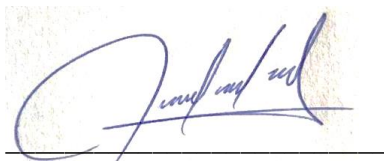
©2021, Jenifer Karina Saca Abad

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

Yo, Jenifer Karina Saca Abad, 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. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 19 de marzo de 2021






Jenifer Karina Saca Abad

C.I. 140086158-7

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

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El trabajo de titulación; tipo: Proyecto de Investigación, **EVALUACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. OFICINA MÉNDEZ, PERIODO 2017-2019.**, realizado por la señorita: **JENIFER KARINA SACA ABAD**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Econ. Adriana Margarita Morales Noriega PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	ADRIANA MARGARITA MORALES NORIEGA  <small>Firmado digitalmente por ADRIANA MARGARITA MORALES NORIEGA Nombre de reconocimiento (DN): c=EC, o=SECURITY DATA S.A. 1, ou=ENTIDAD DE CERTIFICACION DE INFORMACION, serialNumber=300420224110, cn=ADRIANA MARGARITA MORALES NORIEGA</small>	2021-03-19
Ing. Luis Alberto Esparza Córdova DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN	LUIS ALBERTO ESPARZA CORDOVA  <small>Firmado digitalmente por LUIS ALBERTO ESPARZA CORDOVA Fecha: 2021.03.25 14:33:31 -05'00'</small>	2021-03-19
Ing. William Patricio Cevallos Silva MIEMBRO DEL TRIBUNAL	WILLIAM PATRICIO CEVALLOS SILVA  <small>Firmado digitalmente por WILLIAM PATRICIO CEVALLOS SILVA Fecha: 2021.03.25 14:43:53 -05'00'</small>	2021-03-19

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme cumplir una meta más en mi vida, a mis padres y hermanas por el amor y apoyo incondicional que me han dado, a mis abuelitos por creer en mí y siempre darme palabras de cariño, y a toda mi familia. A mis amigas con quienes he recorrido todo este proceso, y hemos estado juntas en buenos y malos momentos dándonos apoyo mutuo lo que nos ha permitido cumplir con nuestra meta.

Quiero también expresar mi gratitud con todos los docentes que han sido parte de este proceso de formación como profesional por los conocimientos impartidos, por los consejos dados y sobre todo por la confianza brindada, gracias por haber compartido grandes momentos que siempre quedaran guardados en mi memoria, así mismo quiero expresar mis sentimientos de estima a la Cooperativa Jardín Azuayo, en la persona del Gerente General y la Coordinadora de la oficina Méndez, por abrirme las puertas de esta institución y apoyarme este proceso.

Jenifer Saca

DEDICATORIA

A mi familia, especialmente a mis padres Rolando y Gladys, quienes son el pilar fundamental de mi vida y quienes me han apoyado en todo mi proceso de formación como profesional, pero más aún por haber hecho de mi un ser humano lleno de valores, inculcándome siempre el respeto y la solidaridad así los demás, la perseverancia para no darme por vencida y cumplir todo lo que me proponga en esta vida.

Así mismo a mis hermanas, Maribel quien me ha acompañado en este trayecto dándome siempre su apoyo incondicional y dándome un consejo en el momento preciso, y Kylie quien es la alegría de mi vida, la que me inspira a ser mejor cada día.

Jenifer Saca

TABLA DE CONTENIDO

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

CAPITULO I

1. MARCO TEORICO	5
1.1 Antecedentes de Investigación	5
1.2 Fundamentos de Marco Teórico	7
1.2.1 Sistema Financiero Nacional	7
1.2.2 Intermediación Financiera	7
1.2.3 Productos y Servicios Financieros	7
1.2.3.1 Productos	7
1.2.3.2 Servicios	8
1.2.4 Tipos de créditos en Ecuador	8
1.2.5 Riesgo Financiero	9
1.2.6 Clasificación de los riesgos financieros	9
1.2.6.1 Riesgo de Mercado:	10
1.2.6.2 Riesgo de Crédito:	10
1.2.6.3 Riesgo de Liquidez:	10
1.2.6.4 Riesgo Operacional:	10
1.2.6.5 Riesgo de Negocio	10
1.2.7 Factores que determinan el riesgo en instituciones financieras:	11
1.2.7.1 Factores internos:	11
1.2.7.2 Factores externos:	11
1.2.8 La necesidad de Gestión de Riesgos	11
1.2.9 Análisis de riesgos de crédito:	12
1.2.9.1 Matriz de Riesgos	13
1.2.9.2 Utilidad de las Matrices de Riesgos	13

1.2.9.3	<i>Estructura de las Matrices de Riesgos</i>	13
1.2.9.4	<i>Elementos de la Matriz de Riesgos</i>	14
1.2.10	Metodología para medir el riesgo de crédito	15
1.2.10.1	<i>Credit Scoring:</i>	15
1.2.10.2	<i>Modelo Credit Monitor de KMK para el cálculo de la frecuencia de incumplimiento esperada (EDF)</i>	16
1.2.10.3.	<i>Modelo Zeta</i>	17
1.2.10.3	<i>Modelo Económico Financiero</i>	17
1.2.10.4	<i>Matrices de probabilidades de transición</i>	18
1.2.11	Indicadores del Riesgo de Crédito	20
1.2.12	Gestión de Riesgo de Crédito:	20
1.3	Marco Conceptual	21
1.3.1	<i>Análisis financiero</i>	21
1.3.2	<i>Calificación de crédito</i>	21
1.3.3	<i>Cooperativa</i>	21
1.3.4	<i>Crédito</i>	21
1.3.5	<i>Costo</i>	21
1.3.6	<i>Estados financieros</i>	22
1.3.7	<i>Estrategia financiera</i>	22
1.3.8	<i>Evaluación</i>	22
1.3.9	<i>Indicadores financieros</i>	22
1.3.10	<i>Inflación</i>	22
1.3.11	<i>Interés</i>	22
1.3.12	<i>Incumplimiento</i>	23
1.3.13	<i>Liquidez</i>	23
1.3.14	<i>Mitigación de riesgos financieros</i>	23
1.3.15	<i>Morosidad</i>	23
1.3.16	<i>Préstamo</i>	23
1.3.17	<i>Ratios financieros</i>	23
1.3.18	<i>Riesgo</i>	24
1.3.19	<i>Sujeto de crédito</i>	24
1.3.20	<i>Vencimiento</i>	24

CAPITULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	25
2.1	Enfoque de investigación	25

2.2	Nivel de Investigación:	25
2.3	Diseño de Investigación:	25
2.4	Tipo de Estudio:	26
2.5	Población y muestra	26
2.5.1	<i>Población</i>	26
2.5.1.1	<i>Colaboradores</i>	26
2.5.1.2	<i>Socios</i>	27
2.5.1.3	<i>Muestra</i>	27
2.6	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación:	28
2.6.1	<i>Métodos</i>	28
2.6.2	<i>Técnicas</i>	28
2.6.3	<i>Instrumentos</i>	28

CAPITULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	29
3.1	Resultados y discusión de resultados	29
3.1.1	<i>Análisis de resultados</i>	29
3.1.1.1	<i>Análisis y resultados de la entrevista realizada a la coordinadora de la Cooperativa Jardín Azuayo, oficina Méndez</i>	29
3.1.1.2	<i>Análisis y resultados de la encuesta realizada al personal de crédito y comisión de veeduría de crédito de la Cooperativa Jardín Azuayo, oficina Méndez</i>	33
3.1.1.3	<i>Análisis y resultados de la encuesta aplicada a los socios que mantienen créditos en la Cooperativa Jardín Azuayo, oficina Méndez</i>	43
3.1.2	<i>Discusión de resultados</i>	55
3.2	Propuesta	56
3.2.1	<i>Objetivo</i>	56
3.2.2	<i>Conceptualización de Riesgo de Crédito</i>	56
3.2.3	<i>Análisis económico- financiero</i>	57
3.2.3.1	<i>Análisis Vertical</i>	58
3.2.3.2	<i>Análisis Horizontal</i>	62
3.2.3.3	<i>Resumen del Análisis Financiero</i>	67
3.2.3.4	<i>Indicadores de riesgo de crédito</i>	68
3.2.4	<i>Aplicación del Modelo CreditMetric o Matrices de Transición</i>	68
3.2.5	<i>Análisis del Riesgo de Crédito a través de la Matriz de Riesgos</i>	71
3.2.5.1	<i>Establecer el contexto</i>	71
3.2.5.2	<i>Evaluación de Riesgos</i>	71

3.2.5.3	<i>Tratar los Riesgos</i>	73
3.2.5.4	<i>Medición del Riesgo Residual</i>	74
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	78
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-3:	Componentes de la Fórmula de Credit Scoring	15
Tabla 2-1:	Razones Financieras para el modelo Zeta.....	17
Tabla 3-1:	Matriz de probabilidades de transición.....	18
Tabla 4-1:	Indicadores de Crédito.....	20
Tabla 1-2:	Colaboradores Jardín Azuayo- Oficina Méndez.....	27
Tabla 1-3:	Conocen los tipos de créditos	33
Tabla 2-3:	Conoce las políticas de crédito	34
Tabla 3-3:	Cumplen las políticas	35
Tabla 4-3:	Identificación de los riesgos	36
Tabla 5-3:	Conocen los riesgos de incumplimiento	37
Tabla 6-3:	Alternativas de refinanciamiento.....	38
Tabla 7-3:	Destino del crédito	39
Tabla 8-3:	Seguimiento y control	40
Tabla 9-3:	Plan de mitigación de riesgos	41
Tabla 10-3:	Aspectos a mejorar	42
Tabla 11-3:	Conocen los tipos de Crédito- Socios.....	43
Tabla 12-3:	Proceso de asignación de un crédito	44
Tabla 13-3:	Análisis del socio basado en riesgos.....	45
Tabla 14-3:	Aspectos a mejorar- Socios	46
Tabla 15-3:	Asesoramiento financiero.....	47
Tabla 16-3:	Conocimiento de los riesgos de la cooperativa.....	48
Tabla 17-3:	Motivo de incumplimiento de pago.....	49
Tabla 18-3:	Seguimientos a incumplimientos de pago.....	50
Tabla 19-3:	Alternativas de refinanciación de crédito en mora.....	51
Tabla 20-3:	Destino del crédito- Socio	52
Tabla 21-3:	Verificación del destino del crédito	53
Tabla 22-3:	Capacitación a los socios.....	54
Tabla 23-3:	Estructura Económica- Financiera, Periodo 2017-2019	57
Tabla 24-3:	Análisis Vertical – Fondos Disponibles.....	58
Tabla 25-3:	Análisis Vertical – Cartera de Crédito	58
Tabla 26-3:	Análisis Vertical – Obligaciones con el público.....	59
Tabla 27-3:	Análisis Vertical- Patrimonio	60
Tabla 28-3:	Análisis Vertical, Estado de Resultados	60
Tabla 29-3:	Análisis Horizontal - Cartera de Crédito	62

Tabla 30-3:	Composición de la Cartera de Crédito Vencida.....	63
Tabla 31-3:	Análisis Horizontal - Obligaciones con el público	64
Tabla 32-3:	Análisis Horizontal, Estado de Resultados	65
Tabla 33-3:	Resultados de los Indicadores.....	68
Tabla 34-3:	Calificación Crediticia de los socios.....	69
Tabla 35-3:	Matriz de Transición - Cartera de Microcrédito	69
Tabla 36-3:	Matriz de Transición - Cartera de Consumo	70
Tabla 37-3:	Identificación de Riesgos	72
Tabla 38-3:	Parámetros de analizar los Riesgos.....	72
Tabla 39-3:	Análisis de Riesgos	73
Tabla 40-3:	Evaluación del Riesgo	73
Tabla 41-3:	Mapa de Calor	73
Tabla 42-3:	Tratamiento de los Riesgos	74
Tabla 43-3:	Parámetros para Evaluar el Control	75
Tabla 44-3:	Evaluación Riesgo Residual	75
Tabla 45-3:	Eficiencia del Control.....	75
Tabla 46-3:	Matriz de Seguimiento del Plan de Mitigación de Riesgo de Crédito.....	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1: Créditos en Ecuador	9
Figura 2-1: Componentes de la Gestión del Riesgo	12
Figura 3-1: Proceso de Gestión de Riesgo	13
Figura 4-1: Estructura de la Matriz de Riesgo.....	14
Figura 5-1: Elementos de la Matriz de Riesgo	14
Figura 6-1: Cálculo de la pérdida esperada	19

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Conocen los tipos de créditos.....	33
Gráfico 2-3:	Conoce las políticas de crédito.....	34
Gráfico 3-3:	Cumplen las políticas.....	35
Gráfico 4-3:	Identificación de los riesgos.....	36
Gráfico 5-3:	Conocen los riesgos de incumplimiento.....	37
Gráfico 6-3:	Alternativas de refinanciamiento	38
Gráfico 7-3:	Destino del crédito	39
Gráfico 8-3:	Seguimiento y control	40
Gráfico 9-3:	Plan de mitigación de riesgos.....	41
Gráfico 10-3:	Aspectos a mejorar	42
Gráfico 11-3:	Conocen los tipos de Crédito- Socios	43
Gráfico 12-3:	Proceso de asignación de un crédito	44
Gráfico 13-3:	Análisis del socio basado en riesgos	45
Gráfico 14-3:	Aspectos a mejorar - Socios.....	46
Gráfico 15-3:	Asesoramiento financiero	47
Gráfico 16-3:	Conocimiento de los riesgos de la cooperativa	48
Gráfico 17-3:	Motivo de incumplimiento de pago	49
Gráfico 18-3:	Seguimientos a incumplimientos de pago	50
Gráfico 19-3:	Alternativas de refinanciación de crédito en mora	51
Gráfico 20-3:	Destino del crédito- Socio.....	52
Gráfico 21-3:	Verificación del destino del crédito	53
Gráfico 22-3:	Capacitación a los socios	54
Gráfico 23-3:	Cartera de Crédito.....	62
Gráfico 24-3:	Composición de la Cartera de Crédito Vencida	63
Gráfico 25-3:	Obligaciones con el público.....	64

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: SEGMENTACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN ECUADOR

ANEXO B: BALANCE GENERAL- PERIODO 2017-2019

ANEXO C: ESTADO DE RESULTADOS 2017- 2019

ANEXO D: PRESUPUESTO PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE MITIGACIÓN

RESUMEN

El presente trabajo sobre la Evaluación del Riesgo de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda. Oficina Méndez, Periodo 2017-2019., evalúa los diferentes aspectos que influyen dentro del riesgo de crédito, tanto aquellos que son propios del proceso de otorgamiento del crédito como su posterior seguimiento. Se utilizaron diferentes herramientas como: encuestas, aplicadas a socios y colaboradores y entrevista a la coordinadora de oficina, mismas que nos proporcionaron información cualitativa, en conjunto a esto se evaluó el riesgo de crédito a través de un análisis económico financiero donde se realizó el estudio de los estados financieros, teniendo como resultado de esto datos cuantitativos, que nos sitúan en la realidad de esta institución, dando como resultado que existen algunas falencias dentro de los procesos mencionados, tenemos como resultado más evidente que la recuperación de activos financieros para el año 2019 tuvo un decrecimiento del 71%, siendo la cartera de crédito de consumo la que mayor deterioro presenta, del mismo modo se realizaron Matrices de Transición, lo que nos permite dilucidar si los procedimientos aplicados por la cooperativa están cumpliendo con el fin para el cual fueron diseñados, además la matriz de riesgo, permite condensar la información sobre los riesgos detectados, tenemos que el asesoramiento al socio y no se realiza un seguimiento del destino del crédito, falta de capacitación a socios en temas de inversión y temas financieros, estos hacen que la cooperativa sea vulnerable en diferentes aspectos, que puede acarrear en un futuro problemas de liquidez, lo cual no le permite a la entidad tener el crecimiento deseado. Como consecuencia se planteó un plan de mitigación de riesgo de crédito, que incluyen acciones con sustento técnico y científico, que buscan de manera precisa contribuir a mejorar el proceso crediticio dentro de la cooperativa.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <EVALUACIÓN DE RIESGOS>, <RIESGO DE CRÉDITO>, <MATRICES DE TRANSICIÓN> <ESTADOS FINANCIEROS>, <INDICADORES FINANCIEROS> <CARTERA DE CRÉDITO> <PLAN DE MITIGACIÓN>.

LUIS
ALBERTO
CAMINOS
VARGAS

Firmado digitalmente por LUIS
ALBERTO CAMINOS VARGAS
Nombre de reconocimiento
(DN): c=EC, l=RIOBAMBA,
serialNumber=0602766974,
cn=LUIS ALBERTO CAMINOS
VARGAS
Fecha: 2021.04.05 08:50:46
-05'00'



0920-DBRAI-UTP-2021

ABSTRACT

This paper on the Credit Risk Assessment of Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda. Méndez Office, period 2017-2019, evaluates the different aspects that influence the credit risk, both those proper of the credit granting process and its subsequent follow-up. Different tools were used, such as surveys applied to partners and collaborators and an interview with the office coordinator, which provided qualitative information. In conjunction with this, the credit risk was evaluated through an economic and financial analysis where the financial statements were studied, resulting in quantitative data, which situates us in the reality of this institution, showing that there are some shortcomings in the processes mentioned above. The most evident result is that the recovery of financial assets for the year 2019 had a decrease of 71%, with the consumer loan portfolio showing the greatest deterioration. In the same way, transition matrices were made, which allow elucidating whether the procedures applied by the cooperative are fulfilling the purpose for which they were designed. Besides, the risk matrix allows for the condensation of information on the risks detected, there is no follow-up on the destination of the loan, and there is a lack of training for members on investment and financial issues, these make the cooperative vulnerable in different aspects, which may lead to liquidity problems in the future, which does not allow the entity to have the desired growth. As a result, a credit risk mitigation plan was proposed, including actions with technical and scientific support, which seek to contribute to improving the credit process within the cooperative.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <RISK ASSESSMENT>, <CREDIT RISK>, <TRANSITION MATRICES> <FINANCIAL STATEMENTS>, <FINANCIAL INDICATORS> <CREDIT PORTFOLIO> <MITIGATION PLAN>.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigación tiene como fin realizar una evaluación del riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, para de esta manera determinar las principales debilidades que se presenten en el proceso de otorgamiento de un crédito así como su posterior recuperación, lo cual permitirá en base a las problemáticas existentes plantear soluciones óptimas a través de un plan de mitigación de riesgos, que aporten en el mejoramiento de la rentabilidad de esta institución financiera.

El trabajo investigativo está estructurado por capítulos, los cuales se presentan de la siguiente manera:

Capítulo I: “Marco Teórico Referencial”, en este apartado se condensan contenidos esenciales de estudios previos, enfocados en la evaluación del riesgo de crédito y demás componentes que intervienen en este proceso y que sirven de base para el trabajo de investigación

Capítulo II: “Marco Metodológico”, se definen los componentes necesarios para el desarrollo del trabajo de investigación, detallando el enfoque y nivel de investigativo a utilizarse, el diseño considerado el mejor y que será aplicado, así como los métodos, técnicas e instrumentos necesarios para la obtención de datos que sirvan de análisis, y para la presentación de resultados.

Capítulo III: “Marco de Resultados y Discusión de los Resultados”, se presenta la propuesta formulada a partir de los resultados obtenidos, mediante el análisis de los estados financieros y la aplicación de las matrices de transición, método sugerido por JP Morgan una empresa estadounidense, dichos riesgos encontrados están condesados en la matriz de riesgos que permite definir claramente las principales problemáticas y las soluciones más óptimas para cada caso, con el fin de mitigar el riesgo de crédito de la cooperativa, así mismo se indica la respectiva matriz de seguimiento de las acciones sugeridas.

Finalmente, precisan conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de investigación, que sirvan de aporte y beneficien Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Planteamiento del Problema

En la economía ecuatoriana las cooperativas cada vez van tomando más fuerza, es así que el número de usuarios de cooperativas se ha incrementado de forma notable según cifras de la SEPS señalan que desde 2012 hasta febrero de 2019 los socios pasaron de 4,9 a 7,4 millones. (Zambrano, 2019).

Dentro de este contexto en Ecuador destaca la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, la cual cuenta con gran nivel de aceptación en el mercado, debido a sus bajas tasas de interés en créditos frente a la competencia, lo cual ha hecho que sus activos en cartera vayan incrementando, lo que es favorable, pese a ello en los últimos años los créditos no responden de la forma esperada, debido a un deficiente análisis previo al otorgamiento de un crédito, y por la falta de control y seguimiento posterior, este incorrecto proceso tanto en la ejecución estrategias y políticas, ha afectado de forma negativa a la cooperativa.

Dentro de los diferentes tipos de créditos que ofrece la cooperativa el que mayor aceptación es el crédito de consumo prioritario, pero mientras aumenta la cartera de créditos, la morosidad ha ido creciendo de la mano, debido al incumplimiento por parte de los socios con las obligaciones contraídas, esta falencia puede ser mitigada con la aplicación de un proceso de cobranza eficiente, que permita a la cooperativa tener la solidez necesaria para competir en el mercado.

Mediante un dialogo mantenido con la coordinadora de la Cooperativa Jardín Azuayo oficina Méndez, nos manifiesta que en la actualidad previo el otorgamiento de un crédito se realiza un análisis de acuerdo a lo establecido en la normativa de la cooperativa, sin embargo las actividades de gestión de cobranza, post el otorgamiento del crédito son realizadas de forma esporádica, ya que al día de hoy se realiza gestión cuando un crédito es considerado de riesgo dejando de un lado los demás créditos que al final contribuyen a que la cartera vencida aumente, teniendo al momento alrededor de 400.000,00 dólares, y una morosidad que ha pasado de 2,48% en 2018 a 3,11% en 2019; lo cual que representa una situación preocupante, ya que el no tener una adecuada gestión de cobranza en esta oficina refleja un problema latente, que puede ser aprovechado por la competencia, estas debilidades pueden tener complicaciones posteriores y lo que se quiere es que la cooperativa sea cada vez más sólida y crezca en el mercado.

Formulación del problema

¿Cómo la evaluación del Riesgo de Crédito beneficia a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda. Oficina Méndez?

Sistematización del problema

- ¿Qué se obtendrá mediante la revisión de referentes teóricos en evaluación de riesgo de crédito?
- ¿Cuál es la situación real de la cooperativa, establecida mediante un diagnóstico financiero a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” oficina Méndez?
- ¿Cómo contribuirá un plan de mitigación de riesgo de crédito, en la rentabilidad de la cooperativa?

Objetivo General

Evaluar el Riesgo de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda. Oficina Méndez, periodo 2017-2019; para establecer acciones que contribuyan a la mejora de la misma.

Objetivos Específicos

- Determinar los referentes teóricos sobre lo que implica el riesgo de crédito y su gestión.
- Evaluar la situación real de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” oficina Méndez, a través de un diagnóstico financiero con la información proporcionada.
- Proponer un plan de mitigación de riesgo de crédito, que contribuyan a disminuir la cartera vencida de la cooperativa, para que no afecte la rentabilidad de la misma.

Justificación Teórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” Ltda., actualmente consolidada como una de las más importantes del país, perteneciente al segmento 1, y regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, presenta problemas relacionados con el otorgamiento de créditos y recuperación de los mismos, por lo que el presente trabajo de investigación se lo realiza con el propósito de aportar a la cooperativa, soluciones pertinentes a sus problemas que serán determinados mediante una evaluación de riesgo de crédito; esta investigación busca contrastar diferentes conceptos a través de una revisión teórica que implique el análisis de la realidad de lo concerniente a riesgo de crédito y como esto afecta al normal desenvolvimiento.

Justificación Metodológica

Para lograr los objetivos del trabajo de titulación, se consideró necesario la utilización de instrumentos tanto cualitativos como cuantitativos (entrevistas, encuestas, indicadores) que serán de valiosa contribución en el proceso de evaluación, análisis y posterior planteamiento de acciones correctivas en torno al problema determinado. Tomando también en cuenta los métodos

inductivo y deductivo que facilitaran la observación de cómo se asocian ciertas variables que a simple vista parecen ajenas entre sí.

Es así también que el enfoque de investigación presentado se orientó a la integración de la modalidad tanto cuantitativa como cualitativa, ya que permitirá establecer el riesgo de crédito al cual está expuesta la cooperativa de acuerdo a los resultados obtenidos.

Justificación Práctica

De acuerdo con los objetivos de la investigación, como resultado se pretende establecer un plan de mitigación de riesgo de crédito, que permita hacer frente a los problemas mencionados anteriormente, con lo cual se mejorará sustancialmente las actividades de intermediación financiera que realiza.

A través de la evaluación del riesgo de crédito se podrá determinar las principales debilidades que presenta la cooperativa en cuanto al proceso de otorgamiento de un crédito y su posterior control y seguimiento, para de esta manera implementar medidas correctivas que ayuden a mejorar la rentabilidad de la cooperativa.

CAPITULO I

1. MARCO TEORICO

1.1 Antecedentes de Investigación

El presente trabajo de investigación está fundamentado en análisis e investigaciones similares elaboradas anteriormente por autores citados a continuación:

Tema: “Análisis y evaluación del riesgo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” de la ciudad se Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2014” (Herrera , 2016, pág. 1).

Autor: Andrea Belén Herrera Noboa

Universidad: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

La investigación realizada tuvo como resultados que cuando los procesos de otorgamiento de crédito y gestión de cobranza son realizados de forma errónea pueden traer consigo problemas de recuperación de cartera, que en muchos casos estos de originan en un inadecuado control interno, teniendo como consecuencia altos niveles de morosidad, que llevan al riesgo de crédito. (Herrera , 2016, pág. 142)

Tema: “Modelo de gestión de riesgo crediticio para el segmento Microcrédito de acumulación simple, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushak Runa en la ciudad de Riobamba en el período 2016” (Miranda, 2016, pág. 1).

Autor: Andrea Margarita Miranda Álvarez

Universidad: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Para este caso de estudio se puedo determinar que uno de los factores claves que influyen en los altos niveles de morosidad, son las políticas de crédito propias de la institución, y una escasa gestión de cobranza, así mismo el control comités pertinentes no son los más adecuados,

pudiéndose evidenciar a una falta de seguimiento a los socios con problemas de incumplimiento. (Miranda, 2016, pág. 99)

Tema: “Estrategias financieras para mitigar el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., agencia Ambato, período 2016” (Urgiles, 2019, pág. 1).

Autor: Luis Humberto Urgiles Quinancela

Universidad: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

“El análisis de los diferentes índices financieros y el control y seguimiento de su evolución a través del tiempo permiten establecer estrategias financieras optimas con la finalidad de contribuir con las organización y su evolución” (Urgiles, 2019, pág. 97).

Tema: “Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena” (Chongo, 2017, pág. 1).

Autor: Irma Bertila Chongo Yumbo

Universidad: Universidad Central del Ecuador

Nos menciona que para la realización del plan de riesgo crediticio se debe investigar la metodología de la gestión de riesgo crediticio, en los cuales se detalla los factores que intervienen para la medición del riesgo que se genera en la concesión de créditos y por ende su impacto en la liquidez de la cooperativa. (Chongo, 2017, pág. 111)

Tema: “Modelo de Gestión y Evaluación de Riesgos de los Créditos Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fortaleza”, del Cantón Urcuquí” (Males, 2015, pág. 1).

Autor: Sandra Maribel Males Quilca

Universidad: Universidad Regional Autónoma de los Andes

Una de las herramientas más importantes y que debe ser considerada por toda organización es la evaluación del riesgo de crédito ya que a través de su proceso de identificación, medición y control, permite evaluar de forma organizada y ordenada cualquier tipo de riesgo para así poder enfrentar posibles problemáticas relacionadas con clientes potenciales que presenten problemas de pago. (Males, 2015, pág. 64)

De acuerdo a los trabajos de investigación antes citados se determina la importancia de la identificación de los riesgos de crédito dentro de una cooperativa, para de esta manera mediante un análisis se establezcan las mejores estrategias que contribuyan a mitigar estos riesgos y mejorar la rentabilidad de la misma.

1.2 Fundamentos de Marco Teórico

1.2.1 *Sistema Financiero Nacional*

El sistema financiero nacional dentro de su definición más detallada nos dice que es el conjunto de instituciones del sector financiero que tienen como fin único el canalizar el ahorro de las personas con recursos excedentes, hacia aquellos que lo necesitan ya sea para producir o consumir. (Superintendencia de Bancos y Seguros , 2020)

1.2.2 *Intermediación Financiera*

“Es el proceso en el cual entidades que cuentan con la debida autorización sirven de enlace entre una persona acreditante y el acreditado, cobrando por esta transacción una comisión por el simple hecho de haber actuado como intermediario” (Bancomer, S.A., 2019).

1.2.3 *Productos y Servicios Financieros*

1.2.3.1 *Productos*

Aquellos bienes que se negocian en el sistema financiero y por lo cual se obtiene un beneficio.

Cuenta de ahorro: Producto financiero a través del cual las instituciones financieras reciben recursos monetarios por parte de personas o empresas y por el cual pagan un interés sobre el monto acumulado en una cuenta, el cual puede ser retirado cuando el titular considere oportuno o de acuerdo a su necesidad. (Corporación Financiera Nacional, 2016, pág. 4)

Cuenta corriente: Producto financiero a través del cual una institución financiera recibe recursos monetarios por parte de personas o empresas, por el cual debe pagar un interés sobre el monto acumulado en la cuenta, este puede ser retirado a través de cheques. (Corporación Financiera Nacional, 2016, pág. 4).

Depósitos a plazo fijo: “Consiste en depósitos realizados en una institución financiera, los cuales generan un mayor interés al ahorrista, estos recursos no pueden ser retirados en cualquier momento, sino hasta cumplir un plazo previamente pactado previo a la realización del depósito” (Banecuador, 2016, pág. 11).

Crédito: “Dinero entrega una institución financiera a una persona bajo la condición de préstamo, con un acuerdo previo de reembolso total” (Corporación Financiera Nacional, 2016, pág. 3).

1.2.3.2 *Servicios*

Actividades que son prestadas por una institución financiera y por la cual se obtiene una renta.

Tarjetas de débito: Tarjetas plásticas entregadas por una institución financiera, para que el usuario de las mismas pueda realizar transacciones como, retiros, depósitos, transferencias, entre otros desde su cuenta a través de cajeros automáticos. También sirven para pagos en locales comerciales con los cuales tienen se tienen convenios. (Banecuador, 2016, pág. 12)

Tarjetas de crédito: Tarjetas plásticas entregadas por una institución financiera, para que el usuario pueda hacer uso de sus recursos o para comprar, pagar o retirar dinero en efectivo los cuales van a ser pagados en el futuro, y por el cual se pagara un interés adicional. (Banecuador, 2016, pág. 12)

Transferencias: “Movimientos de dinero que realizan los usuarios desde su cuenta propia hacia otra cuenta, la cual puede ser de la misma institución financiera o no (Banecuador, 2016, pág. 12)”.

Remesas: “Dinero que se envía o recibe generalmente de migrantes o cualquier persona a través de una institución financiera, desde o hacia otros países (Banecuador, 2016, pág. 12)”.

1.2.4 *Tipos de créditos en Ecuador*

Según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015) define que: “El Sistema Financiero Nacional tendrá los siguientes segmentos de crédito” (pág. 2).

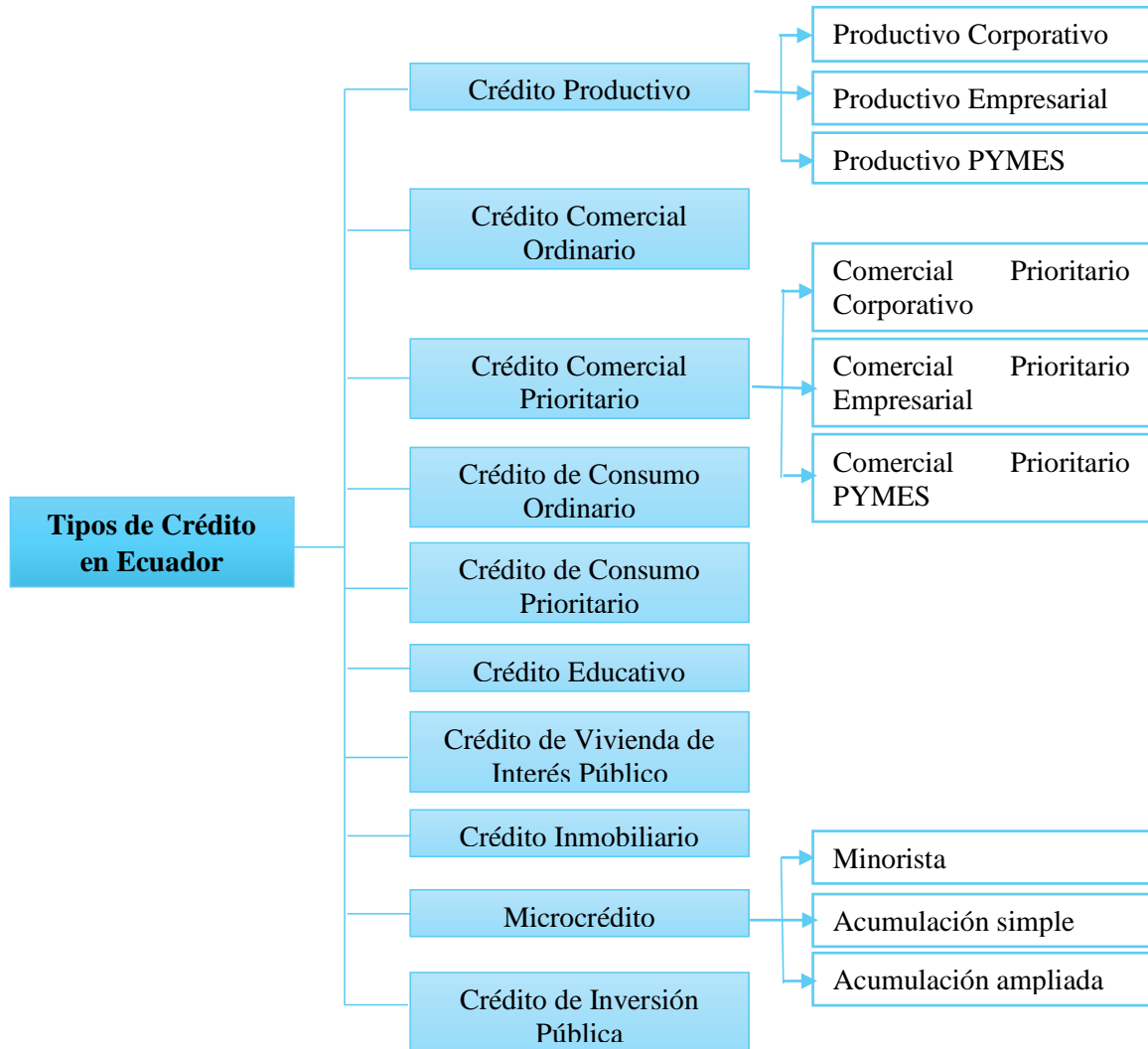


Figura 1-1: Créditos en Ecuador

Fuente: Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015
Realizado por: Saca, J. 2020

1.2.5 *Riesgo Financiero*

El riesgo financiero en su forma más amplia se lo define como la probabilidad de que ocurra un evento adverso y que pueda traer consigo consecuencias negativas en el ámbito financiero, ya sea esto para una empresa, organización o personas. (Superintendencia de Bancos y Seguros , 2020).

1.2.6 *Clasificación de los riesgos financieros*

Los riesgos financieros han sido determinados de la siguiente manera:

1.2.6.1 *Riesgo de Mercado:*

Es aquel que se inicia por cambios en los precios del mercado, como por ejemplo en el precio de acciones, bonos, tasas de cambio, de interés, ente otros. Es así que mientras más una organización se exponga al riesgo mayores serán sus réditos o sus pérdidas, teniendo siempre en cuenta el riesgo al cual pueden exponerse. (Alonso & Berggrun, 2015, pág. 4)

1.2.6.2 *Riesgo de Crédito:*

Está asociado directamente a la posibilidad de que el deudor no cumpla con las obligaciones contraídas con una institución, lo cual no solo implica el incumplimiento de pago, sino también que la deuda no sea cancelada en su totalidad o no se lo haga en la fecha pactada, en así que negocio de la intermediación financiera es uno de los negocios que mayor exposición tiene a este tipo de riesgo por su cartera de crédito. (Alonso & Berggrun, 2015, pág. 4)

1.2.6.3 *Riesgo de Liquidez:*

Es la falta de capacidad que puede presentar una organización para tener flujos de dinero efectivo necesario para la realización de sus actividades, esto puede traer consigo que las organizaciones tengan que tomar acciones inmediatas como liquidar anticipadamente inversiones, generando pérdidas. (Alonso & Berggrun, 2015, pág. 6)

1.2.6.4 *Riesgo Operacional:*

Son las pérdidas asociadas a falencias que se presentan dentro del desarrollo de las actividades propias de la organización, estos pueden ser accidentes laborales, fallas técnicas, fallas en los sistemas informáticos, errores humanos que incluye también el fraude, se puede decir que este tipo de riesgo es una de los más complejos para controlar. (Alonso & Berggrun, 2015, pág. 6)

1.2.6.5 *Riesgo de Negocio*

Son variaciones presentadas en parámetros contemplados en un plan de negocio como riesgos cuantificables como el ciclo económico, variación de la demanda, etc., así mismo pueden ser riesgos no cuantificables como el comportamiento del mercado; mismos que hacen que un negocio no sea viable y por lo cual se entiende como un riesgo inherente. (Alonso & Berggrun, 2015, pág. 7)

1.2.7 Factores que determinan el riesgo en instituciones financieras:

De acuerdo a Añez (2019) manifiesta que los factores que determinan el riesgo se pueden clasificar de la siguiente manera (pág., 2):

1.2.7.1. Factores internos: “propios de la capacidad de los ejecutivos o empleados para administrar la empresa” (Añez , 2019, pág. 2).

1.2.7.2. Factores externos: “ligados directamente a los cambios que no están bajo el control de la empresa como por ejemplo variación de las tasas de interés, tasas de cambio, desastres naturales, etc., los cuales comprometen el funcionamiento de la empresa” (Añez , 2019, pág. 2).

Frecuentemente, este riesgo se mide por las pérdidas netas de créditos entre los factores. Entre los factores internos están:

- **Volumen de crédito:** a mayor volumen, mayor pérdida.
- **Políticas de créditos:** “cuando las políticas de crédito son más estrictas, el riesgo de crédito no aumenta”(Añez , 2019, pág. 2).
- **Mezcla de créditos:** “si los créditos son enfocados a una solo empresa o sector, el riesgo asumido es mayor” (Añez , 2019, pág. 3).
- **Concentración:** “se debe tener en cuenta que cualquier tipo de concentración trae consigo mayor riesgo, estas concentraciones puede ir desde el ámbito geográfico, grupo económico, profesión, entre otras” (Añez , 2019, pág. 3).

1.2.8 La necesidad de Gestión de Riesgos

Proceso por medio del cual se busca poner a buen recaudo los recursos ya sean activos o ingresos de una institución, realizado bajo una sustentación científica que tiene como fin, primero, salvaguardar los activos y el patrimonio, ii) identificar los riesgos a los cuales se está expuesto, iii) disminuir el costo de impacto de los riesgos a los cuales se expone, y iv) cumplir con las regulaciones establecidas por los diferentes entes de control de acuerdo a cada país.. (Alonso & Berggrun, 2015, pág. 8)

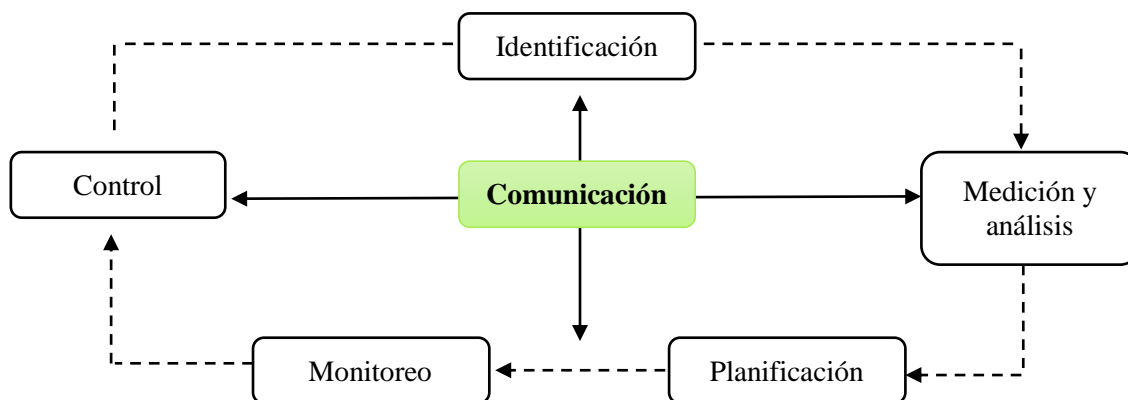


Figura 2-1: Componentes de la Gestión del Riesgo

Fuente: Alonso & Berggrun, 2015

Realizado por: Saca, J. 2020

Dentro de este proceso tenemos pasos como la identificación del tipo de riesgo, sobre el cual se ejecutará su posterior valoración y análisis, para lo cual se hará uso de herramientas y modelos que permiten medir el riesgo, para posterior y bajo una estricta planificación, ejecutar decisiones y plantear políticas que ayuden a mitigar y limitar el riesgo de crédito, logrando de esta manera maximizar los beneficios que se obtienen por la realización de las actividades propias de la organización, cabe mencionar que dentro de esto es necesario tener presente que se debe realizar un continuo monitoreo y seguimiento del riesgo. Finalmente, y no menos importante tenemos el control que permite observar el comportamiento del riesgo ex y post, para así realizar las correcciones necesarias al plan de mitigación formulado. (Alonso & Berggrun, 2015, pág. 9)

1.2.9 *Análisis de riesgos de crédito:*

Dentro de la gestión del riesgo de crédito tenemos como punto importante el análisis del riesgo, el cual a través de procedimientos permite establecer un contexto, que involucra la ejecución de políticas y prácticas encaminadas a la valoración, tratamiento, revisión e informes del riesgo. (Organización Internacional de Normalización, 2018)

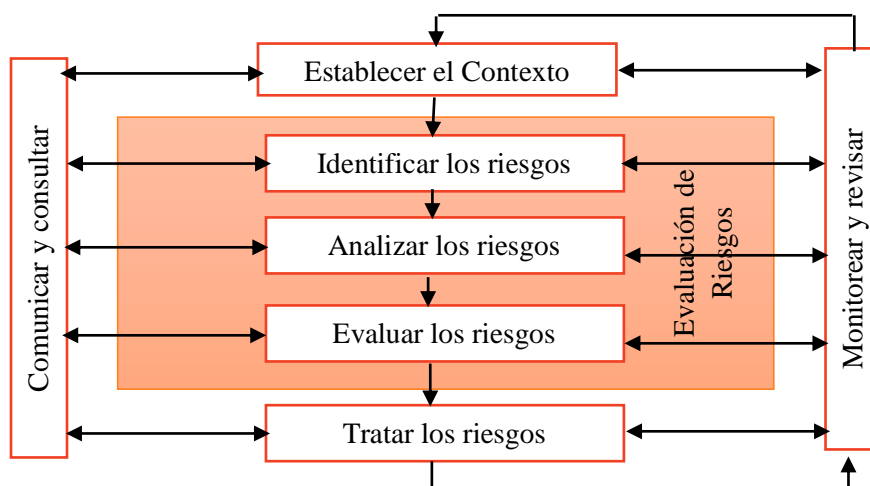


Figura 3-1: Proceso de Gestión de Riesgo

Fuente: ISO, 2018.

Realizado por: Saca, J. 2020

Para este proceso se cuenta con una herramienta útil que permite cumplir con el proceso de gestión del riesgo.

1.2.9.1 *Matriz de Riesgos*

Es una herramienta que nos permite identificar de forma sencilla y clara los diferentes riesgos inherentes que podemos encontrar en una organización que son producto de su propia actividad, se las puede emplear para cualquier tipo de organización o proceso, y sirve para mejorar el control de los riesgos. (Mora, 2016, pág. 26)

1.2.9.2 *Utilidad de las Matrices de Riesgos*

Gracias a esta útil herramienta podemos diagnosticar a una empresa tanto de forma particular como general, de cualquier tamaño o sector económico, ya que nos permite medir la efectividad en cuanto a la gestión de los riesgos ya sean estos financieros u operativos, que perturban a la organización. (Mora, 2016, pág. 27)

1.2.9.3 *Estructura de las Matrices de Riesgos*

Metodológicamente las matrices están compuestas por dos factores, la probabilidad y el impacto, cuyo producto nos da como resultado el nivel de riesgo de la actividad que está siendo evaluada, se debe tener en cuenta que no existe nivel de riesgo cero. (Mora, 2016, pág. 29)

“Para poder medir el nivel de riesgo es necesario establecer parametros para cada factor, probabilidad e impacto; que permitan cuantificar la informacion obtenida” (Mora, 2016, pág. 29).

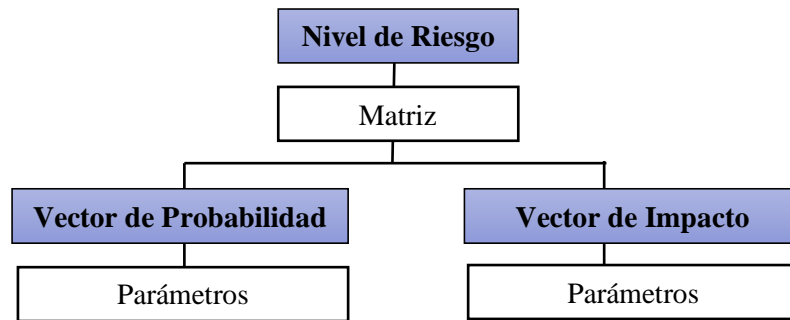


Figura 4-1: Estructura de la Matriz de Riesgo
 Fuente: Mora, 2016.
 Realizado por: Saca, J. 2020

1.2.9.4 Elementos de la Matriz de Riesgos

Factor de Riesgo	• Elementos internos o externos dan nacimiento al riesgo.
Riesgo	• Probabilidad de ocurrencia de un evento adverso.
Impacto	• Consecuencia por la materialización del riesgo.
Probabilidad	• Posibilidad de ocurrencia del riesgo.
Control Existente	• Detalle del control interno que la organización tiene para prevenir la ocurrencia del riesgo.
Riesgo Residual	• Circunstancia que permanece después de haber ejecutado las acciones correctivas.
Causa	• La explicación de que puede llegar a ocasionar el riesgo.
Nivel de Riesgo	• Es la calificación de acuerdo al nivel o impacto que pueda ocasionar en la organización.
Plan de Mitigación	• Es la explicación o acciones concretas dirigidas a prevenir, reducir o mitigar el nivel de riesgo.
Responsable	• Son los encargados de adelantar las acciones propuestas para mitigar el riesgo.

Figura 5-1: Elementos de la Matriz de Riesgo
 Fuente: Mora, 2016.
 Realizado por: Saca, J. 2020

1.2.10 Metodología para medir el riesgo de crédito

Todo proceso de otorgamiento de un crédito, esta soportado en la información proporcionada por el cliente o socio, de aquí que las instituciones financieras basadas en estos datos (solventía, capacidad de pago, endeudamiento, entre otras) y de acuerdo a sus políticas, procede a un análisis que involucra variables cualitativas y cuantitativas para tomar una decisión, el cual trae consigo riesgos.

Por lo mencionado anteriormente se hace necesario buscar alternativas que permitan medir los riesgos a los que se encuentran expuestas estas instituciones financieras y dentro de este contexto tenemos los siguientes modelos:

1.2.10.1 Credit Scoring:

Este modelo se basa en la calificación de los diferentes créditos y para la toma de decisiones ya sea el conceder o negar un crédito de forma automática, el beneficio de este sistema es que permite disminuir los tiempos de respuesta a los clientes mediante el análisis sistematizado del crédito, mejorando la calidad del servicio, se lo puede aplicar ya sea a personas naturales o jurídicas. Es importante mencionar que los éxitos de los resultados dependerán de la eficacia de algoritmos empleados y que van de acuerdo los datos y al criterio de cada organización. (López & Sebastián , 2008, pág. 252)

Dentro de este contexto podemos encontrar el modelo de Altman:

$$Z = 0,012 \text{ FM/A} + 0,014 \text{ BR/A} + 0,033 \text{ BAI/A} + 0,6 \text{ FP/D} + \text{V/A}$$

Tabla 1-3: Componentes de la Fórmula de Credit Scoring

Siglas	Formula	Ratio
FM/A	Fondo de Maniobra /Activo	Liquidez
BR/A	Beneficio Retenido / Activo	Autofinanciamiento
BAI/A	Beneficio antes de Impuestos / Activo	Rentabilidad económica
FP/D	Fondos propios / Deuda	Endeudamiento
V/A	Ventas / Activo	Rotación
Rangos de las Respuestas		
Z < 1,8	Indicador de empresa en quiebra	
1,8 < Z < 2,67	Empresa con peligro de problemas financieros (riesgo de crédito)	
Z < 2,67	Empresa sin problemas financieros	
Z < 3	Situación financiera excelente y con escasa probabilidad de problemas financieros en el corto y mediano plazo	

Fuente: López Pascual & Sebastián Gonzales, 2008

Realizado por: Saca, J. 2020

“Si fuere el caso de que este modelo se los desea aplicar a personas naturales, es recomendable no aplicar parámetros ligados a variables socioeconómicas, por mencionar algunas pueden ser, edad estado civil, nivel de escolaridad, profesión ente otro” (López & Sebastián , 2008, pág. 252).

1.2.10.2 *Modelo Credit Monitor de KMK para el cálculo de la frecuencia de incumplimiento esperada (EDF)*

“Este modelo fue desarrollado por la empresa KMV que busca medir la probabilidad de incumplimiento, gracias a la transformación de datos sobre el precio de una acción en una medida que permita conocer el riesgo de incumplimiento” (Elizondo, 2012, pág. 58).

La metodología busca establecer las siguientes relaciones:

1. “El valor de la empresa y sus activos en el mercado de capital, y,
2. El riesgo y el valor de sus acciones en cuanto al incumplimiento de los pasivos de la empresa” (Elizondo, 2012, pág. 58).

Se utilizan las siguientes características de las acciones:

Valor Acción: Función de la Operación (VA, VAI, EC, TI)

Volatilidad Acción: Función de la Operación (VA, VAI, EC, TI)

Donde:

VA= Valor del activo

VAI= Volatilidad del activo

EC= Estructura del capital

TI= Tasa de interés

Cuando el valor de los activos se encuentre por debajo del límite de incumplimiento, la empresa no cumple con la probabilidad de incumplimiento referida a que el valor de los activos caiga por debajo del punto establecido. El valor de los activos, el riesgo empresarial y el apalancamiento pueden ser combinados en una solo fórmulas que nos permita medir el riesgo de incumplimiento. (Elizondo, 2012, págs. 60-61)

$$DD = \frac{VMA - PI}{VMA.VA}$$

Donde:

VMA= Valor de mercado de activos

PI= Punto de incumplimiento

VA= Volatilidad de activos

1.2.10.3. Modelo Zeta

“Este modelo viene siendo una variación del modelo Z- Score, el cual mide a las empresas en bancarota, bajo los siguientes escalas: (Elizondo, 2012, pág. 56):

1. “Empresas medianas y grandes,
2. Empresas del sector no manufacturero,
3. Cambios de las principales razones financieras y nuevas prácticas contables,
4. Técnicas recientes del análisis estadístico para la estimación del análisis discriminante”

(Elizondo, 2012, págs. 56-57).

Mediante la aplicación de este modelo obtenemos un resultado el cual nos ayuda a predecir cuando una empresa puede caer en bancarota con una anticipación de cinco años y con un grado de confiabilidad del 70%, y cuando la medición se la realiza a un año tiene una efectividad del 96%. (Elizondo, 2012, págs. 56-57)

Tabla 2-1: Razones Financieras para el modelo Zeta

Razones Financieras	
X ₁	ROA Retorno sobre Activos, EBIT / Activos Totales
X ₂	Estabilidad en utilidades medida con error estándar de ROA
X ₃	Servicio de deuda EBIT / Intereses totales pagados
X ₄	Rentabilidad acumulada / Utilidades retenidas / Activos Totales
X ₅	Liquidez, Capital de Trabajo / Activos Totales
X ₆	Capitalización, Acciones Comunes / Capital total
X ₇	Tamaño, medido con el total de activos de la empresa

Fuente: Elizondo, 2012.

Realizado por: Saca Abad, Jenifer, 2020.

1.2.10.3 Modelo Económico Financiero

Este es uno de los modelos más adecuados para operaciones de gran valor, ya que ejecuta un análisis minucioso de los diferentes estados financieros de acuerdo a cada tipo de empresa u organización, utilizando también ratios, índices, o indicadores que permitan reconocer la situación de la misma. Se debe considerar que cuando se busca comprarlas con otras empresas estas deben

pertenecer al mismo sector, como en los demás modelos su éxito dependerá de la calidad de la información contenida en los estados en el cual encontramos datos contables. A partir de esto podemos encontrar diferentes proyecciones una de ellas es la capacidad de pago en el futuro. (López & Sebastián , 2008, pág. 253)

1.2.10.4 Matrices de probabilidades de transición

Este modelo también conocido como Creditmetrics fue desarrollado por JP Morgan, el cual usa las matrices de transición para determinar y medir el riesgo de crédito, para la ejecución de las mismas utiliza el factor (pj) que significa la probabilidad de que un deudor con una calificación (i) pueda moverse a otra calificación (j), en un determinado periodo de tiempo, los necesarios para este modelo son establecidos por la organización, la matriz se la construye a partir de la información anterior donde (i) serán filas y (j) columnas; importante la suma de cada fila corresponderá a 1. (Velásquez, Aristizábal, & Armando , 2012, pág. 110)

Cuya matriz en determinado horizonte de tiempo de puede representar así:

Tabla 3-1: Matriz de probabilidades de transición

Categoría Inicial	Categorías después de transición				
	1	2	3	j (default)
1	P11	P12	P13		P1j
2	P21	P22	P23		P2j
.....					
.....					
i-1	P(i-1)1	P(i-1)2	P(i-1)3	P(i-1)j
i (default)	0	0		1

Fuente: Velásquez, Aristizábal, & Armando, 2012

Realizado por: Saca, J. 2020

Así tenemos que (pj) simboliza la fracción de créditos con la calificación establecida en (i) ya transcurrido en tiempo el determinado con la calificación (j). se utiliza para el cálculo de las probabilidades el método discreto, que se deduce de la siguiente manera. (Velásquez, Aristizábal, & Armando , 2012, pág. 110)

$$P_{ij} = N_{ij} / N_i \text{ para todo } i, j.$$

Dónde:

N_{ij} = número de créditos al inicio del periodo en la calificación i y terminaron en la calificación j,
 N_i = número de créditos que estaban en la calificación i al comienzo del período;

Una vez se ha calculado P_{ij} en cada periodo de tiempo, se prosigue a realizar el cálculo de p_{ij} promedio, que indican la probabilidad de transición del periodo total analizado. (Velásquez, Aristizábal, & Armando, 2012, pág. 110)

$$P_{ij} \text{ Promedio} = \sum_{t=0}^T W_t P_{ij}(t)$$

Dónde:

W_t = será la ponderación para cada momento del tiempo analizado.

- Pérdida Esperada

A la pérdida esperada se la puede definir como el monto de capital que se puede perder como consecuencia del nivel de exposición al riesgo de crédito en un periodo de tiempo previamente determinado. Teniendo de esta manera que el alcance de la probabilidad de incumplimiento de un cliente o socio se presente con n mora, asumiendo la institución la pérdida del capital. La metodología para determinar la pérdida esperada más recomendada es la emitida por Basilea la cual se determina a través de la relación directa con el monto del crédito y la probabilidad de deterioro del activo que se está midiendo, como consecuencia mientras las pérdidas sean menores, menor será la severidad. (Velásquez, Aristizábal, & Armando, 2012, pág. 109)

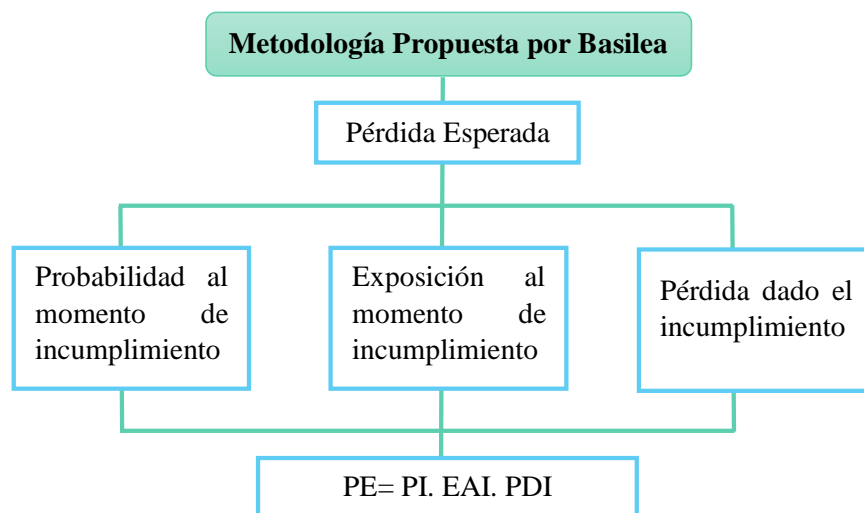


Figura 6-1: Cálculo de la pérdida esperada

Fuente: Velásquez, Aristizábal, & Armando, 2012

Realizado por: Saca, J. 2020

1.2.11 *Indicadores del Riesgo de Crédito*

El riesgo de crédito es una de las principales problemáticas que ha enfrentado el negocio de la intermediación financiera, ya que su actividad se encuentra ligada al otorgamiento de créditos, por lo cual desvincularlas se hace imposible. Dentro de ello los ratios financieros permiten tener una clara visión de la morosidad de la cartera de crédito que tiene una organización, las cuales deben ser observadas desde diferentes puntos de vista ya sea desde si la entidad financiera puede o no tener clientes incumplidos, como si está o no en la capacidad de hacer frente a los riesgos que resultan del incumplimiento. (Blanco, 2015, pág. 287)

Tabla 4-1: Indicadores de Crédito

Indicador de Insolvencia
$I.I = \frac{\text{Provisión de Insolvencias}}{\text{Activo Total}}$ <ul style="list-style-type: none">▪ Cuanto mayor sea este ratio, el Banco puede hacer frente a más impagados, es decir, permite reconocer como fallidos un mayor % de Activos sin repercutir su resultado.
Indicador de Cobertura
$I.C = \frac{\text{Provisiones de insolvencias}}{\text{Volumen de créditos dudosos}}$ <ul style="list-style-type: none">▪ Siendo los Créditos dudosos aquellos saldos vencidos hace 3 meses y no cobrados más los saldos vencidos o no sobre los que existen dudas razonables.▪ Esta ratio es la relación entre el volumen de créditos dudosos de la entidad y el conjunto de provisiones constituidas para cubrir dichos créditos.
Indicador de Morosidad
$I.M = \frac{\text{Créditos dudosos}}{(\text{Total cartera de créditos} + \text{Avales} + \text{Resto riesgos de firma})}$ <ul style="list-style-type: none">▪ Es el porcentaje que representan los créditos dudosos de una entidad sobre el total de su cartera crediticia con residentes y no residentes, compuesta por créditos monetarios, avales y riesgos de firma.

Fuente: Blanco, 2015

Realizado por: Saca, J. 2020

1.2.12 *Gestión de Riesgo de Crédito:*

La gestión del riesgo en su sentido más general puede manifestarse como el proceso en el cual se debe identificar, analizar, y medir los posibles sucesos desfavorables que puedan presentarse en una inversión, los cuales deben ser identificados, para posteriormente tomar acciones correctivas que permitan mitigar sus consecuencias.

Según Calle (2018) indica que: “para reducir o mitigar el riesgo crediticio, es necesario enfocarse en dos aspectos: la reducción y la protección”. Es así que lo más óptimo en estos casos es buscar las mejores oportunidades que permitan a la empresa generar más recursos, pero disminuyendo los niveles de riesgos financieros de una empresa, bajo estrategias establecidas de acuerdo a cada condición de su actividad.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que la mejora en el proceso de decisión de un crédito no implica que se eviten los factores imprevistos. Por eso hay que emplear herramientas que ayuden a prevenir los problemas de incumplimientos inesperados, como los seguros de crédito.

1.3 Marco Conceptual

1.3.1 *Análisis financiero*

“Se refiere al diagnóstico que se realiza a una empresa a través del estudio de sus estados financieros, que permiten también establecer posibles proyecciones futuras” (Economipedia, 2020).

1.3.2 *Calificación de crédito*

“Son estimaciones que se realizan a los deudores con el fin de establecer una calificación de acuerdo a su solvencia y capacidad de pago” (Corporación Financiera Nacional, 2016).

1.3.3 *Cooperativa*

“Las cooperativas son una forma de organización controlada en la cual se agrupan personas de forma libre y voluntaria, para buscar aspiraciones económicas sociales y culturales que tienen en común, satisfaciendo así sus necesidades” (Cooperativa 23 de Julio, 2017, pág. 8).

1.3.4 *Crédito*

“Dinero entrega una institución financiera a una persona bajo la condición de préstamo, con un acuerdo previo de reembolso total” (Corporación Financiera Nacional, 2016, pág. 3).

1.3.5 *Costo*

“Es el precio que se paga por la adquisición de un bien o servicio o para la elaboración del mismo” (Superintendencia de Bancos y Seguros , 2020).

1.3.6 *Estados financieros*

“Es un compendio de la información obtenida contablemente de una empresa, en un periodo determinado, que sirve para conocer las características propias de la misma, a través de sus operaciones” (Superintendencia de Bancos y Seguros , 2020).

1.3.7 *Estrategia financiera*

“Conjunto acciones financieros establecidas de forma planificada con el fin de controlar una empresa y hacer que sus recursos sean empleados de forma perspicaz y eficiente para lograr cumplir sus objetivos relacionados con rentabilidad y tranquilidad” (Trenza, 2020).

1.3.8 *Evaluación*

“Es un proceso a través del cual se asigna un valor a algo, que en su sentido más amplio compara actividades similares con el fin de emitir juicios y tomar decisiones al respecto” (Rodríguez & Ramos, 2020).

1.3.9 *Indicadores financieros*

“Son valores numéricos obtenidos como resultado del análisis de los estados financieros de una empresa traídos a través de un proceso contable, que nos permiten tener una visión más amplia de la estructura de la misma” (García, 2018).

1.3.10 *Inflación*

Es la elevación de los precios que puede darse de forma continuada, que se lo mide a través del índice de precios al consumo, lo cual puede tener como consecuencia la disminución de del poder adquisitivo del dinero, afectando así a las personas y empresas pues sus ingresos no crecen en igual proporción. (Superintendencia de Bancos y Seguros , 2020)

1.3.11 *Interés*

“Es el precio del dinero, es decir es un valor porcentual que una institución debe pagar por los ahorros de las personas o cobrar por el préstamo de dinero” (Corporación Financiera Nacional, 2016, pág. 6).

1.3.12 *Incumplimiento*

“Está relacionado al impago de obligaciones contraídas por las personas bajo condiciones previamente establecidas, o pagos efectuados fuera de las condiciones preestablecidas en un contrato” (Superintendencia de Bancos y Seguros , 2020).

1.3.13 *Liquidez*

Es la capacidad de las empresas para responder a sus obligaciones de corto plazo, o, transformar sus activos en efectivo de forma inmediata. Para las instituciones financiera la liquidez representa la capacidad para hacer frente a los encajes, requerimiento de dinero efectivo de los ahorristas en el momento que fuese, y la capacidad para otorgar nuevos créditos. (Superintendencia de Bancos y Seguros , 2020)

1.3.14 *Mitigación de riesgos financieros*

“Son acciones que buscan en gran medida reducir las consecuencias y la severidad de pérdida del riesgo de crédito” (ESAN, 2016).

1.3.15 *Morosidad*

“Es el incumplimiento de un pago o que este se dé fuera del plazo pactado en las obligaciones contraídas” (López R. , 2015).

1.3.16 *Préstamo*

Es un acto a través del cual un prestamista otorgo una cantidad de dinero determinada a un prestatario a cambio del pago de un interés o comisión, pactado bajo condiciones establecidas previamente en un contrato. Se debe conocer que existe una diferencia entre crédito y préstamo, el primero se refiere a que los intereses se van calculando conforme su utilización, y por otro lado el interés de un préstamo se fija al inicio de la operación. (Superintendencia de Bancos y Seguros , 2020)

1.3.17 *Ratios financieros*

“Son índices encontrados a través de la aplicación de formular que muestran la situación financiera de un negocio, partiendo de diversa información” (García, 2018).

1.3.18 *Riesgo*

Financieramente el riesgo es la posibilidad de que una inversión realizada no se recupere, pero es importante recalcar que mientras mayor es el riesgo mayores son los beneficios, es de allí que parte la motivación para realizar inversiones de gran riesgo. (Superintendencia de Bancos y Seguros , 2020)

1.3.19 *Sujeto de crédito*

“Esta expresión es utilizada para mencionar a una persona natural o jurídica que por sus casualidades de solvencia u otras cualidades son aptos para obtener un crédito ofrecido por una institución financiera” (Corporación Financiera Nacional, 2016, pág. 11).

1.3.20 *Vencimiento*

“Tiempo determinado para realizar los pagos concernientes a un préstamo” (Corporación Financiera Nacional, 2016, pág. 12).

CAPITULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque de investigación

El enfoque de investigación cuantitativo, se basa en la obtención de información que es útil para probar hipótesis que se están investigando, ya sea a través de medir numéricamente o estadísticamente patrones de comportamiento para probar teorías; por otro lado, el enfoque cualitativo, datos sin necesidad de una medición numérica, los cuales son descritos u interpretados en una investigación. (Hernández , Fernández, & Baptista, 2010, págs. 4, 7)

Se considera oportuno orientar el trabajo bajo un enfoque de investigación, cualitativo y cuantitativo, ya que para el proceso de investigación se aplicarán entrevistas, encuestas, entre otros, cuyos resultados, serán analizados posteriormente por procesos numéricos como la estadística y sometidos a interpretación para establecer la situación de la cooperativa.

2.2 Nivel de Investigación:

Investigación descriptiva: “proceso a través del cual se modela un fenómeno, individuo, etc., para determinar su comportamiento, teniendo así que este tipo de investigación requiere un nivel medio de conocimientos” (Arias, 2012, pág. 24).

La investigación descriptiva permitirá obtener la información relevante útil para establecer la situación de la cooperativa en cuanto a riesgo de crédito, es decir describir los acontecimientos que suceden respecto a los procesos de post otorgamiento de un crédito y su posterior seguimiento, los cuales serán descritos y estudiados tal y como se presentan en el entorno en el que se desenvuelve, posterior a esto, nos permita establecer las mejores estrategias de acuerdo a sus necesidades propias.

2.3 Diseño de Investigación:

El diseño de investigación que se va a proponer es el siguiente:

No Experimental, “son los estudios que se efectúan sin necesidad de manipular cualquier tipo de variable, los fenómenos son analizados tal cual se presentan” (Hernández , Fernández, & Baptista, 2010, pág. 149).

Es por esto que se postula este diseño ya que tanto la variable dependiente e independiente no serán modificadas para obtener determinado resultado, sino el proceso de investigación se hará en base a la realidad de la cooperativa y el manejo que se tiene en el área crediticia, de esta manera la recopilación de información reflejará la realidad de la institución y de su entorno y no será modificada.

2.4 Tipo de Estudio:

El tipo de estudio a realizar será:

De campo, que consiste en la colecta de datos de primera mano, es decir, directamente de los fenómenos o situaciones que se están investigando, sin que haya necesidad de modificar alguna variable, la investigación no se altera. De allí su carácter de investigación no experimental. (Arias, 2012, pág. 31)

Porque se obtendrá toda la información necesaria a través de la recopilación de datos reales generados dentro del proceso de otorgamiento de un crédito y la gestión de cobranza de la cooperativa, para así identificar sus necesidades, y de esta manera realizar el análisis y propuesta de estrategias que contribuyan a disminuir la cartera vencida.

2.5 Población y muestra

2.5.1 Población

2.5.1.1 Colaboradores

Por ser un número reducido de colaboradores que labora en la cooperativa no se requiere establecer una muestra, se trabajara con la totalidad de colaboradores y comisión de veeduría de crédito para realizar una encuesta, con el fin de establecer resultados confiables, mientras que con la coordinadora de la oficina se mantendrá una entrevista que permita conocer de primera mano la situación actual de la cooperativa:

Tabla 5-2: Colaboradores Jardín Azuayo- Oficina Méndez

Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Oficina Méndez	
Coordinador de Oficina	1
Colaboradores de Créditos	3
Comisión de veeduría de crédito	3
Total	7

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2020.

Realizado por: Saca, J. 2020

2.5.1.2 Socios

Para la aplicación de encuestas se trabajará con una muestra de los socios que mantienen créditos con la cooperativa oficina Méndez que actualmente son 1658.

2.5.1.3 Muestra

En complemento del criterio anterior, Romero, Ñaupas, Pañacios, & Valdivia (2018) en su libro “Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de Tesis”, sugieren que en trabajos de investigación con alcances de poblaciones finitas (de fácil identificación y acceso o hasta 100.00 elementos muestrales), debe trabajarse con la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 p q \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p q}$$

El significado de los términos es:

n= Tamaño de la muestra

Z = Margen de confiabilidad, 95% constante 1,96;

p = Probabilidad de que el evento ocurra

q = Probabilidad de que el evento no ocurra

E = Error de estimación o error muestral 1% al 3% y del 5% al 6%

N = Población o universo de estudio

N-1 = Factor de corrección.

N	1658
Z	1,645
p	0,5
q	0,5
e	0,07

$$n = \frac{1,645^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50 \cdot 1658}{0,03^2(1658 - 1) + 1,645^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50}$$

$$n = \frac{1121,64736}{8,79580625}$$

$$n = 127,52$$

$$n = 128$$

2.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación:

2.6.1 *Métodos*

El método inductivo-deductivo: formado por procesos que contienen actividades de inducción o deducción, en la cual la primera se razona el conocimiento desde lo particular hasta lo más general, analizando las similitudes de los fenómenos en forma individual, se trata de repetir los eventos y fenómenos para encontrar características homogéneas. (Rodríguez & Pérez, 2017, pág. 10)

Por consiguiente, se plantea emplear este método, el cual nos permitirá realizar un estudio que va desde lo particular a lo general, es así, que en este trabajo de investigación partiremos desde las causas que serían lo particular para llegar a un todo, es decir, establecer el resultado de la investigación mediante el establecimiento de estrategias.

2.6.2 *Técnicas*

Encuesta: mediante una serie de preguntas formuladas de acuerdo al trabajo de investigación, podremos obtener datos de primera mano sobre la realidad que perciben los socios sobre la cooperativa.

Entrevista: es un dialogo directo, que se tendrá con la colaboradora de la cooperativa para obtener información certera sobre la situación actual de la misma.

2.6.3 *Instrumentos*

Cuestionarios: se elaborará una serie de preguntas claras y precisas, con el fin de desarrollar de forma rápida y sencilla estas actividades.

CAPITULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Resultados y discusión de resultados

3.1.1 *Análisis de resultados*

3.1.1.1 *Análisis y resultados de la entrevista realizada a la coordinadora de la Cooperativa Jardín Azuayo, oficina Méndez*

1. **¿En qué ámbitos de la intermediación financiera se enfoca la cooperativa y como se desarrollan estos?**

La cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo se enfoca en los ámbitos de ahorro y crédito, en ahorro a través de las captaciones donde tenemos: ahorros a la vista, depósitos a plazo fijo y ahorros “Mi Alcancía” y en lo que son los créditos tenemos: Microcréditos o créditos de consumo, ahorro individual y los créditos emergentes, son los enfoques que tiene la institución, sin dejar de lado que aparte de ser una institución financiera, también es de educación cooperativa, teniendo un área específica para la educación para jóvenes, adultos, y hasta para organizaciones.

2. **¿Las políticas de crédito son difundidas entre los colaboradores, y estos a su vez las cumplen?**

Si, se conocen las políticas, y todos debemos cumplir con las políticas para el otorgamiento de los créditos y estos a su vez son un canal de cumplimiento de lineamientos que deben conocer todos los compañeros colaboradores, independientemente de que sean los encargados de otorgar créditos.

3. **¿Cuáles son los requisitos para el otorgamiento de un crédito dentro de la cooperativa?**

Dentro de los requisitos tenemos como básicos, la cédula de identidad, actualmente ya no se pide la papeleta de votación, este documento ha sido suprimido mediante sesión del consejo, solicitando únicamente la copia de la cédula de los dos lados, y ahí dependiendo de la calificación de los socios hay a algunos que no se les pide ni garante, e incluso hay ciertos casos en los que

no se les pide justificación de ingresos, patrimonio, pero esto depende únicamente del historial y del monto a solicitar dentro de la institución.

4. ¿Elabora algún tipo de informes de gestión financiera, cada que tiempo?

Informes como tal no se elaboran, pero si se realiza un seguimiento semanal, e incluso trimestral dentro de este se podría decir que se presenta un informe del periodo que se está terminando, donde se presenta al consejo las dificultades, los avances que se han tenido, las metas alcanzadas, las que no se han alcanzado, todo esto dentro de este informe, pero semanalmente y mensualmente se realiza un seguimiento y análisis donde se va viendo que es lo que está pasando, especialmente en la cartera de créditos. Las metas son planificadas de forma anual, pero son distribuidas en meses por ejemplo para este mes se tenía planificado crecer cincuenta mil dólares en cartera de crédito, sin embargo, al momento se tiene un decrecimiento de cuatro mil dólares, esto debido a que algunos socios nos han pagado los créditos o también porque la cartera de mora está creciendo.

5. ¿Quiénes intervienen en el proceso de otorgar un crédito (existe una comisión), y como se realiza su trabajo?

Para otorgar un crédito intervine el oficial de crédito, quien procesa la solicitud, el responsable de oficina que tiene algunas atribuciones para poder aprobar ciertos créditos, y también hay la comisión de veeduría de crédito, que son nuestros delegados, que anteriormente, antes de la emergencia sanitaria, se tenían reuniones quincenales, para que ellos vayan revisando que lo que les sale en el informe proporcionado por el sistema de KS de crédito, se cumpla y los socios estén presentando lo indicado en este documento, también hay otro ámbito donde se tienen créditos vinculados, los cuales son los que se vinculan a las personas responsables dentro de este proceso de crédito, entonces estos créditos van al comité en Cuenca, quien hace un análisis para aprobar y devuelven a las oficinas.

6. ¿Qué tipo de dificultades ha podido identificar dentro de la comisión de crédito?

Las reuniones que se realizan con veeduría de crédito, por lo general se presentan dificultades de tiempo, y por otro lado es del desconocer el proceso en sí de un crédito, porque ellos son elegidos por los socios y dentro de la oficina se les trata de explicar un poco, pero el desconocer cómo se hace un análisis de un crédito y por ahí nos trae alguna dificultad, porque en algunas ocasiones el sistema en algunos créditos en el sistema nos refleja que el socio no presente justificativos, pero en el buró de crédito muestra más deudas, entonces debemos justificar todo

esto, pero muchas veces ellos aceptan lo que les decimos, pero en realidad no hay un análisis profundo de que en realidad el crédito estuvo bien o no, y en cuanto a la comisión de crédito que es la que se desarrolla en Cuenca existe demora en la devolución de los créditos, entre ocho a quince días.

7. Considera usted que existe un seguimiento y evaluación eficiente post el otorgamiento de un crédito, que se hace.

Sí, siempre se tiene un monitoreo y seguimiento por parte de auditoría, siempre piden los créditos, incluso ahora que no pueden acudir a la oficina nos piden vía electrónica les facilitemos los documentos, aún más cuando los créditos se incumplen en la primera cuota, son los que más nos están cuestionando, y en este caso tenemos, me toca hablar con los oficiales para saber que paso en el análisis.

8. Cuenta la cooperativa con un plan de mitigación de riesgos, que le permita evaluar y controlar los mismos

Sí, claro es por ello que ahora tenemos ciertos lineamientos cuidando lo que es la liquidez, cuidando, cartera, se pudo dar aplazamiento en los créditos porque la cooperativa cuenta con este requerimiento para poder hacer un buen análisis y a partir de eso ver si podemos o no solventar y aguantar este tiempo de crisis.

9. ¿Cada que tiempo se evalúan la morosidad de los socios?

La morosidad de los socios se lo hace de manera semanal, mensual y en el informe trimestral se detalla lo que fue del trimestre, pero cuando nuestra mora se comienza a elevar, se entra a otra etapa que se llama de seguimiento permanente por parte de Cuenca, antes de eso permanecemos con el trabajo de manera interna y territorial, se realiza un análisis de la mora, cuales son las dificultades, e incluso ahí entra el plan de contingencia cuando la mora comienza a elevarse demasiado, que en algún tiempo si tuvimos esta dificultad llegando a tener el 11%.

10. ¿En qué segmentos de crédito se encuentra el mayor porcentaje de morosidad?

En los créditos de consumo es donde mayores dificultades encontramos, llegando los socios a tener calificación E y esto es cuando los créditos ya son para demanda, por incumplimiento de pago y no llegar a un acuerdo.

11. ¿Existen capacitaciones tanto para socios como colaboradores en cuanto a inversiones, manejo de riesgos, entre otros?

No, en lo que se trabaja es en educación financiera donde indicamos más o menos como es el proceso de un crédito, cual es el proceso de ahorro, cuando pueden endeudarse, cuando no, como deben ser los gastos de acuerdo a los ingresos, pero estos no se encuentran públicamente dentro de una plataforma no, pero se lo realiza con los educadores cooperativos que se trabajan en eso temas.

3.1.1.2 Análisis y resultados de la encuesta realizada al personal de crédito y comisión de veeduría de crédito de la Cooperativa Jardín Azuayo, oficina Méndez

Pregunta 1: ¿Conoce los tipos de créditos que ofrece la cooperativa?

Tabla 6-3: Conocen los tipos de créditos

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	5	83%
No	1	17%
Total	6	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

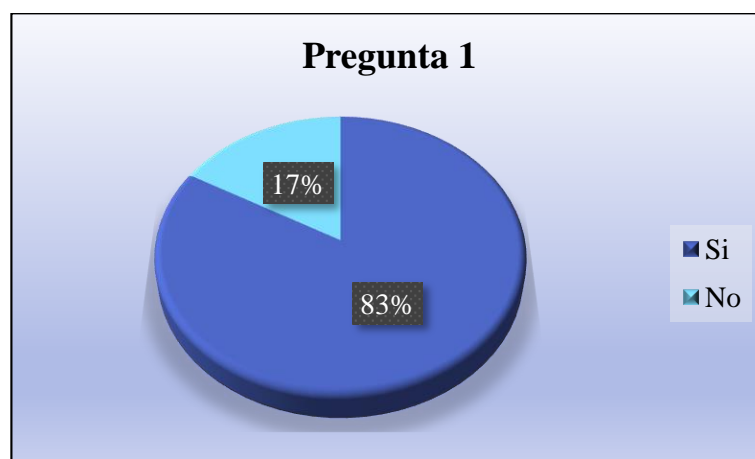


Gráfico 1-3: Conocen los tipos de créditos

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación: Mediante la aplicación realizada a colaboradores encargados de crédito y la comisión de veeduría de crédito de la cooperativa, se obtuvieron los siguientes resultados, el 83% de las encuestados conocen los tipos de créditos, mientras el 17% no los identifican.

Análisis: Es importante que las personas inmersas en el ámbito de otorgar los créditos conozcan los productos y servicios que ofrece la cooperativa, y sobre todo de lo trata cada uno de ellos para poder guiar sus decisiones según el tipo de crédito que soliciten los socios.

Pregunta 2: ¿Conoce cuáles son las políticas de crédito de la cooperativa?

Tabla 7-3: Conoce las políticas de crédito

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	4	67%
No	2	33%
Total	6	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

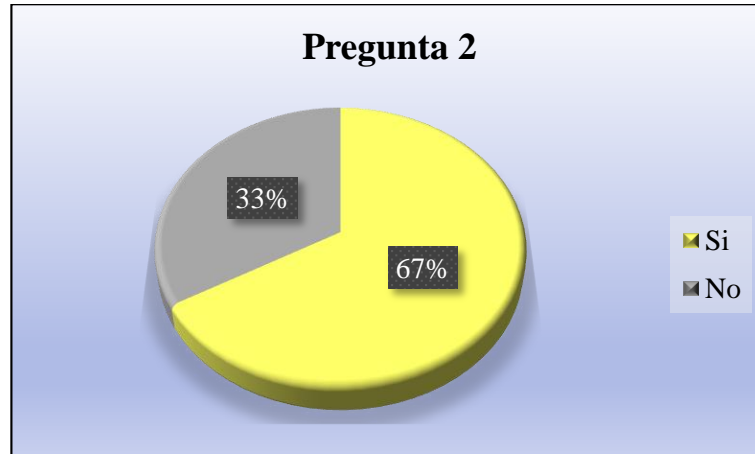


Gráfico 2-3: Conoce las políticas de crédito

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación: Los resultados de las encuestas nos indican que el 67% de los encuestados conocen las políticas de crédito y el 33% las desconocen.

Análisis: Es importante que las personas inmiscuidas en el ámbito de otorgar créditos conozcan las políticas para de esta manera puedan direccionar sus decisiones en torno a las mismas, caso contrario el trabajo no se lo podrá realizar de forma efectiva.

Pregunta 3: En el proceso de otorgamiento de crédito, ¿se cumplen cabalmente las políticas de crédito actuales?

Tabla 8-3: Cumplen las políticas

Variable	Cantidad	Porcentaje
Siempre	3	50%
Casi siempre	3	50%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

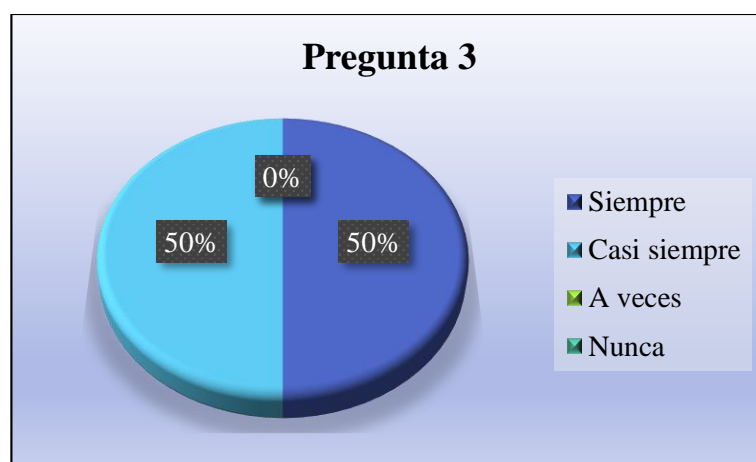


Gráfico 3-3: Cumplen las políticas

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación: De acuerdo a la información obtenida mediante la aplicación de las encuestas se obtuvieron los siguientes resultados un 50% coincide que la cooperativa siempre y casi siempre la cooperativa cumple con las políticas de crédito establecidas, mientras, a veces y nunca tienen un 0%.

Análisis: Según estos datos las políticas de crédito son cumplidas según el punto de vista de las personas que colaboran con el análisis para el otorgamiento de crédito, lo cual es acertado ya que estas políticas son planteadas de acuerdo a las necesidades de brindar seguridad en la concesión de los créditos.

Pregunta 4: ¿La cooperativa identifica y evalúa los riesgos crediticios que se generen en la concesión de créditos?

Tabla 9-3: Identificación de los riesgos

Variable	Cantidad	Porcentaje
Siempre	2	33%
Casi siempre	3	50%
A veces	1	17%
Nunca	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

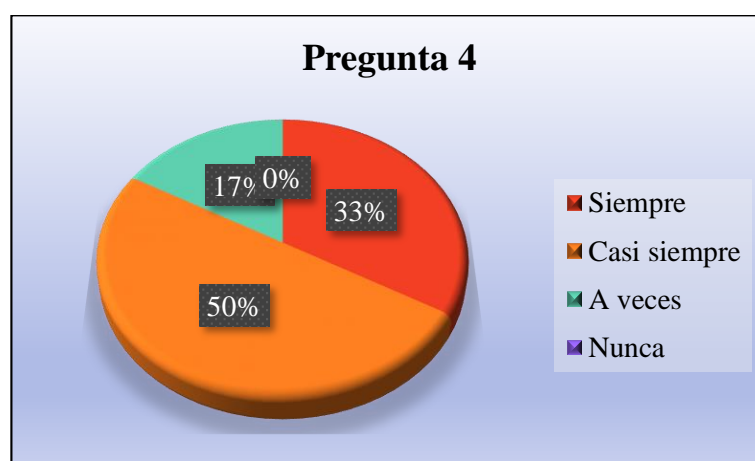


Gráfico 4-3: Identificación de los riesgos

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación: Los datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas se pueden identificar que el 50% de los encuestados casi siempre identifica los riesgos al concesionar un crédito, el 33%, los identifica siempre, un 17% a veces y un 0% nunca han podido diferenciar estos.

Análisis: Es importante que al momento de la concesión de un crédito las personas que colaboran con este trabajo estén en la capacidad de identificar los riesgos, para de esta manera direccionar mejor sus decisiones.

Pregunta 5: ¿Tiene conocimiento de los riesgos en los cuales puede incurrir la cooperativa por el incumplimiento de pago por parte de los socios?

Tabla 10-3: Conocen los riesgos de incumplimiento

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuestas
Realizado por: Saca, J. 2020

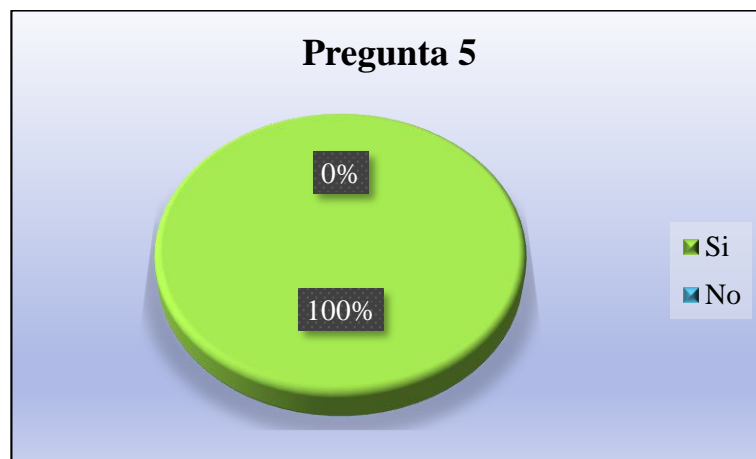


Gráfico 5-3: Conocen los riesgos de incumplimiento

Fuente: Encuestas
Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación: Según los datos obtenidos, el 100% de los encuestados conocen los riesgos en los que puede incurrir por el incumplimiento por parte de los socios.

Análisis: El conocer los riesgos que se incurren por el incumplimiento de compromisos por parte de los socios, ya que en virtud de esto se deben prestar especial cuidado al momento de otorgar un crédito, cumpliendo con lo necesario.

Pregunta 6: ¿Dentro de las políticas de crédito de la cooperativa se ofrece alternativas de refinanciamiento o reestructuración cuando su crédito se encuentra en mora?

Tabla 11-3: Alternativas de refinanciamiento

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

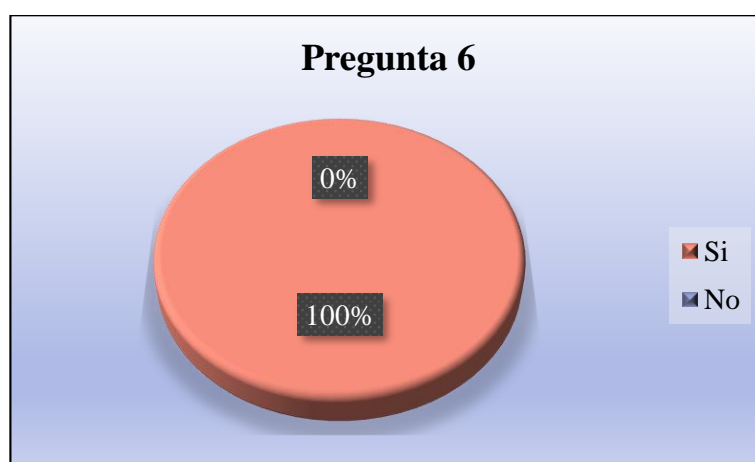


Gráfico 6-3: Alternativas de refinanciamiento

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación: De acuerdo al resultado obtenido mediante la aplicación de las encuestas el 100% de colaboradores identifica que la cooperativa dentro de sus políticas ofrece reestructuración o refinanciamiento de los créditos en mora.

Análisis: Es importante que se les ofrezca alternativas para que las personas que tengan complicaciones en el pago de su deuda, teniendo en cuenta que las cooperativas funcionan bajo parámetros de la economía popular y solidaria, que buscan el beneficio de la sociedad, pero para esto se debe hacer un análisis minucioso, buscando siempre cuidar del patrimonio de los socios.

Pregunta 7: ¿La cooperativa verifica el destino de su crédito?

Tabla 12-3: Destino del crédito

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	3	50%
No	0	0%
A veces	3	50%
Total	6	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

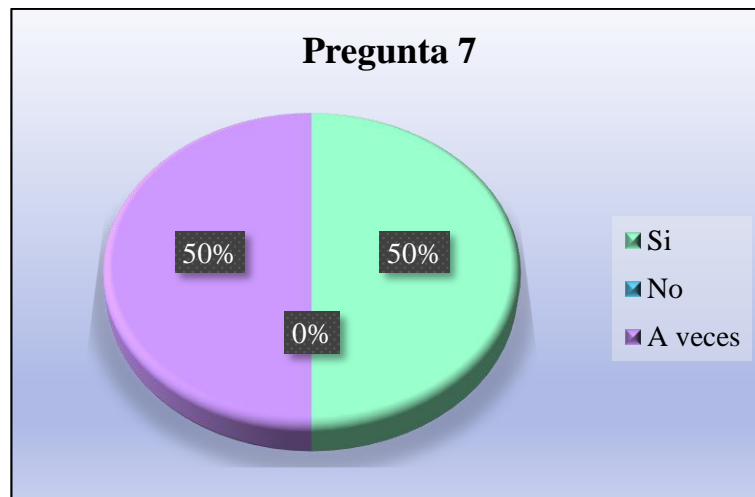


Gráfico 7-3: Destino del crédito

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación: Los datos obtenidos son que el 50% de los encuestados concuerdan en que, si se realiza una verificación del destino del crédito, mientras el otro 50% indican que se los realiza a veces, finalizando con el 0% que no se hace un seguimiento.

Análisis: Es importante que se realice un seguimiento al crédito otorgado, pues de esto depende en gran medida que en lo posterior el socio tenga la capacidad de asumir sus responsabilidades, y que el dinero sea empleado para fines solicitados, como es el caso de los créditos que tienen fines productivos.

Pregunta 8: ¿Se realiza un seguimiento y control, a los socios que se encuentran con problemas de cumplimiento de pago?

Tabla 13-3: Seguimiento y control

Variable	Cantidad	Porcentaje
Siempre	4	67%
Casi siempre	2	33%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

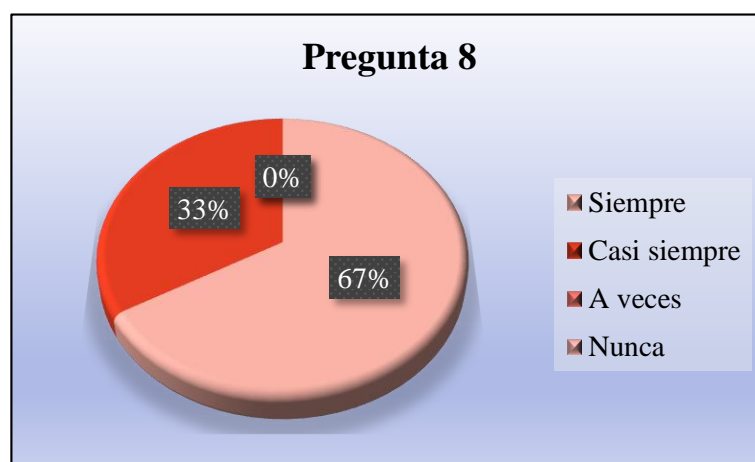


Gráfico 8-3: Seguimiento y control

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación: Los resultados obtenidos a partir de la aplicación de las encuestas es que el 67% opina que siempre se realiza un seguimiento y control a los socios con problemas de pago, el 33% indica que casi siempre, a veces y nunca tienen un 0%.

Análisis: Este es uno de los puntos más importantes dentro del proceso de recuperación el dinero otorgado a través de un crédito, ya que a partir de este se puede mantener un diálogo directo con el socio y ofrecerle alternativas dentro de lo que permita la política de crédito vigente en la cooperativa, pero siempre buscando el beneficio de las dos partes.

Pregunta 9: ¿Considera importante que la cooperativa cuente con un plan de mitigación de riesgos de crédito, que le permita evaluar y controlar los mismos?

Tabla 14-3: Plan de mitigación de riesgos

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

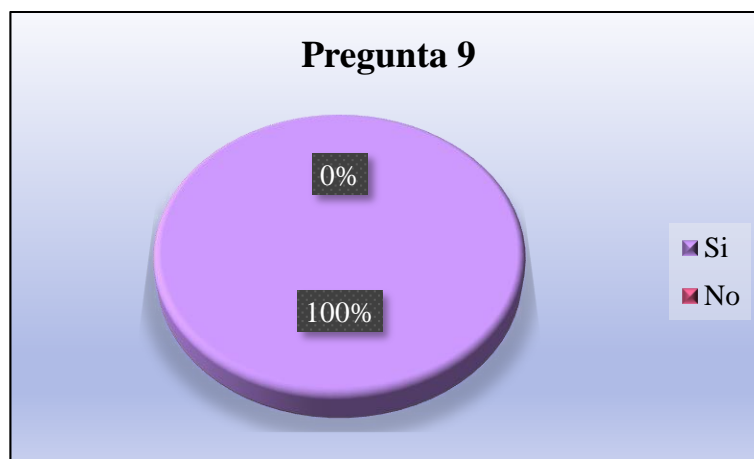


Gráfico 9-3: Plan de mitigación de riesgos

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación: El resultado de la encuesta realizada es que el 100% reconoce la importancia que la cooperativa cuente con un plan de mitigación de riesgos de crédito.

Análisis: Las personas inmersas en el ámbito crediticio concuerdan que es fundamental que la cooperativa cuente con un plan de mitigación de riesgos de crédito, ya que esto le permitirá hacer frente a posibles eventualidades que se puedan presentar durante todo este proceso.

Pregunta10: Según su perspectiva, ¿Cuál de los siguientes aspectos considera que podría mejorar la cooperativa para evitar el riesgo de crédito?

Tabla 15-3: Aspectos a mejorar

Variable	Cantidad	Porcentaje
Análisis previo al otorgamiento del crédito	1	17%
Asesoramiento al socio	2	33%
Desembolso	0	0%
Seguimiento post el otorgamiento del crédito	3	50%
Total	6	100%

Fuente: Encuestas
Realizado por: Saca, J. 2020

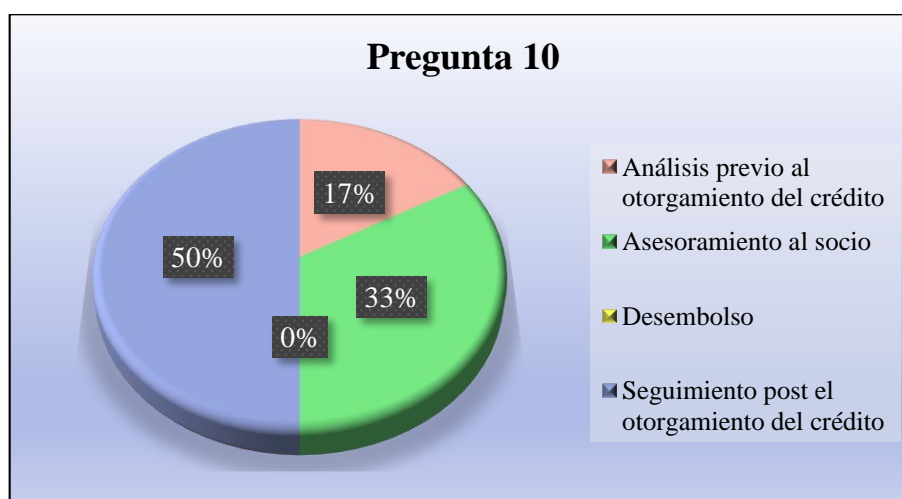


Gráfico 10-3: Aspectos a mejorar

Fuente: Encuestas
Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación: Ante la pregunta formulada de cuál podría ser un aspecto que se podría mejorar dentro de la cooperativa, el 50% se refiere al seguimiento post el otorgamiento del crédito, el 33% el asesoramiento al socio, mientras que el análisis al socio tiene un 17%.

Análisis: Conocer la opinión de las personas sobre los aspectos que se pueden mejorar dentro de la cooperativa es de gran utilidad ya que permiten tener una perspectiva de lo que se considera como una debilidad, lo cual permitirá buscar la manera óptima de satisfacer estas necesidades.

3.1.1.3 Análisis y resultados de la encuesta aplicada a los socios que mantienen créditos en la Cooperativa Jardín Azuayo, oficina Méndez

Pregunta 1: ¿Conoce los tipos de créditos que ofrece la cooperativa?

Tabla 16-3: Conocen los tipos de Crédito- Socios

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	101	79%
No	27	21%
Total	128	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

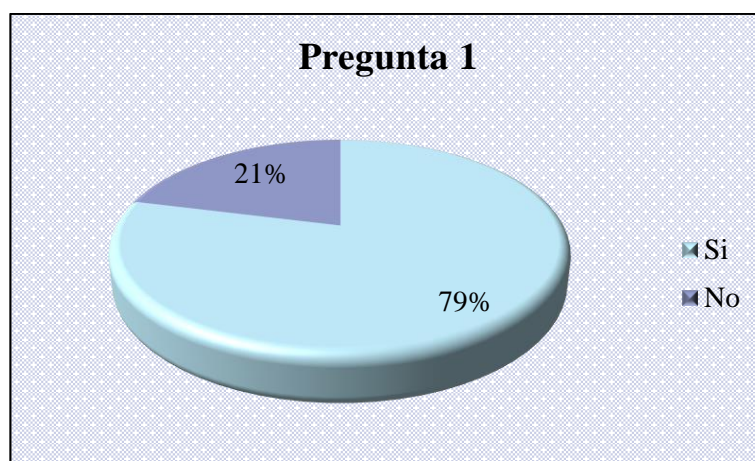


Gráfico 11-3: Conocen los tipos de Crédito- Socios

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación: De acuerdo a la información obtenida mediante la aplicación de encuestas a los socios, se puede deducir que el 79% de socios conoce los tipos de créditos que ofrece la cooperativa mientras que el 21% desconoce de los mismos.

Análisis: Un gran porcentaje de los socios conoce los tipos de créditos que actualmente se ofertan en la cooperativa lo cual es favorable al momento de iniciar un proceso crediticio.

Pregunta 2: ¿Cuáles de los siguientes aspectos emplea la cooperativa Jardín Azuayo para la asignación de un crédito?

Tabla 17-3: Proceso de asignación de un crédito

Variable	Cantidad	Porcentaje
Llenar formularios	100	15%
Entrevista con el personal de crédito	105	16%
Presentar documentos justificativos	99	15%
Actualización de datos	68	11%
Facilitar referencias	62	10%
Realizan un análisis de la información	70	11%
Verifican el destino del dinero	55	9%
Revisión del historial crediticio	88	14%
Total	647	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

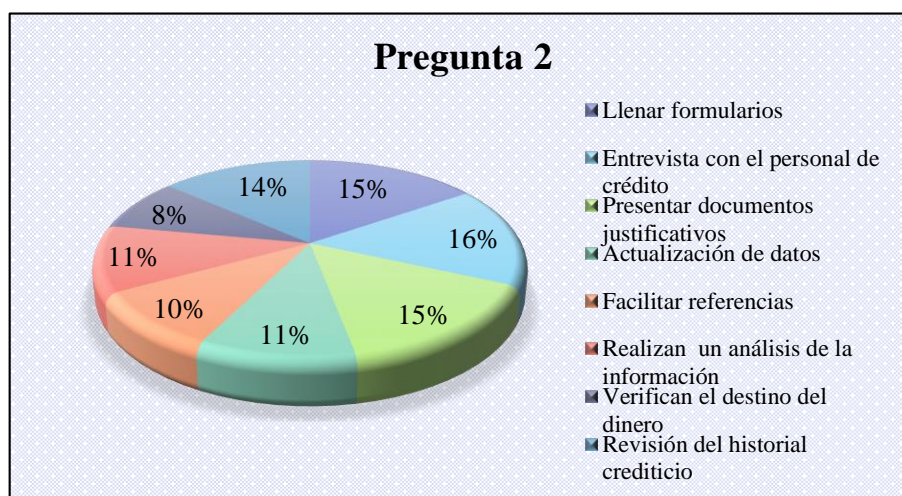


Gráfico 12-3: Proceso de asignación de un crédito

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación: De acuerdo a la información obtenida mediante la aplicación de encuestas, se puede deducir que la cooperativa para la asignación de un crédito emplea en un 16% la entrevista con el personal de crédito, 15% llenado de formularios y solicita la presentación de documentos justificativos, un 14% indica que se le reviso su historial crediticio, al 11% se le realizo una actualización de datos y análisis de la información, el 10% proporcionan referencias personales, finalmente el 9% menciona que se efectúan la verificación del destino del crédito.

Análisis: Mediante los datos obtenidos podemos indicar que el proceso de asignación de un crédito se enmarca dentro de los parámetros usuales, pero se observa que no es usual que se verifique el destino del crédito, lo cual se presenta como una falencia dentro de este proceso.

Pregunta 3: ¿Considera que el proceso actual de análisis de un socio para el otorgamiento de un crédito está basado en minimizar los riesgos?

Tabla 18-3: Análisis del socio basado en riesgos

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	112	88%
No	16	13%
Total	128	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

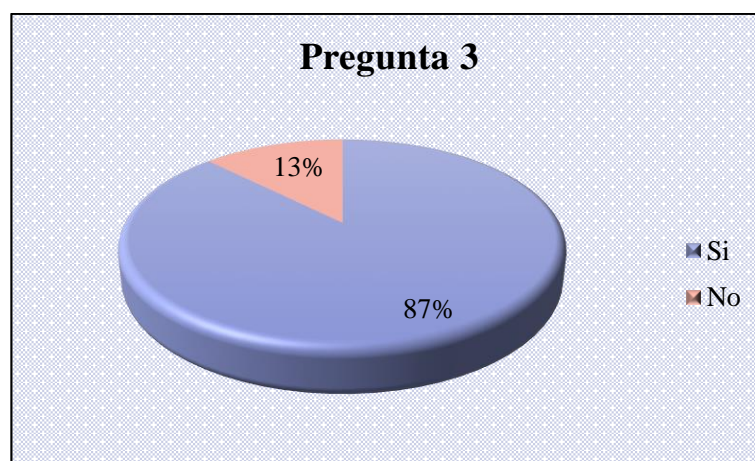


Gráfico 13-3: Análisis del socio basado en riesgos

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación: De acuerdo a la información obtenida mediante la aplicación de encuestas, se puede deducir que el 87% de los socios considera que el proceso que se lleva para asignar un crédito, está orientado a minimizar riesgos, mientras que el otro 13% piensa que no es así.

Análisis: Los socios dentro de su conocimiento consideran que las exigencias que hechas por la cooperativa tienen como fin, reducir en gran medida el riesgo, lo cual es conveniente pues permite que el trabajo se lo pueda realizar de forma armoniosa dentro de este proceso, tanto para colaboradores como para los socios.

Pregunta 4: Según su perspectiva, ¿Cuál de los siguientes aspectos considera que podría mejorar la cooperativa para evitar el riesgo de crédito?

Tabla 19-3: Aspectos a mejorar- Socios

Variable	Cantidad	Porcentaje
Análisis previo al otorgamiento del crédito	64	38%
Asesoramiento al socio	66	39%
Desembolso	5	3%
Seguimiento post el otorgamiento del crédito	35	21%
Total	170	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

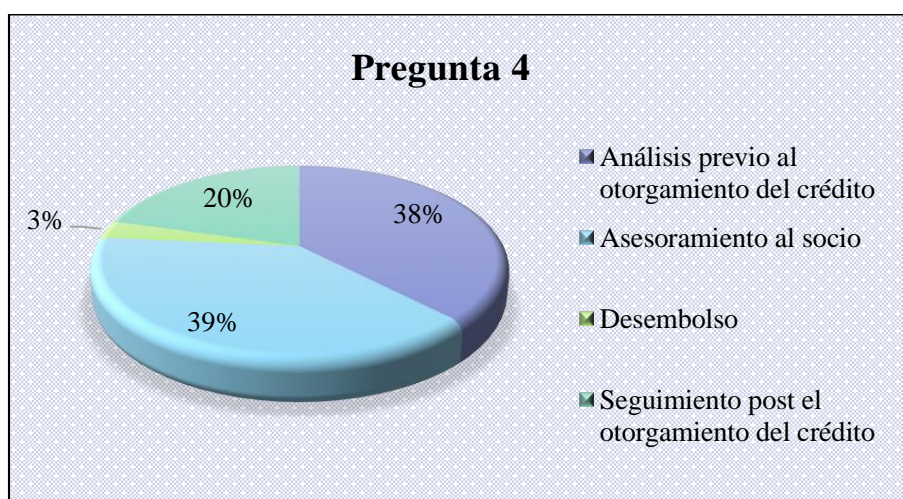


Gráfico 14-3: Aspectos a mejorar - Socios

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación: De acuerdo a la información obtenida mediante la aplicación de encuestas, se puede deducir que los socios consideran como una de los aspectos primordiales a mejorar el asesoramiento con un 39%, seguido del análisis previo al otorgamiento del crédito con 38%, mientras el 20% indica que se debería dar un mejor seguimiento después de otorgado el crédito y finalmente el 3% con el desembolso.

Análisis: Los socios en su mayoría han indicado que la cooperativa debería mejorar el asesoramiento y el análisis para la asignación de un crédito, lo cual nos sugiere que estos aspectos están siendo inadvertidos por la cooperativa, lo cual resulta perjudicial ya que se inobservan aspectos esenciales dentro del proceso que busca minimizar el riesgo de crédito, pudiendo traer consigo consecuencias negativas.

Pregunta 5: ¿Considera que el asesoramiento financiero que le brinda la cooperativa satisface sus inquietudes y le ayuda a orientar mejor su inversión?

Tabla 20-3: Asesoramiento financiero

Variable	Cantidad	Porcentaje
Siempre	48	38%
Casi siempre	47	37%
A veces	27	21%
Nunca	6	5%
Total	128	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

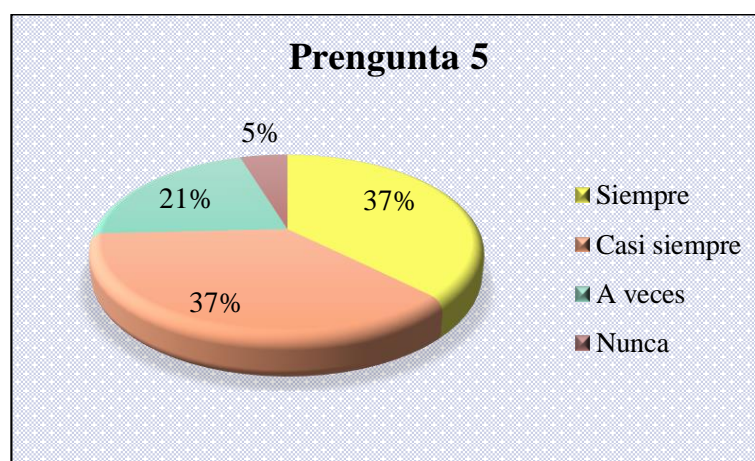


Gráfico 15-3: Asesoramiento financiero

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación: De acuerdo a la información obtenida mediante la aplicación de encuestas, se puede deducir que existe una igualdad del 37% en el que los socios indican que siempre y casi siempre han recibido asesoramiento por parte de la cooperativa, el 21% a veces, y por último un 5% que nunca ha recibido esta asesoría.

Análisis: La cooperativa en su gran mayoría a asesorado de forma asertiva a los socios, lo que es bueno ya que muchas veces los socios se encuentran desorientados en aspectos crediticios, y facilitar información contribuye a que los socios mejoren sus inversiones y puedan cumplir con sus compromisos de pago, sin embargo, la minoría ha manifestado que muchas veces se llega a desconocer las obligaciones de los socios al contraer un crédito o ser garante, lo cual se debe mejorar.

Pregunta 6: ¿Tiene conocimiento de los riesgos en los cuales puede incurrir la cooperativa por el incumplimiento de pago por parte de los socios?

Tabla 21-3: Conocimiento de los riesgos de la cooperativa

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	103	80%
No	25	20%
Total	128	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

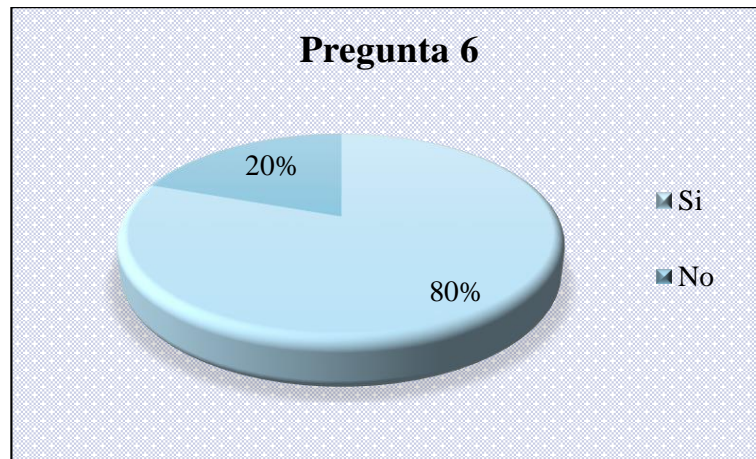


Gráfico 16-3: Conocimiento de los riesgos de la cooperativa

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación: De acuerdo a la información obtenida mediante la aplicación de encuestas, se puede deducir que el 80% de los socios es consciente de los riesgos fruto del incumplimiento de pago, mientras un 20% afirma desconocer esto.

Análisis: Los socios en su mayoría tienen conocimiento del riesgo en el que incurre la cooperativa por el incumplimiento de las obligaciones, sin embargo, la cooperativa debe trabajar en informar a esa minoría de este tipo de riesgos para de esta manera concientizar a todos en general de las pérdidas que se encaminan por el incumplimiento de pago.

Pregunta 7: ¿Cuál considera que es el principal motivo para incumplir con un compromiso de pago?

Tabla 22-3: Motivo de incumplimiento de pago

Variable	Cantidad	Porcentaje
Descuido	19	15%
Falta de liquidez	49	38%
Imprevistos	60	47%
Total	128	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

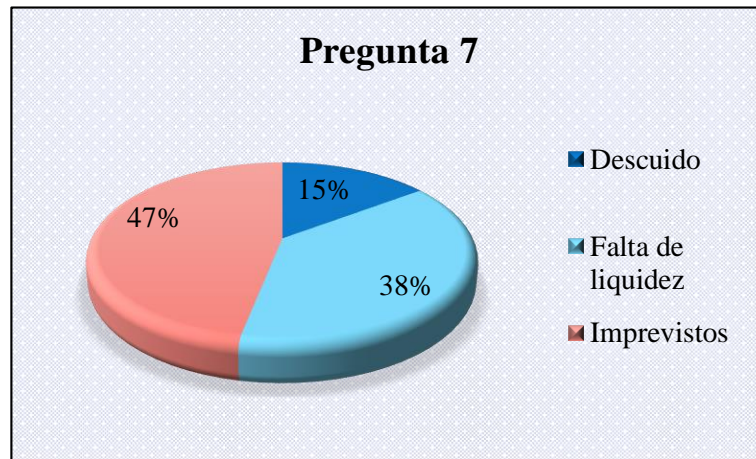


Gráfico 17-3: Motivo de incumplimiento de pago

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación: De acuerdo a la información obtenida, se puede deducir que, un 47% de los socios llegan a incumplir su pago por imprevistos, el 38% por falta de liquidez, y un 15% afirma que es por descuido.

Análisis: Al ser los imprevistos una de las principales causas del incumplimiento de pago la cooperativa debe orientar a los socios ofreciendo alternativas o brindando asesorías que beneficien a ambas partes.

Pregunta 8: ¿Cuándo por algún motivo llega a incumplir su pago, la cooperativa se preocupa por notificar su atraso (llamadas, mensajes de texto, etc.)?

Tabla 23-3: Seguimientos a incumplimientos de pago

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	107	84%
No	7	5%
A veces	14	11%
Total	128	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

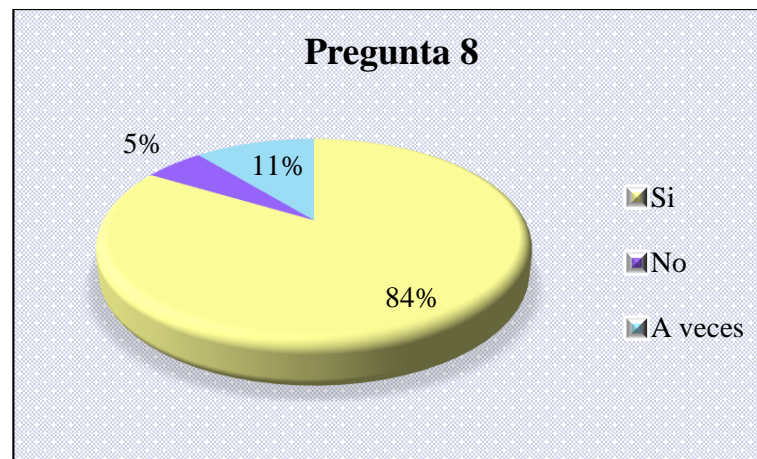


Gráfico 18-3: Seguimientos a incumplimientos de pago

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación: De acuerdo a la información obtenida, se puede deducir el 84% de los socios a recibido notificaciones por su atraso en el pago de crédito, un 11% indica que a veces mientras que el 5% no ha recibido ningún tipo de aviso.

Análisis: El trabajo actual de la cooperativa de acuerdo a la información, se desarrolla dentro de un proceso normal de notificación, teniendo así, un porcentaje mínimo de falencias, debiendo buscar cual puede ser el motivo y corregirlo, ya que este proceso en esencial dentro del seguimiento post el otorgamiento de un crédito.

Pregunta 9: ¿La cooperativa le ofrece alternativas de refinanciamiento o restructuración cuando su crédito se encuentra en mora?

Tabla 24-3: Alternativas de refinanciación de crédito en mora

Variable	Cantidad	Porcentaje
Siempre	49	38%
Casi siempre	26	20%
A veces	40	31%
Nunca	13	10%
Total	128	100%

Fuente: Encuestas
Realizado por: Saca, J. 2020

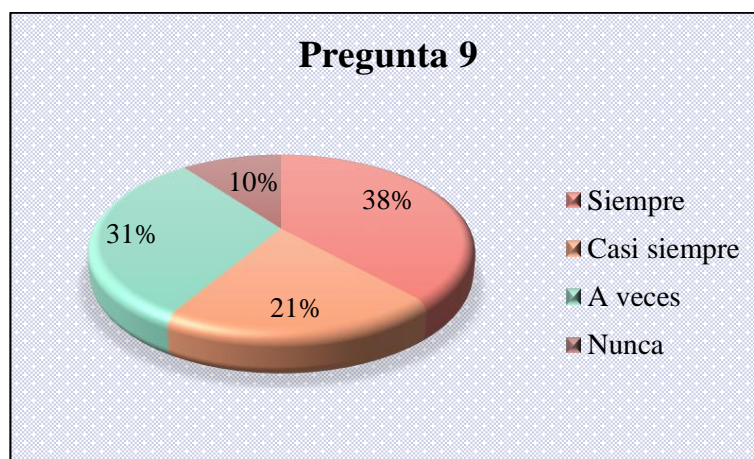


Gráfico 19-3: Alternativas de refinanciación de crédito en mora

Fuente: Encuestas
Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación: De acuerdo a la información obtenida, se puede deducir que a un 36% de los socios se les ha ofrecido un refinanciamiento, un 31% afirma que a veces, un 21% casi siempre, y en nunca tiene un 10%.

Análisis: Se tiene un gran porcentaje los cuales indican que el refinanciamiento ha sido una de las alternativas que ofrece la cooperativa, lo cual nos indica que si no son analizados minuciosamente podría perjudicar a la cooperativa, trayendo consigo un mayor índice de incumplimientos de pago, y por ende problemas de liquidez.

Pregunta 10: ¿Cuál es el destino o para qué utiliza el dinero obtenido en un crédito?

Tabla 25-3: Destino del crédito- Socio

Variable	Cantidad	Porcentaje
Consumo personal	23	18%
Invertir (negocio)	82	64%
Pagar otras deudas	23	18%
Total	128	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

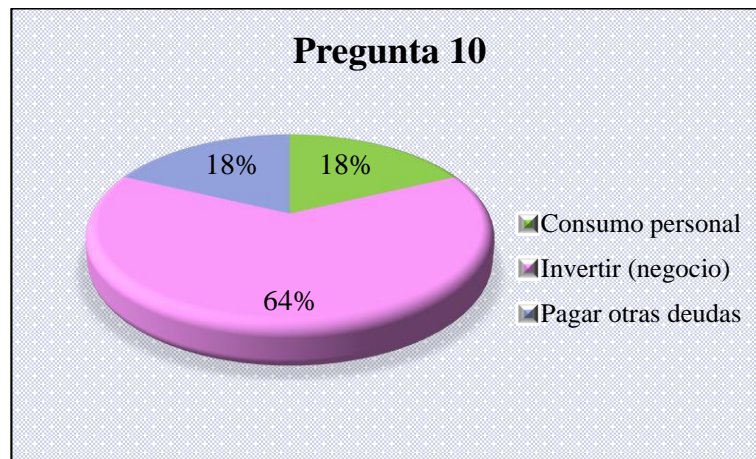


Gráfico 20-3: Destino del crédito- Socio

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación: De acuerdo a la información obtenida, se puede deducir el destino que dan los socios al dinero obtenido en un crédito es el 64% para invertir en un negocio, mientras que para pagar deudas y para consumo personal tienen un 18%.

Análisis: En su mayoría el dinero es usado para invertir en un negocio lo cual es usual, pero esto no implica que no se tengan riesgos ya que existen varios factores que pueden afectar una inversión, y conllevar problemas de liquidez, sin embargo, no se debe pasar por alto que existe un gran número de personas que utiliza un crédito para pagar deudas lo cual nos indica que el dinero no está siendo empleado para los fines solicitados.

Pregunta 11: ¿La cooperativa verifica el destino de su crédito?

Tabla 26-3: Verificación del destino del crédito

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	72	56%
No	56	44%
Total	128	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

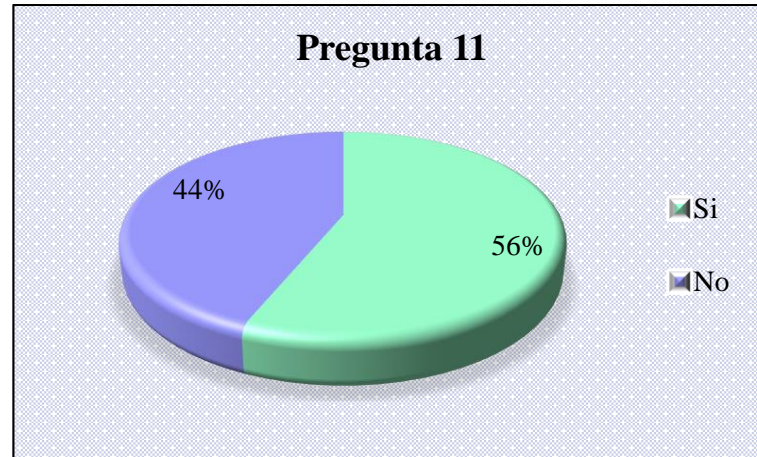


Gráfico 21-3: Verificación del destino del crédito

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación: De acuerdo a la información obtenida, se puede deducir que un 56% menciona que se le ha verificado el destino de su crédito, y un 44% no se ha desarrollado este proceso.

Análisis: Los resultados que aquí se han obtenido son relevantes ya que los porcentajes llegan a ser ajustados, demostrando que el proceso de verificación del destino del crédito no se cumple a cabalidad, siendo esta una falencia de peso ya que no se puede tener certeza del uso del dinero dando paso a riesgos de crédito, ya que si el dinero no es usado para los fines solicitados se pueden presentar incumplimientos de pago, por lo que aquí cabe mencionar la importancia de un asesoramiento que oriente al socio a mejorar sus finanzas.

Pregunta 12: ¿A recibo algún tipo de capacitación o asesoramiento por parte de la cooperativa, orientadas mejorar sus inversiones?

Tabla 27-3: Capacitación a los socios

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	53	41%
No	75	59%
Total	128	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

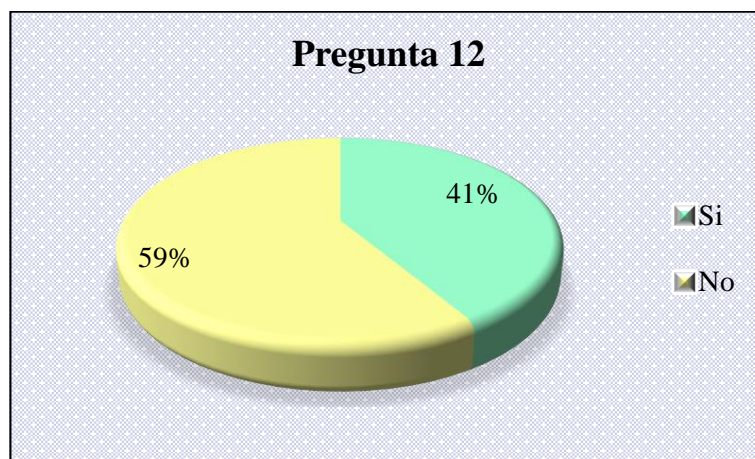


Gráfico 22-3: Capacitación a los socios

Fuente: Encuestas

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación: De acuerdo a la información obtenida, se puede deducir un 59% de los socios no ha recibido capacitaciones orientadas a mejorar sus inversiones, y un 41% si ha recibido esta orientación.

Análisis: Las capacitaciones a los socios llegan a ser importantes, ya que les permite a los socios tener un horizonte de cómo mejorar sus finanzas, se ha mencionado que las capacitaciones que actualmente brinda la cooperativa no son atractivos para los socios ya que son temas que consideran complejos, por lo que indican que este aspecto se debería mejorar para que se logre llamar la atención de los socios, y que busquen temas orientados a mejorar el manejo de recursos.

3.1.2 *Discusión de resultados*

Los resultados obtenidos después de haber aplicado las diferentes encuestas, tanto a personal de crédito de la cooperativa, comisión de veeduría de crédito, socios y haber realizado una entrevista a la coordinadora de oficina, se pudo identificar aspectos positivos y negativos dentro de esta institución financiera. Dentro de lo positivo tenemos, que la cooperativa cumple con muchos aspectos importantes en el ámbito crediticio, como, por ejemplo: que el proceso para otorgar un crédito está enfocado en reducir los riesgos de crédito, que cuenta con políticas de crédito que son conocidas por el personal que colabora en la institución, y entre estas se ofrece alternativas para que los socios que tienen problemas de pago, puedan cumplir con sus obligaciones siempre y cuando estas se den bajo los lineamientos establecidos en sus políticas, y que las partes lleguen a un acuerdo en el cual el beneficio sea mutuo.

Por otro lado, los aspectos negativos son que existen varios aspectos en los que los socios y colaboradores no concuerdan, siendo uno, que no en todos los casos la cooperativa verifica el destino del dinero obtenido a través de un crédito, lo que no le permite asegurar el retorno de sus recursos, otro aspecto mencionado es que la comisión de veeduría de crédito que es elegida por votación de los socios durante las asambleas, no tienen conocimiento sobre el proceso crediticio, lo cual hace que el proceso de análisis para otorgar un crédito no sea efectivo, se debe considerar también que actualmente la cooperativa a descuidado el capacitar a los socios en lo concerniente a mejorar sus finanzas, realizar inversiones de forma óptima, y demás aspectos que son importantes para asegurar la productividad de los recursos entregados en un crédito, para de esta manera asegurar el desarrollo económico del territorio.

Se debe también considerar la opinión emitida sobre los aspectos que se puede mejorar dentro de la cooperativa siendo el más mencionado el análisis previo al otorgamiento del crédito, ya que desde la perspectiva de los socios no siempre se cumplen con los requisitos, pero teniendo como contraparte que la cooperativa realiza su análisis basado no solo en aspectos percibidos, se realiza un análisis establecido en un sistema y en el historial crediticio del socio, el otro ámbito que prácticamente coinciden es el asesoramiento que se le brinda al socio no satisface todas sus inquietudes o muchas veces se quedan con dudas que hace que busquen a otra entidad financiera, también dentro de esto algunos de los socios encuestados nos han indicado que existen problemas en cuanto a las garantías, ya que cuando se firman estas la cooperativa no le da a conocer cuáles son sus obligaciones y el desconocimiento hace que en lo posterior se cree una mala imagen de la cooperativa, al creer que se están cometiendo abusos.

Finalmente cabe mencionar que las personas encuestadas consideran importante que la cooperativa cuente con un plan de mitigación de riesgos hecho a la medida de sus necesidades y enfocado especialmente en fortalecer las debilidades encontradas, que le permitan seguir manteniendo solidez en el mercado, mantener niveles recomendables de liquidez para hacer frente a sus obligaciones y ganarse la confianza de los socios, para de esta manera ser más competitiva frente a las demás instituciones financieras del sector popular y solidario.

3.2 Propuesta

3.2.1 Objetivo

El principal objetivo de la presente propuesta de Plan de Mitigación de Riesgo de Crédito para la Cooperativa Jardín Azuayo, oficina Méndez, es aportar estrategias diseñadas a medida de sus necesidades, facilitando de esta manera la gestión del riesgo, a través integración de los elementos que lo componen como: identificación, evaluación, seguimiento y control; estableciendo posibles soluciones a las problemáticas identificadas, buscando disminuir al máximo las pérdidas que traen consigo el incumplimiento por parte de los socios.

3.2.2 Conceptualización de Riesgo de Crédito

“Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas” (Superintendencia de Bancos y Seguros , 2015, pág. 575).

Bajo este contexto y en términos sencillos, el riesgo de crédito es aquel que surge como consecuencia del incumplimiento de pago, por parte del deudor con las obligaciones crediticias, contraídas con una institución financiera. Teniendo como consecuencia de esto, entre muchos más, el problema de liquidez para la institución, lo cual puede traer consigo que no pueda hacer frente a sus obligaciones, por lo que se busca siempre estar prevenidos ante cualquier eventualidad y sobre todo contar con una guía que le permita hacer frente a las debilidades que por el giro del mismo se puedan presentar.

Se debe tener en cuenta, que en el riesgo de crédito pueden influir diversos factores externos que no están bajo el control de la institución por lo cual el trabajo previo al otorgamiento de un crédito y post al mismo, debe estar enfocado en todo aquello que le pueda afectar de una u otra manera.

3.2.3 Análisis económico-financiero

El análisis de los estados financieros es fundamental dentro de la evaluación de riesgo de crédito puesto que estos nos permiten tener una visión más clara de la realidad de esta institución, para ello es necesario aplicar herramientas que nos permitan obtener datos que puedan ser comparados, interpretados y analizados.

En este caso se tomarán en consideración las cuentas relevantes para evaluar el riesgo de crédito, que nos permita tener una visión precisa de la gestión de crédito que ha ejecutado la cooperativa en el periodo 2017 – 2019 que comprende el tema de estudio.

De forma general se da a conocer la estructura financiera de la cooperativa comprendida dentro del periodo de estudio:

Tabla 28-3: Estructura Económica- Financiera, Periodo 2017-2019

AÑO 2017		AÑO 2018		AÑO 2019	
Activo Corriente 10.191.001,45 94%	Pasivo 9.823.747,31	Activo Corriente 10.866.383,12 96%	Pasivo 9.910.318,15	Activo Corriente 11.603.531,68 95%	Pasivo 10.813.962,00
Activo No Corriente 284.921,21 3%	91%	Activo No Corriente 508.948,33 4%	87%	Activo No Corriente 492.221,35 4%	89%
Otros Activos 313.923,02 3%	Patrimonio 966.098,37 9%	Otros Activos 100,36 0%	Patrimonio 1.465.113,66 13%	Otros Activos 70.872,76 1%	Patrimonio 1.352.663,79 11%
ACTIVO 10.789.845,68 100%	PAS + PAT 10.789.845,68 100%	ACTIVO 11.375.431,81 100%	PAS + PAT 11.375.431,81 100%	ACTIVO 12.166.625,79 100%	PAS + PAT 12.166.625,79 100%

Fuente: Estados Financieros - Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2020.

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación y análisis: Los valores representados en la tabla nos indica que el 100% del activo está compuesto por un gran porcentaje de Activo Corriente, en los tres periodos, lo que corresponde entre otros, a las colocaciones de la cooperativa y los fondos disponibles, indicando así, una óptima gestión económica, ya que cuenta con una amplia cartera de créditos y aceptación de los socios, por otra parte, tenemos a los Pasivos que representan, un porcentaje menor a los activos corrientes, lo que permite responder a las obligaciones, sin embargo debemos considerar que los porcentajes con el transcurso del tiempo ha disminuido en consideración a años anteriores, por lo que se debe considerar y tener en cuenta al momento de tomar decisiones y buscar cuales son las falencias que están provocando esta disminución en ciertos periodos.

3.2.3.1 Análisis Vertical

Para análisis vertical se ha considerado en Balance General o Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados, ya que esta nos permite conocer como está compuesta la cartera de créditos de la cooperativa, y en cuales se presentan dificultades, mismo que se identificaran a través de los valores aquí proporcionados.

- **Activos**

Tabla 29-3: Análisis Vertical – Fondos Disponibles

1	ACTIVOS	2017		2018		2019	
1.1	FONDOS DISPONIBLES	160.105,50	100%	126.743,28	100%	176.554,82	100%
1.1.01	Caja	160.105,50	100%	126.743,28	100%	176.554,82	100%
1.1.03	Bancos y otras instituciones financieras	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
1.1.04	Efectos de cobro inmediato	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%

Fuente: Estados Financieros - Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2020.

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación y análisis: Para la realización del análisis vertical se ha tomado en consideración los fondos disponibles con los que cuenta la cooperativa, los cuales se encuentran dentro de un rango tolerable que le permiten hacer frente a gastos inmediatos o responsabilidades a corto plazo que se deban cumplir, se debe tener en cuenta que estos fondos se encuentran concentrados en caja, es decir, son de disponibilidad inmediata.

Tabla 30-3: Análisis Vertical – Cartera de Crédito

1	ACTIVOS	2017		2018		2019	
1.4	CARTERA DE CREDITOS	9920265,69	100%	10572188,54	100%	11218101,15	100%
1.4.01	Crédito comercial prioritario por vencer	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
1.4.02	Crédito consumo prioritario por vencer	7157732,62	72%	8174924,93	77%	8396892,46	75%
1.4.03	Crédito inmobiliario por vencer	393935,93	4%	910651,86	9%	876766,54	8%
1.4.04	Microcrédito por vencer	2741894,76	28%	1921378,63	18%	2455421,22	22%
1.4.06	Crédito comercial ordinario por vencer	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
1.4.10	Crédito de consumo prioritario refinanciada por vencer	0,00	0%	0,00	0%	19345,22	0%
1.4.12	Cartera de microcrédito refinanciada por vencer	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
1.4.25	Crédito comercial prioritario que no devenga interés	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
1.4.26	Crédito consumo prioritario que no devenga interés	145724,06	1%	178967,03	2%	204802,53	2%
1.4.27	Crédito inmobiliario que no devenga interés	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
1.4.28	Microcrédito que no devenga interés	21966,39	0%	22834,73	0%	51894,51	0%
1.4.34	Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada que no devenga intereses	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
1.4.36	Cartera microcrédito refinanciada que no devenga intereses	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
1.4.49	Crédito comercial prioritario vencida	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
1.4.50	Crédito consumo prioritario vencida	14684,78	0%	83060,36	1%	81925,77	1%
1.4.51	Crédito inmobiliario vencido	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
1.4.52	Microcrédito vencida	6390,17	0%	24474,35	0%	15891,26	0%
1.4.58	Cartera de crédito de consumo prioritario refinanciada vencida	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
1.4.60	Cartera de microcrédito refinanciada vencida	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
1.4.99	(Provisiones para créditos incobrables)	-562063,02	-6%	-744103,35	-7%	-884838,36	-8%

Fuente: Estados Financieros - Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2020.

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación y análisis: La cartera de créditos está compuesta por los diferentes tipos dentro de estos sobresale es la cartera de créditos de consumo por vencer que representan los créditos

que se encuentran vigentes en la cooperativa, siendo esta la de mayor porcentaje y se puede decir que es el de mayor colocación, en comparación a los créditos de microcrédito, comercial, inmobiliario; pero se debe tener en cuenta que en comparación al año anterior en el 2019 esta cartera ha presentado una disminución de su porcentaje, así también podemos observar que la cartera de microcréditos es la segunda de mayor consideración y se muestra estable con el transcurso del tiempo; dentro de la carteras de crédito que no devenga interés tenemos al crédito de consumo y microcrédito con porcentajes mayores en comparación del resto del mismo tipo, estas se mantienen, su variación muestra poco crecimiento; dentro de las carteras de crédito concernientes a los créditos vencidos no tenemos porcentajes representativos en comparación al total de cartera de crédito, esto indica una gestión normal, pues la cartera de consumo presenta el mayor porcentaje de incumplimiento, misma que debe ser mejorada, ya que si bien no representa una gran cantidad si refleja cierto riesgo de crédito, el cual debe ser gestionado oportunamente.

- **Pasivo**

Tabla 31-3: Análisis Vertical – Obligaciones con el público

2	PASIVOS	2017		2018		2019	
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	9.352.988,30	100%	5.133.204,89	100%	5.831.331,78	100%
2.1.01	Depósitos a la vista	4.594.064,76	49%	3.150.945,83	61%	3.372.549,30	58%
2.1.01.35	Depósitos de ahorro	4.586.773,03	49%	3.146.267,90	61%	3.366.044,41	58%
2.1.01.50	Depósitos por confirmar	7.291,73	0%	4.677,93	0%	6.504,89	0%
2.1.03	Depósitos a plazo	4.689.846,80	50%	1.772.691,98	35%	2.186.488,83	37%
2.1.03.05	De 1 a 30 días	1.007.572,97	11%	271.311,06	5%	261.823,63	4%
2.1.03.10	De 31 a 90 días	1.147.023,78	12%	398.498,87	8%	352.688,43	6%
2.1.03.15	De 91 a 180 días	1.065.422,40	11%	379.238,81	7%	527.328,76	9%
2.1.03.20	De 181 a 360 días	1.469.827,65	16%	708.143,24	14%	1.020.648,01	18%
2.1.03.25	De más de 361 días	0,00	0%	15.500,00	0%	24.000,00	0%
2.1.05	Depósitos Restringidos	69.076,74	1%	209.567,08	4%	272.293,65	5%
2.1.05.01	Depósitos Restringidos	69.076,74	1%	209.567,08	4%	272.293,65	5%

Fuente: Estados Financieros - Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2020.

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación y análisis: Dentro de los pasivos se considera como el más significativo a las obligaciones que mantiene la cooperativa con sus socios, y mediante este análisis, podemos

observar que los depósitos a plazo han ido disminuyendo, en comparación a las demás cuentas que conforman las obligaciones, los depósitos a la vista es la otra cuenta relevante dentro de esta, sin embargo muestra una disminución de sus valores lo que nos indica que la cooperativa está descuidando el ámbito de la captación de recursos, por lo cual debe tomar en consideración para solventar este problema de forma oportuna, ya que el giro de su negocio es la intermediación y depende de estos aspectos.

- **Patrimonio**

Tabla 32-3: Análisis Vertical- Patrimonio

3	PATRIMONIO	2017		2018		2019	
3.1	Capital Social	440.118,83	55%	583.289,56	47%	612.166,67	46%
3.3	Reservas	356.397,48	44%	651.451,23	53%	716.130,28	54%
3.5	Superávit por valuaciones	7.315,84	1%	573,50	0%	573,50	0%
3.6	Resultados	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
	TOTAL PATRIMONIO:	803.832,15	100%	1.235.314,29	100%	1.328.870,45	100%

Fuente: Estados Financieros - Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2020.

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación y análisis: El Patrimonio de la cooperativa está compuesta en gran porcentaje por las reservas, esto en base al cumplimiento por lo dispuesto en la ley de economía popular y solidaria, el capital social que comprende las aportaciones de los socios, también forma parte importante de esta cuenta, que permite mantener el proceso de intermediación.

Tabla 33-3: Análisis Vertical, Estado de Resultados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA.
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
DEL PERÍODO 2017-2019

COD	DESCRIPCIÓN	Año 2017		Año 2018		Año 2019	
		\$	%	\$	%	\$	%
5	INGRESOS						
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	1.428.776,90	98%	1.503.970,79	90%	1.590.259,56	96%
5.1.01	Depósitos	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
5.1.03	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
5.1.04	INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CREDITOS	1.428.776,90	98%	1.503.970,79	90%	1.590.259,56	96%
5.2	COMISIONES GANADAS	903,98	0%	1,63	0%	1,63	0%
5.2.03	Avales	903,98	0%	1,63	0%	1,63	0%
5.2.90	Otras	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
5.3	UTILIDADES FINANCIERAS	0,00	0%	0,00	0%	6.143,53	0%
5.3.02	En valuación de inversiones	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
5.3.03	En venta de activos productivos	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
5.3.04	Rendimientos por fideicomiso mercantil	0,00	0%	0,00	0%	6.143,53	0%
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS	11.446,26	1%	11.459,90	1%	11.655,18	1%
5.4.90	Otros servicios	11.446,26	1%	11.459,90	1%	11.655,18	1%
5.5	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
5.5.03	Dividendos o excedentes por certificados de aportación	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
5.6	OTROS INGRESOS	9.518,93	1%	160.781,07	10%	52.580,32	3%
5.6.01	Utilidad en venta de bienes	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
5.6.03	Arrendamientos	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
5.6.04	Recuperaciones de activos financieros	2.229,09	0%	151.786,55	9%	44.036,39	3%
5.6.90	Otros	7.289,84	1%	8.994,52	1%	8.543,93	1%
	TOTAL INGRESOS:	1.450.646,07	100%	1.676.213,39	100%	1.660.640,22	100%

4	GASTOS						
4.1	INTERESES CAUSADOS	581.625,81	40%	676.492,19	40%	796.389,67	48%
4.1.01	Obligaciones con el público	532.411,60	37%	276.399,18	16%	300.998,30	18%
4.1.03	Obligaciones financieras	49.023,01	3%	64.458,99	4%	60.009,95	4%
4.1.05	Otros intereses	191,20	0%	335.634,02	20%	435.381,42	26%
4.2	COMISIONES CAUSADAS	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
4.2.01	Obligaciones financieras	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
4.2.02	Operaciones contingentes	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
4.2.05	Servicios fiduciarios	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
4.3	PÉRDIDAS FINANCIERAS	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
4.3.02	En valuación de inversiones	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
4.3.03	En venta de activos productivos	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
4.4	PROVISIONES	65.867,89	5%	86.508,88	5%	219.541,79	13%
4.4.01	Inversiones	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
4.4.02	Cartera de créditos	65.380,25	5%	84.152,30	5%	213.984,00	13%
4.4.03	Cuentas por cobrar	30,07	0%	2.354,97	0%	4.544,23	0%
4.4.04	Bienes realizables, adjudicados por pago y de arrendamiento mercantil	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
4.4.05	Otros activos	0,07	0%	1,01	0%	1.012,96	0%
4.4.06	Operaciones contingentes	457,50	0%	0,60	0%	0,60	0%
4.5	GASTOS DE OPERACION	544.330,75	38%	577.611,52	34%	549.355,14	33%
4.5.01	Gastos de personal	161.512,96	11%	174.382,76	10%	183.975,91	11%
4.5.02	Honorarios	13.020,65	1%	12.908,70	1%	14.552,75	1%
4.5.03	Servicios varios	58.775,43	4%	85.301,14	5%	89.666,57	5%
4.5.04	Impuestos, contribuciones y multas	68.990,67	5%	46.834,42	3%	50.808,74	3%
4.5.05	Depreciaciones	19.760,30	1%	30.027,03	2%	31.645,89	2%
4.5.06	Amortizaciones	4.508,16	0%	6.565,74	0%	5.939,36	0%
4.5.07	Otros gastos	217.762,58	15%	221.591,73	13%	172.765,92	10%
4.6	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	341,90	0%	275,26	0%	100,26	0%
4.6.90	Otras	341,90	0%	275,26	0%	100,26	0%
4.7	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	5.633,77	0%	6.336,10	0%	7.536,56	0%
4.7.01	Pérdida en venta de bienes	0,00	0%	6.336,10	0%	0,00	0%
4.7.03	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	5.633,77	0%	0,00	0%	7.536,56	0%
4.7.90	Otros	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
4.8	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	90.579,73	6%	99.190,07	6%	63.923,46	4%
4.8.10	Participación a empleados	42.247,02	3%	42.871,03	3%	28.679,23	2%
4.8.15	Impuesto a la renta	48.332,71	3%	56.319,04	3%	35.244,23	2%
	TOTAL GASTOS:	1.288.379,85	89%	1.446.414,02	86%	1636846,88	99%
	RESULTADO OPERATIVO:	162.266,22		229.799,37		23.793,34	

Fuente: Estados Financieros - Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2020.

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación y análisis: Para el análisis del estado de resultados se ha considerado como punto de comparación el total de ingresos, para de esta manera visualizar la participación que tienen los gastos en relación a los ingresos; dentro del estado de resultados podemos observar que las cuentas que la conforman no han tenido gran variación en su porcentaje de participación ya sea en los

ingresos o gastos, para el año 2019 la cuenta que mayor participación dentro de los ingresos es la de intereses y descuentos de cartera de crédito que representan un 96%, que dentro de este se encuentran los intereses generados por las operaciones de intermediación, también incluyen los intereses de mora, y otros ingresos obtenidos por la institución. Dentro de los gastos para el mismo año la cuenta que mayor participación tiene es la de intereses causados dentro de la cual podemos encontrar las obligaciones con el público y otras instituciones, por otro lado, tenemos a los gastos de operación como otra cuenta relevante, donde encontramos las remuneraciones a colaboradores, depreciaciones, amortizaciones, entre otros, siendo así que para el año 2019 los gastos tienen un 99% de participación sobre los ingresos, lo que influye en la disminución del resultado operativo para este periodo.

3.2.3.2 Análisis Horizontal

Para el análisis horizontal de los estados financieros de la cooperativa, se han tomado en consideración las cuentas más relevantes del balance general, mediante este análisis podemos observar la variación de las cuentas con el pasar del tiempo, lo que nos permite tener un horizonte de cuál es el comportamiento de la institución y su tendencia hacia el crecimiento o decrecimiento.

Tabla 34-3: Análisis Horizontal - Cartera de Crédito

ACTIVOS	2017	2018	2019	Año 2017-2018		Año 2018-2019	
				Absoluto	Rel	Absoluto	Rel
CARTERA DE CRÉDITO	9920265,69	10572188,54	11218101,15	651922,85	7%	645912,61	6%
Cartera de crédito por vencer	10293563,31	11006955,42	11729080,22	713392,11	7%	722124,80	7%
Cartera crédito refinanciada por vencer	0,00	0,00	19345,22	0,00	0%	19345,22	-
Cartera crédito que no devenga interés	167690,45	201801,76	256697,04	34111,31	0%	54895,28	27%
Cartera crédito refinanciada no devenga interés	0,00	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0%
Cartera de crédito vencida	21074,95	107534,71	97817,03	86459,76	410%	-9717,68	-9%
Cartera de crédito refinanciada vencida	0,00	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0%

Fuente: Estados Financieros - Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2020.

Realizado por: Saca, J. 2020

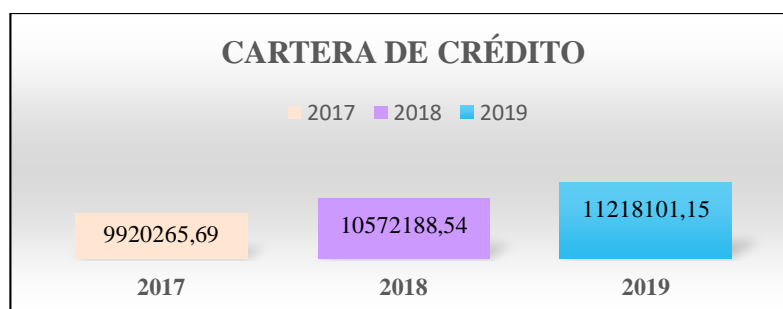


Gráfico 23-3: Cartera de Crédito

Fuente: Estados Financieros - Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2020.

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación y análisis: La Cartera de crédito de la cooperativa ha ido creciendo favorablemente para la cooperativa teniendo una escala ascendente con el transcurso del tiempo, sin embargo se debe considerar que para el año 2019 la cartera no ha tenido un crecimiento significativo, por lo que se evidencia problemas en el proceso de colocación, mismos que pueden ser atribuidos a las inconformidades mostradas por los socios en cuanto al asesoramiento brindado, por lo cual se debe tomar las acciones que permitan a la cooperativa seguir creciendo y ampliar su mercado. Por otro lado, podemos observar que la cartera de crédito vencida ha tiene un crecimiento considerable para el 2018 y para 2019 no se ha logrado tener un proceso óptimo de recuperación, mismo que representa falencias dentro del proceso de cobranza o puede ser atribuido a factores externos que no pueden ser controlados por esta entidad financiera, por lo cual se debe tomar las medidas pertinentes para tener una cartera de crédito saludable.

Tabla 35-3: Composición de la Cartera de Crédito Vencida

COMPOSICIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA	2017	2018	2019	Año 2017-2018		Año 2018-2019	
				Absoluto	Rel	Absoluto	Rel
Comercial Prioritario	0,00	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0%
Consumo Prioritario	14.684,78	83.060,36	81925,77	68.375,58	466%	-1.134,59	-1%
Inmobiliario	0,00	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0%
Microcrédito	6.390,17	24.474,35	15891,26	18.084,18	283%	-8.583,09	-35%

Fuente: Estados Financieros - Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2020.

Realizado por: Saca, J. 2020

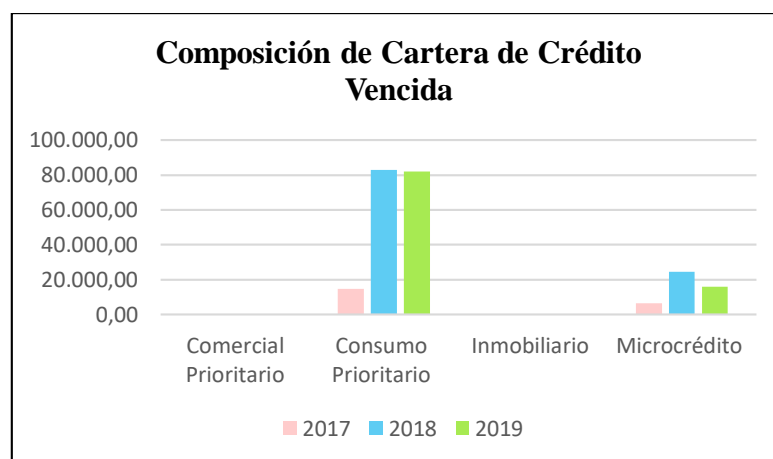


Gráfico 24-3: Composición de la Cartera de Crédito Vencida

Fuente: Estados Financieros - Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2020.

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación y análisis: Como ya se había indicado anteriormente la cartera de crédito vencida tuvo un porcentaje de crecimiento considerables por lo que se hace importante analizar cuál es la cartera con mayor porcentaje de incumplimiento, para de esta manera buscar orientar de mejor manera las posibles acciones para mitigar este riesgo, es así que tenemos a la cartera de crédito

de consumo prioritario como la que presenta mayores deficiencias, los cuales no han tenido un tratamiento adecuado por lo que su recuperación ha sido mínima.

Tabla 36-3: Análisis Horizontal - Obligaciones con el público

PASIVOS	2017	2018	2019	Año 2017-2018		Año 2018-2019	
				Absoluto	Rel	Absoluto	Rel
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	9.352.988,30	5.133.204,89	5831331,78	-4.219.783,41	-45%	698126,89	14%
Depósitos a la vista	4.594.064,76	3.150.945,83	3372549,3	-1.443.118,93	-31%	221603,47	7%
Depósitos a plazo	4.689.846,80	1.772.691,98	2186488,83	-2.917.154,82	-62%	413796,85	23%
Depósitos Restringidos	69.076,74	209.567,08	272293,65	140.490,34	203%	62726,57	30%

Fuente: Estados Financieros - Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2020.

Realizado por: Saca, J. 2020

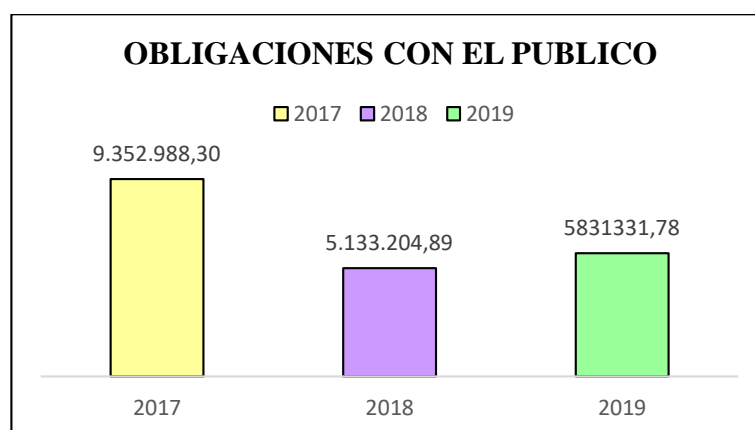


Gráfico 25-3: Obligaciones con el público

Fuente: Estados Financieros - Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2020.

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación y análisis: Las obligaciones con el público que representan las captaciones efectuadas por la cooperativa, nos muestran una disminución considerable durante el 2018, la cual no ha podido ser recuperada en su totalidad, teniendo como el de mayor acogida los depósitos a la vista que han ido aumentando durante el periodo de estudio, no obstante, podemos observar que los depositas a plazo han un mayor crecimiento en el último periodo, según lo expuesto, se merece especial atención el proceso de captación.

Tabla 37-3: Análisis Horizontal, Estado de Resultados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA.
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
DEL PERÍODO 2017-2019

COD	DESCRIPCIÓN	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2017 - 2018		Año 2018 - 2019	
					V. Absoluta	V. Relativa	V. Absoluta	V. Relativa
5	INGRESOS							
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	1.428.776,90	1.503.970,79	1.590.259,56	75.193,89	5%	86.288,77	6%
5.1.01	Depósitos	0,00	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0%
5.1.03	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	0,00	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0%
5.1.04	INT Y DSCT CARTERA DE CRÉDITOS	1.413.714,69	1.503.970,79	1.590.259,56	90.256,10	6%	86.288,77	6%
5.2	COMISIONES GANADAS	903,98	1,63	1,63	-902,35	-100%	0,00	0%
5.2.03	Avales	903,98	1,63	1,63	-902,35	-100%	0,00	0%
5.2.90	Otras	0,00	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0%
5.3	UTILIDADES FINANCIERAS	0,00	0,00	6.143,53	0,00	0%	6.143,53	-
5.3.02	En valuación de inversiones	0,00	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0%
5.3.03	En venta de activos productivos	0,00	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0%
5.3.04	Rendimientos por fideicomiso mercantil	0,00	0,00	6.143,53	0,00	0%	6.143,53	0%
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS	11.446,26	11.459,90	11.655,18	13,64	0%	195,28	2%
5.4.90	Otros servicios	11.446,26	11.459,90	11.655,18	13,64	0%	195,28	2%
5.5	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	0,00	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0%
5.5.03	Dividendos o excedentes por certificados de aportación	0,00	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0%
5.6	OTROS INGRESOS	9.518,93	160.781,07	52.580,32	151.262,14	1589%	-108.200,75	-67%
5.6.01	Utilidad en venta de bienes	0,00	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0%
5.6.03	Arrendamientos	0,00	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0%
5.6.04	Recuperaciones de activos financieros	2.229,09	151.786,55	44.036,39	149.557,46	6709%	-107.750,16	-71%
5.6.90	Otros	7.289,84	8.994,52	8.543,93	1.704,68	23%	-450,59	-5%
	TOTAL INGRESOS:	1.450.646,07	1.676.213,39	1.660.640,22	225.567,32	16%	-15.573,17	-1%
4	GASTOS							
4.1	INTERESES CAUSADOS	581.625,81	676.492,19	796.389,67	94.866,38	16%	119.897,48	18%
4.1.01	Obligaciones con el público	532.411,60	276.399,18	300.998,30	-256.012,42	-48%	24.599,12	9%
4.1.03	Obligaciones financieras	49.023,01	64.458,99	60.009,95	15.435,98	31%	-4.449,04	-7%
4.1.05	Otros intereses	191,20	335634,02	435381,42	335442,82	175441%	99747,40	30%
4.2	COMISIONES CAUSADAS	0,00	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0%
4.2.01	Obligaciones financieras	0,00	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0%
4.2.02	Operaciones contingentes	0,00	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0%

4.2.05	Servicios fiduciarios	0,00	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0%
4.3	PÉRDIDAS FINANCIERAS	0,00	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0%
4.3.02	En valuación de inversiones	0,00	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0%
4.3.03	En venta de activos productivos	0,00	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0%
4.4	PROVISIONES	65.867,89	86.508,88	219.541,79	20.640,99	31%	133.032,91	154%
4.4.01	Inversiones	0,00	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0%
4.4.02	Cartera de créditos	65.380,25	84.152,30	213.984,00	18.772,05	29%	129.831,70	154%
4.4.03	Cuentas por cobrar	30,07	2.354,97	4.544,23	2.324,90	7732%	2.189,26	93%
4.4.04	Bienes realizables, adjudicados por pago y de arrendamiento mercantil	0,00	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0%
4.4.05	Otros activos	0,07	1,01	1.012,96	0,94	1343%	1.011,95	100193%
4.4.06	Operaciones contingentes	457,50	0,60	0,60	-456,90	-100%	0,00	0%
4.5	GASTOS DE OPERACION	544.330,75	577.611,52	549.355,14	33.280,77	6%	-28.256,38	-5%
4.5.01	Gastos de personal	161.512,96	174.382,76	183.975,91	12.869,80	8%	9.593,15	6%
4.5.02	Honorarios	13.020,65	12.908,70	14.552,75	-111,95	-1%	1.644,05	13%
4.5.03	Servicios varios	58.775,43	85.301,14	89.666,57	26.525,71	45%	4.365,43	5%
4.5.04	Impuestos, contribuciones y multas	68.990,67	46.834,42	50.808,74	-22.156,25	-32%	3.974,32	8%
4.5.05	Depreciaciones	19.760,30	30.027,03	31.645,89	10.266,73	52%	1.618,86	5%
4.5.06	Amortizaciones	4.508,16	6.565,74	5.939,36	2.057,58	46%	-626,38	-10%
4.5.07	Otros gastos	217.762,58	221.591,73	172.765,92	3.829,15	2%	-48.825,81	-22%
4.6	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	341,90	275,26	100,26	-66,64	-19%	-175,00	-64%
4.6.90	Otras	341,90	275,26	100,26	-66,64	-19%	-175,00	-64%
4.7	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	5.633,77	6.336,10	7.536,56	702,33	12%	1.200,46	19%
4.7.01	Pérdida en venta de bienes	0,00	6.336,10	0,00	6.336,10	-	-6.336,10	-100%
4.7.03	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	5.633,77	0,00	7.536,56	-5.633,77	-100%	7.536,56	-
4.7.90	Otros	0,00	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0%
4.8	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	90.579,73	99.190,07	63.923,46	8.610,34	10%	-35.266,61	-36%
4.8.10	Participación a empleados	42.247,02	42.871,03	28.679,23	624,01	1%	-14.191,80	-33%
4.8.15	Impuesto a la renta	48.332,71	56.319,04	35.244,23	7.986,33	17%	-21.074,81	-37%
	TOTAL GASTOS:	1.288.379,85	1.446.414,02	1.636.846,88	158.034,17	12%	190.432,86	13%
	RESULTADO OPERATIVO:	162.266,22	229.799,37	23.793,34	67.533,15	42%	-206.006,03	-90%

Fuente: Estados Financieros - Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2020.

Realizado por: Saca, J. 2020

Interpretación y análisis: El resultado operativo de la cooperativa durante el periodo de análisis ha tenido variaciones y no ha sido constante es así que para el año 2018 presenta un crecimiento del 42% en comparación al año anterior, pero para el 2019 presenta un decrecimiento del 90% que refleja una disminución considerable en sus beneficios, esto por una parte tiene origen en problemas de recuperación de cartera ya que la cuenta de recuperación de activos financieros tiene un porcentaje de -71%, sin embargo se debe tener en cuenta que la cartera de crédito ha crecido y por tanto sus provisiones tuvieron un aumento del 154% y en otros activos presenta un crecimiento considerable. Dentro de los ingresos para el año 2019 se tuvo un decrecimiento del 1%, por otro lado, los gastos para este año tuvieron un crecimiento del 13%, mostrando así que los gastos de la institución han sido significativos para la disminución del resultado operativo.

3.2.3.3 Resumen del Análisis Financiero

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo- Oficina Méndez, es una entidad financiera perteneciente a la economía popular y solidaria del país, tiene como fin incluir a los sectores excluidos al sistema financiero del país y brindarles oportunidades de mejorar su estilo de vida, sus acciones están encaminadas en contribuir al desarrollo social de las personas.

En el periodo de análisis que se ha realizado podemos observar que la cooperativa presenta una situación económica financiera estable, sin embargo, se debe tener especial cuidado pues en el último año su resultado operativo presento una disminución del 90% con respecto al año anterior, los ingresos han disminuido un 1% y los gastos han aumentado un 13%.

A diciembre del 2019, los activos de la cooperativa ascienden a 12.166.625,79 con un crecimiento del 7% respecto al año anterior, dentro de la cual la cartera de crédito a crecido en un 6%, indicando un crecimiento por debajo del esperado, los pasivos que comprenden las obligaciones con el público, es decir, con los socios, para el 2018 presentaron una disminución, y para el año 2019 ha aumentado sin embargo no se ha recuperado en su totalidad, por lo que el trabajo debe estar orientado también en este enfoque, el patrimonio de la cooperativa está compuesto por el capital social que son las contribuciones de los socios y las reservas determinadas por la institución.

Como un punto relevante dentro de este análisis y dentro del tema del trabajo de titulación debemos mencionar que la cooperativa presenta una disminución en la recuperación de activos financieros, la cartera de crédito que mayor dificultad presenta es la cartera de consumo. Así

mismo vale indicar que la cooperativa para el 2019 no mantiene créditos comerciales y para el 2018 se ofrecen a los socios créditos de vivienda, actualmente estos no se encuentran vigentes.

3.2.3.4 Indicadores de riesgo de crédito

Tabla 38-3: Resultados de los Indicadores

INDICADOR RIESGO DE CARTERA EN MORA			
Datos	Años		
	2017	2018	2019
Cartera Vencida	\$ 21.074,95	\$ 107.534,71	\$ 97.817,03
Cartera Total	\$ 9.920.265,69	\$ 10.572.188,54	\$ 11.218.101,15
Formula			
$I.I=(Cartera Vencida)/(Cartera Total)$			
Resultado	0%	1%	1%
Análisis: El límite establecido por la SEPS para las cooperativas de ahorro y crédito es del 1%, es decir que la cooperativa cuanta, con una morosidad aceptable en los años de estudio, ya que se encuentra en el límite establecido, pero teniendo en consideración que se debe mejorar en este aspecto.			
INDICADOR RIESGO DE MOROSIDAD AMPLIADA			
Datos	Años		
	2017	2018	2019
Cartera Vencida	\$ 21.074,95	\$ 107.534,71	\$ 97.817,03
Cartera que no devenga interés	\$ 167.690,45	\$ 201.801,76	\$ 256.697,04
Cartera Total	\$ 9.920.265,69	10572188,54	11218101,15
Formula			
$I.I=(Cartera Vencida)/(Cartera Total)$			
Resultado	2%	3%	3%
Análisis: Este indicador nos permite conocer la morosidad más exacta de las instituciones financieras, para lo cual la SEPS ha establecido para las cooperativas de ahorro y crédito un límite del 5%, es decir que la cooperativa cuanta con una morosidad aceptable en los años de estudio, ya que se encuentra por debajo del valor indicado.			

Fuente: Estados Financieros - Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2020.

Realizado por: Saca, J. 2020

3.2.4 Aplicación del Modelo CreditMetric o Matrices de Transición

Este modelo de evaluación nos permite medir el riesgo de crédito en un periodo determinado, evaluando carteras de crédito con características homogéneas, utilizando datos históricos de los socios en cuanto a la calificación crediticia en la cooperativa. Esta metodología nos permite visualizar si la política de crédito actual, está contribuyendo a disminuir el riesgo de crédito, y en el caso de implementar mejoras permite verificar si está dando resultados positivos o negativos, ya que a través de la determinación de una matriz podemos visualizar si la calificación crediticia del socio migra hacia una más alta o de lo contrario mejora su calificación. De la misma manera

nos permite medir la probabilidad de cumplimiento a futuro. Lo cual facilita la toma de decisiones en cuanto a establecer lineamientos adecuados para mitigar el riesgo de crédito de la cooperativa.

Para ejecutar esta metodología es necesario contar con la calificación crediticia de los socios establecida por cooperativa la cual, calificara las operaciones de crédito en función al comportamiento de pago, se detalla a continuación:

Tabla 39-3: Calificación Crediticia de los socios

Nivel de Riesgo		Cartera de Crédito Consumo y Microcrédito (días de mora)	Cartera de Crédito Comercial (días de mora)
Riesgo Normal	A1	0-5	0-5
	A2	6-20	6-20
	A3	21-35	21-35
Riesgo Potencial	B1	36-50	36-65
	B2	51-65	66-95
Riesgo Deficiente	C1	66-80	96-125
	C2	81-95	126-155
Dudoso Recaudo	D	96-125	156-185
Pérdida	E	+125	+185

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2020.

Realizado por: Saca, J. 2020

Tabla 40-3: Matriz de Transición - Cartera de Microcrédito

Cartera Microcrédito		DICIEMBRE - 2019					Default por Mora
		A1	A2	A3	B1	E	
ENERO - 2017	A1	83,67%	6,12%	0,00%	2,04%	8,16%	16,32%
	A2	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	A3	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
	B2	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100%
	D	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0%
	E	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	-

Fuente: Historial Crediticio Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2020.

Realizado por: Saca, J. 2020

Deterioro Recuperación Permanencia

Interpretación y análisis: La presente matriz está compuesta por filas en las que tenemos datos de enero del año 2017, columnas con datos de diciembre del año 2019, en la cual los porcentajes subrayados de color amarillo nos indican la probabilidad de permanencia de los socios en esta calificación crediticia, mientras que los porcentajes marcados con color verde nos muestra la probabilidad de recuperación de cartera, por ultimo las datos de color rojo nos indica la probabilidad de deterioro de la calificación del socio y por ende una baja recuperación de cartera, es así, que bajo esta perspectiva se puede evidenciar que la cooperativa tiene un buen porcentaje de socios que cumplen dentro del rango permisible con sus obligaciones, sin embargo del mismo modo podemos observar que la gestión realizada presenta deficiencias pues un porcentaje




considerable de socios llega a la calificación más baja considerada como perdida para la institución, y de forma general podemos observar que la cartera no está siendo gestionada de forma eficiente pues los créditos con calificaciones bajas llegan a alcanzar el rango de perdida dentro de la institución, lo cual es perjudicial para la misma.

Tabla 41-3: Matriz de Transición - Cartera de Consumo

Cartera Consumo		DICIEMBRE - 2019							Default por Mora	
		A1	A2	A3	B1	B2	C1	D		E
ENERO - 2017	A1	82,82%	6,13%	3,07%	2,45%	1,23%	1,23%	0,00%	3,07%	17,18%
	A2	11,11%	44,44%	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	0,00%	22,22%	44,44%
	A3	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
	B1	16,67%	0,00%	0,00%	16,67%	0,00%	33,33%	0,00%	33,33%	66,66%
	C1	25,00%	0,00%	0,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%
	D	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100%
	E	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	-

Fuente: Historial Crediticio Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2020.

Realizado por: Saca, J. 2020

 Deterioro  Recuperación  Permanencia

Interpretación y análisis: Del mismo modo esta matriz representa está compuesta por filas en las que tenemos datos de enero del año 2017, columnas con datos de diciembre del año 2019, en la cual los porcentajes subrayados de color amarillo nos indican la probabilidad de permanencia de los socios en esta calificación crediticia, mientras que los porcentajes marcados con color verde nos muestra la probabilidad de recuperación de cartera, por ultimo las datos de color rojo nos indica la probabilidad de deterioro de la calificación del socio y por ende una baja recuperación de cartera, en esta cartera de crédito que es la de consumo tenemos un buen porcentaje de socios que pagan su crédito de forma oportuna, mientras que la recuperación está siendo poco efectiva pues sus porcentajes son bajos en comparación a los detallados el rango de deterioro, esto problemática puede tener origen un análisis deficiente previo al otorgamiento del crédito, y a que la gestión realizada por los colaboradores no está dando resultado, pese a que anteriormente los colaboradores supieron manifestar que se cumplen con los lineamientos establecidos por la cooperativa dentro de su política.

Nota: La cartera de crédito comercial no puedo ser analizada pues para el año 2017 los créditos fueron cancelados, por otra parte, la cooperativa para el año 2018 otorgo créditos de vivienda, sin embargo, esa cartera no presento inconvenientes hasta diciembre de 2019, teniendo así que los 25 créditos otorgados se encuentran en categoría de calificación A1.

3.2.5 Análisis del Riesgo de Crédito a través de la Matriz de Riesgos

Para la gestión óptima del riesgo de crédito se deben aplicar los siguientes pasos enmarcados dentro de las normas ISO 31000:2009; en donde nos señala claramente el proceso a seguir el cual se compone de la siguiente forma:

- Establecer el Contexto
- Evaluación de Riesgos (Identificar, Analizar, Evaluar)
- Tratamiento

3.2.5.1 Establecer el contexto

En la economía ecuatoriana las cooperativas van tomando más fuerza, es así que el número de usuarios de cooperativas se ha incrementado de forma notable según cifras de la SEPS señalan que desde 2012 hasta febrero de 2019 los socios pasaron de 4,9 a 7,4 millones. (Zambrano, 2019).

Dentro de este contexto en Ecuador destaca la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, la cual cuenta con gran nivel de aceptación en el mercado, debido a sus bajas tasas de interés en créditos frente a la competencia, lo cual ha hecho que sus activos en cartera vayan incrementando, lo que es favorable, pese a ello en los últimos años los créditos no responden de la forma esperada, debido a un deficiente análisis previo al otorgamiento de un crédito, y por la falta de control y seguimiento posterior, este incorrecto proceso tanto en la ejecución estrategias y políticas, ha afectado de forma negativa a la cooperativa.

Dentro de los diferentes tipos de créditos que ofrece la cooperativa el que mayor aceptación es el crédito de consumo, pero mientras aumenta la cartera de créditos, la morosidad ha ido creciendo de la mano.

3.2.5.2 Evaluación de Riesgos

- **Identificar los Riesgos**

Para la identificación de los riesgos existentes en la cooperativa se lo ha realizado a través de la observación de la realidad de la en la Oficina Méndez.

Tabla 42-3: Identificación de Riesgos

Identificación de Riesgos						
N°	Proceso	Descripción	Evento Adverso	Causa	Consecuencia	Responsable
R1	Otorgamiento del crédito	Promoción de productos y servicios financieros que ofrece la cooperativa	Desconocimiento por parte de los socios de los productos y servicios ofrecidos	Poca información dirigida a los socios sobre los mismos	Poca captación y colocación de recursos	Coordinador de Oficina
R2		Análisis del crédito por la comisión de veeduría	Desconocimiento de los procedimientos	No conocer los políticas de crédito de la cooperativa	Análisis del crédito deficiente	Comisión de veeduría
R3		Asesoramiento al socio en el proceso crediticio	Incumplimiento de las obligaciones	Deficiente proceso de comunicación con los socios	Desconfianza de los socios	Colaboradores Asesores de crédito
R4	Seguimiento del crédito	Gestión de cobranza de cartera de crédito	Impago de las cuotas del crédito	Descuido por parte de los colaboradores de crédito	Poca recuperación de cartera de crédito	Colaboradores Asesores de crédito
R5		Control del destino del dinero del crédito	Los fondos sean destinados a otras actividades	Inadecuado proceso de seguimiento del crédito	Incumplimiento de las obligaciones crediticias	Colaboradores Asesores de crédito
R6		Asesoramiento de inversión y optimización del dinero	Mala inversión de los recursos	Falta de capacitación al socio	Inversiones poco productivas	EDUCOPE

Realizado por: Saca, J. 2020

- **Analizar los Riesgos**

Para el análisis del riesgo es necesario establecer los parámetros de medición los cuales se detallan a continuación:

Tabla 43-3: Parámetros de analizar los Riesgos

Probabilidad		
5	Frecuente	Se presenta de forma diario o después de cada acción
4	Moderado	Ocurre una vez por semana de manera habitual
3	Ocasional	Puede suceder de forma mensual
2	Remoto	Factible que suceda de forma semestral
1	Poco probable	Puede suceder una vez al año
Impacto		
5	Catastrófico	Requiere atención inmediata de gerencia
4	Mayor	Necesita atención de coordinación
3	Moderado	Necesita atención del departamento
2	Menor	Debe especificarse responsabilidades
1	Insignificante	Administrar mediante procedimientos

Fuente: Apunte Académicos
Realizado por: Saca, J. 2020

Tabla 44-3: Análisis de Riesgos

Análisis de Riesgos		
Riesgo	Probabilidad	Impacto
R1	3	2
R2	4	4
R3	4	3
R4	3	2
R5	4	3
R6	2	1

Realizado por: Saca, J. 2020

- **Evaluar de los Riesgos**

Para la evaluación del riesgo se ha tomado en cuenta un mapa de calor que nos permite ponderar de acuerdo a los resultados obtenidos:

Tabla 45-3: Evaluación del Riesgo

Análisis de Riesgos			Evaluación
Riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo
R1	3	2	6
R2	4	4	16
R3	4	3	12
R4	3	2	6
R5	4	3	12
R6	2	1	2

Realizado por: Saca, J. 2020

Tabla 46-3: Mapa de Calor

IMPACTO \ PROBABILIDAD		BAJO	MENOR	MODERADO	ALTO	EXTREMO
		1	2	3	4	5
RECURRENTE	5					
FRECUENTE	4			R3-R5	R2	
OCASIONAL	3		R1-R4			
POSIBLE	2	R6				
REMOTO	1					

Realizado por: Saca, J. 2020

Bajo
 Moderado
 Alto

3.2.5.3 Tratar los Riesgos

Para reducir o mitigar el riesgo crediticio, es necesario enfocarse en dos aspectos: la reducción y la protección. En ese sentido, la mejor estrategia es tomar acciones que vuelvan más seguras las

decisiones de crédito. De esa manera se maximiza el aprovechamiento de buenas oportunidades de negocio y se reduce la posibilidad de que ocurra cualquier tipo de riesgo financiero. (Calle, 2018)

Algunas de esas acciones sugeridas son las siguientes:

- Invertir en capacitación de personal: El equipo de gestores de riesgo debe tener la capacidad de reconocer los riesgos de las operaciones de crédito. Para que todos estén en la misma sintonía, se deben establecer lineamientos y parámetros específicos que habiliten el conocimiento de las personas encargadas. (Calle, 2018)
- Conciliar la cultura de riesgo con las características del negocio o del sector económico de la empresa, y,
- Facilitar una comunicación directa y eficaz entre los clientes y el área de crédito,
- Automatizar el flujo de informaciones y procesos, de manera que las decisiones se tomen más rápido. (Calle, 2018)

Tabla 47-3: Tratamiento de los Riesgos

Riesgo	Decisión	Acciones	Indicadores
R1	Reducir Probabilidad	Campañas de promoción de productos y servicios ofertados de la cooperativa	Número de campañas realizadas/Número de campañas programadas
R2	Reducir Impacto	Programas de educación financiera, a los socios de comisión de veeduría de crédito	Número de capacitados/Número programado
R3	Reducir Impacto	Capacitaciones a los colaboradores en servicio al cliente	Capacitaciones realizadas /Capacitaciones programadas
R4	Reducir Probabilidad	Mantener dialogo directo con el deudor con problemas de pago, para realizar una gestión de cobranza efectiva.	Informes
R5	Reducir Probabilidad	Visitas de campo post el otorgamiento del crédito	Visitas realizadas/Visitas programadas
R6	Reducir Probabilidad	Capacitaciones a socios en temas de inversión y emprendimiento	Capacitaciones realizadas /Capacitaciones programadas

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo- Oficina Méndez, 2020.

Realizado por: Saca, J. 2020

3.2.5.4 Medición del Riesgo Residual

Para establecer cuál es el riesgo residual es importante conocer la eficiencia del control por lo que a continuación se detallan aspectos importantes para la medición:

Tabla 48-3: Parámetros para Evaluar el Control

Aplicación del Control		
4	Preventivo	El control se ejecuta PREVIO o al INICIAR un proceso
3	Correctivo	El control se realiza durante el proceso y permite corregir las deficiencias que se encuentran
2	Detectivo	El control realiza cuando el proceso ha terminado
1	Inexistente	No existe control definido
Periodicidad del Control		
3	Permanente	El control se realiza en todo el proceso, es decir, en cada actividad
2	Periódico	El control se realiza transcurridas un número de actividades o un tiempo determinado
1	Ocasional	El control se realiza solo en forma ocasional
Tratamiento del Control		
1	Evitar	Decidiendo no realizar la actividad que probablemente genera el riesgo.
2	Aceptar	Decidiendo realizar la actividad que probablemente genera el riesgo.
3	Reducir Probabilidad	Programando controles de verificación y estableciendo planes de mantenimiento preventivo
4	Reducir Impacto	Planeando contingencias, minimizando la exposición a fuentes de riesgo, reubicando la actividad y/o los recursos.
5	Transferir	Decidiendo que otra parte respalde o comparta alguna parte del riesgo
Efectividad del Control		
1	Control Deficiente	No existen o no se realizan actividades de control que permitan mitigar el riesgo
2	Control Básico	Los procedimientos de control no están formalizados y no siempre se cumplen
3	Control Formal	Los procedimientos de control están formalizados y siempre se cumplen
4	Control Medible	Como el nivel 3 y además existen procedimientos y reportes que permiten conocer las fortalezas y debilidades de los controles
5	Control Optimo	Como el nivel 4 y además existe retroalimentación que permite un mejoramiento continuo con altos niveles de calidad

Fuente: Apunte Académicos

Realizado por: Saca, J. 2020

Tabla 49-3: Evaluación Riesgo Residual

Riesgo	Riesgo Inherente	Aplicación	Periodicidad	Tratamiento	Efectividad	Eficiencia	Riesgo Residual
R1	6	3	2	3	2	2,5	2,40
R2	16	3	3	4	4	3,5	4,57
R3	12	4	3	4	2	3,3	3,69
R4	6	3	3	3	4	3,3	1,85
R5	12	3	2	3	4	3,0	4,00
R6	4	3	2	3	2	2,5	1,60

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo- Oficina Méndez, 2020.

Realizado por: Saca, J. 2020

Tabla 50-3: Eficiencia del Control

Eficiencia de Control		
5	Muy Bueno	
4	Bueno	R2
3	Medio	R1-R3-R4-R5-R6
2	Bajo	
1	Inexistente	

Realizado por: Saca, J. 2020

Tabla 51-3: Matriz de Seguimiento del Plan de Mitigación de Riesgo de Crédito

MATRIZ DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO- OFICINA MÉNDEZ									
Nº	Acciones/Actividades	Objetivo	Responsable	Tiempo de ejecución	Indicador	Presupuesto	Plazo	Logro (%)	Observación
1	Campañas de promoción de productos y servicios ofertados de la cooperativa	Mejorar la aceptación de los socios a los productos y servicios brindados, buscando expandir su mercado.	Área de información	De forma permanente	Reporte de calificadores de atención al cliente	40,00	Corto Plazo	7%	Utilización de otros materiales de promoción
2	Programas de educación financiera, a los socios de comisión de veeduría de crédito	Optimizar el proceso de concesión de créditos, buscando minimizar el riesgo de crediticio.	EDUCOPE	Cada dos años	Informes de la capacitación realizada.	26,67	Corto Plazo	17%	Aprobación de Gerencia
3	Capacitaciones a los colaboradores en servicio al cliente	Mantener una comunicación efectiva entre colaboradores del área de crédito y socios.	EDUCOPE	De forma permanente cada semestre	Informe	300,00	Corto Plazo	12%	Intervención de Talento Humano
4	Mantener dialogo directo con el deudor con problemas de pago, para realizar una gestión de cobranza efectiva.	Disminuir los niveles de cartera vencida, brindando servicio de asesoría a los socios en mora.	Personal de crédito	De forma permanente conforme se vayan presentando	Informe de asistencia a la capacitación	46,67	Mediano Plazo	8%	Intervención del Dep. Talento Humano
5	Visitas de campo post el otorgamiento del crédito	Verificar si los fondos entregados bajo crédito son destinados para los fines solicitados.	Oficial de crédito	Luego del desembolso del crédito	Informes de visitas	80,00	Corto Plazo	20%	Sujeto a aprobación
6	Capacitaciones a socios en temas de inversión y emprendimiento	Fomentar la productividad y el emprendimiento de los socios, para de esta manera hacer que los recursos otorgados sean invertidos de forma eficiente.	EDUCOPE	De forma permanente cada trimestre	Informe del número de capacitaciones ejecutadas	80,00	Mediano Plazo	10%	Sujeto a ajustes en las temáticas

Realizado por: Saca, J. 2020

CONCLUSIONES

- El proceso de análisis de los diferentes enunciados, teorías, conceptualizaciones sobre el tema de riesgo de crédito, permiten tener un horizonte claro, lo cual sirve como guía para desarrollar el presente trabajo de titulación. Lo que nos ha permitido valorar esta investigación.
- Mediante el diagnóstico del proceso de evaluación del riesgo de crédito, realizado con la metodología, técnicas y herramientas, con la realidad operativa institucional permitieron tener un contexto preciso de la cooperativa, para así identificar sus principales falencias, sobre las cuales se debe trabajar y plantear acciones correctivas.
- Una vez realizada la evaluación del riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo- Oficina Méndez, se concluye que existen falencias dentro de su proceso de otorgamiento y posterior seguimiento del crédito, sobre las cuales se sugieren posibles acciones que permitan mitigar el riesgo de crédito y disminuir la cartera de crédito vencida.

RECOMENDACIONES

- Se utilicen herramientas de gestión para la toma de decisiones de forma oportuna que tengan sustento técnico y científico, orientadas a contribuir en el desarrollo de su beneficio económico y financiero.
- La evaluación del riesgo de crédito dentro de la cooperativa se debe hacer de forma regular ya que este proceso permite identificar posibles problemas que dificulten la efectividad de las acciones en cuanto al proceso de recuperación de cartera, y sobre esta misma medir probabilidades y determinar acciones correctivas.
- Considerar las acciones propuestas en el presente trabajo de investigación, ya que estas están orientadas a mitigar los problemas encontrados actualmente, para de forma oportuna mejorar los procesos crediticios dentro de la cooperativa, solventando así futuros inconvenientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, J., & Berggrun, L. (2015). *Introducción al análisis de riesgo financiero*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Añez, M. (2019). *Riesgo Créditicio*. Obtenido de: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/riesgo-crediticio/riesgo-crediticio.pdf>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. Caracas: EPISTEME C.A.
- Bancomer, S.A. (2019). *Glosario de terminos*. Obtenido de: https://www.bbva.mx/glosario/i/intermediacion_financiera.html
- Banecuator. (Junio de 2016). *Programa de educación financiera- El sistema financiero nacional y el rol de la superintendencia de bancos*. Obtenido de: <https://www.banecuator.fin.ec/wp-content/uploads/2018/04/Modulo-3-Sistema-financiero-nacional.pdf>
- Blanco, A. (2015). *Gestión de Entidades Financieras: un enfoque práctico de la gestión bancaria actual*. Madrid: ESIC Editorial.
- Calle, J. (28 de Febrero de 2018). *¿Cómo gestionar el riesgo crediticio?* Obtenido de: <https://www.riesgoscero.com/blog/como-gestionar-el-riesgo-crediticio>
- Chongo, I. (2017). *Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena*. (Tesis de Pregrado, Universidad Central del Ecuador). Obtenido de: <http://200.12.169.19:8080/bitstream/25000/15687/1/T-UCE-0003-CAD-012CA.pdf>
- Cooperativa 23 de Julio. (2017). *Diccionario de terminos financieros y cooperativos*. Obtenido de: <https://www.coop23dejulio.fin.ec/wp-content/uploads/2017/10/DICCIONARIO-DE-T%3%89RMINOS-FINANCIEROS-Y-COOPERATIVOS.pdf>
- Corporación Financiera Nacional. (28 de Marzo de 2016). *Glosario de Términos Financieros*. Obtenido de: <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/2018/08/GLOSARIO-DE-TERMINOS-FINANCIEROS.pdf>
- Economipedia. (11 de Marzo de 2020). *Análisis financiero*. Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/analisis-financiero.html>
- Elizondo, A. (2012). *Medición Integral del Riesgo de Crédito*. México: LIMUSA.
- ESAN. (26 de Septiembre de 2016). *Identificación, mitigación y transferencia de riesgos financieros*. Obtenido de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/identificacion-mitigacion-y-transferencia-de-riesgos-financieros/#:~:text=Mitigaci%C3%B3n%20de%20riesgos%20financieros%3A%20ambi%C3%A9n,las%20p%C3%A9rdidas%20que%20pudieran%20darse>
- García, I. (15 de Mayo de 2018). *Definición de Ratios financieros*. Obtenido de: <https://www.economiasimple.net/glosario/ratios-financieros/#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20Ratios%20financieros,-Ivan%20Garc%C3%ADa%20mayo&text=El%20concepto%20de%20ratios%20financieros,financiera%20global%20de%20una%20empresa>

- Hernández , R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Herrera , A. (2016). *Análisis y evaluación del riesgo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2014*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5822/1/82T00578.pdf>
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (30 de Marzo de 2015). *Normas que regulan la segmentación de la cartera de credito de las entidades del Sistema Financiero Nacional*. Obtenido de: <https://www.bce.fin.ec/images/junta/Resolucion%20No.%20043-2015-F.pdf?dl=0>
- López, J., & Sebastián , A. (2008). *Gestion Bancaria, factores claves en un entorno competitivo* España: McGraw-Hill.
- López, R. (2015). *Morosidad en la banca*. Obtenido de: <https://www.expansion.com/diccionario-economico/morosidad-en-la-banca.html>
- Males, S. (2015). *Modelo de Gestión y Evaluación de Riesgos de los Créditos Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fortaleza”, del Cantón Urcuquí*. (Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes). Obtenido de: <http://45.238.216.28/bitstream/123456789/1887/1/TUICYA061-2015.pdf>
- Miranda, A. (2016). *Modelo de Gestión de Riesgo Crediticio para el segmento microcrédito de acumulación simple, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushak Runa en la Ciudad de Riobamba en el período 2016*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7618/1/22T0388.pdf>
- Mora, L. (2016). *Guía práctica- Armado una precisa matriz de riesgos..* Panamá: Asociación de Especialistas Certificados en Delitos Financieros .
- Organización Internacional de Normalización. (2018). *Gestión del riesgo - Directrices*. Obtenido de: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:31000:ed-2:v1:es>
- Rodríguez , M., & Ramos, M. (11 de Marzo de 2020). *La Evaluación*. Obtenido de: <http://www.unacar.mx/contenido/difusion/acalan27pdf/acalan27.pdf>
- Romero, H., Ñaupas, H., Pañacios, J., & Valdivia, M. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – Cualitativa y redacción de la tesis* Mexico: Ediciones de la U.
- Superintendencia de Bancos y Seguros . (Junio de 2015). *Administración del riesgo de crédito* . Obtenido de: https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_X_cap_II.pdf
- Superintendencia de Bancos y Seguros . (2020). *Educación Financiera*. Obtenido de: https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/efinanciera/?page_id=38
- Superintendencia de Bancos y Seguros . (11 de Marzo de 2020). *Glosario de Terminos*. Obtenido de: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>
- Trenza, A. (22 de Enero de 2020). *Estrategia* . Obtenido de: <https://anatrenza.com/estrategia-financiera/#:~:text=y%20largo%20plazo,-,1.1%20Definici%C3%B3n%20de%20Estrategia%20Financiera,m%C3%A1s%20r%C3%A1pida%20y%20barata%20posible.>

- Urgiles, L. (2019). *Estrategias financieras para mitigar el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., agencia Ambato, período 2016*. (Tesis de maestría, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de: <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/11236/1/20T01223.pdf>
- Zambrano, R. (19 de Mayo de 2019). *Cooperativas de ahorro y crédito tienen 7,4 millones de 'socios' en Ecuador*. Obtenido de: <https://www.eluniverso.com/noticias/2019/05/18/nota/7334765/cooperativas-tienen-74-millones-socios>

ANEXOS

ANEXO A: SEGMENTACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN ECUADOR

1 Crédito Productivo Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90% sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, etc.	Productivo Corporativo: otorgadas a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 5,000.000.
	Productivo Empresarial: otorgadas a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 1,000,000 y hasta USD 5,000,000.
	Productivo PYMES: otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000 y hasta USD 1,000,000.
2 Crédito Comercial Ordinario: Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad a personas jurídicas con ventas anuales superiores a USD 100.000 destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales.	
3 Crédito Comercial Prioritario Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario.	Comercial Prioritario Corporativo: otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas con ventas anuales superiores a USD 5,000,000.
	Comercial Prioritario Empresarial: otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 1,000,000.00 y hasta USD 5,000,000.
	Comercial Prioritario PYMES: otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas cuyas ventas anuales sean superiores a USD 100,000.00 y hasta USD 1,000,000.00.
4 Crédito de Consumo Ordinario: Es el otorgado a personas naturales, cuya garantía sea de naturaleza prendaria o fiduciaria, con excepción de los créditos prendarios de joyas. Se incluye Los anticipos de efectivo o consumos con tarjetas de crédito corporativas y de personas naturales, cuyo saldo adeudado sea superior a USD 5,000.00.	
5 Crédito de Consumo Prioritario: Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas. Incorpora los anticipos de efectivo o consumos con tarjetas de crédito corporativas y de personas naturales, cuyo saldo adeudado sea hasta USD 5,000 con excepción de los efectuados en los establecimientos educativos.	
6 Crédito Educativo: otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano	
7 Crédito de Vivienda de Interés Público: Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda, cuyo valor comercial sea menor o igual a USD 70,000.00 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.00.	
8 Crédito Inmobiliario: Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o reparación de bienes inmuebles destinados a la construcción de vivienda propia no categorizados en el segmento de crédito Vivienda de Interés público.	
9 Microcrédito Otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala.	Microcrédito Minorista: otorgadas a solicitantes cuyo saldo adeudado en Microcréditos, sea menor o igual a USD 1,000.00.
	Microcrédito de Acumulación Simple: otorgado a solicitantes cuyo saldo adeudado en Microcréditos sea superior a USD 1.000 hasta USD 10.000
	Microcrédito de Acumulación Ampliada: otorgadas a solicitantes cuyo saldo adeudado en Microcréditos sea superior a USD 10.000.
10 Crédito de Inversión Pública: Es el destinado a financiar programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos. Se incluyen a las operaciones otorgadas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras entidades del sector público.	

Fuente: Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015

Realizado por: Saca, J. 2020

ANEXO B: BALANCE GENERAL- PERIODO 2017-2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
DEL 2017 AL 2019**

CODIGO	DESCRIPCIÓN	Año 2017	Año 2018	Año 2019
1	ACTIVOS			
1.1	FONDOS DISPONIBLES	160.105,50	126.743,28	176.554,82
1.1.01	Caja	160.105,50	126.743,28	176.554,82
1.1.01.05	Efectivo	158.183,50	124.921,28	174.716,82
1.1.01.10	Caja chica	1.922,00	1.822,00	1.838,00
1.1.03	Bancos y otras instituciones financieras	0,00	0,00	0,00
1.1.03.05	Banco Central del Ecuador	0,00	0,00	0,00
1.1.03.10	Bancos e instituciones financieras locales	0,00	0,00	0,00
1.1.03.20	INST SECT FINAN POPULAR Y SOLIDARIO	0,00	0,00	0,00
1.1.04	Efectos de cobro inmediato	0,00	0,00	0,00
1.1.04.01	Efectos de cobro inmediato	0,00	0,00	0,00
1.3	INVERSIONES	0,00	0,00	0,00
1.3.03	DISPONIBLES VENTA ENTIDADES PRIVADAS Y POPULARES	0,00	0,00	0,00
1.3.03.05	De 1 A 30 días Sector Privado	0,00	0,00	0,00
1.3.03.10	De 31 A 90 días Sector Privado	0,00	0,00	0,00
1.3.03.15	De 91 A 180 días Sector Privado	0,00	0,00	0,00
1.3.03.20	De 181 A 360 días Sector Privado	0,00	0,00	0,00
1.3.03.25	Más de 360 días Sector Privado	0,00	0,00	0,00
1.3.03.50	De 1 A 30 días Sector Popular y Solidario	0,00	0,00	0,00
1.3.03.55	De 31 A 90 días Sector Popular y Solidario	0,00	0,00	0,00
1.3.03.60	De 91 A 180 días Sector Popular y Solidario	0,00	0,00	0,00
1.3.03.65	De 181 A 360 días Sector Popular y Solidario	0,00	0,00	0,00
1.3.03.70	Más de 360 días Sector Popular y Solidario	0,00	0,00	0,00
1.3.04	Disponible para venta del estado o entidades del sector público	0,00	0,00	0,00
1.3.04.05	De 1 a 30 días	0,00	0,00	0,00
1.3.04.10	De 31 a 90 días	0,00	0,00	0,00
1.3.04.15	De 91 a 180 días	0,00	0,00	0,00
1.3.04.20	De 181 a 360 días	0,00	0,00	0,00
1.3.04.25	De más de 360 días	0,00	0,00	0,00
1.3.07	De disponibilidad restringida	0,00	0,00	0,00
1.3.07.20	Entregadas en Garantía	0,00	0,00	0,00
1.3.99	(Provisión para inversiones)	0,00	0,00	0,00
1.3.99.10	(Provisión general para inversiones)	0,00	0,00	0,00
1.4	CARTERA DE CRÉDITOS	9.920.265,69	10.572.188,54	11.218.101,15
1.4.01	CRÉDITO COMERCIAL PRIORI POR VENCER	0,00	0,00	0,00
1.4.01.05	De 1 a 30 días	0,00	0,00	0,00
1.4.01.10	De 31 a 90 días	0,00	0,00	0,00
1.4.01.15	De 91 a 180 días	0,00	0,00	0,00
1.4.01.20	De 181 a 360 días	0,00	0,00	0,00
1.4.01.25	De más de 360 días	0,00	0,00	0,00

1.4.02	CRÉDITO CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	7.157.732,62	8.174.924,93	8.396.892,46
1.4.02.05	De 1 a 30 días	173.895,72	175.566,33	182.801,68
1.4.02.10	De 31 a 90 días	347.852,88	359.511,29	369.428,79
1.4.02.15	De 91 a 180 días	514.371,97	577.642,40	542.185,67
1.4.02.20	De 181 a 360 días	949.006,67	1.008.474,60	1.035.505,11
1.4.02.25	De más de 360 días	5.172.605,38	6.053.730,31	6.266.971,21
1.4.03	CRÉDITO INMOBILIARIO POR VENCER	393.935,93	910.651,86	876.766,54
1.4.03.05	De 1 a 30 días	1.806,22	3.717,29	4.106,01
1.4.03.10	De 31 a 90 días	4.246,88	9.420,27	9.302,08
1.4.03.15	De 91 a 180 días	6.003,82	14.020,36	13.958,44
1.4.03.20	De 181 a 360 días	11.868,00	36.257,12	28.526,65
1.4.03.25	De más de 360 días	370.011,01	847.236,82	820.873,36
1.4.04	MICROCRÉDITO POR VENCER	2.741.894,76	1.921.378,63	2.455.421,22
1.4.04.05	De 1 a 30 días	76.226,59	45.863,06	58.226,95
1.4.04.10	De 31 a 90 días	144.972,70	93.769,10	120.756,17
1.4.04.15	De 91 a 180 días	205.369,92	137.672,86	155.920,93
1.4.04.20	De 181 a 360 días	383.724,42	257.396,38	308.677,18
1.4.04.25	De más de 360 días	1.931.601,13	1.386.677,23	1.811.839,99
1.4.06	CRÉDITO COMERCIAL ORDINARIO POR VENCER	0,00	0,00	0,00
1.4.06.05	De 1 a 30 días	0,00	0,00	0,00
1.4.06.10	De 31 a 90 días	0,00	0,00	0,00
1.4.06.15	De 91 a 180 días	0,00	0,00	0,00
1.4.06.20	De 181 a 360 días	0,00	0,00	0,00
1.4.06.25	De más de 360 días	0,00	0,00	0,00
1.4.10	Crédito de consumo prioritario refinanciada por vencer	0,00	0,00	19.345,22
1.4.10.05	De 1 a 30 días	0,00	0,00	109,34
1.4.10.10	De 31 a 90 días	0,00	0,00	291,04
1.4.10.15	De 91 a 180 días	0,00	0,00	434,98
1.4.10.20	De 181 a 360 días	0,00	0,00	920,04
1.4.10.25	De más de 360 días	0,00	0,00	17.589,82
1.4.12	Microcrédito refinanciada por vencer	0,00	0,00	0,00
1.4.12.05	De 1 a 30 días	0,00	0,00	0,00
1.4.12.10	De 31 a 90 días	0,00	0,00	0,00
1.4.12.15	De 91 a 180 días	0,00	0,00	0,00
1.4.12.20	De 181 a 360 días	0,00	0,00	0,00
1.4.12.25	De más de 360 días	0,00	0,00	0,00
1.4.25	CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00	0,00
1.4.25.05	De 1 a 30 días	0,00	0,00	0,00
1.4.25.10	De 31 a 90 días	0,00	0,00	0,00
1.4.25.15	De 91 a 180 días	0,00	0,00	0,00
1.4.25.20	De 181 a 360 días	0,00	0,00	0,00
1.4.25.25	De más de 360 días	0,00	0,00	0,00
1.4.26	CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	145.724,06	178.967,03	204.802,53
1.4.26.05	De 1 a 30 días	4.010,86	5.249,63	7.832,43
1.4.26.10	De 31 a 90 días	7.949,77	13.256,30	18.404,10
1.4.26.15	De 91 a 180 días	7.688,40	21.717,74	29.174,48
1.4.26.20	De 181 a 360 días	19.614,81	38.664,52	29.956,41
1.4.26.25	De más de 360 días	106.460,22	100.078,84	119.435,11

1.4.27	CRÉDITO INMOBILIARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00	0,00
1.4.27.05	De 1 a 30 días	0,00	0,00	0,00
1.4.27.10	De 31 a 90 días	0,00	0,00	0,00
1.4.27.15	De 91 a 180 días	0,00	0,00	0,00
1.4.27.20	De 181 a 360 días	0,00	0,00	0,00
1.4.27.25	De más de 360 días	0,00	0,00	0,00
1.4.28	MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	21.966,39	22.834,73	51.894,51
1.4.28.05	De 1 a 30 días	1.117,44	820,09	1.326,93
1.4.28.10	De 31 a 90 días	1.950,56	2.107,44	2.617,81
1.4.28.15	De 91 a 180 días	2.656,40	5.724,98	3.866,65
1.4.28.20	De 181 a 360 días	4.275,18	5.109,31	5.761,93
1.4.28.25	De más de 360 días	11.966,81	9.072,91	38.321,19
1.4.34	Crédito consumo prioritario refinanciada que no devenga intereses	0,00	0,00	0,00
1.4.34.05	De 1 a 30 días	0,00	0,00	0,00
1.4.34.10	De 31 a 90 días	0,00	0,00	0,00
1.4.34.15	De 91 a 180 días	0,00	0,00	0,00
1.4.34.20	De 181 a 360 días	0,00	0,00	0,00
1.4.34.25	De más de 360 días	0,00	0,00	0,00
1.4.36	Microcrédito refinanciada que no devenga intereses	0,00	0,00	0,00
1.4.36.05	De 1 a 30 días	0,00	0,00	0,00
1.4.36.10	De 31 a 90 días	0,00	0,00	0,00
1.4.36.15	De 91 a 180 días	0,00	0,00	0,00
1.4.36.20	De 181 a 360 días	0,00	0,00	0,00
1.4.36.25	De más de 360 días	0,00	0,00	0,00
1.4.49	CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO VENCIDA	0,00	0,00	0,00
1.4.49.05	De 1 a 30 días	0,00	0,00	0,00
1.4.49.10	De 31 a 90 días	0,00	0,00	0,00
1.4.49.15	De 91 a 180 días	0,00	0,00	0,00
1.4.49.20	De 181 a 360 días	0,00	0,00	0,00
1.4.49.25	De más de 360 días	0,00	0,00	0,00
1.4.50	CRÉDITOS CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	14.684,78	83.060,36	81.925,77
1.4.50.05	De 1 a 30 días	913,02	5.249,17	7.811,55
1.4.50.10	De 31 a 90 días	5.511,64	13.925,18	16.054,86
1.4.50.15	De 91 a 180 días	4.504,13	8.338,02	9.718,39
1.4.50.20	De 181 a 270 días	178,56	11.478,53	9.414,06
1.4.50.25	De más de 270 días	3.577,43	44.069,46	38.926,91
1.4.51	CRÉDITO INMOBILIARIO VENCIDA	0,00	0,00	0,00
1.4.51.05	De 1 a 30 días	0,00	0,00	0,00
1.4.51.10	De 31 a 90 días	0,00	0,00	0,00
1.4.51.15	De 91 a 270 días	0,00	0,00	0,00
1.4.52	MICROCRÉDITO VENCIDA	6.390,17	24.474,35	15.891,26
1.4.52.05	De 1 a 30 días	1.109,66	1.431,76	1.023,41
1.4.52.10	De 31 a 90 días	1.407,03	4.146,50	3.827,21
1.4.52.15	De 91 a 180 días	439,96	1.845,71	2.016,83
1.4.52.20	De 181 a 360 días	0,00	5.368,95	4.019,10
1.4.52.25	De más de 360 días	3.433,52	11.681,43	5.004,71
1.4.58	Crédito consumo prioritario refinanciada vencida	0,00	0,00	0,00
1.4.58.05	De 1 a 30 días	0,00	0,00	0,00
1.4.58.10	De 31 a 90 días	0,00	0,00	0,00
1.4.58.15	De 91 a 180 días	0,00	0,00	0,00

1.4.60	Microcrédito refinanciada vencida	0,00	0,00	0,00
1.4.60.05	De 1 a 30 días	0,00	0,00	0,00
1.4.60.10	De 31 a 90 días	0,00	0,00	0,00
1.4.60.15	De 91 a 180 días	0,00	0,00	0,00
1.4.99	(Provisiones para créditos incobrables)	-562.063,02	-744.103,35	-884.838,36
1.4.99.05	(Crédito Comercial Prioritario)	0,00	0,00	0,00
1.4.99.10	(Crédito Consumo Prioritario)	-250.265,21	-385.178,47	-484.549,65
1.4.99.15	(Crédito Inmobiliario)	-6.518,62	-15.068,92	-19.456,33
1.4.99.20	(Microcréditos)	-88.468,94	-80.271,66	-108.543,61
1.4.99.30	(Crédito Comercial Ordinario)	0,00	0,00	0,00
1.4.99.35	(Crédito Consumo Ordinario)	0	0,00	0,00
1.4.99.45	(Cartera de crédito refinanciada)	0	0,00	-715,48
1.4.99.80	(Provisión genérica por tecnología crediticia)	-100.388,80	-102.061,31	-110.050,30
1.4.99.87	(Provisiones no rever. requerimiento normativo)	-33.313,55	-57.636,95	-57.636,95
1.4.99.89	(PROVISION GENERICA VOLUNTARIA)	-83.107,90	-103.886,04	-103.886,04
1.6	CUENTAS POR COBRAR	110.630,26	167.451,30	208.875,71
1.6.02	Intereses por cobrar de inversiones	0,00	0,00	0,00
1.6.02.10	Disponibles para la venta	0,00	0,00	0,00
1.6.02.20	De disponibilidad restringida	0,00	0,00	0,00
1.6.03	Intereses por cobrar de cartera de créditos	108.790,66	164.832,10	195.291,24
1.6.03.05	Crédito Comercial Prioritario	0,00	0,00	0,00
1.6.03.10	Crédito Consumo Prioritario	68.532,25	117.615,72	133.311,37
1.6.03.15	Crédito Inmobiliario	1.495,78	7.749,90	5.902,04
1.6.03.20	Microcrédito	38.762,63	39.466,48	55.906,28
1.6.03.30	Crédito Comercial Ordinario	0,00	0,00	0,00
1.6.03.45	Cartera de crédito refinanciada	0,00	0,00	171,55
1.6.06	Rendimientos por cobrar de fideicomisos mercantiles	0,00	0,00	1.023,96
1.6.06.10	Rendimiento por cobrar cartera de créditos de consumo prioritario titularización	0,00	0,00	1.023,96
1.6.12	Inversiones vencidas	0,00	0,00	0,00
1.6.12.10	Inversiones vencidas disponibles para la venta	0,00	0,00	0,00
1.6.14	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	1.114,75	7.782,41	6.481,49
1.6.14.30	Gastos judiciales	1.114,75	7.782,41	6.481,49
1.6.90	Cuentas por cobrar varias	1.858,18	1.929,08	12.687,38
1.6.90.05	Anticipos al personal	0,00	0,00	0,00
1.6.90.90	Otras	1.858,18	1.929,08	12.687,38
1.6.99	(Provisión para cuentas por cobrar)	-1.133,33	-7.092,29	-6.608,36
1.6.99.10	(Provisión para otras cuentas por cobrar)	-1.133,33	-7.092,29	-6.608,36
1.7	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTIL	0,00	0,00	0,00
1.7.02	Bienes adjudicados por pago	0,00	0,00	0,00
1.7.02.05	Terrenos	0,00	0,00	0,00
1.7.02.10	Edificios y otros locales	0,00	0,00	0,00
1.7.06	Bienes no utilizados por la institución	0,00	0,00	0,00
1.7.06.05	Terrenos	0,00	0,00	0,00
1.7.99	(Provisión para bienes realizables, adjudicados por pago y recuperados)	0,00	0,00	0,00
1.7.99.10	(Provisión para bienes adjudicados)	0,00	0,00	0,00
1.7.99.15	(Provisión por deterioro para bienes no utilizados por la institución)	0,00	0,00	0,00
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO	284.921,21	508.948,33	492.221,35
1.8.01	Terrenos	39.454,99	95.717,50	95.717,50
1.8.01.01	Terrenos	39.454,99	95.717,50	95.717,50
1.8.02	Edificios	258.087,53	403.545,88	403.545,88
1.8.02.01	Edificios	258.087,53	403.545,88	403.545,88

1.8.03	Construcciones y remodelaciones en curso	0,00	0,00	0,00
1.8.03.01	Construcciones y remodelaciones en curso	0,00	0,00	0,00
1.8.05	Muebles, enseres y equipos de oficina	22.935,06	32.757,13	35.533,99
1.8.05.01	Muebles de oficina	14.486,96	19.054,69	21.321,64
1.8.05.02	Enseres de oficina	3.551,27	5.953,05	6.462,96
1.8.05.03	Equipo de oficina	4.896,83	7.749,39	7.749,39
1.8.05.04	Pinacoteca	0,00	0,00	0,00
1.8.06	Equipos de computación	49.123,90	70.269,75	77.867,14
1.8.06.01	Equipos de computación	49.123,90	70.269,75	77.867,14
1.8.07	Unidades de transporte	7.776,38	7.794,88	7.794,88
1.8.07.01	Unidades de transporte	7.776,38	7.794,88	7.794,88
1.8.90	Otros	0,00	0,00	0,00
1.8.90.01	Otros Activos	0,00	0,00	0,00
1.8.99	(Depreciación acumulada)	-92.456,65	-101.136,81	-128.238,04
1.8.99.05	(Edificios)	-31.187,95	-23.866,93	-44.045,73
1.8.99.15	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-8.482,40	-14.365,81	-15.657,75
1.8.99.20	(Equipos de computación)	-45.010,92	-55.110,19	-60.740,68
1.8.99.25	(Unidades de transporte)	-7.775,38	-7.793,88	-7.793,88
1.9	OTROS ACTIVOS	313.923,02	100,36	70.872,76
1.9.01	Inversiones en acciones y participaciones	0,00	0,00	0,00
1.9.01.10	En otras instituciones financieras	0,00	0,00	0,00
1.9.01.25	En otros organismos de integración cooperativa	0,00	0,00	0,00
1.9.01.30	Inversiones no financieras	0,00	0,00	0,00
1.9.02	Derechos fiduciarios	0,00	0,00	71.885,63
1.9.02.05	Inversiones	0,00	0,00	0,00
1.9.02.10	Cartera de créditos por vencer	0,00	0,00	71.885,63
1.9.02.21	Cartera de créditos que no devenga intereses	0,00	0,00	0,00
1.9.02.30	Cartera de créditos vencida	0,00	0,00	0,00
1.9.02.85	Fondos Disponibles	0,00	0,00	0,00
1.9.02.86	Fondos de liquidez	0,00	0,00	0,00
1.9.04	Gastos y pagos anticipados	0,00	0,00	0,00
1.9.04.10	Anticipos a terceros	0,00	0,00	0,00
1.9.04.90	Otros	0,00	0,00	0,00
1.9.04.99	(Amortización de gastos anticipados)	0,00	0,00	0,00
1.9.05	Gastos diferidos	0,00	0,00	0,00
1.9.05.20	Programas de computación	0,00	0,00	0,00
1.9.05.25	Gastos de adecuación	0,00	0,00	0,00
1.9.05.90	Otros	0,00	0,00	0,00
1.9.05.99	(Amortización acumulada gastos diferidos)	0,00	0,00	0,00
1.9.06	Materiales, mercaderías e insumos	0,00	0,00	0,00
1.9.06.15	Proveeduría	0,00	0,00	0,00
1.9.08	Transferencias internas'	313.923,02	0,00	0,00
1.9.08.01	Transferencias internas'	313.923,02	0,00	0,00
1.9.90	Otros	0,00	101,37	0,23
1.9.90.05	Impuesto al valor agregado IVA	0,00	0,00	0,00
1.9.90.10	Otros impuestos	0,00	0,00	0,00
1.9.90.15	Depósitos en garantía y para importaciones	0,00	0,00	0,00
1.9.90.25	Faltantes de caja	0,00	101,14	0,00
1.9.90.90	Varias	0,00	0,23	0,23
1.9.99	(Provisión para otros activos irrecuperables)	0,00	-1,01	-1.013,10
1.9.99.10	(Provisión para valuación de derechos fiduciarios)	0	0,00	-1.012,87
1.9.99.90	(Provisión para otros activos)	0,00	-1,01	-0,23
	TOTAL ACTIVOS:	10.789.845,68	11.375.431,81	12.166.625,79

2	PASIVOS			
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	9.352.988,30	5.133.204,89	5.831.331,78
2.1.01	Depósitos a la vista	4.594.064,76	3.150.945,83	3.372.549,30
2.1.01.35	Depósitos de ahorro	4.586.773,03	3.146.267,90	3.366.044,41
2.1.01.50	Depósitos por confirmar	7.291,73	4.677,93	6.504,89
2.1.03	Depósitos a plazo	4.689.846,80	1.772.691,98	2.186.488,83
2.1.03.05	De 1 a 30 días	1.007.572,97	271.311,06	261.823,63
2.1.03.10	De 31 a 90 días	1.147.023,78	398.498,87	352.688,43
2.1.03.15	De 91 a 180 días	1.065.422,40	379.238,81	527.328,76
2.1.03.20	De 181 a 360 días	1.469.827,65	708.143,24	1.020.648,01
2.1.03.25	De más de 361 días	0,00	15.500,00	24.000,00
2.1.05	Depósitos Restringidos	69.076,74	209.567,08	272.293,65
2.1.05.01	Depósitos Restringidos	69.076,74	209.567,08	272.293,65
2.3	OBLIGACIONES INMEDIATAS	2.190,18	0,00	0,00
2.3.02	Giros, transferencias y cobranzas por pagar	0,00	0,00	0,00
2.3.02.05	Giros y transferencias	0,00	0,00	0,00
2.3.02.10	Cobranzas	0,00	0,00	0,00
2.3.03	Recaudaciones para el sector público	2.190,18	0,00	0,00
2.3.03.01	Recaudaciones para el sector público	2.190,18	0,00	0,00
2.5	CUENTAS POR PAGAR	68.635,18	27.334,36	38.494,25
2.5.01	Intereses por pagar	60.375,09	17.702,90	26.404,49
2.5.01.05	Depósitos a la vista	0,00	0	0,00
2.5.01.15	Depósitos a plazo	60.375,09	17.702,90	26.404,49
2.5.01.35	Obligaciones financieras	0,00	0,00	0,00
2.5.01.90	Otros	0,00	0,00	0,00
2.5.03	Obligaciones patronales	5.911,19	7.744,29	10.176,86
2.5.03.05	Remuneraciones	0,00	0,00	0,00
2.5.03.10	Beneficios Sociales	4.183,23	5.405,43	6.455,97
2.5.03.15	Aportes al IESS	1.727,96	2.338,86	3.720,89
2.5.03.20	Fondo de reserva IESS	0,00	0,00	0,00
2.5.03.25	Participación a empleados	0,00	0,00	0,00
2.5.03.90	Otras	0,00	0,00	0,00
2.5.04	Retenciones	1.409,86	865,99	680,73
2.5.04.05	Retenciones fiscales	1.409,86	865,99	680,73
2.5.05	Contribuciones, impuestos y multas	203,57	169,32	198,82
2.5.05.05	Impuesto a la renta	0,00	0,00	0,00
2.5.05.90	Otras contribuciones e impuestos	203,57	169,32	198,82
2.5.11	PROVISIONES PARA ACEPTACIONES	505,32	0,60	0,60
2.5.11.01	Provisiones para aceptaciones	505,32	0,60	0,60
2.5.90	Cuentas por pagar varias	230,15	851,26	1.032,75
2.5.90.15	Cheques girados no cobrados	0,00	0,00	0,00
2.5.90.90	Otras cuentas por pagar	230,15	851,26	1.032,75
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	0,00	0,00	0,00
2.6.02	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINAN DEL PAIS Y SECTOR POPULAR Y SOLIDARIO	0,00	0,00	0,00
2.6.02.50	De 1 A 30 días del Sector Popular y Solidario	0,00	0,00	0,00
2.6.02.55	De 31 A 90 días del Sector Popular y Solidario	0,00	0,00	0,00
2.6.02.60	De 91 A 180 días del Sector Popular y Solidario	0,00	0,00	0,00
2.6.02.65	De 181 A 360 días del Sector Popular y Solidario	0,00	0,00	0,00
2.6.02.70	Más de 360 días del Sector Popular y Solidario	0,00	0,00	0,00

2.6.03	Obligaciones con instituciones financieras del exterior	0,00	0,00	0,00
2.6.03.05	De 1 a 30 días	0,00	0,00	0,00
2.6.03.10	De 31 a 90 días	0,00	0,00	0,00
2.6.03.15	De 91 a 180 días	0,00	0,00	0,00
2.6.03.20	De 181 a 360 días	0,00	0,00	0,00
2.6.03.25	De más de 360 días	0,00	0,00	0,00
2.6.06	Obligaciones con entidades financieras del sector público	0,00	0,00	0,00
2.6.06.05	De 1 a 30 días	0,00	0,00	0,00
2.6.06.10	De 31 a 90 días	0,00	0,00	0,00
2.6.06.15	De 91 a 180 días	0,00	0,00	0,00
2.6.06.20	De 181 a 360 días	0,00	0,00	0,00
2.6.06.25	De más de 360 días	0,00	0,00	0,00
2.6.07	Obligaciones con organismos multilaterales	0,00	0,00	0,00
2.6.07.05	De 1 a 30 días	0,00	0,00	0,00
2.6.07.10	De 31 a 90 días	0,00	0,00	0,00
2.6.07.15	De 91 a 180 días	0,00	0,00	0,00
2.6.07.20	De 181 a 360 días	0,00	0,00	0,00
2.6.07.25	De más de 360 días	0,00	0,00	0,00
2.9	OTROS PASIVOS	399.933,65	4.749.778,90	4.944.135,97
2.9.03	Fondos en administración	399.076,81	0,00	0,00
2.9.03.01	Fondos en administración	399.076,81	0,00	0,00
2.9.08	Transferencias internas	0,00	4.746.501,56	4.940.337,33
2.9.08.01	Transferencias internas	0,00	4.746.501,56	4.940.337,33
2.9.90	Otros	856,84	3.277,34	3.798,64
2.9.90.05	Sobrantes de caja	856,84	3.145,53	3.685,23
2.9.90.90	Varios	0,00	131,81	113,41
	TOTAL PASIVOS:	9.823.747,31	9.910.318,15	10.813.962,00
3	PATRIMONIO			
3.1	CAPITAL SOCIAL	440.118,83	583.289,56	612.166,67
3.1.03	Aportes de socios	440.118,83	583.289,56	612.166,67
3.1.03.15	Certificados de Socios	440.118,83	583.289,56	612.166,67
3.3	RESERVAS	356.397,48	651.451,23	716.130,28
3.3.01	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	161.702,43	169.898,74	234.577,79
3.3.01.05	Reserva Legal Irrepartible	0,00	0,00	0,00
3.3.01.10	Aporte de los socios por capitalización extraordinaria	159.328,27	169.898,74	234.577,79
3.3.01.15	Donaciones	2.374,16	0,00	0,00
3.3.03	Especiales	194.695,05	481.552,49	481.552,49
3.3.03.10	Para futuras capitalizaciones	0,00	0,00	0,00
3.3.03.90	OTRAS	194.695,05	481.552,49	481.552,49
3.3.10	Por resultados no operativos	0,00	0,00	0,00
3.3.10.01	Por resultados no operativos	0,00	0,00	0,00
3.5	SUPERAVIT POR VALUACIONES	7.315,84	573,50	573,50
3.5.01	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	7.315,84	573,50	573,50
3.5.01.01	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	7.315,84	573,50	573,50
3.5.04	VALUACION DE INVERSIONES EN INSTRUMENTOS FINANCIEROS	0,00	0,00	0,00
3.5.04.01	Valuación de inversiones en instrumentos financieros	0,00	0,00	0,00
3.6	RESULTADOS	0,00	0,00	0,00
3.6.01	Utilidades o excedentes acumulados	0,00	0,00	0,00
3.6.01.01	Utilidades o excedentes acumulados	0,00	0,00	0,00
3.6.02	(Pérdidas acumuladas)	0,00	0,00	0,00
3.6.02.01	(Pérdidas acumuladas)	0,00	0,00	0,00
3.6.03	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	0,00	0,00	0,00
3.6.03.01	Utilidad o excedente del ejercicio	0,00	0,00	0,00
3.6.04	(Pérdida del ejercicio)	0,00	0,00	0,00
3.6.04.01	(Pérdida del ejercicio)	0,00	0,00	0,00
	TOTAL PATRIMONIO:	803.832,15	1.235.314,29	1.328.870,45
	RESULTADO OPERATIVO:	162.266,22	229.799,37	23.793,34
	TOTAL GENERAL:	10.789.845,68	11.375.431,81	12.166.625,79

ANEXO C: ESTADO DE RESULTADOS 2017- 2019

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA.
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
DEL PERÍODO 2017-2019

CODIGO	DESCRIPCIÓN	Año 2017	Año 2018	Año 2019
5	INGRESOS			
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	1.428.776,90	1.503.970,79	1.590.259,56
5.1.01	Depósitos	0,00	0,00	0,00
5.1.01.10	DEP EN INST FINAN DEL SECTOR FINAN POPUL Y SOLIDARIO.	0,00	0,00	0,00
5.1.03	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	0,00	0,00	0,00
5.1.03.10	Disponibles para la venta	0,00	0,00	0,00
5.1.03.15	Mantenidas hasta el vencimiento	0,00	0,00	0,00
5.1.03.20	De disponibilidad restringida	0,00	0,00	0,00
5.1.04	INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CREDITOS	1.413.714,69	1.503.970,79	1.590.259,56
5.1.04.05	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO	0,00	0,00	0,00
5.1.04.10	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	1.010.653,06	1.104.242,99	1.121.388,23
5.1.04.15	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	19.835,90	59.864,88	82.604,38
5.1.04.20	CARTERA DE MICROCREDITO	373.392,44	230.240,83	324.457,71
5.1.04.25	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	0,00	0,00	0,00
5.1.04.30	CARTERA DE CREDITOS REFINANCIADA	0,00	0,00	171,55
5.1.04.50	De mora	9.833,29	109.622,09	61.637,69
5.1.90	Otros intereses y descuentos	15.062,21	0,00	0,00
5.1.90.90	Otros	15.062,21	0,00	0,00
5.2	COMISIONES GANADAS	903,98	1,63	1,63
5.2.03	Avales	903,98	1,63	1,63
5.2.03.01	Avales	903,98	1,63	1,63
5.2.90	Otras	0,00	0,00	0,00
5.2.90.01	Otras Comisiones	0,00	0,00	0,00
5.3	UTILIDADES FINANCIERAS	0,00	0,00	6.143,53
5.3.02	En valuación de inversiones	0,00	0,00	0,00
5.3.02.01	En valuación de inversiones	0,00	0,00	0,00
5.3.03	En venta de activos productivos	0,00	0,00	0,00
5.3.03.05	En venta de inversiones	0,00	0,00	0,00
5.3.03.90	Otras	0,00	0,00	0,00
5.3.04	Rendimientos por fideicomiso mercantil	0,00	0,00	6.143,53
5.3.04.01	Titularización de Cartera de Créditos	0,00	0,00	6.090,90
5.3.04.02	De mora	0,00	0,00	52,63
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS	11.446,26	11.459,90	11.655,18
5.4.90	Otros servicios	11.446,26	11.459,90	11.655,18
5.4.90.05	Tarifados con costo máximo	10.755,22	10.954,94	11.076,55
5.4.90.10	Tarifados diferenciados	691,04	504,96	578,63
5.5	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	0,00	0,00	0,00
5.5.03	Dividendos o excedentes por certificados de aportación	0,00	0,00	0,00
5.5.03.01	Dividendos o excedentes por certificados de aportación	0,00	0,00	0,00
5.6	OTROS INGRESOS	9.518,93	160.781,07	52.580,32
5.6.01	Utilidad en venta de bienes	0,00	0,00	0,00
5.6.01.01	Utilidad en venta de bienes	0,00	0,00	0,00
5.6.03	Arrendamientos	0,00	0,00	0,00
5.6.03.01	Arrendamiento	0,00	0,00	0,00
5.6.04	Recuperaciones de activos financieros	2.229,09	151.786,55	44.036,39
5.6.04.05	De activos castigados	65,73	114.165,25	42.837,23
5.6.04.10	Reversión de provisiones	1.028,11	37.618,56	1.161,74
5.6.04.20	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores	1.135,25	2,74	37,42
5.6.90	Otros	7.289,84	8.994,52	8.543,93
5.6.90.01	Otros Ingresos	7.289,84	8.994,52	8.543,93
	TOTAL INGRESOS:	1.450.646,07	1.676.213,39	1.660.640,22

4	GASTOS			
4.1	INTERESES CAUSADOS	581.625,81	676.492,19	796.389,67
4.1.01	Obligaciones con el público	532.411,60	276.399,18	300.998,30
4.1.01.15	Depósitos de ahorro	164.046,58	123.786,15	129.047,63
4.1.01.30	Depósitos a plazo	344.530,48	152.613,03	171.950,67
4.1.01.90	Otros	23.834,54	0,00	0,00
4.1.03	Obligaciones financieras	49.023,01	64.458,99	60.009,95
4.1.03.10	OBLIG CON INST FINAN DEL PAIS Y DEL SECT POPU Y SOLIDARIO	0,00	0,00	2.812,66
4.1.03.15	Obligaciones con instituciones financieras del exterior	42.282,82	58.075,06	40.707,58
4.1.03.20	OBLIG CON ENTID DEL GRUP FINAN EN EL PAIS Y GRUP ECO POPULAR Y SOLIDARIA	0,00	0,00	0,00
4.1.03.30	Obligaciones con entidades financieras del sector público	5.062,64	4.662,40	12.490,95
4.1.03.35	Obligaciones con organismos multilaterales	1.677,55	1.721,53	3.998,76
4.1.05	Otros intereses	191,20	335.634,02	435.381,42
4.1.05.90	Otros	191,20	335.634,02	435.381,42
4.2	COMISIONES CAUSADAS	0,00	0,00	0,00
4.2.01	Obligaciones financieras	0,00	0,00	0,00
4.2.01.01	Obligaciones financieras	0,00	0,00	0,00
4.2.02	Operaciones contingentes	0,00	0,00	0,00
4.2.02.01	Operaciones contingentes	0,00	0,00	0,00
4.2.05	Servicios fiduciarios	0,00	0,00	0,00
4.2.05.01	Servicios Fiduciarios	0,00	0,00	0,00
4.2.90	VARIAS	0,00	0,00	0,00
4.2.90.01	NO-UTILIZAR	0,00	0,00	0,00
4.3	PÉRDIDAS FINANCIERAS	0,00	0,00	0,00
4.3.02	En valuación de inversiones	0,00	0,00	0,00
4.3.02.01	En valuación de inversiones	0,00	0,00	0,00
4.3.03	En venta de activos productivos	0,00	0,00	0,00
4.3.03.05	En venta de inversiones	0,00	0,00	0,00
4.4	PROVISIONES	65.867,89	86.508,88	219.541,79
4.4.01	Inversiones	0,00	0,00	0,00
4.4.01.01	Inversiones	0,00	0,00	0,00
4.4.02	Cartera de créditos	65.380,25	84.152,30	213.984,00
4.4.02.01	Cartera de créditos	0,00	0,00	0,00
4.4.02.10	CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO	0,28	6.856,53	0,00
4.4.02.15	CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	0,00	0,00	0,00
4.4.02.20	CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	29.376,61	41.344,13	151.073,05
4.4.02.30	CREDITO INMOBILIARIO	5.390,12	7.239,25	4.912,36
4.4.02.40	MICROCREDITO	30.613,24	28.712,39	57.998,59
4.4.03	Cuentas por cobrar	30,07	2.354,97	4.544,23
4.4.03.01	Cuentas por cobrar	30,07	2.354,97	4.544,23
4.4.04	Bienes realizables, adjudicados por pago y de arrendamiento mercantil	0,00	0,00	0,00
4.4.04.01	Bienes realizables, adjudicados por pago y de arrendamiento mercantil	0,00	0,00	0,00
4.4.05	Otros activos	0,07	1,01	1.012,96
4.4.05.01	Otros Activos	0,07	1,01	1.012,96
4.4.06	Operaciones contingentes	457,50	0,60	0,60
4.4.06.01	Operaciones contingentes	457,50	0,60	0,60
4.5	GASTOS DE OPERACION	544.330,75	577.611,52	549.355,14
4.5.01	Gastos de personal	161.512,96	174.382,76	183.975,91
4.5.01.05	Remuneraciones mensuales	116.661,58	124.773,85	124.738,20
4.5.01.10	Beneficios sociales	13.418,40	15.847,83	17.537,22
4.5.01.20	Aportes al IESS	13.255,98	14.995,43	15.653,88
4.5.01.30	Pensiones y jubilaciones	3.592,68	3.293,13	5.747,40
4.5.01.35	Fondo de reserva IESS	7.691,33	9.333,07	10.494,58
4.5.01.90	Otros	6.892,99	6.139,45	9.804,63

4.5.02	Honorarios	13.020,65	12.908,70	14.552,75
4.5.02.05	Directores	4.771,90	4.771,90	5.227,22
4.5.02.10	Honorarios profesionales	8.248,75	8.136,80	9.325,53
4.5.03	Servicios varios	58.775,43	85.301,14	89.666,57
4.5.03.10	Servicios de guardianía	11.876,99	20.983,20	21.476,52
4.5.03.15	Publicidad y propaganda	3.485,60	3.312,51	14.806,61
4.5.03.20	Servicios básicos	14.295,45	14.496,98	19.388,38
4.5.03.25	Seguros	8.334,77	9.109,87	9.128,60
4.5.03.30	Arrendamientos	7.891,91	18,55	150,00
4.5.03.90	Otros servicios	12.890,71	37.380,03	24.716,46
4.5.04	Impuestos, contribuciones y multas	68.990,67	46.834,42	50.808,74
4.5.04.05	Impuestos Fiscales	0,00	0,00	0,00
4.5.04.10	Impuestos Municipales	2.292,05	3.805,03	5.195,16
4.5.04.15	APORTES A LA SEPS	8.842,20	9.100,15	9.827,58
4.5.04.20	Aportes al COSEDE por prima fija	57.002,01	33.149,73	35.306,82
4.5.04.30	Multas y otras sanciones	0,00	0,00	0,00
4.5.04.90	Impuestos y aportes para otros organismos e instituciones	854,41	779,51	479,18
4.5.05	Depreciaciones	19.760,30	30.027,03	31.645,89
4.5.05.15	Edificios	12.905,37	20.178,82	20.178,82
4.5.05.25	Muebles, enseres y equipos de oficina	2.008,01	2.178,66	2.562,31
4.5.05.30	Equipos de computación	3.727,35	6.448,03	7.722,64
4.5.05.35	Unidades de transporte	1.119,57	1.221,52	1.182,12
4.5.06	Amortizaciones	4.508,16	6.565,74	5.939,36
4.5.06.25	Programas de computación	4.508,16	6.565,74	5.939,36
4.5.06.30	Gastos de adecuación	0,00	0,00	0,00
4.5.06.90	Otros	0,00	0,00	0,00
4.5.07	Otros gastos	217.762,58	221.591,73	172.765,92
4.5.07.05	Suministros diversos	5.928,24	9.557,56	11.830,33
4.5.07.15	Mantenimiento y reparaciones	4.680,53	10.962,53	12.295,59
4.5.07.90	Otros	207.153,81	201.071,64	148.640,00
4.6	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	341,90	275,26	100,26
4.6.90	Otras	341,90	275,26	100,26
4.6.90.01	Otras	341,90	275,26	100,26
4.7	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	5.633,77	6.336,10	7.536,56
4.7.01	Pérdida en venta de bienes	0,00	6.336,10	0,00
4.7.01.01	Pérdida en venta de Bienes	0,00	6.336,10	0,00
4.7.03	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	5.633,77	0,00	7.536,56
4.7.03.01	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	5.633,77	0,00	7.536,56
4.7.90	Otros	0,00	0,00	0,00
4.7.90.10	Otros	0,00	0,00	0,00
4.7.90.90	Otros Gastos	0,00	0,00	0,00
4.8	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	90.579,73	99.190,07	63.923,46
4.8.10	Participación a empleados	42.247,02	42.871,03	28.679,23
4.8.10.01	Participación a empleados	42.247,02	42.871,03	28.679,23
4.8.15	Impuesto a la renta	48.332,71	56.319,04	35.244,23
4.8.15.01	Impuesto a la renta	48.332,71	56.319,04	35.244,23
	TOTAL GASTOS:	1.288.379,85	1.446.414,02	1.636.846,88
	RESULTADO OPERATIVO:	162.266,22	229.799,37	23.793,34

ANEXO D: PRESUPUESTO PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE MITIGACIÓN

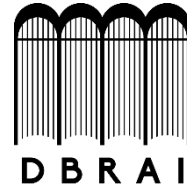
Cálculos del presupuesto para la ejecución de actividades del Plan de Mitigación de Riesgo de Crédito	
Actividad 1	
Sueldo promedio colaborador de información al cliente	\$ 600,00
Sueldo por hora	\$ 2,50
Número de horas empleadas para la gestión	16
Inversión Mensual	\$ 40,00
Actividad 2	
Sueldo promedio colaborador EDUCOPE	\$ 800,00
Sueldo por hora	\$ 3,33
Número de horas empleadas para la gestión	8
Inversión	\$ 26,67
Actividad 3	
Programa de Capacitación a colaboradores (Capacitador externo)	\$ 300,00
Actividad 4	
Sueldo promedio colaborador EDUCOPE	\$ 800,00
Sueldo por hora	\$ 3,33
Número de horas empleadas para la gestión	16
Inversión	\$ 53,33
Actividad 5	
Sueldo promedio Oficial de Crédito	\$ 700,00
Sueldo por hora	\$ 2,92
Número de horas empleadas para la gestión	16
Inversión Mensual	\$ 46,67
Actividad 6	
Sueldo promedio colaborador EDUCOPE (capacitador)	\$ 800,00
Sueldo por hora	\$ 3,33
Número de horas empleadas para la gestión	24
Inversión Total	\$ 80,00

Realizado por: Saca, J. 2020



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

**DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS PARA EL
APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN**



UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 09/04/2021

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: Jenifer Karina Saca Abad
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: Administración de Empresas
Carrera: Finanzas
Título a optar: Ingeniera en Finanzas
f. Analista de Biblioteca responsable: Lic. Luis Caminos Vargas Mgs.

**LUIS ALBERTO
CAMINOS
VARGAS**

Firmado digitalmente por LUIS
ALBERTO CAMINOS VARGAS
Nombre de reconocimiento
(DN): cn=EC, o=RIOBAMBA,
serialNumber=0602766974,
cn=LUIS ALBERTO CAMINOS
VARGAS
Fecha: 2021.04.09 17:05:19
-05'00'



0920-DBRAI-UTP-2021