



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA DE FINANZAS

“EVALUACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUAMOTE LTDA. SUCURSAL NARANJITO, PERIODO 2017-2019.”.

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN FINANZAS

AUTORA:

GLADYS LUCIA CUÑAS MUÑOZ

Riobamba-Ecuador

2021



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

**“EVALUACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO PARA LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUAMOTE LTDA.
SUCURSAL NARANJITO, PERIODO 2017-2019.”.**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN FINANZAS

AUTORA: GLADYS LUCIA CUÑAS MUÑOZ

DIRECTOR: ING. JOSÉ GABRIEL PILAGUANO MENDOZA

Riobamba-Ecuador

2021

©2021, Gladys Lucia Cuñas Muñoz

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

Yo, Gladys Lucia Cuñas Muñoz, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos constantes en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 16 de Junio de 2021

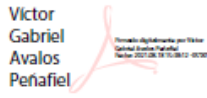
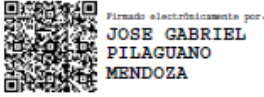



Gladys Lucia Cuñas Muñoz

C.I. 095800155-4

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 DE RIESGO DE CRÉDITO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUAMOTE LTDA. SUCURSAL NARANJITO, PERIODO 2017-2019.”**, realizado por la señorita. **GLADYS LUCIA CUÑAS MUÑOZ**, 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
Ing. Victor Gabriel Avalos Peñafiel PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2021-06-16
Ing. José Gabriel Pilaguano Mendoza DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN		2021-06-16
Ing. Natali del Rocio Torres Peñafiel MIEMBRO TRIBUNAL		2021-06-16

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis primeramente a Dios, ya que gracias a Él he logrado concluir una etapa más en mi vida.

A mis padres les agradezco infinitamente por su apoyo incondicional, su paciencia y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

A mis hermanos por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera.

A mi familia, docentes y aquellas personas que de una u otra manera me han ayudado para cumplir un logro más en mi vida.

Gladys

AGRADECIMIENTO

Agradecida en primer lugar con Dios por su infinita bondad y por permitirme vivir.

A mis padres a quiénes les debo todo lo que soy, a mi papi Luis que siempre me ha apoyado en todo lo que he hecho un Dios le pague por todo, eres el pilar fundamental de la familia y junto a mi madre me han educado, me han proporcionado todo y cada cosa que he necesitado. A mi mami Hilda, aunque no esté físicamente conmigo, sé que desde el cielo siempre me cuida y me guía para que todo salga bien, le agradezco por todo su amor y apoyo que me brindó mientras estuvo conmigo hasta lo último, mamita fuiste mi motivación más grande para concluir con éxito este sueño que siempre fue de las dos.

A mis hermanos, familia y aquellas personas les agradezco mucho por apoyarme en cada decisión que tomara y que estuvieron a mi lado apoyándome moralmente y lograron que este sueño se haga realidad.

A mis docentes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión.

Gracias a todos.

Gladys

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPITULO I

1. MARCO DE REFERENCIA.....	5
1.1. Antecedentes de Investigación.....	5
1.1.1. Antecedentes de la empresa	5
1.1.2. Antecedentes Historicos	5
1.2. Marco teórico	10
1.2.1. Riesgo	11
1.2.1.1. Administración del riesgo.....	11
1.2.1.2. Elementos principales del proceso de administración de riesgos.....	11
1.2.1.3. Tipos de riesgos	13
1.2.2. Riesgo de Crédito	14
1.2.2.1. Factores y proceso de la administración que determinan el Riesgo en las Instituciones Financieras	15
1.2.2.2. Procesos de la Administración de Riesgo (detallado).....	17
1.2.3. Componentes de un Crédito que determinan el nivel de Riesgo	25
1.2.3.1. Monto.....	25
1.2.3.2. Plazo	25
1.2.3.3. Tipo.....	25
1.2.3.4. Finalidad	25
1.2.3.5. Garantías	26
1.2.4. Cartera de créditos	26
1.2.5. Clasificación de la cartera de crédito según la actividad al que se destinan los recursos financieros	26
1.2.5.1. Créditos comerciales	26

1.2.5.2.	<i>Créditos de consumo</i>	26
1.2.5.3.	<i>Créditos para la vivienda</i>	27
1.2.5.4.	<i>Microcréditos</i>	27
1.2.5.5.	<i>Crédito educativo</i>	27
1.2.6.	<i>Clasificación de la cartera por su vencimiento</i>	27
1.2.7.	<i>Calificación de riesgo en la cartera de crédito</i>	28
1.2.8.	<i>Calificación de riesgo de crédito</i>	28
1.2.8.1.	<i>Riesgo crediticio</i>	29
1.2.8.2.	<i>Categorías</i>	29
1.2.9.	<i>Metodología para la medición del riesgo de crédito las 5 “C”</i>	34
1.2.9.1.	<i>Carácter (Character)</i>	34
1.2.9.2.	<i>Capacidad (Capacity)</i>	34
1.2.9.3.	<i>Capital (Capital)</i>	34
1.2.9.4.	<i>Colateral (Collateral)</i>	35
1.2.9.5.	<i>Condiciones (Conditions)</i>	35
1.2.10.	<i>Morosidad</i>	35
1.2.10.1.	<i>Liquidez</i>	35
1.2.11.	<i>Indicadores Financieros</i>	36
1.2.12.	<i>Tipo de riesgo legal</i>	38
1.2.12.1.	<i>Adquirientes de la obligación</i>	38
1.2.12.2.	<i>Provisión de cartera</i>	39
1.2.12.3.	<i>Central de riesgo</i>	39
1.2.12.4.	<i>Seguimiento judicial y extrajudicial</i>	39
1.2.13.	<i>Estrategias</i>	41
1.2.13.1.	<i>Tipos de estrategias</i>	41
1.3.	Marco Conceptual	42

CAPITULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	44
2.1.	Enfoque investigativo	44
2.2.	Tipos de investigación	44
2.2.1.	<i>Investigación Exploratoria</i>	45
2.2.2.	<i>La Investigación Descriptiva</i>	45
2.3.	Población y muestra	45
2.4.	Métodos, técnicas e instrumentos	46
2.4.1.	<i>Método inductivo</i>	46

2.4.2.	<i>Método analítico</i>	46
2.4.3.	<i>Técnicas</i>	47
2.4.4.	<i>Instrumentos</i>	47
2.5.	Idea a defender	48

CAPITULO III

3.	MARCO PROPOSITIVO	49
3.1.	Resultados	49
3.1.1.	<i>Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote Ltda.</i>	49
3.1.2.	<i>Encuesta realizada a socios</i>	59
3.1.3.	<i>Entrevista al gerente de la COAC</i>	67
3.2.	Propuesta	69
3.2.1.	<i>Introducción</i>	69
3.2.2.	<i>Justificación</i>	69
3.2.3.	<i>Objetivos General</i>	70
3.2.4.	<i>Base legal de la COAC Guamote Ltda.</i>	70
3.2.4.1.	<i>Base legal</i>	70
3.2.4.2.	<i>Misión</i>	70
3.2.4.3.	<i>Visión</i>	71
3.2.4.4.	<i>Principios y valores</i>	71
3.2.4.5.	<i>Líneas de Acción</i>	71
3.2.4.6.	<i>Objetivos</i>	72
3.2.4.7.	<i>Estructura organizacional</i>	72
3.2.4.8.	<i>Organigrama Funcional</i>	73
3.2.4.9.	<i>Productos y servicios</i>	76
3.2.5.	Análisis Económico Financiero	77
3.2.5.1.	<i>Análisis vertical del balance general</i>	77
3.2.5.2.	<i>Análisis horizontal</i>	91
3.2.5.3.	<i>Indicadores financieros</i>	99
3.2.6.	Análisis F.O.D.A.	103
3.2.7.	Desarrollo de la propuesta: formulación de estrategias	106
	CONCLUSIONES	136
	RECOMENDACIONES	137
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Nivel de Riesgo.....	29
Tabla 2-1:	Calificación de riesgo de crédito-SEPS	30
Tabla 3-1:	Indicadores de la Cartera de Créditos	36
Tabla 4-1:	Codificación de Cartera de crédito reestructurada por vencer	40
Tabla 5-1:	Codificación de Cartera de crédito reestructurada que no devenga interés	41
Tabla 6-1:	Codificación de Cartera de crédito reestructurada vencida.....	41
Tabla 1-2:	Población y muestra.....	45
Tabla 1-3:	Existencia de modelo de gestión	49
Tabla 2-3:	Mejorar las políticas y procedimientos	50
Tabla 3-3:	Calificación del control.....	51
Tabla 4-3:	Personal que conforma el área de crédito y cobranzas tiene conocimiento	52
Tabla 5-3:	Personal destinado a la recuperación de la morosidad.....	53
Tabla 6-3:	Causas que influyen en la morosidad.....	54
Tabla 7-3:	Niveles de morosidad.....	55
Tabla 8-3:	Mejorar de los niveles de eficiencia.....	56
Tabla 9-3:	Estrategias para la recuperación de la cartera crediticia	57
Tabla 10-3:	Evaluación de riesgo crediticio	58
Tabla 11-3:	Satisfacción de la atención.....	59
Tabla 12-3:	Calificación de la agilidad en los trámites de crédito	60
Tabla 13-3:	Solicitud de la emisión del crédito	61
Tabla 14-3:	Solicitud de un crédito le explican las condiciones de pago	62
Tabla 15-3:	Conocimiento del proceso de crédito.....	63
Tabla 16-3:	Causas que influyen en la morosidad.....	64
Tabla 17-3:	Vencimiento de sus valores a pagar.....	65
Tabla 18-3:	Medios tecnológicos sobre el monto y plazo de pago.....	66
Tabla 19-3:	Datos de la institución.....	70
Tabla 20-3:	Análisis vertical balance general.....	78
Tabla 21-3:	Análisis vertical del estado de resultados	84
Tabla 22-3:	Fondos Disponibles.....	87
Tabla 23-3:	Cartera de créditos	88
Tabla 24-3:	Obligaciones con el público.....	90
Tabla 25-3:	Capital social.....	90
Tabla 26-3:	Análisis horizontal balance general	92
Tabla 27-3:	Análisis horizontal del estado de resultados	95
Tabla 28-3:	Razón Corriente	99

Tabla 29-3: Prueba Ácida.....	99
Tabla 32-3: Rentabilidad sobre patrimonio.....	100
Tabla 33-3: Rendimiento sobre los activos.....	100
Tabla 34-3: Morosidad de cartera simple.....	101
Tabla 35-3: Cartera en Riesgo.....	101
Tabla 36-3: Riesgo gestión financiera (Morosidad ampliada).....	101
Tabla 37-3: Calidad de Activos Morosidad Bruta Total.....	102
Tabla 38-3: Provisión para Cuentas Incobrables.....	102
Tabla 39-3: Endeudamiento.....	103
Tabla 41-3: Matriz FODA.....	103
Tabla 42-3: Matriz de Evaluación de Factores Internos.....	104
Tabla 43-3: Matriz Evaluación de Factores Externos.....	104
Tabla 44-3: Matriz cruce de información.....	105
Tabla 53-3: Formulación de estrategias.....	106
Tabla 54-3: Monto de Créditos.....	108
Tabla 55-3: Plazo de Créditos.....	108
Tabla 45-3: Parámetros de Calificación del Crédito.....	114
Tabla 46-3: Niveles de Aprobación del Crédito.....	118
Tabla 47-3: Manual del Proceso de Concesión de Créditos.....	120
Tabla 48-3: Manual del Proceso de Concesión de Créditos.....	121
Tabla 49-3: Manual del Proceso de Concesión de Créditos.....	122
Tabla 50-3: Manual del Proceso de Cobranzas.....	130
Tabla 51-3: Manual del Proceso de Cobranzas.....	131
Tabla 52-3: Manual del Proceso de Cobranzas.....	132

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1: Procesos de la Administración del Riesgo	15
---	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Existencia de modelo de gestión	49
Gráfico 2-3:	Mejorar las políticas y procedimientos	50
Gráfico 3-3:	Calificación del control	51
Gráfico 4-3:	Personal que conforma el área de crédito y cobranzas tiene conocimiento	52
Gráfico 5-3:	Personal destinado a la recuperación de la morosidad	53
Gráfico 6-3:	Causas que influyen en la morosidad	54
Gráfico 7-3:	Niveles de morosidad	55
Gráfico 8-3:	Mejorar de los niveles de eficiencia	56
Gráfico 9-3:	Estrategias para la recuperación de la cartera crediticia.....	57
Gráfico 10-3:	Evaluación de riesgo crediticio	58
Gráfico 11-3:	Satisfacción de la atención.....	59
Gráfico 12-3:	Calificación de la agilidad en los trámites de crédito	60
Gráfico 13-3:	Solicitud de la emisión del crédito	61
Gráfico 14-3:	Solicitud de un crédito le explican las condiciones de pago	62
Gráfico 15-3:	Conocimiento del proceso de crédito.....	63
Gráfico 16-3:	Causas que influyen en la morosidad.....	64
Gráfico 17-3:	Vencimiento de sus valores a pagar.....	65
Gráfico 18-3:	Medios tecnológicos sobre el monto y plazo de pago	66
Gráfico 19-3:	Organigrama funcional	72
Gráfico 20-3:	Las cinco “C” del crédito.....	113
Gráfico 21-3:	Flujograma del Proceso de Otorgación de Crédito	123
Gráfico 22-3:	Flujograma del Proceso de Cobranza	133

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUAMOTE LTDA
- ANEXO B:** ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUAMOTE LTDA
- ANEXO C:** ENCUESTA REALIZADA A SOCIOS
- ANEXO D:** REGLAMENTO DE CRÉDITO

RESUMEN

La presente investigación se enfoca en la evaluación de riesgo de crédito para la cooperativa de ahorro y crédito Guamote Ltda. Sucursal naranjito, periodo 2017-2019., con el objetivo de facilitar el análisis previo del riesgo crediticio de los procesos de crédito y recuperación de cartera. Para la elaboración del mismo se realizó las encuestas, aplicadas a los socios y colaboradores de la institución que permitió obtener información necesaria para el desarrollo del trabajo investigativo; además, se realizó el análisis horizontal, vertical y un FODA donde el análisis del riesgo crediticio en la cooperativa se maneja de forma no propicia al no realizar una revisión de la documentación para otorgar el crédito, por la carencia de estrategias y políticas financieras esto ha generado un incremento de morosidad, por lo que se realiza en la propuesta la aplicación de proceso de cobranza adecuados con sus respectivos flujogramas para la definición de los procedimientos en cada una de las etapas del proceso que son: Identificar, Medir, Priorizar, Controlar, Mitigar, Monitorear y Comunicar, donde se ejecuta los procedimientos de la administración de riesgos que permitan evaluar el mejoramiento futuro en su rentabilidad apoyado en estrategias que ayudará a la toma de decisiones. Con la aplicación de la evaluación se determinó que es necesario la implementación del análisis de riesgo crediticio que agilite las actividades operativas de la cooperativa, con una adecuada administración de otorgación de créditos, cobranzas y las obligaciones, que facilite la recuperación de cartera vencida en el corto, mediano y largo plazo. Se recomienda cumplir con los parámetros y normativas que establece la ley, siendo de vital importancia que sus decisiones estén enmarcadas en los lineamientos que establece actualmente la SEPS para de esta forma establecer nuevos objetivos y metas, a fin de mitigar los riesgos financieros, la optimización de los recursos económicos, promoviendo a mejorar la rentabilidad mediante el mejoramiento en la otorgación de créditos de la COAC.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>. <EVALUACIÓN>. <GESTIÓN FINANCIERA>. < RIESGO CRÉDITICIO >, <ANÁLISIS>, <RENTABILIDAD>, <GUAMOTE (CANTÓN)>.



07-07-2021

1317-DBRA-UTP-2021

ABSTRACT

This research focuses on the evaluation of credit risk for the Guamote Ltda. Sucursal Naranjito savings and credit cooperative, from 2017 to 2019, to ease the prior analysis of the credit risk of the credit and portfolio recovery processes. The study was conducted by applying surveys to the partners and collaborators of the institution. This process contributed to collect the necessary information for the development of the research work. Also, the horizontal and vertical analysis and a SWOT determined that the credit risk evaluation in the cooperative is inappropriate since it lacks a revision of the documentation to grant the credit due to the lack of financial strategies and policies. This situation has generated an increase in arrears, so the application of the appropriate collection process with its respective flowcharts is carried out in the proposal for the definition of the procedures in each of the stages of the process such as: To identify, Measure, Prioritize, Control, Reduce, Monitor and Communicate, where risk management procedures enabling to evaluate future improvement in profitability supported by strategies that will help decision-making take place. It is recommended for the institution to comply with the parameters and law regulations, also; it is important that decisions are framed in the guidelines currently established by the SEPS to establish new objectives and goals, to mitigate financial risks, optimization of economic resources, promoting improved profitability by improving the granting of credits of the COAC (Cooperative of Savings and Credit).

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <EVALUATION>, <FINANCIAL MANAGEMENT>, <CREDIT RISK>, <ANALYSIS>, <PROFITABILITY>, <GUAMOTE (CANTON)>.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo busca como objetivo principal la evaluación de riesgo de crédito para la cooperativa de ahorro y crédito Guamote Ltda. Sucursal naranjito, periodo 2017-2019., proceso de toma de decisiones como herramienta que se pueda aplicar en la cooperativa el cual se encuentre basado en información financiera, oportuna y veraz, que permita realizar evaluación del impacto que pueda generar cualquiera de las decisiones estratégicas a tomar, en la liquidez de la institución.

Se hace referencia al tema de investigación: la falta de evaluación de riesgo de crédito como herramienta para la toma de decisiones, planteando su objetivo general y sus objetivos específicos, para finalmente justificar la realización de esta propuesta.

Capitulo I.- El marco de referencia queda constituido por el marco legal, donde se enuncia la normatividad en que se fundamenta la investigación, el marco investigativo y el marco teórico o conceptual en donde se desarrolla la teoría que fundamenta la investigación

Capitulo II.- En la metodología se evidencia el enfoque y el alcance; así como el diseño metodológico, la modalidad y los tipos de investigación, también se detallan los planes de recolección y procesamiento de la información. Se determinan la población y muestra que posteriormente se utilizará para la ejecución de la investigación.

Capitulo III.- Finalmente se hace referencia al marco propositivo con el análisis de riesgo crediticio que agilite las actividades operativas de la cooperativa, con una adecuada administración de otorgación de créditos, cobranzas y las obligaciones, que facilite la recuperación de cartera vencida en el corto, mediano y largo plazo, con posibilidades de establecer nuevos objetivos y metas, a fin de mitigar los riesgos financieros, la optimización de los recursos económicos, promoviendo a mejorar la rentabilidad.

Planteamiento del problema

La administración de riesgos constituye el elemento básico de la gestión que el sistema financiero debe considerar para hacer frente a los distintos tipos de riesgos que enfrentan las entidades, que por supuesto depende de la escala de operaciones que desarrollen con sus socios. Lo importante es que las instituciones financieras deben tomar en cuenta todas las recomendaciones que hace el organismo de control para el manejo efectivo de los recursos monetarios y el grado de responsabilidad que implica dirigir estos recursos del público a ciertos sectores de la economía;

quienes a su vez deben retribuir el capital más un excedente por su uso, denominado interés, en los plazos convenidos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote Ltda., agencia ubicada en el cantón Naranjito integra el sistema financiero del país desde enero del 2005, se encuentra dentro del Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria, segmento 4, posee una cartera de créditos de \$ 666.084,46 valor que representa el 77.56% del activo total, con índice de morosidad del 10.41%, la COAC cuenta con 3434 socios en su portafolio, de los cuales 2100 socios mantienen sus cuentas activas y 890 socios tienen créditos.

Una vez realizado el diagnóstico institucional se evidencia que se cometen errores en el proceso para otorgar créditos y no existe el seguimiento respectivo, los colaboradores no tienen muy claras las políticas, normas internas, procesos y regulaciones que los entes de control han emitido con la finalidad de disminuir el riesgo.

La falta de análisis y evaluación del riesgo crediticio e incapacidad de determinar las vulnerabilidades en el proceso de concesión de créditos, ocasiona que se otorgue créditos a socios con altos ratios de endeudamiento y la falta de control en el proceso de recuperación de la cartera en los plazos previstos da origen al alto índice de morosidad, estos incumplimientos crediticios se reflejan en la disminución de los márgenes de utilidad corporativa.

Formulación del Problema

Se formula la interrogante a la que se dará respuesta en el presente trabajo de investigación.

¿Cómo la evaluación del riesgo de crédito incidirá en la optimización de la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guamote Ltda.”, agencia Naranjito?

Sistematización del problema

¿De qué manera la realización de un diagnóstico institucional permitirá conocer la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guamote Ltda.”, agencia Naranjito?

¿Cómo se elaborará la investigación fundamentada en bases teóricas?

¿Cómo influye la evaluación del riesgo crediticio en la optimización de los recursos económicos y financieros?

Objetivo General

Evaluar el riesgo de crédito para la maximización de la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Guamote Ltda. Sucursal Naranjito, período 2017-2019.

Objetivos Específicos

- ✓ Analizar los referentes teóricos científicamente comprobados que sustenten los pasos de la evaluación de riesgo crediticio.
- ✓ Aplicar metodologías propicias que ayude al diagnóstico económico y financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, con el fin de conocer información más certera de la morosidad actual de los socios.
- ✓ Proponer estrategias que permita la maximización de la rentabilidad y minimización del riesgo crediticio para Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote Ltda. Sucursal Naranjito.

Justificación teórica

La presente investigación justifica su realización con su enfoque teórico, ya que se utilizará todas las referencias teóricas existentes de autores de libros, documentales, revistas, tesis y bibliografías digitales sobre operaciones y riesgo crediticio, para que sirvan de base para la evaluación del riesgo de crédito de la COAC “Guamote Ltda.” Agencia Naranjito, tomando en cuenta el riesgo crediticio es uno de los elementos más importantes a considerar en una institución financiera.

Justificación metodológica

El método que será utilizado es el deductivo debido a que se expondrán conceptos y definiciones con el fin de poder diseñar conclusiones y recomendaciones, por lo tanto, se partirá con información ya existente como conceptos, definiciones, métodos y principios tanto como para el riesgo crediticio, y también se aplicará el método descriptivo con instrumentos de recolección de datos y los procesos de análisis de resultados.

Se establecerán un conjunto de directrices que permitirían orientar el desarrollo del proceso dirigido a analizar y evaluar la cartera de crédito considerando el tipo y diseño de investigación.

Justificación práctica

El presente tema de investigación se fundamenta al efectuarse la evaluación del riesgo de crédito en la COAC “Guamote Ltda.”, esto permitirá identificar el incumplimiento de manuales y reglamentos de crédito de la Cooperativa y, en consecuencia, la falta de gestión por la administración en los procesos de recuperación de la cartera de crédito y cambios en los procesos financieros, resolviendo así los problemas identificados, aportando estrategias y decisiones en el campo financiero.

La importancia del tema a investigar radica por la desactualización de los manuales y políticas de crédito lo que origina el alto nivel de morosidad a la Cooperativa, y a su vez debilidad en la gestión del análisis, colocación y recuperación de la cartera de crédito. La cooperativa de ahorro y crédito Guamote Ltda. Sucursal Naranjito se beneficiaria de forma directa e indirectamente en la propuesta de la evaluación del riesgo de crédito, esto permitirá la implementación de herramienta adecuadas de los recursos a corto y mediano plazo dando cumplimiento a los objetivos institucionales.

CAPITULO I

1. MARCO DE REFERENCIA

1.1. Antecedentes de Investigación

1.1.1. Antecedentes de la empresa

En el Cantón Guamote, provincia de Chimborazo la tradicional lucha de los líderes, la organización solidaria y la participación política, configuran el emprendimiento de la COAC Guamote Ltda., que nace como Caja de Ahorro y Crédito en el año de 1998 y está al servicio de la ciudadanía desde el 18 de diciembre del año 2001 esta entidad financiera se legaliza como Cooperativa de Ahorro y Crédito con Acuerdo Ministerial N° 0016 del Ministerio de Bienestar Social de Chimborazo y la Dirección Nacional de Cooperativas. (Cooperativa de Ahorro y Crédito, 2020)

En la actualidad esta institución se encuentra regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y cuenta con 2 agencias ubicadas en el Cantón Naranjito y Durán de la provincia del Guayas, así como su matriz, ubicada en el cantón Guamote en las calles 10 de agosto y Riobamba, a través de las cuales brinda sus servicios financieros a aproximadamente 16000 socios activos. (Cooperativa de Ahorro y Crédito, 2020)

En enero del 2005 se creó la Agencia Naranjito para dar estos servicios con los migrantes, que se trasladaban a la costa para las actividades de zafra en los ingenios azucareros. (Cooperativa de Ahorro y Crédito, 2020) La institución financiera se encuentra en el Segmento 4, según los estados financieros que mantiene la COAC en sus archivos con corte al 31 de diciembre del 2019, la cooperativa mantiene los siguientes valores en sus cuentas principales: Activos \$ 858.760,72 – Pasivo \$ 646.716,19 – Patrimonio \$ 212.044,53

1.1.2. Antecedentes Historicos

Después de realizar una búsqueda de trabajos que apoyen al tema de investigación se han encontrado los siguientes trabajos.

1. **Título:** “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)

Autor: ANDREA BELÉN HERRERA NOBOA

Año de publicación: 2016

Conclusiones:

- Corroborando con el análisis efectuado se debe tener un mayor control sobre la gestión del riesgo de la Cooperativa de ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, el riesgo crediticio es el principal riesgo que presenta puesto que no realiza el seguimiento de sus operaciones.
- Se constató serias inconsistencias y falencias en el proceso de recuperación y otorgamiento de los créditos, como la mala gestión de cobro, la falta de análisis de los sujetos de crédito, el incumplimiento de los requisitos, todo esto debido al inadecuado control interno de sus operaciones, lo que ha generado que la morosidad de la cartera de créditos sea alta, creando mayor incertidumbre en cuanto al riesgo crediticio.
- El uso inadecuado del Manual de Políticas y Procesos Crediticios ha ocasionado que los empleados y funcionarios desconozcan los procedimientos y actividades que se deben llevar a cabo al momento de conceder y recuperar los créditos. (Herrera, 2016)

2. **Título:** “ANÁLISIS DE RIESGOS CREDITICIOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 9 DE OCTUBRE LTDA., CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DEL COTOPAXI, PERÍODO 2014” (Andrade, 2016)

Autoras: ANDRADE VILLALVA ESTEFANÍA JAZMINA - LAGLA LAGLA KATHERINE PAOLA

Año de publicación: 2016

Conclusiones:

- Los presentes directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de octubre” Ltda., en términos universales se preocupan en la imagen; también saber cómo los socios, clientes ven a la institución. La cercanía al socio es considerada tradicionalmente como el objetivo

primordial o punto donde se concede un crédito; sin embargo, los departamentos y oficiales creados para estos créditos, deben cumplir con su lugar laboral y aplazan la hora de espera para que los socios puedan firmar su debida documentación, en las que puede convertirse en uno de los puntos débiles.

- De la información obtenida se hace evidente a través de un porcentaje de riesgo sobre los pagos atrasados a pesar de la advertencia e información de mora por parte de una operadora de crédito ya que se ve vulnerable al no dar soluciones.
- En los departamentos de otorgamiento de créditos dan un seguimiento a todos los socios, pero algunas personas una vez obtenido el préstamo su fin es otra la cual no coincide con la especificación de las solicitudes de crédito por este motivo es imprescindible llevar a cabo un estudio de procesos para su respectiva entrega de créditos.
- El riesgo crediticio estimulado por el incumplimiento en la salvación del crédito que la cooperativa tiene e influya en la liquidez, parte que los fondos necesarios para conceder nuevos créditos se vean limitado y la entidad no cuente con una solvencia al momento de recuperar el dinero que se ha concedido socios que no cumplan su obligación de pago. (Andrade, 2016)

3. Título: ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DE CARTERA DE MICROCRÉDITO, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2015–2018. (Díaz, 2018)

Autor: CRISTIAN DANILO DÍAZ LÓPEZ

Año de publicación: 2018

Conclusiones:

- En el período estudiado se evidenció un monto de cartera de 10,5 millones de dólares en un total de 3.014 créditos, con una morosidad al mes de Diciembre 2017 del 3,17 que porcentualmente parece baja, pero que de acuerdo al volumen de activos que posee la COAC Riobamba, es considerable, ya que lo sano y prudente seria que este índice sea del 0%, De este 3,17% un 60 % corresponde al segmento Microcrédito y un 39% al segmento Consumo, por lo que se debería prestar más atención a estos dos segmentos.

- De acuerdo al análisis presentado en el tercer capítulo, en el gráfico que se describió el Índice de morosidad, durante el 2017 siempre estuvo por encima del 6,67%, y únicamente al fin del año es decir en diciembre disminuye, por lo que se concluye que únicamente durante el mes final del año se aplicó políticas de cobranza, situación que debió ser para todos los meses del año con la finalidad de mantener un índice de riesgo adecuado.
- Una de las políticas de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA es negociar los créditos vencidos de sus clientes, específicamente de quienes demuestren o justifiquen tener dificultades de pago, sin embargo de acuerdo a la investigación realizada, la CARTERA REESTRUCTURADA también presenta riesgo, tal es así que a Diciembre 2017, el porcentaje es de 0,04 y 0,27%, lo cual significa, que a pesar de haberseles dado una nueva oportunidad de pago, los socios están nuevamente en mora, por lo que se concluye que quien está a cargo de esta renegociación no está realizando un análisis minucioso de las diferentes situaciones presentadas, y por lo tanto al reestructurar la cartera solo se está alargando el tiempo de recuperación de los créditos por la vía judicial sin ningún beneficio real para la cooperativa.
- En la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA, hasta la fecha en que se realizó el presente trabajo de investigación, no existen políticas fijadas e implantadas que busquen minimizar o mitigar al menos el riesgo crediticio, por lo que se concluye de que la administración y gerencia toman decisiones en base a los hechos presentados sin la debida planificación que sería lo más pertinente. (Díaz, 2018)

4. Título: ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LIMITADA EN EL AÑO 2016 (Chávez, 2017)

Autora: DIANA VANESSA CHÁVEZ BENAVIDES

Año de publicación: 2017

Conclusiones:

- En lo que se refiere a la liquidez de la Cooperativa el aporte de capital neto de trabajo le significó a la institución para el 2016 un rubro de \$ 3.836.761.00, esta situación indica que durante este período obtuvo una disminución de la disponibilidad de los fondos para cubrir cualquier eventualidad que se presente, lo que es poco favorable para la Cooperativa a comparación con años anteriores.

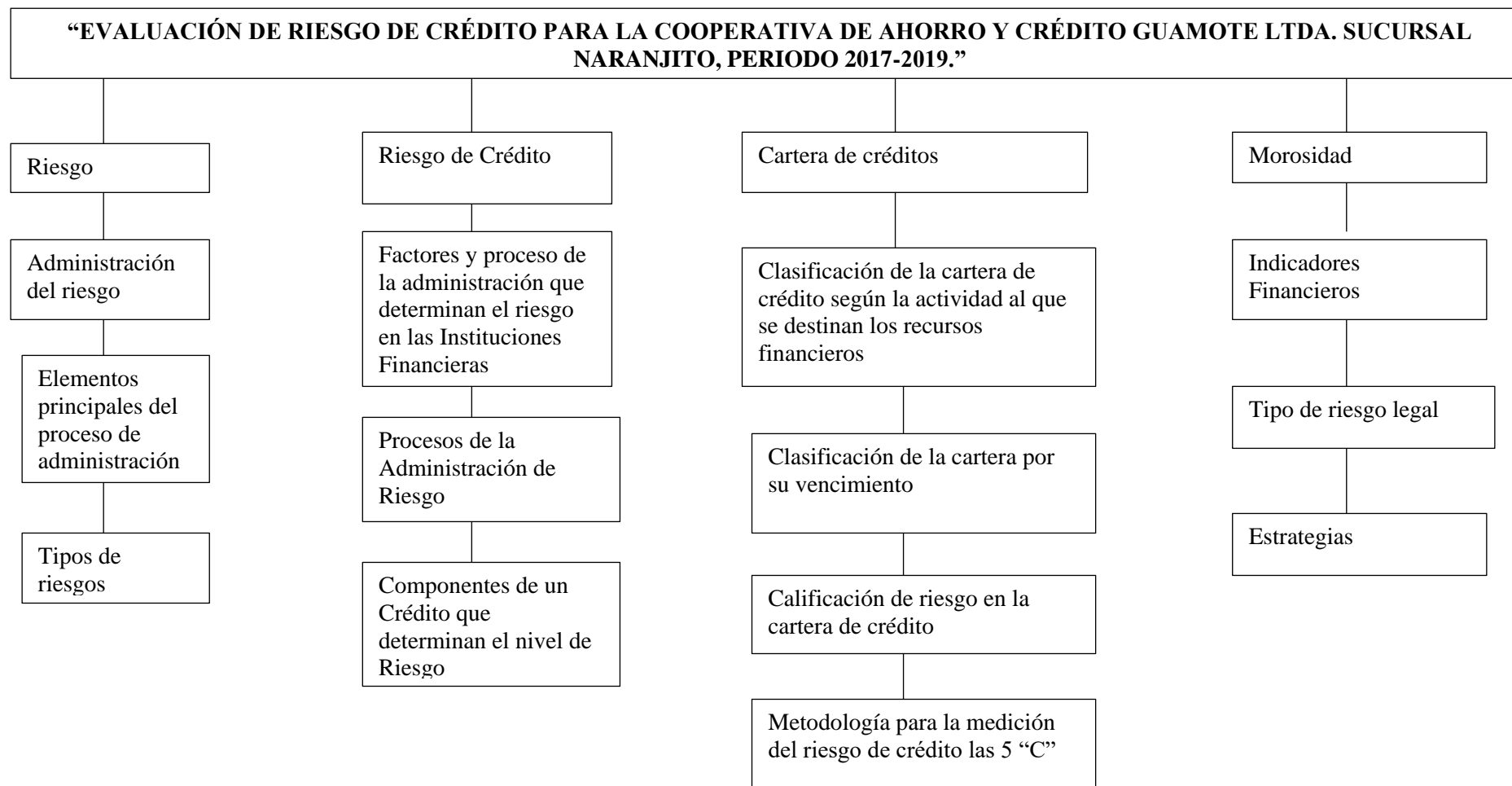
- El endeudamiento de la Cooperativa para el período 2016 se observa una marcada participación del capital ajeno ascendiendo en un 12% para dicho período, cuyo nivel muestra una gran concentración de inversión de terceros para la Cooperativa, esta situación demuestra que posee un nivel riesgoso de endeudamiento con sus acreedores al encontrarse apalancada. En lo que se refiere al capital propio de la entidad evidencia un nivel medio de inversión por parte de los accionistas de la Cooperativa, debido a que para el año 2016 presenta un incremento de 10,40% en los recursos propios de la entidad.

- La Cooperativa genera un rendimiento que está en un nivel medio, ya que por cada dólar que se ha invertido en los activos para el año 2016 fue de apenas 0,81 centavos de rendimiento para los socios y demás funcionarios de la institución, lo que indica que la gestión de la administración es medianamente efectiva, y muestra baja habilidad para producir un nivel óptimo de utilidades en los activos disponibles.

- El rendimiento sobre los recursos invertidos por cada uno de sus socios se muestra bajo, debido a que apenas representa el 0,51 veces de utilidad, esta situación es producida por el nivel medio de endeudamiento que posee la Cooperativa que afecta una parte del rendimiento para los socios. (Chávez, 2017)

1.2. Marco teórico

Hilo conductor



1.2.1. Riesgo

(Lara A., 2014) define: “Riesgo, es todo aquello que puede generar un evento no deseado y traer como consecuencia pérdidas y/o daños”. Generalmente, cuando ocurren pérdidas éstas conllevan una consecuencia financiera que afecta de alguna manera en ingreso, presupuesto, flujo de caja de un ente, persona o empresa que está sujeto o sumergido dentro de ambientes que pueden inducir eventos catastróficos en grados variables que de alguna manera afectan al individuo o empresa.

(Castro, A. , 2015) “Riesgo es la probabilidad de la ocurrencia de un evento y sus consecuencias. El riesgo financiero se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras para una organización”.

Interpretando a los autores anteriormente citados se puede concluir que el riesgo es un evento de pérdida o daños que afectan a las instituciones financieras.

1.2.1.1. Administración del riesgo

(Baxter, K. , 2014) La administración del riesgo significa cosas diferentes para las empresas. En la banca y en la industria de los seguros, tiende a consistir en un proceso totalmente financiero para medir (y, en el mejor de los casos, administrar) la exposición. Así pues, la administración del riesgo es una designación que exige análisis. Es “fascinante” el riesgo y “aburrida” la administración. Sin embargo, correr un riesgo sin administrarlo es imprudente y todos conocemos muchos casos recientes de ello sobre todo en la vida diaria de una empresa, quienes asumen un riesgo saben administrarlo, porque de lo contrario terminarían muertos (en sentido metafórico y a veces en sentido real).

Analizando es de suma importancia la administración del riesgo ya que si no se lo administrara el riesgo sería imprudente, ya que garantiza la solvencia y estabilidad de las instituciones.

1.2.1.2. Elementos principales del proceso de administración de riesgos

Los elementos principales del proceso de administración de riesgos son:

a) Comunicar y Consultar

Comunicar y consultar con interesados internos y externos según resulte apropiado en cada etapa del proceso de administración de riesgos y concerniendo al proceso como un todo. (Cruz, E. , 2006)

b) Establecer el Contexto

Establecer los contextos estratégicos, organizacional y de administración de riesgos en los cuales tendrá lugar el resto de los procesos. Deberán establecer los criterios contra los cuales se evaluarán los riesgos y definirse la estructura del análisis. (Cruz, E. , 2006)

c) Identificar Riesgos

Identificar qué por qué, dónde, cuándo y cómo los eventos podrían impedir, degradar, demorar o mejorar el logro de los objetivos estratégicos y de negocio de la organización. (Cruz, E. , 2006)

d) Analizar Riesgos

Determinar los controles existentes y analizar los riesgos en términos de consecuencia y probabilidad en el contexto de tales controles. El análisis debería considerar el rango de consecuencias potenciales y cuan probable es que esas consecuencias puedan ocurrir. Consecuencia y probabilidad pueden ser combinadas para producir un nivel estimado de riesgo. (Cruz, E. , 2006)

e) Evaluar Riesgos

Comparar los niveles estimados de riesgos contra los criterios preestablecidos y considerar el balance entre beneficios potenciales y resultados adversos. Esto permite realizar apreciaciones sobre prioridades gerenciales. (Cruz, E. , 2006)

f) Tratar Riesgos

Si los niveles de riesgo establecidos son bajos y son tolerables entonces no se requiere tratamiento. Para otros riesgos desarrollar e implementar estrategias y planes de acción específicos costo-eficaces para aumentar los beneficios potenciales y reducir los costos potenciales. (Cruz, E. , 2006)

g) **Monitorear y Revisar**

Monitorear y revisar el desempeño de las estrategias de control de riesgos y procurar detectar cambios que pudieran afectar la adecuación o eficacia de costos de los controles. (Cruz, E. , 2006)

La administración de riesgos puede ser aplicada a muchos niveles en una organización. Puede ser aplicada a un nivel estratégico y a niveles tácticos y operacionales. Pueden ser aplicados a proyectos específicos, para sustentar decisiones específicas o para administrar áreas específicas de riesgos reconocidos. Para cada etapa del proceso deberían mantenerse registros adecuados.

1.2.1.3. *Tipos de riesgos*

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

- a) **Riesgo de mercado.** - Es la contingencia de que una institución del sistema financiero incurra en pérdidas debido a variaciones en el precio de mercado de un activo financiero, como resultado de las posiciones que mantenga dentro y fuera de balance. (Bravo, M., 2014)
- b) **Riesgo de Tasa de Interés.** - Es la posibilidad de que las instituciones del sistema financiero asuman pérdidas como consecuencia de movimientos adversos en las tasas de interés pactadas, cuyo efecto dependerá de la estructura de activos, pasivos y contingentes. (Bravo, M., 2014)
- c) **Riesgo de crédito.** - Es la posibilidad de pérdida por el incumplimiento de la contraparte debido al no pago, el pago parcial o falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas. (Bravo, M., 2014)
- d) **Riesgo de liquidez.** - Es la contingencia de pérdida que se manifiesta por la incapacidad de la institución del sistema financiero para enfrentar una escasez de fondos y cumplir sus obligaciones, y que determine la necesidad de conseguir recursos alternativos, o de realizar activos en condiciones desfavorables. (Bravo, M., 2014)
- e) **Riesgo operativo.** - Es la probabilidad de que se produzcan pérdidas debido a eventos originados en fallas o insuficiencia de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos. Incluye el riesgo legal, pero excluye los riesgos sistémicos y de reputación. (Bravo, M., 2014).

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

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

1.2.2. Riesgo de Crédito

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

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

Todas las instituciones que tengan como función principal otorgar a terceras personas recursos financieros, provenientes de los ingresos excedentes de quienes deciden ahorrar tienen que afrontar dicho riesgo, lo que puede ocasionar pérdidas o inestabilidad si más de un cliente no cumple con sus compromisos de crédito, cada institución es responsable de desarrollar su propia gestión del riesgo que permita identificar, medir y controlar el riesgo al que está expuesto, asegurando así la calidad de su cartera y a su vez los fondos de sus ahorristas. (Chiriboga L., 2015)

1.2.2.1. Factores y proceso de la administración que determinan el Riesgo en las Instituciones Financieras

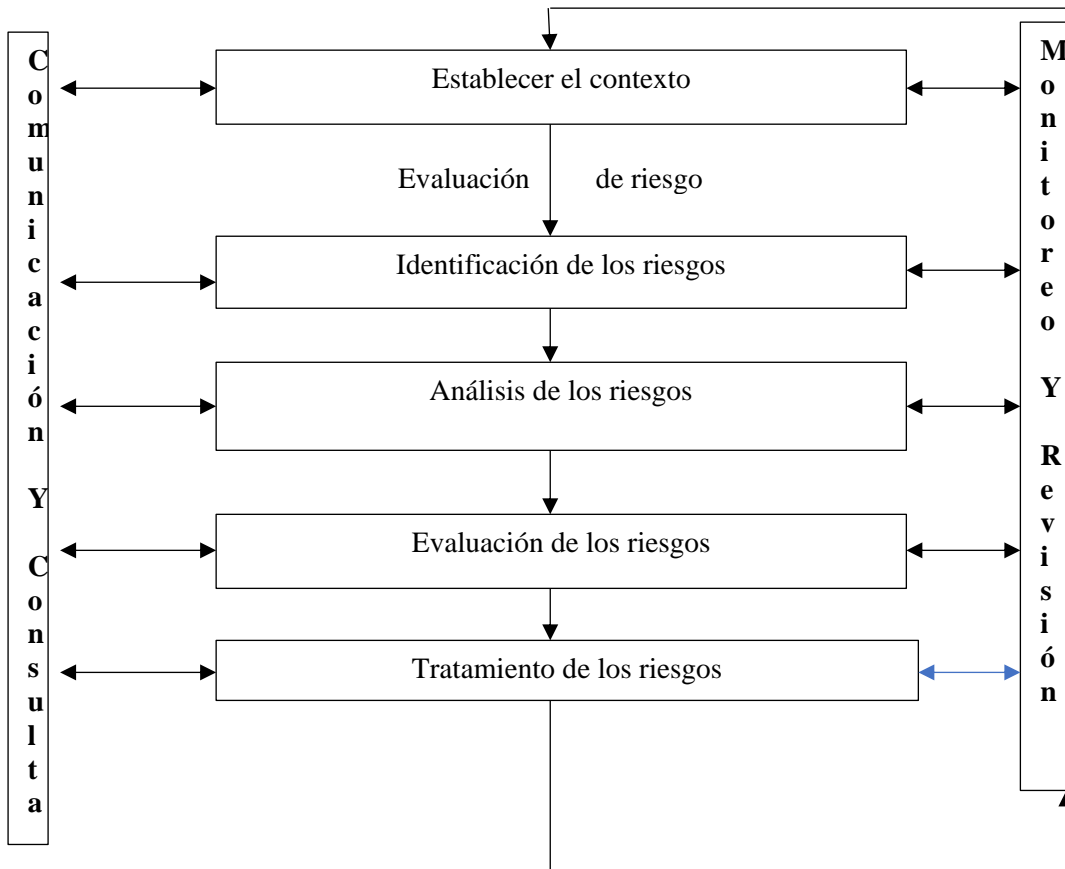


Figura 1-1: Procesos de la Administración del Riesgo

Fuente: (Castillo, M., 2013)

❖ **Comunicación y consultas**

La comunicación y consulta son consideraciones importantes a cada paso del proceso de administración de riesgos.

Involucra un dialogo con los interesados con esfuerzos focalizados en la consulta más que un flujo de información de una sola vía desde el tomador de decisiones hacia los interesados.

Es útil un enfoque de equipo de consulta para ayudar a definir el contexto en forma apropiada, para ayudar a que los riesgos sean identificados eficazmente, para reunir distintas áreas de especialidad en el análisis de riesgos, para asegurar que se consideran distintos puntos de vista en la evaluación de los riesgos y para una administración apropiada de cambios durante el tratamiento de los riesgos.

El involucramiento también posibilita la propiedad de los riesgos por parte de los gerentes y el compromiso de los interesados. Les permite apreciar los beneficios de controles particulares y la necesidad de aprobar y sustentar un plan de tratamiento.

Es importante desarrollar un plan de comunicación tanto para los intereses internos como externos en la etapa más temprana del proceso. Este plan debería considerar aspectos relativos tanto al riesgo en sí mismo, como al proceso para administrarlo.

Son importantes las comunicaciones internas y externas eficaces para asegurar que aquellos responsables por implementar administración de riesgos, y aquellos con un interés establecido, comprendan la base sobre la cual se toman las decisiones y por qué se requieren determinadas acciones. (Castillo, M., 2013)

❖ **Establecer el contexto**

El proceso de administración de riesgos se produce dentro de la estructura del contexto estratégico, interno, externo y de administración de riesgos de una organización. Establecer el contexto consiste en definir los parámetros básicos dentro de los cuales se deben administrar los riesgos y establecer el alcance para el resto del proceso administrativo de riesgos. (Castillo, M., 2013)

• **Establecer el contexto interno**

Antes de comenzar una actividad de administración de riesgos, a cualquier nivel, es necesario comprender la organización, su estructura y sus capacidades, como, asimismo, sus metas y objetivos y las estrategias que están vigentes para lograrlos. (Castillo, M., 2013)

Este es importante por las siguientes razones:

- ✓ La administración de riesgos tiene lugar en el contexto de las metas y objetivos de la organización;
- ✓ El riesgo principal para la mayoría de la organización es fallar en el logro de sus objetivos estratégico, de negocio o de proyecto, o que sean percibidos como fallados por los interesados.
- ✓ Las políticas y metas organizacionales ayudan a definir la política de riesgo de la organización; y

- ✓ Los objetivos y criterios específicos de un proyecto o actividad deben considerarse a la luz de los objetivos de la organización como un todo. (Castillo, M., 2013)

- **Establecer el contexto externo**

Este paso define el entorno en que opera la organización. La organización debería procurar establecer los conductores críticos del negocio y los valores de los interesados. (Castillo, M., 2013)

1.2.2.2. *Procesos de la Administración de Riesgo (detallado)*

Definir la relación entre la organización y el entorno externo de negocios, social y político, identificado las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la organización. El contexto incluye los aspectos financieros, operacionales, competitivos, políticos (percepciones e imagen pública), sociales, de clientes, culturales y legales de las funciones de la organización. (Medina, R., 2016)

Identificar a los interesados internos y externos, y considerar sus objetivos, tomar en cuenta sus percepciones, y establecer políticas de comunicación con esas partes.

Debe llevarse un análisis estratégico. El mismo debe ser aprobado a nivel ejecutivo, establecer los parámetros básicos y proveer una guía para los procesos de administración de riesgos más detallados. (Medina, R., 2016)

- ❖ **Establecer el contexto de administración de riesgos**

Deben establecerse las metas, objetivos, estrategias, alcance y parámetros de la actividad, o parte de la organización al cual se está aplicando el proceso de administración de riesgos. El proceso debería ser llevado a cabo con la plena consideración a la necesidad de balancear costos, beneficios y oportunidades. También deberían especificarse los recursos requeridos y los registros a mantener. (Medina, R., 2016)

Establecer el alcance y los límites de una aplicación del proceso de administración de riesgos involucrada:

- ✓ Definir el proyecto o actividad y establecer sus metas y objetivos;
- ✓ Especificar la naturaleza de las decisiones que deben tomarse:

- ✓ Definir la amplitud de la actividad o función del proyecto en términos de tiempo y localización:
- ✓ Identificar cualquier estudio de estructuración o alcance requerido y el alcance, objetivos y recursos requeridos; y
- ✓ Definir la profundidad y amplitud de las actividades de administración de riesgos a llevar a cabo. (Medina, R., 2016)

Los aspectos específicos que también deberían ser discutidos incluyen:

- ✓ Los roles y responsabilidades de las distintas partes de la organización que participan en el proceso de administración de riesgos.
- ✓ Las relaciones entre el proyecto o actividad y otros proyectos o partes de la organización. (Medina, R., 2016)

Desarrollar criterios de evaluación

Decidir los criterios contra los cuales se van a evaluar los riesgos. Los criterios podrían estar afectados por las percepciones de los interesados y por requerimientos legales reglamentarios. Es importante que se determinen los criterios apropiados desde el comienzo.

Aunque los criterios de riesgo son inicialmente desarrollados como parte del establecimiento del contexto de administración de riesgo, los mismos deben ser posteriormente desarrollados y refinados a medida que se identifiquen los riesgos particulares y se escojan técnicas de análisis de riesgos ejemplo los criterios de riesgo deberían corresponder al tipo de riesgos y la forma en que se expresan los niveles de riesgo. (Medina, R., 2016)

❖ Identificación de riesgos

Este paso procura identificar los riesgos a administrar. Es crítica la identificación amplia utilizando un proceso sistemático bien estructurado, porque un riesgo potencial no identificado en esta etapa quedaría excluido de análisis posteriores.

La identificación debería incluir todos los aspectos de los riesgos, estén o no estén bajo control de la organización. (Medina, R., 2016)

¿Qué puede suceder, dónde y cuándo?

El propósito es generar una lista amplia de fuentes riesgos y eventos que podrían tener un impacto en el logro de cada uno de los objetivos estratégicos, de negocio o de proyecto. (Medina, R., 2016)

¿Cómo y por qué puede suceder?

Habiendo identificado lo que podría suceder, es necesario considerar las causas y escenarios posibles. Hay muchas formas en que puede suceder un evento. Es importante que no se omita ninguna causa significativa.

El enfoque utilizado dependerá de la naturaleza de las actividades bajo revisión, de los tipos de riesgos y del contexto organizacional. (Medina, R., 2016)

❖ Análisis de riesgos

El objetivo del análisis de riesgo es proveer un ingreso de datos a las decisiones sobre si los riesgos necesitan ser tratados y sobre las estrategias más apropiadas y costos eficaces de tratamiento de los riesgos.

El análisis de riesgos involucra considerar las fuentes de riesgos, sus consecuencias positivas y negativas y las probabilidades de que esas consecuencias puedan ocurrir. Pueden identificarse los factores que afectan a las consecuencias y probabilidades. El riesgo es analizado combinando consecuencias y probabilidades, tomando en cuenta las medidas de control existente.

Se puede llevar a cabo un análisis preliminar para combinar riesgos similares o excluir del estudio detallado a los riesgos de bajo impacto. Siempre que sea posible, los riesgos excluidos deberían ser listados para demostrar la integridad del análisis de riesgos. (Medina, R., 2016)

• Determinar estrategias y controles existentes

Identificar los procesos, dispositivos o prácticas existentes que actúan para minimizar los riesgos negativos o mejorar las oportunidades positivas y evaluar sus fortalezas y debilidades. (Medina, R., 2016)

- **Consecuencia y probabilidad**

La magnitud de las consecuencias de un evento, en el caso de que el mismo ocurriera, y la probabilidad del evento y sus consecuencias asociadas, son evaluadas en el contexto de la eficiencia de las estrategias y controles existentes.

Las consecuencias y probabilidades se combinan para producir un nivel de riesgos. Las consecuencias y probabilidades pueden ser determinadas utilizando cálculos y análisis estadísticos.

Alternativamente, cuando no se dispone de datos anteriores confiables o relevantes, se pueden realizar estimaciones subjetivas que reflejan el grado de convicción de un individuo o grupo de que pueda ocurrir un evento o resultado particular.

Para evitar prejuicios subjetivos, cuando se analizan las consecuencias y probabilidades deberían utilizarse las fuentes de información y técnicas más pertinentes. (Medina, R., 2016)

- Los registros anteriores.
- La práctica y experiencia relevante
- Investigación de mercado
- Los juicios de especialistas y expertos. (Medina, R., 2016)

Las técnicas incluyen:

- Entrevistas estructuradas con expertos en el área de interés
- Evaluaciones individuales utilizando cuestionarios. (Medina, R., 2016)

Tipos de análisis

El análisis de riesgo debería ser llevado a cabo a distintos niveles de detalles dependiendo del riesgo, y de la información, datos y recursos disponibles. El análisis puede ser cualitativo o cuantitativo.

El orden de complejidad y los costos de estos análisis, en orden ascendente, es cualitativo y cuantitativo. En la práctica a menudo se utiliza primero el simple análisis cualitativo para obtener una indicación general del nivel de riesgo y para revelar aspectos de los riesgos principales. Luego podría ser necesario llevar a cabo un análisis más específico o cuantitativo sobre aspectos de los riesgos principales. (Medina, R., 2016)

a) Análisis cualitativo

El análisis cualitativo utiliza formatos de palabras o escalas descriptivas para describir la magnitud de las consecuencias potenciales y la probabilidad de que ocurran esas consecuencias. Estas escalas pueden ser adaptadas o ajustadas para satisfacer las circunstancias, pueden utilizarse distintas descripciones para riesgos diferentes. (Medina, R., 2016)

El análisis cualitativo puede utilizarse:

- Como una actividad inicial de tamiz para identificar los riesgos que requieren un análisis más detallado.
- Cuando esta clase de análisis es apropiada para las decisiones
- Cuando los datos numéricos o los recursos son inadecuados para análisis cuantitativo. (Medina, R., 2016)

b) Análisis cuantitativo

El análisis cuantitativo utiliza valores numéricos (en lugar de las escalas descriptivas utilizadas en el análisis cualitativo) tanto para las consecuencias como para las probabilidades utilizando datos de una variedad de fuentes. La calidad de análisis depende de la precisión e integridad de los valores numéricos y de la validez de los modelos utilizados.

Las consecuencias podrían ser estimadas modelando los resultados de un evento o conjunto de eventos, o mediante extrapolación de estudios experimentales o datos del pasado. Las consecuencias podrían ser expresadas en términos de criterios de impactos monetarios, técnicos o humanos. En algunos casos, se requiere más de un valor numérico para especificar consecuencias para distintos momentos, lugares, grupos o situaciones.

La forma en la cual se expresan las probabilidades y consecuencias y las formas en las cuales las mismas se combinan para proveer un nivel de riesgo varían de acuerdo con el tiempo de riesgo y el propósito para el cual se va a utilizar el resultado de la evaluación del riesgo. Debería considerarse y comunicarse eficazmente el efecto de la incertidumbre y variabilidad de cada factor sobre el nivel de riesgo. (Medina, R., 2016)

Análisis de sensibilidad

Dado que algunas de las estimaciones realizadas en el análisis del riesgo son imprecisas, deberían llevarse a cabo un análisis de sensibilidad para el efecto de la incertidumbre en las suposiciones

y datos. El análisis de sensibilidad es también una forma de comprobar la adecuación y efectividad de los controles y las opciones de tratamiento de riesgos potenciales. (Medina, R., 2016)

❖ **Evaluación del riesgo**

El objetivo de la evaluación de los riesgos es tomar decisiones, basadas en los resultados del análisis de riesgos, acerca de los riesgos que requieren tratamiento y sus prioridades.

La evaluación de riesgos involucra comparar el nivel de riesgo detectado durante el proceso de análisis con los criterios de riesgo previamente establecidos.

Deberían considerarse los objetivos de la organización y la gama de oportunidades que podrían resultar del riesgo. Cuando deba realizarse una selección entre distintas opciones, el mayor potencial de pérdidas debería asociarse con los mayores beneficios potenciales y la selección apropiada dependerá del contexto de la organización.

Las decisiones deberían tomar en cuenta al amplio contexto del riesgo e incluir consideraciones a la tolerancia a los riesgos por parte de terceras partes distintas de organizaciones que se benefician del mismo.

Los riesgos bajos o tolerables podrían ser aceptados con un tratamiento futuro mínimo. Los mismos deberían ser monitoreados y revisados periódicamente para asegurar que se mantienen igual.

Si los riesgos no son bajos o tolerables, los mismos deberían ser tratados.

En algunas circunstancias, la evaluación de riesgos podría conducir a la decisión de llevar a cabo un mayor análisis. (Medina, R., 2016)

❖ **Tratamiento del riesgo**

El tratamiento del riesgo involucra identificar el rango de opciones para tratar el riesgo, evaluar esas opciones, preparar planes de tratamiento del riesgo e implementarlos.

Identificar opciones para tratamiento del riesgo. Las opciones de tratamiento de riesgos, que no son necesariamente mutuamente excluyentes o apropiadas en todas las circunstancias, incluyen:

- Evitar el riesgo decidiendo no seguir adelante con la actividad que probablemente crea el riesgo. El riesgo puede ocurrir inadecuadamente a raíz de la tendencia de alguna gente u organizaciones a tener aversión a los riesgos. El escape inadecuado al riesgo puede aumentar la significación de otros riesgos o podría conducir a la pérdida de oportunidades de obtener beneficios.
- Cambiar la probabilidad de ocurrencia, para mejorar la probabilidad de resultados beneficiosos y reducir la probabilidad de pérdidas.
- Cambiar las consecuencias, para aumentar la magnitud de los beneficios y reducir la magnitud de las pérdidas. Esto también podría incluir respuesta a la emergencia, planes de contingencia y de recuperación de desastres.
- Retener el riesgo. Luego que los riesgos han sido reducidos o transferidos, podrían existir riesgos residuales que sean retenidos. Los riesgos también podrían ser retenidos en forma predeterminada, ej.: cuando hay una falla para identificar o transferir adecuadamente, o bien tratar los riesgos. (Medina, R., 2016)

Evaluar opciones de tratamiento de riesgos

Las opciones deberían ser evaluadas sobre la base del grado de reducción de las pérdidas, y el alcance de cualquier beneficio adicional u oportunidades creadas. Pueden considerarse y aplicarse una cantidad de opciones, ya sea individualmente o combinadas.

Cuando grandes cambios en el riesgo puede obtenerse con un costo relativamente bajo, tales opciones deberían ser implementadas. Otras opciones de mejora podrían ser antieconómicas y se necesita ejercitar el juicio para determinar si las mismas son justificables.

Las decisiones deberían tomar en cuenta la necesidad de considerar cuidadosamente los riesgos raros pero severos que podrían justificar acciones de tratamiento de riesgos que no serían justificables en el terreno de los estrictamente económicos.

En muchos casos, es imposible que cualquier opción de tratamiento de riesgos sea una solución completa para un problema en particular. A menudo la organización se beneficiará sustancialmente por una combinación de opciones tales como cambiar la probabilidad de los riesgos, cambiar sus consecuencias, y tratar y financiamiento de riesgos sustentado por un programa de reducción de riesgos.

Cuando el costo acumulativo de implementar todos los tratamientos de riesgos excede el presupuesto disponible, el plan debería identificar claramente el orden de prioridad en el cual deberían ser implementados los tratamientos individuales de riesgos.

Los tratamientos de riesgos que pueden ser implementados dentro del límite del presupuesto disponible pueden esperar la disponibilidad de recursos futuros o, si por cualquier razón algunos o todos los tratamientos restantes son considerados importantes, deberá analizarse el caso para lograr financiación adicional.

Las estrategias de tratamiento de riesgos podrían por si mismas introducir nuevos riesgos. Estos riesgos necesitan ser identificados, evaluados, tratados y monitoreados como parte del proceso iterativo. Si luego de un tratamiento hay un riesgo residual, debería tomarse una decisión sobre si retener este riesgo o repetir el proceso de tratamiento de riesgos. (Medina, R., 2016)

Preparar e implementar planes de tratamiento

Los planes deberían documentar como serán implementadas las opciones escogidas. Los planes de tratamiento deberían identificar las responsabilidades, las fechas programadas, los resultados esperados de los tratamientos, el presupuesto, las medidas del desempeño y el proceso de revisión a poner en práctica. Los planes también deberían incluir mecanismos para evaluar la implementación de las opciones respecto de criterios de desempeño, las responsabilidades individuales y otros objetivos, y procesos para monitorear los logros.

La implementación exitosa del plan de tratamiento del riesgo requiere un sistema de administración eficaz que especifique los métodos escogidos, asigne responsabilidades individuales por las acciones y las monitoree en relación a criterios especificados. (Medina, R., 2016)

❖ Monitoreo y revisión

Es necesario monitorear la eficacia de todos los pasos del proceso de administración de riesgos. Este es un paso importante para la mejora continua.

Los riesgos y la eficacia de las medidas de tratamiento necesitan ser monitoreados para asegurar que las circunstancias cambiantes no alteren las prioridades. La autoevaluación del control provee un medio para la revisión continua de los riesgos y de sus controles.

Es esencial la revisión sobre la marcha para asegurar que el plan de administración se mantenga relevante. Los factores que podrían afectar la probabilidad y consecuencia de un resultado podrían cambiar, como también los factores que afectan la conveniencia o costo de las opciones de tratamiento. Es en consecuencia necesario repetir el ciclo de administración de riesgos regularmente. La revisión es una parte integral de los planes de tratamiento de la administración de riesgos.

El progreso real respecto de los planes de tratamiento de los riesgos provee una medida importante de desempeño y deberían ser incorporados en el sistema de información, medición y administración de desempeño de la organización. El monitoreo también involucra aprender de los eventos y de sus resultados. (Medina, R., 2016)

1.2.3. Componentes de un Crédito que determinan el nivel de Riesgo

1.2.3.1. Monto

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

1.2.3.2. Plazo

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

1.2.3.3. Tipo

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

1.2.3.4. Finalidad

La institución financiera debe verificar que el crédito se utilice directamente para lo que fue solicitado, si los recursos se encaminan a otros fines existe el riesgo de que el deudor no pueda

generar los fondos suficientes para cumplir con la obligación en las condiciones acordadas. (Gitman, L., 2016)

1.2.3.5. *Garantías*

Previo a conceder el préstamo la institución financiera solicita garantías con las que se pretende reducir el riesgo, estas pueden ser personales, son aquellas respaldadas por firmas o reales cuando se trate de bienes materiales; en ambos casos el fin es asegurar el pago del crédito, cuando se trate de garantías reales se puede actuar adquiriéndolo como parte de pago por sucesos inesperados que puedan surgir y afecten al cumplimiento de la obligación crediticia. (Gitman, L., 2016)

1.2.4. *Cartera de créditos*

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

1.2.5. *Clasificación de la cartera de crédito según la actividad al que se destinan los recursos financieros*

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

1.2.5.1. *Créditos comerciales*

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

1.2.5.2. *Créditos de consumo*

Son créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual

promedio del deudor, entendiéndose por este el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales obtenido de fuentes estables. (Castillo, M., 2013)

1.2.5.3. *Créditos para la vivienda*

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

1.2.5.4. *Microcréditos*

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

1.2.5.5. *Crédito educativo*

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

1.2.6. *Clasificación de la cartera por su vencimiento*

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

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

1.2.7. Calificación de riesgo en la cartera de crédito

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

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

1.2.8. Calificación de riesgo de crédito

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

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

1.2.8.1. *Riesgo crediticio*

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2015), define de la siguiente manera:

El riesgo de crédito es la posibilidad de incurrir en pérdidas, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, en operaciones de intermediación financiera. Este incumplimiento se manifiesta en el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidades en el pago de las obligaciones pactadas (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2014). En este sentido y a efectos de medir el grado o nivel de riesgo de crédito, a continuación, se realiza un breve análisis del mismo utilizando indicadores generales y de síntesis para la medición del riesgo en análisis.

1.2.8.2. *Categorías*

- Riesgo Normal (A)
- Riesgo potencial (B)
- Riesgo Deficiente (C)
- Riesgo Dudosos (D)
- Riesgo Pérdida (Coactivas, E)

La (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014) en su Art: 18 dentro de Cuentas por Cobrar y otros Activos, determina que para la calificación de cuentas por cobrar y otros activos, con excepción de los fondos disponibles y activos fijos, las entidades deberán observar los criterios que se detallan a continuación. En función a la morosidad a partir de la exigibilidad de los saldos:

Tabla 1-1: Nivel de Riesgo

NIVEL DE RIESGO		DÍAS DE MOROSIDAD
Riesgo Normal	A	De 0 hasta 30
Riesgo Potencial	B	De 31 hasta 60
Riesgo Deficiente	C	De 61 hasta 120
Dudosos Recaudo	D	De 121 hasta 180
Pérdida	E	Mayor a 180

Fuente: Junta de Regulación Monetaria Financiera

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

Tabla 2-1: Calificación de riesgo de crédito-SEPS

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

Fuente: Extraído de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

- **Categoría de Riesgo Normal (Calificación A)**

Según establecida en la (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014), determina de la siguiente manera:

El análisis de flujo de fondos demuestra que el deudor es capaz de atender holgadamente todos sus compromisos financieros; es decir:

- ✓ Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento y adecuada estructura del mismo en relación a su capacidad de generar utilidades.
- ✓ Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.

Según la (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2012), la categoría de riesgo normal se clasifica de la siguiente manera:

Categoría A-1

- ✓ En el último año, el sujeto de crédito no ha presentado retrasos en el pago de sus obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.
- ✓ No presenta morosidad alguna, con cero días de mora a la fecha de calificación.
- ✓ Rango de pérdida esperada: 1%.

Categoría A-2

- ✓ En el último año, se ha presentado al menos un retraso de hasta quince (15) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.
- ✓ Morosidad de 1 a 15 días a la fecha de calificación.
- ✓ Rango de pérdida esperada: de 2%.

Categoría A-3

- ✓ En el último año, se ha presentado al menos un retraso de dieciséis (16) hasta treinta (30) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.
- ✓ Morosidad de 16 a 30 días a la fecha de calificación.
- ✓ Rango de pérdida esperada: de 3% a 5%.

- **Categoría de Riesgo Potencial (Calificación B)**

Según se establece en la (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014), determina de la siguiente manera:

El análisis del flujo de fondos del deudor demuestra que, al momento de realizarse, puede atender la totalidad de sus compromisos financieros. Sin embargo, existen situaciones que, de no ser controladas o corregidas oportunamente, podrían comprometer la capacidad futura de pago del deudor; es decir presenta incumplimientos ocasionales y reducidos de pagos mayores a 30 días.

Según la (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2012), la categoría de riesgo potencial se clasifica de la siguiente manera:

Categoría B-1

- ✓ En el último año, el sujeto de crédito ha presentado al menos un retraso de treinta y uno (31) hasta sesenta (60) días en el pago de sus obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.
- ✓ Morosidad de 31 a 60 días a la fecha de calificación.
- ✓ Rango de pérdida esperada: de 6% a 9%.

Categoría B-2

- ✓ En el último año, se ha presentado al menos un retraso de sesenta y uno (61) hasta noventa (90) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.
- ✓ Morosidad de 61 a 90 días a la fecha de calificación.
- ✓ Rango de pérdida esperada: de 10% a 19%.

• **Categoría de Riesgo Deficiente (Calificación C)**

Según establecida en la (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014), determina de la siguiente manera:

El análisis del flujo de fondos del deudor demuestra que tiene problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos financieros y que, de no ser corregidos, esos problemas pueden resultar en una pérdida para la empresa del sistema financiero; es decir, presenta una situación financiera débil y un nivel de flujos de fondos que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir solamente estos últimos. Presenta incumplimiento mayor a 60 días.

Según la (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2012), la categoría de riesgo deficiente se clasifica de la siguiente manera:

Categoría C-1

- ✓ En el último año, el sujeto de crédito ha presentado al menos un retraso de noventa y uno (91) hasta ciento veinte (120) días en el pago de sus obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.
- ✓ Morosidad de 91 a 120 días a la fecha de calificación.
- ✓ Rango de pérdida esperada: de 20% a 39%.

Categoría C-2

- ✓ En el último año, se ha presentado al menos un retraso de ciento veintiún (121) hasta ciento ochenta (180) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros

acreedores.

- ✓ Morosidad de 121 a 180 días a la fecha de calificación.
- ✓ Rango de pérdida esperada: de 40% a 59%.

- **Categoría de Riesgo Dudoso (Calificación D)**

Según se establece en la (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014), determina de la siguiente manera:

El análisis del flujo de fondos del deudor demuestra que es altamente improbable que pueda atender la totalidad de sus compromisos financieros. Presenta incumplimiento mayor a 90 días.

Según la (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2012), la categoría de riesgo dudoso se clasifica de la siguiente manera:

Los créditos para cuya recuperación se han ejercido acciones legales, se considerarán de dudoso recaudo, sin tomar en cuenta su tiempo de morosidad. También se incluirán en esta categoría a los créditos cuyos deudores hubieren demandado a la entidad acreedora, si es que el cobro de dicho crédito depende del resultado de la respectiva acción judicial.

- ✓ En el último año, el sujeto de crédito ha presentado al menos un retraso de ciento ochenta y uno (181) hasta trescientos sesenta (360) días en el pago de sus obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.
- ✓ Morosidad de 181 a 360 días a la fecha de calificación.
- ✓ Rango de pérdida esperada: de 60% a 99%.

- **Categoría de Riesgo Perdida (Calificación E)**

Según la (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2012), la categoría de riesgo dudoso se clasifica de la siguiente manera:

Deben ubicarse en esta categoría los créditos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación tan bajo en proporción a lo adeudado, que su mantención como activo en los términos pactados no se justifique, bien sea porque los clientes han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumiblemente

irreversible de su solvencia y cuya garantía o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor con relación al monto adeudado.

- ✓ Morosidad mayor a 360 días.
- ✓ Pérdida esperada: 100%.

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

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

1.2.9.1. Carácter (Character).

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

1.2.9.2. Capacidad (Capacity).

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

1.2.9.3. Capital (Capital).

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

1.2.9.4. *Colateral (Collateral).*

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

1.2.9.5. *Condiciones (Conditions).*

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

1.2.10. *Morosidad*

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

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

1.2.10.1. *Liquidez*

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

La naturaleza de las instituciones financieras es recibir depósitos y facilitar préstamos, siendo la liquidez sustancial para desarrollar sus actividades diarias como las demandas de dinero que puedan exigir de forma inesperada sus depositantes, cumplir con sus compromisos, cubrir gastos de gestión o administrativos, y atender las peticiones de crédito que le permita obtener ganancias para permanecer en el mercado. La liquidez es propia y necesaria para cualquier negocio, si una institución no está en la capacidad de cumplir a tiempo con sus obligaciones en el corto

plazo se encamina al fracaso, ocasionando que sus acreedores tomen posesión de los activos que tiene. (Seade J., 2016)

1.2.11. *Indicadores Financieros*

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

Según (Vásconez, 2015) menciona Indicadores de la cartera de créditos

Tabla 3-1: Indicadores de la Cartera de Créditos

INDICADORES DE LA CARTERA DE CRÉDITOS		
Detalle	Concepto	Fórmula
Liquidez		
1.- Razón Corriente	Indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. Al dividir el activo corriente entre el pasivo corriente, sabremos cuantos activos corrientes tendremos para cubrir o respaldar esos pasivos exigibles a corto plazo.	Activo Corriente / Pasivo Corriente
2.- Prueba Ácida	Revela la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin contar con la venta de sus existencias.	Activo Corriente – Inventarios / Pasivo Corriente
Eficiencia		
3.- Margen Bruto de Utilidad	Por cada peso vendido, cuánto se genera para cubrir los gastos operacionales y no operacionales.	Utilidad Bruta / Ventas Netas x100
Rentabilidad		
4.- Rendimiento de Cartera	Es la relación que existe entre las utilidades después de ingresos y	Utilidad Neta / Ventas Netas x100

	egresos no operacionales e impuestos, que pueden contribuir o restar capacidad para producir rentabilidad sobre las ventas.	
5.- Rentabilidad sobre Activos	Mide la rentabilidad de los activos de una empresa, estableciendo para ello una relación entre los beneficios netos y los activos totales de la sociedad.	Utilidad Bruta / Activo Total
6.-Retorno sobre Patrimonio	Refleja el rendimiento tanto de los aportes como del superávit acumulado, el cual debe compararse con la tasa de oportunidad que cada accionista tiene para evaluar sus inversiones.	Utilidad Neta / Patrimonio
Calidad de la cartera		
7.-Índice de morosidad	Indicador de la medida de riesgo de una cartera crediticia.	Cartera vencida / Cartera total.
8.- Cartera en Riesgo	Medida más aceptable para determinar la calidad de la cartera. Muestra la porción de la cartera que está contaminada por atrasos en los pagos. (Riesgo de no ser pagada).	(saldo de capital de créditos atrasados por más de 30 días + saldo total de todos los créditos refinanciados) / Total bruto de la cartera.
9.-Cartera Improductiva	Es aquella que no genera ingresos a la entidad financiera, se determina de acuerdo con los montos de créditos declarados incobrables porque han caído en severa morosidad y por lo tanto el banco no recibe intereses.	Cartera Vencida + Cartera que no Devenga Interés/ Total de Cartera
10.- Morosidad Bruta Total	Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) sin deducir la provisión para créditos incobrables.	Cartera Vencida + Cartera de Créditos que no Devenga Interés / Total de Cartera - Provisiones para Créditos Incobrables

11.- Provisión	Una cuenta puede ser incobrable cuando transcurrido un año desde que comenzaron los cobros pertinentes, no se obtengan resultados favorables o ingresos de esos créditos.	Provisión para Cuentas Incobrables / Total de Cartera de Crédito
Endeudamiento		
12.- Endeudamiento	Por cada peso invertido en activos, cuánto está financiado por terceros y qué garantía está presentando la empresa a los acreedores.	Pasivo total / Activo Total
13.- Índice de Desarrollo de nuevos Productos	Se interpreta diciendo que en la medida que se concentra la deuda en el pasivo corriente con un resultado mayor que uno (1) se atenta contra la liquidez, y si la concentración es menor que uno (1) se presenta mayor solvencia y el manejo del endeudamiento es a más largo plazo.	Pasivo corriente / Pasivo total

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

1.2.12. Tipo de riesgo legal

1.2.12.1. Adquirientes de la obligación

- Titular

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

- Codeudor o solidario

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

- Garante

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

1.2.12.2. *Provisión de cartera*

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

1.2.12.3. *Central de riesgo*

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

Es un sistema de registro de información que mantiene los datos sobre los créditos que una persona o empresa haya contratado con las instituciones reguladas y controladas por la Superintendencia de Bancos; que incluye entidades bancarias, sociedades financieras, tarjetas de crédito, mutualistas, cooperativas o un banco extranjero cuya matriz se encuentra en el país. (Superintendencia de Bancos y Seguros., 2016)

1.2.12.4. *Seguimiento judicial y extrajudicial*

- Etapa preventiva

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

- Etapa administrativa

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

- Aviso a garantes

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

- Pre jurídica y de cobro a garantes

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

- Etapa jurídica

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

- Acuerdo de pago

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

- Reestructuración de cartera

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

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

1. Cartera de crédito reestructurada por vencer

Tabla 4-1: Codificación de Cartera de crédito reestructurada por vencer

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

Fuente: Extraído de Catálogo Único de Cuentas- SEPS

2. Cartera de crédito reestructurada que no devenga interés

Tabla 5-1: Codificación de Cartera de crédito reestructurada que no devenga interés

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

Fuente: Extraído de Catálogo Único de Cuentas- SEPS

3. Cartera de crédito reestructurada vencida

Tabla 6-1: Codificación de Cartera de crédito reestructurada vencida

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

Fuente: Extraído de Catálogo Único de Cuentas- SEPS

1.2.13. Estrategias

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

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

1.2.13.1. Tipos de estrategias

Según (Garrido, S., 2003) define un listado de 2 estrategias genéricas que son las siguientes:

- ✓ **Estrategia de costo de liderazgo.** - Esta estrategia significa concentrarse en ser el que "Produce más Barato" (por escala, tecnología, etc.) lo cual lo puede mostrar en precios más baratos o en márgenes de ganancias superiores. (Garrido, S., 2003)

- ✓ **Estrategia diferenciación.** - El objetivo de la diferencia es crear algo que sea distinguido en el mercado como único. Esto no significa que la empresa ignore los costos, sino que no son el objetivo estratégico primordial. (Garrido, S., 2003)

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

1.3.Marco Conceptual

- **Cartera Vencida**

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

- **Cobranza**

La Cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de “volver a prestar”; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. (Crosses H & Hempel G., 2014)

- **Crédito**

Un crédito es una operación bancaria por la cual el banco, en un acto de confianza, pone a disposición del cliente una cantidad determinada de dinero a devolver, con intereses, en el plazo acordado por contrato. (Portolés, 2013)

- **Gestión**

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

- **Morosidad**

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

- **Riesgo**

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

CAPITULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque investigativo

La presente investigación tendrá un enfoque de carácter mixto, se utilizará la investigación cualitativa y cuantitativa, esto nos ayudará a analizar la gestión del riesgo crediticio en la concesión de los créditos.

La investigación cualitativa es un método de estudio que se propone evaluar, ponderar e interpretar información obtenida a través de recursos como entrevistas, conversaciones, registros, memorias, entre otros, con el propósito de indagar en su significado profundo. (Hernández, 2012)

Se utilizará la investigación cualitativa en la presente investigación ya que descubre parte de la problemática que existe dentro de la COAC de la agencia Naranjito, mediante una descripción de las realidades existentes, por tanto, debemos basarnos en bibliografías, libros, encuestas de forma adecuada para entender detalladamente lo que sucede en la institución.

La investigación cuantitativa, se orientada a estudios sobre la base de abstracciones numéricas o estadísticas. Se distingue también de los modelos clásicos científicos, enfocados en la observación empírica a partir de experimentos. (Hernández, 2012)

De igual manera se utilizará la investigación cuantitativa en la presente investigación donde se podrá examinar los datos de manera numérica porque se hará revisiones de los reportes y estados financieros en cuanto a créditos otorgados y recuperación del mismo.

2.2. Tipos de investigación

Según la naturaleza de los objetivos en cuanto al nivel de conocimiento que se desea alcanzar:

2.2.1. Investigación Exploratoria

Es considerada como el primer acercamiento científico a un problema. Se utiliza cuando éste aún no ha sido abordado o no ha sido suficientemente estudiado y las condiciones existentes no son aún determinantes. (Hernández, 2012)

2.2.2. La Investigación Descriptiva

Según (Hernández, 2012), se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad que la misma nos permite tener un panorama específico sobre la problemática a estudiar.

Descriptiva porque nos permitirá describir la realidad de las situaciones, la recopilación de datos, el análisis de datos y la utilización de técnicas e instrumentos tales como encuestas, entrevistas y recopilación documental.

2.3. Población y muestra

La población en referencia a los funcionarios es pequeña con un total de 6 personas, tanto a nivel directivo como operativo, por lo cual se trabajara con toda la población.

Tabla 7-2: Población y muestra

CARGO	CANTIDAD
Gerente General	1
Jefe de Agencia	1
Asesores de Créditos	2
Recaudador	1
Cajera	1

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote Ltda.

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

En cuanto a los socios de la COAC “Guamote Ltda., se tomará una muestra, debido a que la población es grande.

Donde

n	Tamaño de la muestra.	
Z	Nivel de confiabilidad 95%	$0.95 / 2 = 0.4750$
	Z = 1.96	
P	Probabilidad de ocurrencia	0.5
Q	Probabilidad de no ocurrencia	$1 - 0.5 = 0.5$

N Población: 890

e Error de muestreo 0.05 (5%)

Cálculo de la muestra de los socios de la COAC Guamote Ltda. Sucursal Naranjito.

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

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5) 890}{(1.96)^2(0.5)(0.5) + 890(0.05)^2}$$

n=268,34 Encuestas

En la presente investigación se generó una muestra de 268 para los socios de la Cooperativa.

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos

2.4.1. Método inductivo

Se utilizará el razonamiento para obtener conclusiones, ya que de acuerdo a (Dávila, G., 2006) citando a Bacon "El investigador debe sacar conclusiones generales basadas en hechos recopilados mediante observación directa".

2.4.2. Método analítico

Inductivo: En el Método inductivo su metodología de trabajo empieza por los datos hasta llegar a la teoría es decir va de lo particular a lo general que en este caso nos permitió determinar preferencias y preferencias de aprendizajes. Los pasos del método son:

- **Análisis:** Examen detallado para conocer sus características o cualidades y extraer conclusiones, que se realiza considerando por separado las partes que la constituyen (Aristega, 2012).
- **Comparación:** Examinar dos o más cosas para establecer sus relaciones, diferencias o semejanzas. (Aristega, 2012).

Con este método se pretende determinar las necesidades permite analizar hechos en particular de los socios para con ello realizar un análisis de todos los problemas con los que cuenta la institución.

Deductivo: Permite determinar conclusiones generales para explicaciones particulares, es decir poder resolver en este caso el problema planteado dándole posibles soluciones. Los pasos del método son:

1. **Demostración:** Establecer el origen de lo investigado, explicar lo que se ha encontrado. (Aristega, 2012).
2. **Síntesis:** Exposición breve, escrita u oral, que a modo de resumen contiene un conjunto de ideas fundamentales y relacionadas con un asunto o materia y que estaban dispersas. (Aristega, 2012).

Con este método se pudo obtener información clave para mejorar los procesos de investigación, esto en base a los resultados que se obtuvo de la encuesta y análisis teóricos que nos ayudara a determinar las conclusiones de la investigación.

2.4.3. Técnicas

Observación. - Acción de observar o mirar algo o a alguien con mucha atención y detenimiento para adquirir algún conocimiento y lograr determinar la situación actual del objeto en estudio. (Pacheco & Cruz, 2012)

Encuestas: La encuesta permitió obtener datos e información por parte de varias personas cuyas opiniones impersonales nos permitió determinar sus gustos y preferencias hacia el nuevo producto. (Pacheco & Cruz, 2012)

La encuesta nos dará a conocer el criterio de los funcionarios en base a la morosidad y el impacto que mantiene a la cooperativa ante la sociedad

2.4.4. Instrumentos

Ficha de observación: Son instrumentos de investigación, evaluación y recolección de datos, referido a un objetivo específico, en el que se determinan variables específicas. Se usan para registrar datos a fin de brindar recomendaciones para la mejora correspondiente. (Gómez, M, 2006).

Cuestionario: Es un conjunto de preguntas realizadas para obtener información con algún objetivo en concreto especialmente con la utilización de preguntas cerradas que facilitan la tabulación de las mismas. (Pacheco & Cruz, 2012)

Son instrumentos importantes a la hora de realizar una encuesta ya que es una lluvia de ideas transformadas en preguntas en base a la investigación y objetivos que se busca alcanzar y comprobar la problemática y de esta forma tomar decisiones de solución de acorde a los resultados obtenidos.

2.5. Idea a defender

Como ayudará la evaluación de riesgo de crédito para la cooperativa de ahorro y crédito Guamote Ltda. Sucursal Naranjito, periodo 2017-2019, a tomar decisiones para disminuir la morosidad y optimizar su rentabilidad.

CAPITULO III

3. MARCO PROPOSITIVO

3.1. Resultados

3.1.1. Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote Ltda.

PREGUNTA Nª1.- ¿Existe en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote un Modelo de Gestión Crediticia que permita reducir la morosidad de la cartera de microcréditos?

Tabla 8-3: Existencia de modelo de gestión

Detalle	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

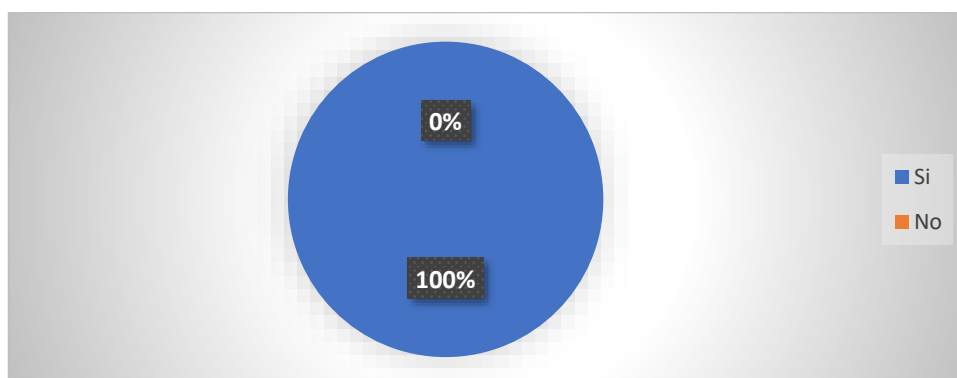


Gráfico 1-3: Existencia de modelo de gestión

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

Análisis e interpretación

Una vez ejecutado las encuestas a los empleados se puede identificar que el 100% indica que si existe un Modelo de Gestión Crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote que permite reducir la morosidad de la cartera de microcréditos. Un modelo de gestión ayuda a tomar decisiones pero dentro de la COAC existe modelos de gestiones pero no se aplica a cabalidad lo que ha ocasionado que la institución recupere la cartera de crédito, lo que da a entender que no existe.

PREGUNTA N^a2.- ¿Considera usted que deben mejorar las políticas y procedimientos para reducir la morosidad?

Tabla 9-3: Mejorar las políticas y procedimientos

Detalle	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

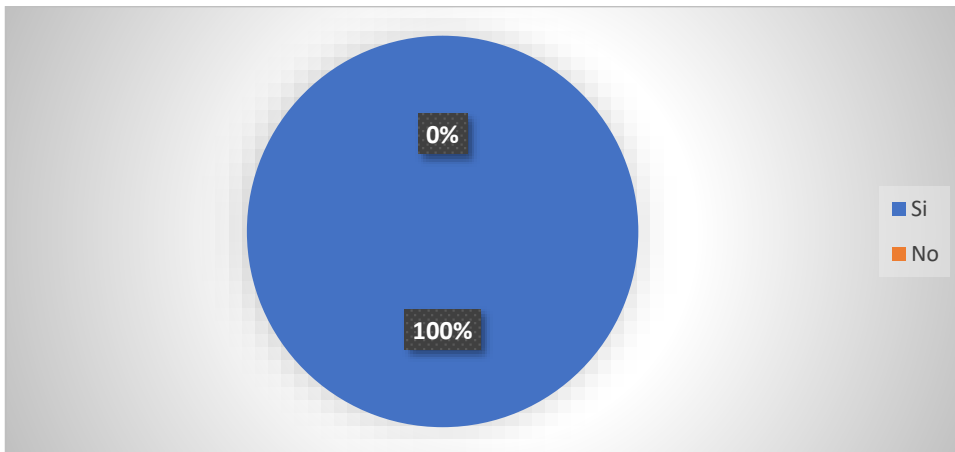


Gráfico 2-3: Mejorar las políticas y procedimientos

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

Análisis e interpretación

De los colaboradores encuestados el 100% considera que deben mejorar las políticas y procedimientos para reducir la morosidad. Dentro de la institución se debe mejorar detalladamente cada proceso que ayude a la toma de decisiones y reducir el índice de morosidad.

PREGUNTA N°3.- ¿Cómo califica usted el control que actualmente se utiliza en la coac Guamote Ltda., sobre los créditos que se otorgan?

Tabla 10-3: Calificación del control

Detalle	Valor Absoluto	Valor Relativo
Excelente	0	0%
Muy bueno	3	75%
Bueno	1	25%
Regular	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

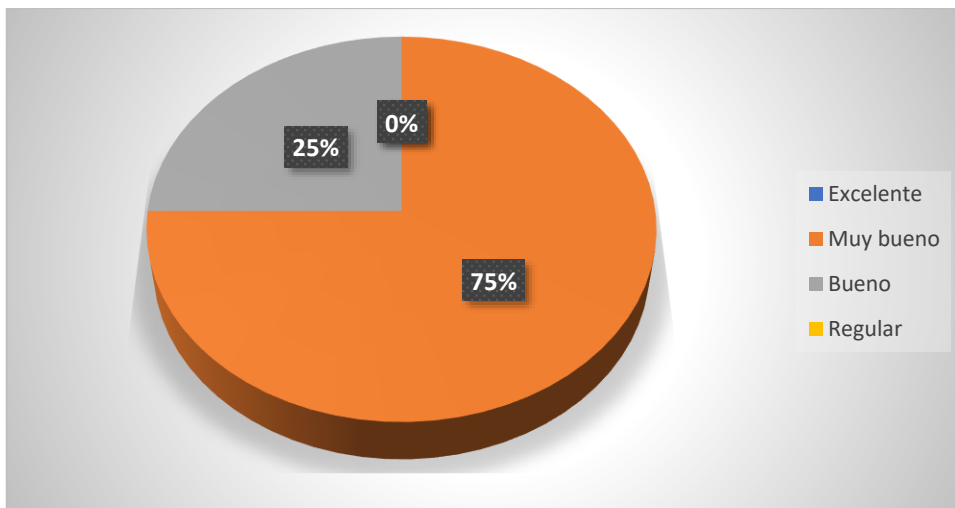


Gráfico 3-3: Calificación del control

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

Análisis e interpretación

De los encuestados califica el control actualmente que se utiliza en la COAC Guamote Ltda. como Muy bueno 75%, Bueno 25%, Excelente 0% y Regular 0%. De los encuestados se puede decir que el control es calificado como bueno por la forma que interactúan las personas encargadas, pero falta más asesoramiento que ayude a resolver los índices de morosidad altos.

PREGUNTA N°4.- ¿Considera que el personal que conforma el área de crédito y cobranzas tiene conocimiento y experiencia?

Tabla 11-3: Personal que conforma el área de crédito y cobranzas tiene conocimiento

Detalle	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

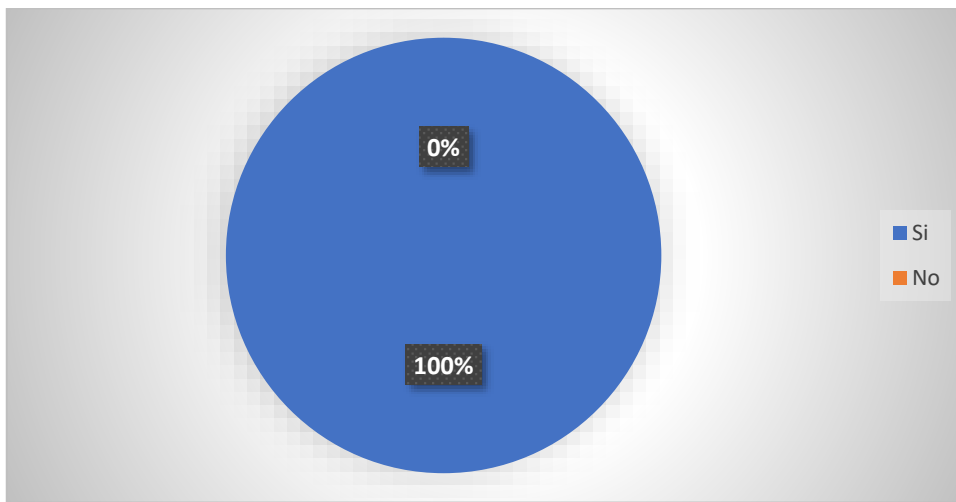


Gráfico 4-3: Personal que conforma el área de crédito y cobranzas tiene conocimiento

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

Análisis e interpretación

Los empleados consideran el 100% el personal que conforma el área de crédito y cobranzas tiene conocimiento y experiencia. Las experiencias se deben a que al contratar a una persona a integrar se ejecuta un proceso riguroso de selección y contratación que cumpla los parámetros para ejercer su cargo.

PREGUNTA N°5.- ¿Existe personal destinado a la recuperación de la morosidad?

Tabla 12-3: Personal destinado a la recuperación de la morosidad

Detalle	Valor Absoluto	Valor Relativo
No existe	0	0%
Poco personal	1	25%
Suficiente personal	3	75%
Total	4	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas, G.2021

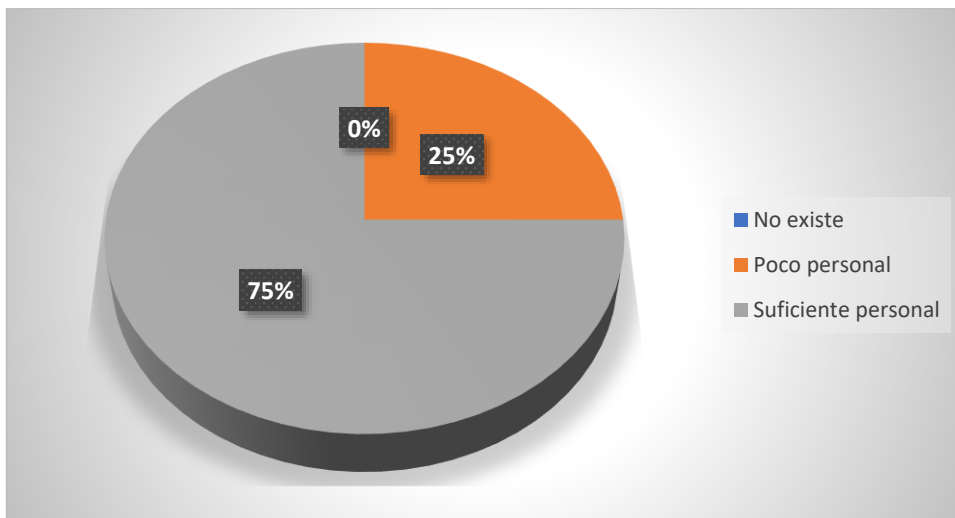


Gráfico 5-3: Personal destinado a la recuperación de la morosidad

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas, G.2021

Análisis e interpretación

Dentro de la cooperativa existe personal destinado a la recuperación de la morosidad Suficiente personal 75%, Poco personal 25%, y No existe 0%. En la cooperativa existe suficiente personal para la recuperación de cartera, pero falta notificaciones que ayude a ser más asertivo.

PREGUNTA N°6.- ¿Cuáles cree usted que son las causas que influyen en la morosidad de la cartera?

Tabla 13-3: Causas que influyen en la morosidad

Detalle	Valor Absoluto	Valor Relativo
Mala utilización del dinero	1	25%
Voluntad de pago	2	50%
Falta de seguimiento	0	0%
Falta análisis	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

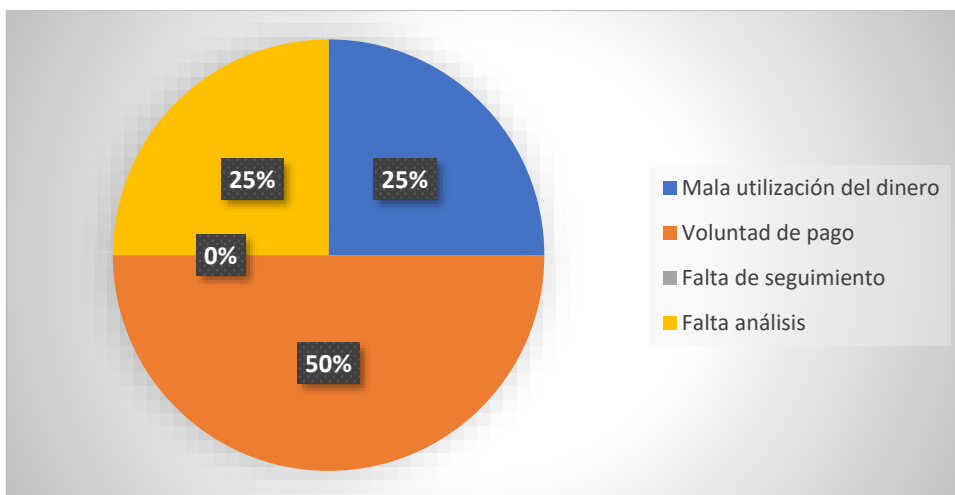


Gráfico 6-3: Causas que influyen en la morosidad

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

Análisis e interpretación

De las personas encuestadas nos indican las causas que influyen en la morosidad de la cartera son Voluntad de pago 50%, Falta análisis 25%, Mala utilización del dinero 25% y Falta de seguimiento 0%. La morosidad se ocasiona por la falta de pago de los socios no pone de parte al momento de ejecutar un préstamo las condiciones reales.

PREGUNTA N°7 ¿Con qué frecuencia se informa por parte del Departamento de créditos sobre los niveles de morosidad?

Tabla 14-3: Niveles de morosidad

Detalle	Valor Absoluto	Valor Relativo
Mensual	3	75%
Trimestral	1	25%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

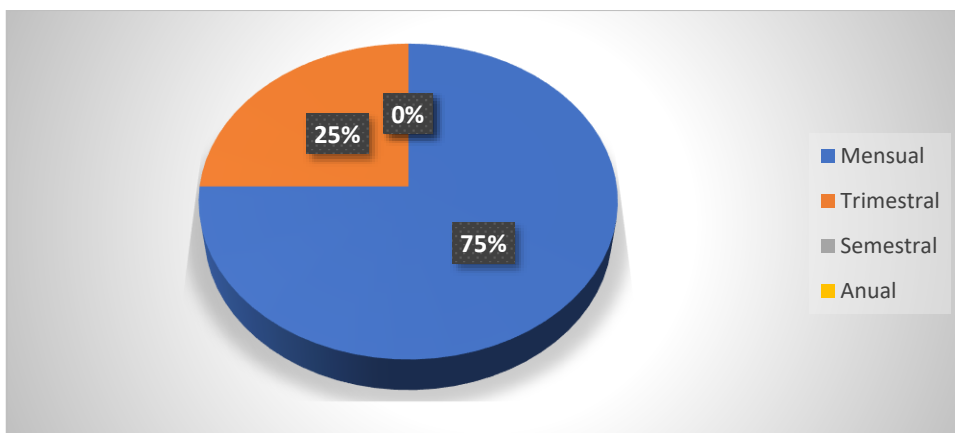


Gráfico 7-3: Niveles de morosidad

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

Análisis e interpretación

De las personas encuestadas nos indican que frecuencia se informa por parte del Departamento de créditos sobre los niveles de morosidad son Mensual 75%, Trimestral 25%, Semestral 0% y Anual 0%. Dentro de la COAC las informaciones son trimestrales que le ayudan a verificar la morosidad y la comprensión de ingresos y gastos.

PREGUNTA N°8.- ¿Usted cree que dar seguimiento al crédito otorgado ayudara a mejorar los niveles de eficiencia tanto en?

Tabla 15-3: Mejorar de los niveles de eficiencia

Detalle	Valor Absoluto	Valor Relativo
Administrativo	2	50%
Operativo	0	0%
Financiero	1	25%
Todas las anteriores	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

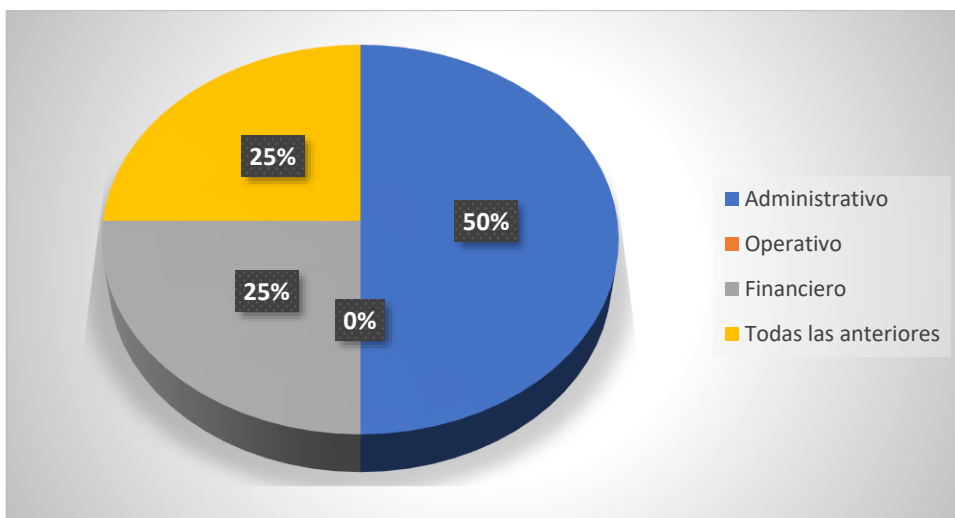


Gráfico 8-3: Mejorar de los niveles de eficiencia

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

Análisis e interpretación

Delas personas encuestadas mencionan que el dar seguimiento al crédito otorgado ayudara a mejorar los niveles de eficiencia tanto en Administrativo 50%, Financiero 25%, Todas las anteriores 25%, Operativo 0%. La ayuda por parte de un asesor de crédito es efectiva el cual ayuda a recuperar la morosidad de forma más eficaz y eficiente.

PREGUNTA N°9.- ¿La COAC Guamote Ltda. Posee estrategias para la recuperación de la cartera crediticia?

Tabla 16-3: Estrategias para la recuperación de la cartera crediticia

Detalle	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

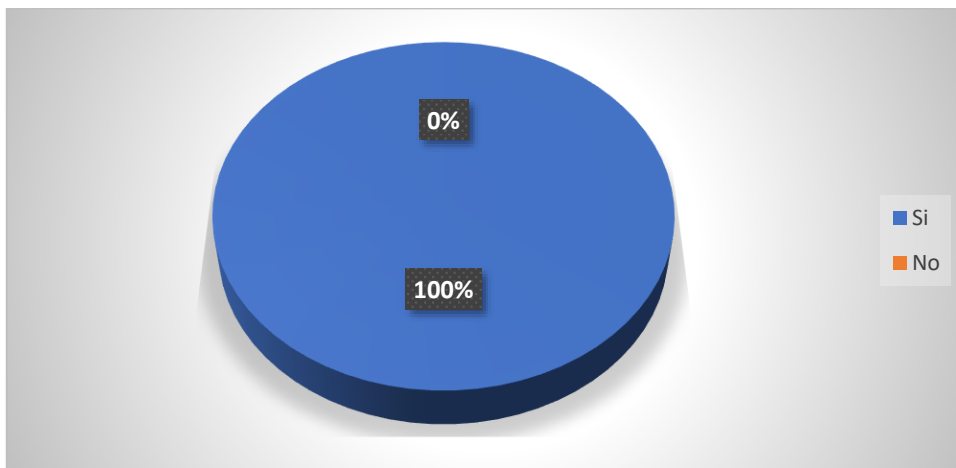


Gráfico 9-3: Estrategias para la recuperación de la cartera crediticia

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

Análisis e interpretación

De los colaboradores encuestados el 100% indica que en la COAC Guamote Ltda. Posee estrategias para la recuperación de la cartera crediticia. Dentro de la institución no se puede evidenciar que cuente con estrategias debido a que el índice de morosidad ha ido aumentando.

PREGUNTA N°10.- ¿Usted cree que al tener una evaluación de riesgo crediticio beneficiará al desarrollo económico de la cooperativa?

Tabla 17-3: Evaluación de riesgo crediticio

Detalle	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

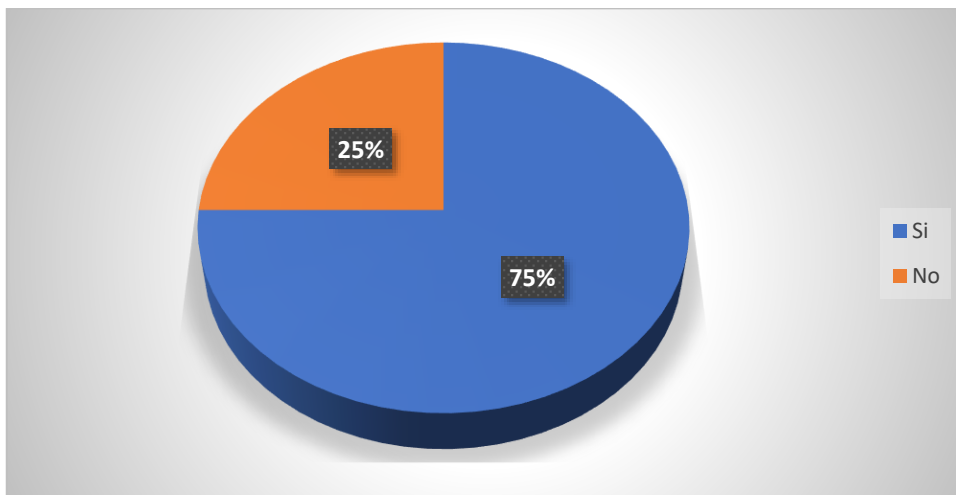


Gráfico 10-3: Evaluación de riesgo crediticio

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

Análisis e interpretación

De los colaboradores son mencionan que al tener una evaluación de riesgo crediticio beneficiará al desarrollo económico de la cooperativa en un 75% y el 25% dice que no. Dentro de la cooperativa evaluar el riesgo crediticio ayuda a mejora la recuperación de cartera vencida y poder ser más solventes.

3.1.2. Encuesta realizada a socios

PREGUNTA N°1.- ¿Se siente usted satisfecho de la atención que le brindan en el departamento de crédito?

Tabla 18-3: Satisfacción de la atención

Detalle	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	268	100%
No	0	0%
Total	268	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

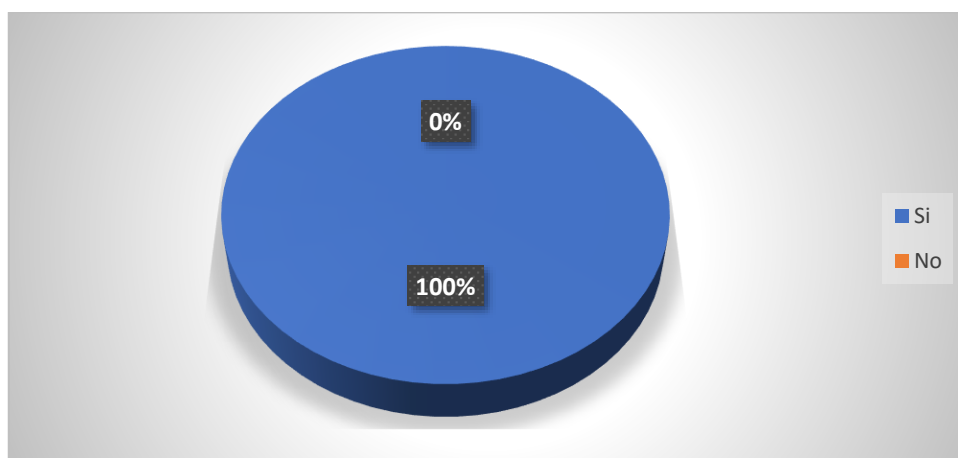


Gráfico 11-3: Satisfacción de la atención

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

Analisi e interpretación

De los socios encuestados el 100% se siente satisfecho de la atención que le brindan en el departamento de crédito. Los socios se sienten satisfechos por el trato de amabilidad que ejecutan cuando ellos se acercan a la ejecución de un préstamo.

PREGUNTA N°2.- ¿Cómo califica la agilidad en los trámites de crédito por parte de la institución?

Tabla 19-3: Calificación de la agilidad en los trámites de crédito

Detalle	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy rápido	70	26%
Rápido	144	54%
Regular	54	20%
Total	268	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

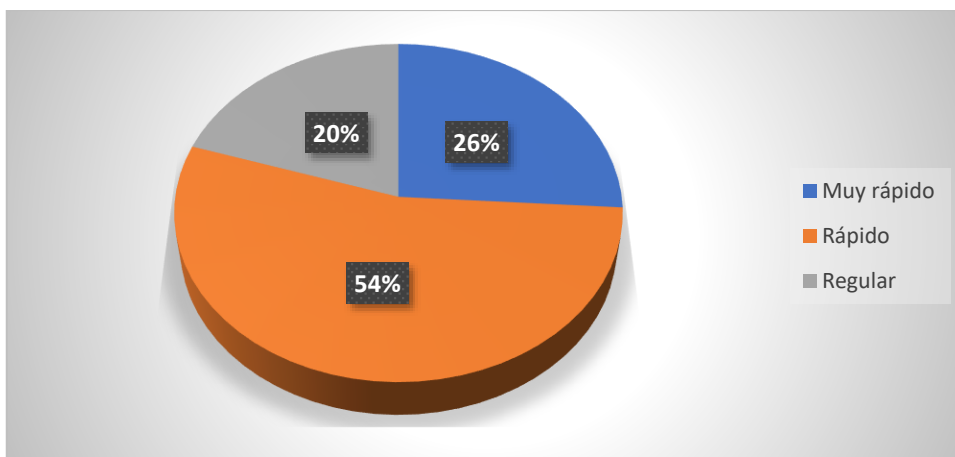


Gráfico 12-3: Calificación de la agilidad en los trámites de crédito

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

Análisis e interpretación

La calificación que los socios le dan a la agilidad en los trámites de crédito por parte de la institución es Rápido 54%, Muy rápido 26%, y Regular 20%. Los tramites ejecutados dentro de la institución son rápidos y ágiles para solventar la demanda de crédito a los socios de la Coac.

PREGUNTA N°3.- ¿Usted cree que la documentación que solicitan para la emisión del crédito es la correcta?

Tabla 20-3: Solicitación de la emisión del crédito

Detalle	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy rápido	268	100%
Rápido	0	0%
Regular	0	0%
Total	268	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

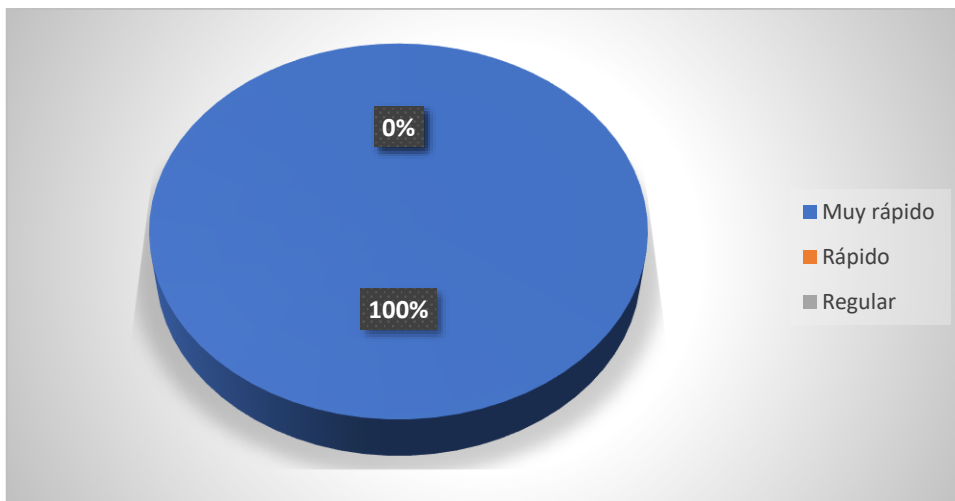


Gráfico 13-3: Solicitación de la emisión del crédito

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

Analisis e interpretación

La documentación que solicitan para la emisión del crédito según los socios es Muy rápido 100%, Rápido 0% y Regular 0%. Para solicitar un crédito la solicitud es rápida la que ayuda que optimice los cuellos de botella en los procesos de otorgación de crédito.

PREGUNTA N°4.- ¿Cuándo usted solicita un crédito le explican las condiciones de pago?

Tabla 21-3: Solicitud de un crédito le explican las condiciones de pago

Detalle	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	177	66%
No	0	0%
Falta de documentación	0	0%
Mucha documentación	91	34%
Total	268	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

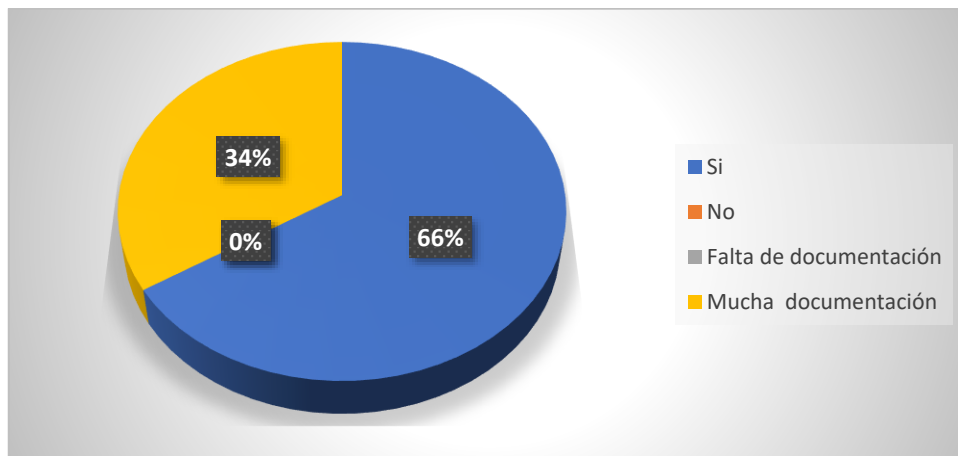


Gráfico 14-3: Solicitud de un crédito le explican las condiciones de pago

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

Análisis e interpretación

Los socios mencionan que para solicitar un crédito le explican las condiciones de pago Si 66%, Mucha documentación 34%, No 0% y Falta de documentación 0%. Para la solicitud del crédito explica los asesores las condiciones de pago para que ejerzan los pagos, pero con tanta documentación les llega a confundir.

PREGUNTA N°5.- ¿Qué importancia tiene para usted el conocimiento del proceso de crédito?

Tabla 22-3: Conocimiento del proceso de crédito

Detalle	Valor Absoluto	Valor Relativo
Alta	102	38%
Media	80	30%
Baja	54	20%
Ninguna	32	12%
Total	268	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

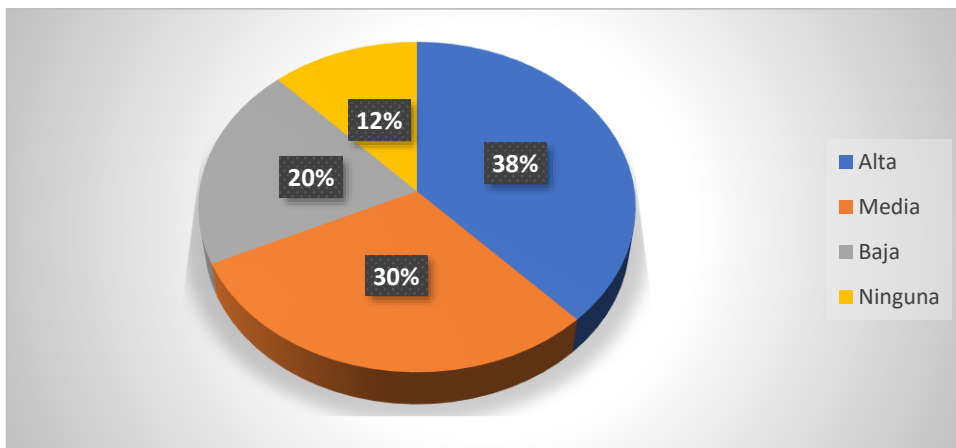


Gráfico 15-3: Conocimiento del proceso de crédito

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

Analisi e interpretación

La importancia que le dan los socios para conocer el proceso de crédito Alta 38%, Media 30%, Baja 20% Ninguna 12%. Dentro del proceso de crédito existe una importancia alta por parte del prestamista el que ayuda a la sociedad a cumplir los procesos de crédito

PREGUNTA N°6.- ¿Cuáles cree usted que son las causas que influyen en la morosidad de la cartera?

Tabla 23-3: Causas que influyen en la morosidad

Detalle	Valor Absoluto	Valor Relativo
Mala utilización del dinero	96	36%
Voluntad de pago	54	20%
Falta de seguimiento	48	18%
Falta de análisis	70	26%
Total	268	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

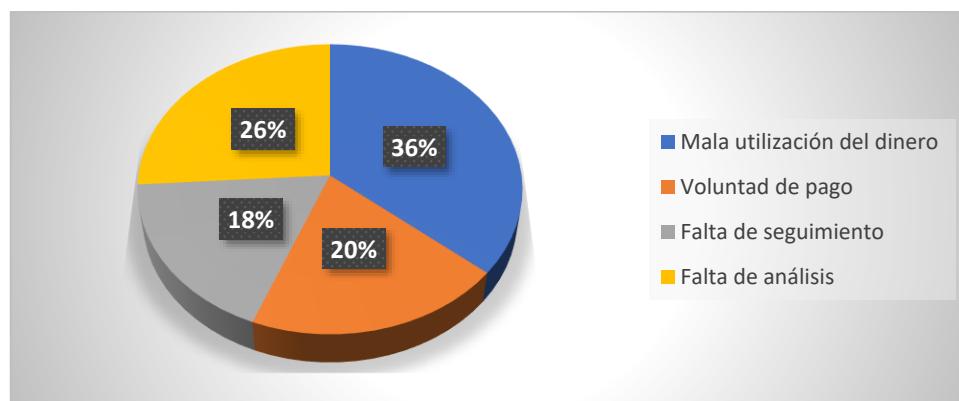


Gráfico 16-3: Causas que influyen en la morosidad

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

Analisi e interpretación

Los socios nos mencionan que las causas que influyen en la morosidad de la cartera son Mala utilización del dinero 36%, Falta de análisis 26%, Voluntad de pago 20%, Falta de seguimiento 18%. Los prestamistas caen en mora por el motivo de que la inversión de dinero no es recuperada o a su vez la mala inversión va ocasionando la morosidad.

PREGUNTA N°7.- ¿La cooperativa le recuerda oportunamente el vencimiento de sus valores a pagar?

Tabla 24-3: Vencimiento de sus valores a pagar

Detalle	Valor Absoluto	Valor Relativo
Frecuentemente	129	48%
A veces	91	34%
Ninguna	48	18%
Total	268	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

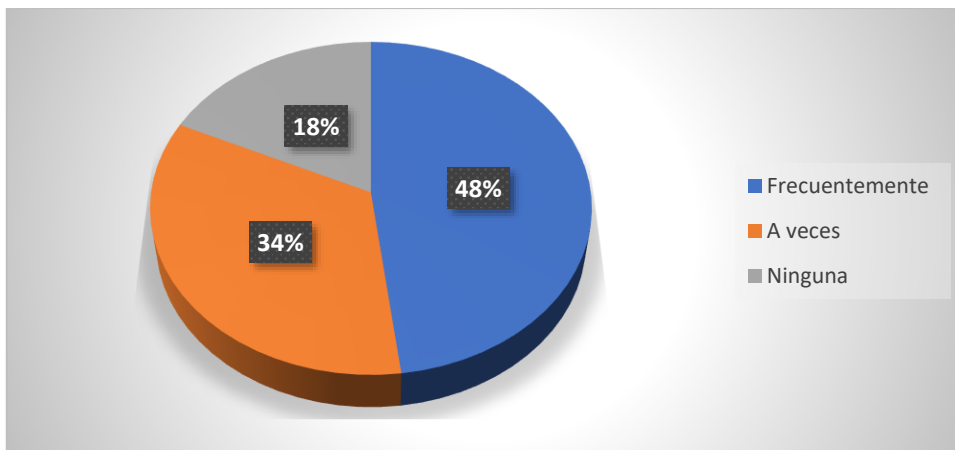


Gráfico 17-3: Vencimiento de sus valores a pagar

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

Analisis e interpretación

Los socios mencionan que la cooperativa le recuerda oportunamente el vencimiento de sus valores a pagar son Frecuentemente 48%, A veces 34%, Ninguna 18%. La cooperativa o los encargados indican al socio moroso que se acerque a pagar, pero en muchas ocasiones la información no es verificada y no se tiene contacto con el mismo.

PREGUNTA N°8.- ¿Considera necesario un mensaje en los distintos medios tecnológicos sobre el monto y plazo de pago para no incurrir en mora?

Tabla 25-3: Medios tecnológicos sobre el monto y plazo de pago

Detalle	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	214	80%
No	54	20%
Total	268	100%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

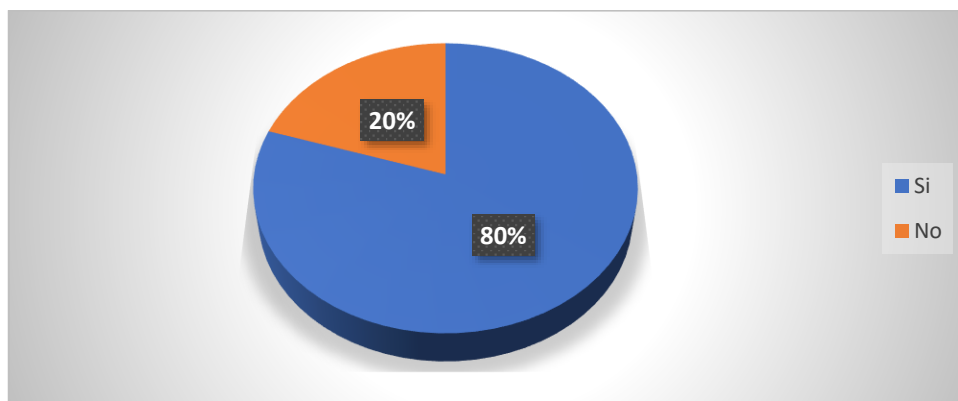


Gráfico 18-3: Medios tecnológicos sobre el monto y plazo de pago

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Cuñas. G.2021

Análisis e interpretación

Los socios consideran que si es necesario un mensaje 80% en los distintos medios tecnológicos sobre el monto y plazo de pago para no incurrir en mora y el 20% dice que no. La tecnología es la más eficiente la que ayuda a que distintas cooperativas no incurran en morosidad notificando a los socios los plazos de pago

3.1.3. Entrevista al gerente de la COAC

1. ¿Qué tiempo lleva en el cargo de gerente?

Estoy en el cargo desde marzo del 2020.

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

Si existe.

3. Los empleados realizan sus funciones de acuerdo a la formación académica

No tanto, la mayoría del personal se basa solo en la experiencia, no tienen una profesión.

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

Si afecta, más del 50% de los socios se han atrasado en sus pagos, la sucursal con más atrasaron es la agencia en Duran.

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

Si, considero que la causa en la demora en los pagos por parte de los socios, ellos nos han dicho que no pueden pagar porque la mayoría están enfermos y otros la agricultura no va bien que todo lo que siembra lo pierden.

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

Baja de negocio de nuestros socios, porque la mayoría se dedican a la venta de legumbres y animales son su principal fuente de empleo, y la mayor parte de los créditos van dirigidos a ellos.

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

Consumo	10%
Inmobiliaria	15%
Microcrédito	22%

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

No son las adecuadas, si se realizan inspecciones, pero no tenemos respuesta alguna por parte de los socios morosos.

9. ¿Realiza un seguimiento de los créditos?

Sí, todos los días

De 3 a 4 días llamadas telefónicas.

De 15 a 20 días notificaciones.

Más de 30 días realizamos una minga.

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

Si se supervisa y cuando ellos no cancela se hace la reestructuración de crédito.

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

Si se debe mejorar.

Considero que se debe aplicar mucho las 5C

3.2. Propuesta

3.2.1. *Introducción*

En este capítulo, la propuesta es analizar la situación económica de la cooperativa a través del análisis de informes financieros, aplicar ratios clave y análisis de crédito. Los factores importantes en el área serán financieros y las decisiones económicas más importantes se basan en predecir el futuro. El riesgo crediticio fue y sigue siendo la causa principal de los muchos episodios críticos que han experimentado los sistemas bancarios en el mundo durante los últimos veinte años.

La implementación de estrategias de gestión crediticia, permitirá contribuir a la mejora de falencias existentes dentro del área de créditos de la COAC, además de ello permitirá tomar mejores decisiones, a las personas que se encuentran implicadas, para así poder tener una mejor cartera crediticia dentro de los parámetros que establece la Superintendencia de Económica Popular y Solidaria.

3.2.2. *Justificación*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito presta varios servicios a sus miembros, por lo que es importante que el Consejo de Administración, la Dirección General y el Consejo de Crédito tengan una visión clara de lo que significa conceder un préstamo; siendo necesario un estudio adecuado y meticuloso de los posibles socios beneficiarios de un crédito.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito debe ser consciente de la necesidad de identificar, medir, monitorear y controlar el riesgo de crédito que posee, así como determinar si su capital es adecuado frente a esos riesgos y si posee una amplia compensación por los riesgos ocurridos.

Por esta razón, se considera necesario analizar la situación financiera de la Cooperativa a través del análisis vertical y horizontal de los estados financieros, aplicación de índices financieros, el análisis del crédito que nos permite conocer la situación actual en la que la Cooperativa está de esta forma, contribuyendo a la entidad, ya que su incumplimiento es alto y, con el tiempo, puede causar inestabilidad económica, menor superávit para sus miembros y, tal vez, con el tiempo, la disolución o liquidación de los mismos.

Los socios internos y externos enfrentan un ambiente permanente de cambios, donde no basta con actuar como simples ejecutores de instrucciones, por lo que se vuelve imprescindible innovar

ajustes e incluso adoptar la información existente para un recuento real, a fin de obtener una gestión efectiva y eficiente., en beneficio de la Cooperativa Guamote Ltda.

3.2.3. *Objetivos General*

Proponer estrategias que permita la maximización de la rentabilidad y minimización del riesgo crediticio para Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote Ltda. Sucursal Naranjito.

3.2.4. *Base legal de la COAC Guamote Ltda.*

Tabla 26-3: Datos de la institución

DATOS GENERALES	
Razón Social:	Guamote
Tipo:	Cooperativa de Ahorro y Crédito
Responsabilidad:	Limitada
Segmento:	4
Fecha de Creación:	18 de Diciembre de 2001
Provincia:	Chimborazo
Cantón:	Guamote
Dirección:	Riobamba y 10 de Agosto
Teléfono:	032916199 – 032916258
Mail:	coac@guamoteltda.fin.ec

3.2.4.1. *Base legal*

En el cantón Guamote, provincia de Chimborazo gracias a la tradicional lucha de los líderes, nace el emprendimiento de la Coac Guamote Ltda., que surge como caja de Ahorro y Crédito en el año 1998 y está al servicio de la ciudadanía desde el 18 de diciembre del año 2001, la misma que se legaliza como Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote con Acuerdo Ministerial N° 0016 del Ministerio de Bienestar Social de Chimborazo y la Dirección Nacional de Cooperativas.

3.2.4.2. *Misión*

Inspirados en nuestro principio de solidaridad facilitamos servicios financieros y no financieros innovadores y de calidad para satisfacer necesidades, servir a la sociedad, generar emprendimiento y lograr el desarrollo integral de las familias.

3.2.4.3. *Visión*

La cooperativa de A horro y Crédito Guamote Ltda., al año 2024 es una empresa solidaria, sostenible, inclusiva y líder en sus localidades con beneficios y socios cooperativistas, organizados y emprendedores, directivos comprometidos y colaboradores especializados, íntegros y eficientes que facilitan servicios innovadores a través de sus agencias y corresponsales solidarios promoviendo cambios socioeconómicos enfocados al bienestar de las familias y de la comunidad.

3.2.4.4. *Principios y valores*

Principios

1. Asociación voluntaria y abierta
2. Control democrático por los asociados
3. Participación económica de los socios
4. Autonomía e independencia
5. Educación, capacitación e información
6. Cooperación entre cooperativas
7. Preocupación por la comunidad

Valores

- ✓ Solidaridad
- ✓ Respeto
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Honradez y transparencia
- ✓ Equidad
- ✓ Interculturalidad

3.2.4.5. *Líneas de Acción*

Fortalecimiento administrativo y financiero

Servicio financieros y no financieros

Talento humano y educación

Sistema de promoción y mercadeo

Compromiso social

3.2.4.6. Objetivos

- Fortalecer la organización y administración de la Cooperativa para mejorar sus indicadores, asegurare incrementar su rentabilidad económica, financiera y social.
- Mejorar, innovar e incrementar servicios con la finalidad de cumplir con nuestra misión social y económica.
- Desarrollar capacidades técnicas y socio organizativas en socios, directivos, colaboradores y beneficiarios para fortalecer la organización cooperativa y generar emprendimientos familiares y comunitarios efectivos.
- Promocionar los servicios financieros y no financieros de la Cooperativa promoviendo la gestión local y la participación ciudadana para servir mejor a la comunidad.

3.2.4.7. Estructura organizacional

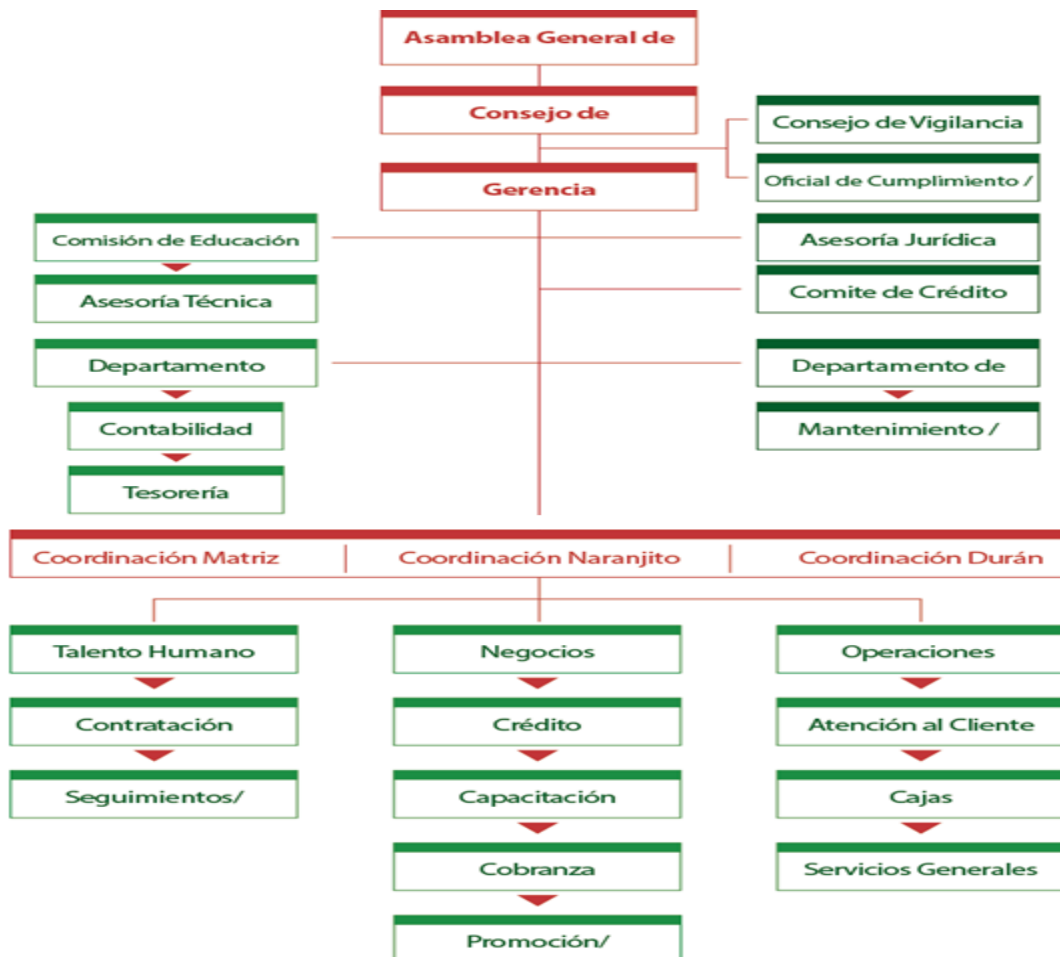


Gráfico 19-3: Organigrama funcional

3.2.4.8. *Organigrama Funcional*

Asamblea General de Socios

La asamblea General de socios es la máxima autoridad de la cooperativa está representada por el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia.

Consejo de Administración

Se encarga de Controlar la Gestión Administrativa y Financiera en las diferentes áreas de la Cooperativa.

Consejo de Vigilancia

Tiene como fin vigilar a las comisiones de: Crédito, Educación y Asuntos Sociales a más de eso tiene la obligación de realizar auditorías internas y sorpresivas con el fin de evaluar la eficiencia Financiera.

Gerencia General

Es el representante legal y extrajudicial de la Cooperativa: reporta a los Consejos de Administración y Vigilancia. Es responsable por la correcta gestión empresarial, desarrollo, crecimiento futuro y proyección permanente de la entidad.

Tiene a su cargo el manejo de información confidencial y sigilo en gran proporción.

Para su gestión administrativa y de control mantiene relación funcional directa con los Consejos de Administración y Vigilancia y jefes de áreas administrativas y operativas.

Su misión es la de planificar, organizar, dirigir y controlar la gestión administrativa y financiera de la Cooperativa, propendiendo al uso eficiente de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, de acuerdo con las políticas generales de la institución y bajo criterios de solvencia, prudencia financiera, disponibilidad de los recursos y rentabilidad.

Auditoria Interna

La responsabilidad del manejo confidencial de importante información interna y los hallazgos que se detectaren en el ejercicio de sus funciones. Además, es responsable de la evaluación de la calidad técnica y oportunidad de los sistemas de control interno y ejecución de las auditorias y exámenes especiales.

Su misión es brindar el máximo apoyo a la gestión administrativa en la toma de decisiones enmarcadas en las disposiciones legales, y coordinar su aplicación práctica en las diferentes áreas operativas. Buscando siempre incrementar su eficiencia.

Jefe de Sucursal o Agencia

Es responsable por el correcto funcionamiento de las operaciones y sistemas contables y financieros, de acuerdo a las normas, disposiciones y políticas establecidas. Por el adecuado manejo del personal a su cargo y el cumplimiento de los procedimientos del sistema de control interno.

Su misión es planificar, organizar, dirigir y controlar la gestión administrativa y financiera de la Sucursal o Agencia de la Cooperativa, propendiendo al correcto funcionamiento de las operaciones contables, financieras y del recurso humano, de los materiales financieros y tecnológicos, de acuerdo a las normas, disposiciones y políticas generales de la Institución, procurando que las sucursales y agencias sean autosuficientes para un desarrollo sostenido y autónomo de la Matriz.

Gerente de Crédito

Su misión es asegurar la solvencia, rentabilidad y calidad financiera de la Cooperativa, mediante la administración eficiente y eficaz de los procesos de concesión, seguimiento y recuperación de crédito, en concordancia con las normas y procedimientos establecidos, manteniendo una cartera sana, a través de la aplicación oportuna de las políticas administrativas legales.

Oficial de crédito

Es el responsable de la administración del crédito de acuerdo con la planificación del Departamento y el cumplimiento de los lineamientos del reglamento de crédito. Además, es responsable de la información ingresada en los bancos de datos. Su función principal es asesorar

al socio – cliente sobre los productos financieros que ofrece la Cooperativa, analizar, evaluar y aprobar las solicitudes de crédito de acuerdo a los niveles establecidos en el reglamento de crédito, y recomendar su aprobación al nivel correspondiente.

Cajera

Es responsable de los dineros recibidos y entregados a todos los socios y clientes, así también de la custodia temporal del dinero y documentos a su cargo. Su misión es atender con agilidad y buen trato a los socios y clientes que realizan sus operaciones en la Institución, así como orientar sus inquietudes.

Gerente Financiero

Tiene a su cargo la información financiera confidencial en gran proporción, su misión es la de planificar, desarrollar, coordinar, evaluar los planes y programas financieros, presupuestarios y estratégicos de la Cooperativa, de acuerdo con sus políticas generales, maximizando la utilización de los recursos.

Gerente de sistemas

Es el responsable por el funcionamiento eficiente de los sistemas computacionales (Software y Hardware); por la adecuada administración y confidencialidad de los respaldos de información contable y financiera. Su misión es apoyar en la prestación oportuna de los servicios financieros que brinda la Cooperativa y en la administración de la información financiera, mediante la implantación, evaluación y mejoramiento de los sistemas computacionales y programas especiales de gestión gerencial.

Asistente de Contabilidad

Es responsable de la correcta aplicación de los sistemas contables y de la confiabilidad de los recursos, por actuar con máxima confiabilidad sobre la información y datos que maneja.

Su misión es preparar en forma eficiente y oportuna la información económica financiera de la Cooperativa, a través de la aplicación de normas y principios de contabilidad generalmente aceptados, lo que servirá como una herramienta gerencial para la toma de decisiones acertadas en beneficio de los asociados.

Gerente de Marketing

Es responsable por la calidad de atención e información brindada a los socios y clientes.

Su misión es fortalecer la imagen y posicionamiento de la Cooperativa dentro del sistema financiero de la ciudad y provincia, a través de la aplicación de técnicas de servicio al socio – cliente, que garanticen su plena satisfacción de expectativas y requerimientos.

Operaciones y Tesorería

Es responsable por la custodia e integridad de los recursos monetarios y títulos de valor de la Cooperativa. Su misión es custodiar los valores a su cargo, de acuerdo a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas, contribuyendo con la calidad de servicio e imagen institucional mediante la atención eficiente y eficaz a los socios y clientes de la institución.

3.2.4.9. Productos y servicios

✓ **Inversión**

- Certificados de aportación
- Plazo fijo

✓ **Ahorro**

- Ahorro a la vista

✓ **Créditos**

- Microcréditos
- Credifacil
- Créditos de bono de desarrollo humano
- Consumo

✓ **Servicios no financieros**

- Bono de desarrollo humano
- Envío y retiro de dinero Money Gram
- Cnt
- SRI-RISE

- CNEL Regional (luz)
 - Matriculación vehicular
 - Panes de Claro
 - Recargas (Claro –CNT-Movistar)
- Pagos de Yambal y Avon

3.2.5. *Análisis Económico Financiero*

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

3.2.5.1. *Análisis vertical del balance general*

Los estados financieros de estudio en la presente investigación son de los años 2018-2019, los mismos que se realiza un análisis horizontal y vertical.

Balance General – Análisis Vertical

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

Tabla 27-3: Análisis vertical balance general

• **Balance General**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUAMOTE LTDA. BALANCE GENERAL

ANÁLISIS VERTICAL

	DETALLE	2018	GRUPOS	TOTAL	2019	GRUPOS	TOTAL
1	ACTIVO	662.630,04	100%	100%	858.760,72	100%	100%
11	FONDOS DISPONIBLES	17.247,01	100%	3%	12.669,56	100%	1%
1101	Caja	16.485,08	96%	2%	11.139,32	88%	1%
110105	Efectivo	16.485,08	96%	2%	11.139,32	88%	1%
1103	Bancos y otras instituciones financieras	761,93	4%	0%	1.530,24	12%	0%
110310	Bancos e instituciones financieras locales	761,93	4%	0%	1.530,24	12%	0%
11031010	Banco pichincha cte. 3470843704	761,93	4%	0%	1.530,24	12%	0%
14	CARTERA DE CRÉDITOS	553.468,90	100%	84%	666.084,46	100%	78%
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	403,24	0%	0%	0	0%	0%
140205	De 1 a 30 días	54,04	0%	0%	0	0%	0%
140210	De 31 a 90 días	111,99	0%	0%	0	0%	0%
140215	De 91 a 180 días	175,92	0%	0%	0	0%	0%
140220	De 181 a 360 días	61,29	0%	0%	0	0%	0%
1404	Cartera de microcrédito por vencer	525.578,51	95%	79%	606.091,92	91%	71%
140405	De 1 a 30 días	67.184,35	12%	10%	111.956,26	17%	13%
140410	De 31 a 90 días	89.178,14	16%	13%	120.378,59	18%	14%
140415	De 91 a 180 días	95.816,28	17%	14%	99.220,85	15%	12%
140420	De 181 a 360 días	121.271,93	22%	18%	108.915,71	16%	13%
140425	De más de 360 días	152.127,81	27%	23%	165.620,51	25%	19%
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	92,55	0%	0%	0	0%	0%
142605	De 1 a 30 días	92,55	0%	0%	0	0%	0%
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	26.960,90	5%	4%	66.597,56	10%	8%
142805	De 1 a 30 días	3.879,45	1%	1%	10.964,01	2%	1%
142810	De 31 a 90 días	3.066,10	1%	0%	11.836,13	2%	1%
142815	De 91 a 180 días	3.727,83	1%	1%	12.436,39	2%	1%

142820	De 181 a 360 días	5.369,90	1%	1%	23.350,52	4%	3%
142825	De más de 360 días	10.917,62	2%	2%	8.010,51	1%	1%
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	2.252,38	0%	0%	444,17	0%	0%
145010	De 31 a 90 días	90,82	0%	0%	0	0%	0%
145015	De 91 a 180 días	385,65	0%	0%	0	0%	0%
145020	De 181 a 270 días	383,65	0%	0%	0	0%	0%
145025	De más de 270 días	1.392,26	0%	0%	444,17	0%	0%
1452	Cartera de microcrédito vencida	12.405,14	2%	2%	22.296,36	3%	3%
145210	De 31 a 90 días	3.400,51	1%	1%	8.437,80	1%	1%
145215	De 91 a 180 días	1.961,61	0%	0%	3.980,54	1%	0%
145220	De 181 a 360 días	3.213,83	1%	0%	3.812,07	1%	0%
145225	De más de 360 días	3.829,19	1%	1%	6.065,95	1%	1%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-14.223,82	-3%	-2%	-29.345,55	-4%	-3%
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	-1.232,64	0%	0%	-863,3	0%	0%
149920	(Cartera de microcréditos)	-12.991,18	-2%	-2%	-28.482,25	-4%	-3%
16	CUENTAS POR COBRAR	4.909,31	100%	1%	28.340,45	100%	3%
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	4.789,31	98%	1%	5.453,42	19%	1%
160310	Cartera de créditos de consumo prioritario	1,06	0%	0%	0	0%	0%
160320	Cartera de microcrédito	4.788,25	98%	1%	0	0%	0%
1690	Cuentas por cobrar varias	120,00	2%	0%	0	0%	0%
169035	Juicios ejecutivos en proceso	120,00	2%	0%	0	0%	0%
160320	Cartera de microcrédito	0,00	0%	0%	5.453,42	19%	1%
1690	Cuentas por cobrar varias	0,00	0%	0%	22.887,03	81%	3%
169005	Anticipos al personal	0,00	0%	0%	2.100,00	7%	0%
16900515	Cuentas por Cobrar Gerencia	0,00	0%	0%	2.100,00	7%	0%
169035	Juicios ejecutivos en proceso	0,00	0%	0%	120	0%	0%
169090	Otras	0,00	0%	0%	20.667,03	73%	2%
16909025	OTROS COBROS	0,00	0%	0%	20.667,03	73%	2%
1690902513	CXC PAGO DE BONO DE DESARROLLO H. RETENIDOS	0,00	0%	0%	20.667,03	73%	2%
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITU	225,00	5%	0%	202,45	100%	0%

1702	Bienes adjudicados por pago	225,00	5%	0%	225	111%	0%
170215	Mobiliario, maquinaria y equipo	225,00	5%	0%	225	111%	0%
1799	(Provisión para bienes realizables, adjudicados por pago y recuperados)	0,00	0%	0%	-22,55	-11%	0%
179910	(Provisión para bienes adjudicados)	0,00	0%	0%	-22,55	-11%	0%
17991005	(Provisiones de Bienes Adjudicados)	0,00	0%	0%	-22,55	-11%	0%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	15.367,02	100%	2%	13.186,28	6513%	2%
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	9.295,95	60%	1%	9.845,95	4863%	1%
180505	Muebles Enseres y Equipos de Oficina	9.295,95	60%	1%	9.845,95	4863%	1%
18050501	Muebles y Enseres	9.295,95	60%	1%	9.295,95	4592%	1%
18050502	Equipos de Oficina	0,00	0%	0%	550	272%	0%
1806	Equipos de computación	6.018,20	39%	1%	7.571,58	3740%	1%
180601	Equipos de computación	6.018,20	39%	1%	6.918,58	3417%	1%
180602	Impresoras	0,00	0%	0%	653	323%	0%
1807	Unidades de transporte	3.775,00	25%	1%	3.375,00	1667%	0%
180702	Motocicletas	3.775,00	25%	1%	3.375,00	1667%	0%
1899	(Depreciación acumulada)	-3.722,13	-24%	-1%	-7.606,25	-3757%	-1%
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-1.263,76	-8%	0%	-2.220,88	-1097%	0%
189920	(Equipos de computación)	-1.561,77	-10%	0%	-3.803,32	-1879%	0%
189925	(Unidades de transporte)	-896,60	-6%	0%	-1.582,05	-781%	0%
19	OTROS ACTIVOS	71.412,80	100%	11%	138.277,52	100%	16%
1905	Gastos diferidos	0,00	0%	0%	1.440,34	1%	0%
190525	Gastos de adecuación	0,00	0%	0%	1.490,00	1%	0%
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	0,00	0%	0%	-49,66	0%	0%
1908	Transferencias internas	70.823,43	99%	11%	134.065,00	97%	16%
190815	Transferencia duran	70.823,43	99%	11%	134.065,00	97%	16%
1990	Otros	589,37	1%	0%	2.789,02	2%	0%
199010	Otros impuestos	589,37	1%	0%	2.789,02	2%	0%
19901005	Crédito Tributario a Favor (RENTA)	569,77	1%	0%	2.789,02	2%	0%
1990100501	CT.- Impuestos Retenidos	7,62	0%	0%	92,89	0%	0%
1990100502	CT.- Anticipo Impuesto a la Renta	562,15	1%	0%	2.696,13	2%	0%
1999	(Provisión para otros activos irre recuperables)	0,00	0%	0%	-16,84	0%	0%
199990	(Provisión para otros activos)	0,00	0%	0%	-16,84	0%	0%

19901090	Crédito Tributario a Favor (IVA)	19,60	0%	0%	0	0%	0%
1990109006	Retención en la Fuente Renta	19,60	0%	0%	0	0%	0%
Total ACTIVO		662.630,04	100%	100%	858.760,72	100%	100%
2	PASIVOS	539.750,67	100%	100%	646.716,19	100%	100%
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	448.681,88	100%	83%	534.189,09	100%	83%
2101	Depósitos a la vista	385.734,92	86%	71%	381.644,90	71%	59%
210135	Depósitos de Ahorro	328.209,59	73%	61%	381.644,90	71%	59%
21013505	Depósitos de ahorro	291.544,47	65%	54%	345.307,90	65%	53%
21013520	Depósito ahorro programado	19.163,19	4%	4%	17.412,04	3%	3%
21013525	Cuenta integración de capital	13.374,64	3%	2%	12.951,64	2%	2%
21013575	Depósito ahorro semillita	4.127,29	1%	1%	5.973,32	1%	1%
210155	Depósito para encaje	57.525,33	13%	11%	0	0%	0%
2103	Depósitos a plazo	62.946,96	14%	12%	95.907,80	18%	15%
210305	De 1 a 30 días	6.000,00	1%	1%	5.000,00	1%	1%
210310	De 31 a 90 días	25.897,14	6%	5%	41.947,04	8%	6%
210315	De 91 a 180 días	23.500,00	5%	4%	29.210,08	5%	5%
210320	De 181 a 360 días	7.549,82	2%	1%	10.000,00	2%	2%
210330	Depósitos por confirmar	0,00	0%	0%	9.750,68	2%	2%
2105	Depósitos restringidos	0,00	0%	0%	56.636,39	11%	9%
210505	Depósitos restringido	0,00	0%	0%	56.636,39	11%	9%
21050505	Ahorro Encaje	0,00	0%	0%	56.636,39	11%	9%
25	CUENTAS POR PAGAR	11.391,72	100%	2%	11.126,75	100%	2%
2501	Intereses por pagar	1.941,03	17%	0%	1.787,13	16%	0%
250105	Depósitos a la vista	907,41	8%	0%	907,41	8%	0%
250115	Depósitos a plazo	1.033,62	9%	0%	879,72	8%	0%
2503	Obligaciones patronales	4.527,32	40%	1%	3.174,21	29%	0%
250305	Remuneraciones	3.108,04	27%	1%	0	0%	0%
250310	Beneficios Sociales	1.250,76	11%	0%	3.002,19	27%	0%
25031005	CxP.- Décimo Tercer Sueldo	533,59	5%	0%	202,4	2%	0%
25031010	CxP.- Décimo Cuarto Sueldo	450,38	4%	0%	1.205,33	11%	0%
25031011	Vacaciones	266,79	2%	0%	1.594,46	14%	0%
250315	Aportes al IESS	168,52	1%	0%	172,02	2%	0%

25031505	CxP.- Aporte Individual	73,72	1%	0%	75,26	1%	0%
25031510	CxP.- Aporte Patronal	94,80	1%	0%	96,76	1%	0%
2504	Retenciones	24,70	0%	0%	7,47	0%	0%
250405	Retenciones fiscales	24,70	0%	0%	7,47	0%	0%
25040502	CxP.- Retención en la Fuente 2%	24,70	0%	0%	7,47	0%	0%
2505	Contribuciones, impuestos y multas	1.560,00	14%	0%	1.121,70	10%	0%
250590	Otras contribuciones e impuestos	1.560,00	14%	0%	1.121,70	10%	0%
2590	Cuentas por pagar varias	3.338,67	29%	1%	5.036,24	45%	1%
259090	Otras cuentas por pagar	3.338,67	29%	1%	5.036,24	45%	1%
25909005	Seguro de Desgravamen	48,38	0%	0%	54,02	0%	0%
25909090	Otras cuentas por pagar	3.290,29	29%	1%	4.982,22	45%	1%
2590909010	Cxp facilito (recaudaciones)	1.759,74	15%	0%	0	0%	0%
2590909050	Cxp por envíos easy	1.191,55	10%	0%	3.844,43	35%	1%
2590909075	CxP.- Depósitos por Identificar	339,00	3%	0%	1.137,79	10%	0%
29	OTROS PASIVOS	79.677,07	100%	15%	101.400,35	100%	16%
2908	Transferencias internas	75.177,07	94%	14%	99.756,25	98%	15%
290805	Transferencias Matriz	75.177,07	94%	14%	99.756,25	98%	15%
2990	Otros	4.500,00	6%	1%	1.644,10	2%	0%
299090	Varios	4.500,00	6%	1%	1.644,10	2%	0%
29909020	Transitoria por transferencia	4.500,00	6%	1%	1.644,10	2%	0%
Total PASIVOS		539.750,67	100%	100%	646.716,19	100%	100%
3	PATRIMONIO	122.879,37	100%	100%	212.044,53	100%	100%
31	CAPITAL SOCIAL	63.192,54	100%	51%	103.731,91	100%	49%
3103	Aportes de socios	63.192,54	100%	51%	103.731,91	100%	49%
310305	Aporte de los Socios	63.192,54	100%	51%	103.731,91	100%	49%
33	RESERVAS	37.736,87	100%	31%	65.188,95	100%	31%
3301	Legales	35.710,16	95%	29%	65.188,95	100%	31%
330105	Fondo irrepartible	35.710,16	95%	29%	63.162,24	97%	30%
3303	Aporte futuras capitalizaciones	2.026,71	5%	2%	2.026,71	3%	1%
330310	Para futuras capitalizaciones	2.026,71	5%	2%	2.026,71	3%	1%
36	RESULTADOS	21.949,96	100%	18%	43.123,67	100%	20%

3601	Utilidades o excedentes acumuladas	0,00	0%	0%	1.129,60	3%	1%
360105	Utilidades o Excedentes Acumulados	0,00	0%	0%	1.129,60	3%	1%
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	21.949,96	100%	18%	41.994,07	97%	20%
360305	Utilidades o Excedentes del Ejercicio	21.949,96	100%	18%	41.994,07	97%	20%
Total PATRIMONIO		122.879,37	100%	100%	212.044,53	100%	100%
EXCEDENTE DEL PERIODO :		0,00			0		
Total PASIVO & PATRIMONIO & EXCEDENTE DEL PERIODO :		662.630,04	100%	100%	858.760,72	100%	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito GUAMOTE Ltda.

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

Estado de Pérdidas y Ganancias – Análisis Vertical

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

Tabla 28-3: Análisis vertical del estado de resultados

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUAMOTE LTDA.
ESTADO DE PÉRDIDA Y GANANCIAS
ANÁLISIS VERTICAL**

	DETALLE	2018	GRUPOS	TOTAL	2019	GRUPOS	TOTAL
5	INGRESOS	122.425,18	100%	100%	135.373,77	100%	100%
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	108.658,66	100%	89%	125.459,01	93%	93%
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos	108.658,66	100%	89%	125.459,01	93%	93%
510410	Cartera de créditos de consumo prioritario	1.263,17	1%	1%	148,81	0%	0%
510420	Cartera de microcrédito	107.039,79	99%	87%	121.450,75	90%	90%
510450	De mora	355,7	0%	0%	3.859,45	3%	3%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	9.486,44	100%	8%	5.147,32	100%	4%
5401	INGRESOS CARTERA	7.371,10	78%	6%	0	0%	0%
540105	Notificaciones	4.789,50	50%	4%	0	0%	0%
540125	Mora	2.581,60	27%	2%	0	0%	0%
5404	Manejo y cobranzas	159,6	2%	0%	5.147,32	100%	4%
540405	Notificaciones	159,6	2%	0%	5.116,32	99%	4%
5490	Otros servicios	1.955,74	21%	2%	0	0%	0%
549005	Servicios Cooperativos	1.955,74	21%	2%	0	0%	0%
540410	Judiciales	0,00	0%	0%	31	1%	0%
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	4.280,08	100%	3%	283,85	100%	0%
5590	Otros	4.280,08	100%	3%	283,85	100%	0%
559005	Otros ingresos	4.280,08	100%	3%	283,85	100%	0%
56	OTROS INGRESOS	0,00	0%	0%	4.483,59	100%	3%
5690	Otros	0,00	0%	0%	4.483,59	100%	3%
569090	Otros Ingresos	0,00	0%	0%	4.483,59	100%	3%
	TOTAL INGRESOS :	122.425,18	100%	100%	135.373,77	100%	100%
4	GASTOS	100.475,22	100%	100%	93.379,70	100%	100%
41	INTERESES CAUSADOS	8.232,89	8%	8%	8.475,89	100%	9%
4101	Obligaciones con el público	8.232,89	8%	8%	8.475,89	100%	9%
410115	Depósitos de ahorro	1.055,78	1%	1%	3.326,01	39%	4%
410130	Depósitos a plazo	4.646,99	5%	5%	5.149,88	61%	6%
410140	Depósitos de ahorro	2.530,12	3%	3%	0	0%	0%
44	PROVISIONES	6.223,82	6%	6%	15.626,50	184%	17%
4402	Cartera de créditos	6.223,82	6%	6%	15.587,11	184%	17%
440220	Consumo Pri	0,00	0%	0%	96,04	1%	0%
440220	Crédito Microcrédito	6.223,82	6%	6%	15.491,07	183%	17%
44024005	Microcrédito	0,00	0%	0%	15.491,07	183%	17%

4404	Bienes realizables, adjudicados por pago y de arrendamiento mercantil	0,00	0%	0%	22,55	0%	0%
440405	Bienes Adjudicados	0,00	0%	0%	22,55	0%	0%
4405	Otros activos	0,00	0%	0%	16,84	0%	0%
440505	Otros Activos	0,00	0%	0%	16,84	0%	0%
45	GASTOS DE OPERACIÓN	86.018,51	100%	86%	69.179,55	100%	74%
4501	Gastos de personal	39.244,52	46%	39%	45.980,51	66%	49%
450105	Remuneraciones mensuales	34.868,93	41%	35%	37.775,18	55%	40%
45010501	Sueldos y Salarios	34.059,33	40%	34%	29.938,90	43%	32%
45010502	Comisiones	809,6	1%	1%	7.836,28	11%	8%
450110	Beneficios sociales	3.925,83	5%	4%	5.535,73	8%	6%
45011001	Décimo Tercer Sueldo	1.892,65	2%	2%	1.898,78	3%	2%
45011002	Décimo Cuarto Sueldo	1.766,39	2%	2%	2.204,28	3%	2%
45011003	Vacaciones	266,79	0%	0%	1.432,67	2%	2%
450120	Aportes al IESS	189,6	0%	0%	1.108,70	2%	1%
450135	Fondo de reserva IESS	260,16	0%	0%	1.169,90	2%	1%
450190	Otros	0	0%	0%	391	1%	0%
45019001	Uniformes Empleados	0	0%	0%	66	0%	0%
45019004	Liquidaciones Empleados	0	0%	0%	325	0%	0%
4502	Honorarios	1.411,11	2%	1%	4.709,66	7%	5%
450205	Directores	0,00	0%	0%	466,66	1%	0%
45020501	Consejo de Administración	0,00	0%	0%	466,66	1%	0%
450210	Honorarios profesionales	1.411,11	2%	1%	4.243,00	6%	5%
4503	Servicios varios	5.436,26	6%	5%	8.718,64	13%	9%
450305	Movilización, fletes y embalajes	0,00	0%	0%	353	1%	0%
450310	Servicios de guardianía	0,00	0%	0%	200	0%	0%
450315	Publicidad y propaganda	755,78	1%	1%	480	1%	1%
450320	Servicios básicos	1.334,27	2%	1%	1.871,42	3%	2%
45032001	Energía Eléctrica	352,17	0%	0%	648,43	1%	1%
45032003	Telefonía fija e internet	982,1	1%	1%	1.222,99	2%	1%
450325	Seguros	44,59	0%	0%	539,61	1%	1%
450330	Arrendamientos	3.300,00	4%	3%	3.900,00	6%	4%
450390	Otros servicios	1,62	0%	0%	1.374,61	2%	1%
45039002	Servicio de Consultas de Créditos	0	0%	0%	836,26	1%	1%
45039006	Servicios Bancarios	1,62	0%	0%	7,35	0%	0%
45039009	Gasto soporte técnico como/CPU/impresoras	0	0%	0%	531	1%	1%
4504	Impuestos, contribuciones y multas	1.560,00	2%	2%	1.865,67	3%	2%
450405	Impuestos Fiscales	0,00	0%	0%	120	0%	0%
45040515	Impuesto Asumidos	0,00	0%	0%	120	0%	0%
450410	Impuesto/permiso/municipales	1.560,00	2%	2%	318	0%	0%
450415	Aportes a la SEPS	0,00	0%	0%	266,31	0%	0%
450420	Aportes al COSEDE por prima fija	0,00	0%	0%	1.121,70	2%	1%

450430	Multas y otras sanciones	0,00	0%	0%	39,66	0%	0%
4505	Depreciaciones	2.905,33	3%	3%	3.884,12	6%	4%
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina	929,6	1%	1%	957,12	1%	1%
450530	Equipos de computación	1.220,73	1%	1%	2.241,55	3%	2%
450535	Unidades de transporte	755	1%	1%	685,45	1%	1%
4506	Amortizaciones	0	0%	0%	75,06	0%	0%
450630	Gastos de adecuación	0	0%	0%	75,06	0%	0%
4507	Otros gastos	35.461,29	41%	35%	3.945,89	6%	4%
450705	Suministros diversos	3.464,93	4%	3%	570,39	1%	1%
45070501	Suministros de Oficina	3.464,93	4%	3%	559,34	1%	1%
45070502	Suministros de Computo	0,00	0%	0%	7	0%	0%
45070503	Suministros de Aseo y Limpieza	0,00	0%	0%	4,05	0%	0%
450710	Donaciones	0,00	0%	0%	25	0%	0%
450715	Mantenimiento y reparaciones	0,00	0%	0%	1.269,34	2%	1%
450790	Otros	31.996,36	37%	32%	2.081,16	3%	2%
45079005	Gastos Varios	31.996,36	37%	32%	2.081,16	3%	2%
4507900501	Otros Gasto	29.700,00	35%	30%	0	0%	0%
4507900504	Gastos viáticos	134,5	0%	0%	519	1%	1%
4507900505	Gasto por recuperar cartera	361	0%	0%	0	0%	0%
4507900510	Gasto Comisiones	6	0%	0%	0	0%	0%
4507900512	Gasto Imprenta	1.125,71	1%	1%	0	0%	0%
4507900513	Agasajo Navideño	669,15	1%	1%	351,66	1%	0%
4507900504	Gastos viáticos	0	0%	0%	305	0%	0%
4507900505	Gasto por recuperar cartera	0	0%	0%	47	0%	0%
4507900510	Gasto Comisiones	0	0%	0%	7,92	0%	0%
4507900512	Gasto Imprenta	0	0%	0%	285,6	0%	0%
4507900513	Agasajo Navideño	0	0%	0%	47,87	0%	0%
4507900514	Combustible	0	0%	0%	202,71	0%	0%
4507900516	Gastos no Deducibles	0	0%	0%	30	0%	0%
4507900518	Mano de Obra	0	0%	0%	280	0%	0%
4507900519	Encomiendas	0	0%	0%	4,4	0%	0%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	0	0%	0%	97,76	100%	0%
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	0	0%	0%	97,76	100%	0%
470305	Int. y Comis. Deveng. en Ejercicios Anteriores	0	0%	0%	97,76	100%	0%
	TOTAL GASTOS :	100.475,22	100%	100%	93.379,70	100%	100%
	EXCEDENTE DEL PERIODO:	21.949,96	100%	22%	41.994,07	100%	45%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito GUAMOTE Ltda.

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

- **Activos**

Tabla 29-3: Fondos Disponibles

	DETALLE	2018	TOTAL	2019	TOTAL
1	ACTIVO	662.630,04	100%	858.760,72	100%
11	FONDOS DISPONIBLES	17.247,01	3%	12.669,56	1%
1101	Caja	16.485,08	2%	11.139,32	1%
110105	Efectivo	16.485,08	2%	11.139,32	1%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito GUAMOTE Ltda.

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

Análisis

La cuenta Caja mantienen en el año 2018 un valor de \$16.485,08, con una representación de 2% y en el año 2019 una cantidad de \$11.139,32 con un 1% es una cantidad máxima dentro de este grupo, debido a las captaciones de depósitos y pagos de cuotas en los préstamos otorgados, incidiendo en que la cooperativa a involucrado créditos e inversiones que mejoren la cooperativa pero al analizar la cuenta caja aumenta sus valores debido a que se contabiliza la compra de muebles y enseres.

Tabla 30-3: Cartera de créditos

	DETALLE	2018	GRUPOS	TOTAL	2019	GRUPOS	TOTAL
14	CARTERA DE CRÉDITOS	553.468,90	100%	84%	666.084,46	100%	78%
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	403,24	0%	0%	0	0%	0%
140205	De 1 a 30 días	54,04	0%	0%	0	0%	0%
140210	De 31 a 90 días	111,99	0%	0%	0	0%	0%
140215	De 91 a 180 días	175,92	0%	0%	0	0%	0%
140220	De 181 a 360 días	61,29	0%	0%	0	0%	0%
1404	Cartera de microcrédito por vencer	525.578,51	95%	79%	606.091,92	91%	71%
140405	De 1 a 30 días	67.184,35	12%	10%	111.956,26	17%	13%
140410	De 31 a 90 días	89.178,14	16%	13%	120.378,59	18%	14%
140415	De 91 a 180 días	95.816,28	17%	14%	99.220,85	15%	12%
140420	De 181 a 360 días	121.271,93	22%	18%	108.915,71	16%	13%
140425	De más de 360 días	152.127,81	27%	23%	165.620,51	25%	19%
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	92,55	0%	0%	0	0%	0%
142605	De 1 a 30 días	92,55	0%	0%	0	0%	0%
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	26.960,90	5%	4%	66.597,56	10%	8%
142805	De 1 a 30 días	3.879,45	1%	1%	10.964,01	2%	1%
142810	De 31 a 90 días	3.066,10	1%	0%	11.836,13	2%	1%
142815	De 91 a 180 días	3.727,83	1%	1%	12.436,39	2%	1%
142820	De 181 a 360 días	5.369,90	1%	1%	23.350,52	4%	3%
142825	De más de 360 días	10.917,62	2%	2%	8.010,51	1%	1%
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	2.252,38	0%	0%	444,17	0%	0%
145010	De 31 a 90 días	90,82	0%	0%	0	0%	0%
145015	De 91 a 180 días	385,65	0%	0%	0	0%	0%
145020	De 181 a 270 días	383,65	0%	0%	0	0%	0%
145025	De más de 270 días	1.392,26	0%	0%	444,17	0%	0%
1452	Cartera de microcrédito vencida	12.405,14	2%	2%	22.296,36	3%	3%

145210	De 31 a 90 días	3.400,51	1%	1%	8.437,80	1%	1%
145215	De 91 a 180 días	1.961,61	0%	0%	3.980,54	1%	0%
145220	De 181 a 360 días	3.213,83	1%	0%	3.812,07	1%	0%
145225	De más de 360 días	3.829,19	1%	1%	6.065,95	1%	1%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-14.223,82	-3%	-2%	-29.345,55	-4%	-3%
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	-1.232,64	0%	0%	-863,3	0%	0%
149920	(Cartera de microcréditos)	-12.991,18	-2%	-2%	-28.482,25	-4%	-3%
16	CUENTAS POR COBRAR	4.909,31	100%	1%	28.340,45	100%	3%
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	4.789,31	98%	1%	5.453,42	19%	1%
160310	Cartera de créditos de consumo prioritario	1,06	0%	0%	0	0%	0%
160320	Cartera de microcrédito	4.788,25	98%	1%	0	0%	0%
1690	Cuentas por cobrar varias	120,00	2%	0%	0	0%	0%
169035	Juicios ejecutivos en proceso	120,00	2%	0%	0	0%	0%
160320	Cartera de microcrédito	0,00	0%	0%	5.453,42	19%	1%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito GUAMOTE Ltda.,

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

Análisis

La cartera de crédito de la cooperativa representa un monto de 553.468,90 representa un 84% y en año 2019 un monto de \$ 666.084,46 con un porcentaje de 78%, donde se encuentra una cartera de créditos de consumo prioritario por vencer 403,24 en el año 2018 pero en el 2019 se recupera toda la deuda, Cartera de microcrédito por vencer es de 525.578,51 el cual representa un 79% y en el 2019 es de \$606.091,92 con un porcentaje de 71%, Cartera de microcrédito que no devenga intereses un monto de \$ 26.960,90 representa aun 4% en el 2018 y en 2019 es de \$66.597,56 un porcentaje de 8% y Cartera de microcrédito vencida en el 2018 mantiene un monto de \$12.405,14 representa un 2% y para el 2019 es de \$ 22.296,36 con un 3%, al realizar este análisis se puede verificar que la cartera que conlleva morosidad es a la cartera de micro créditos debido que los socios ejecutan préstamos para desarrollo de pequeñas inversiones pero dentro de la COAC no realizan un buen seguimiento y por ende el socio cae en morosidad.

- **Pasivos**

Tabla 31-3: Obligaciones con el público

	DETALLE	2018	GRUPOS	TOTAL	2019
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	448.681,88	83%	534.189,09	83%
2101	Depósitos a la vista	385.734,92	71%	381.644,90	59%
210135	Depósitos de Ahorro	328.209,59	61%	381.644,90	59%
21013505	Depósitos de ahorro	291.544,47	54%	345.307,90	53%
21013520	Depósito ahorro programado	19.163,19	4%	17.412,04	3%
21013525	Cuenta integración de capital	13.374,64	2%	12.951,64	2%
21013575	Depósito ahorro semillita	4.127,29	1%	5.973,32	1%
210155	Depósito para encaje	57.525,33	11%	0	0%
2103	Depósitos a plazo	62.946,96	12%	95.907,80	15%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito GUAMOTE Ltda.

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

Análisis

Según el análisis los Depósitos a la vista es de \$385.734,92 con un porcentaje de 71% y en el 2019 es de \$381.644,90 con un porcentaje de 59%, Depósitos de Ahorro es de 328.209,59 un porcentaje de 61% en el 2019 mantiene un monto de \$ 381.644,90 con un porcentaje de 59% al analizar las obligaciones que lleva la cooperativa con terceros se puede ver que cada año busca una forma adecuado de cubrir sus deudas como se observa el la tabla anterior y por eso se debe aplicar nuevas estrategias donde la institución logre disminuir dichas deudas para ser mas solventes dentro de un plazo determinado.

Tabla 32-3: Capital social

	DETALLE	2018	GRUPOS	TOTAL	2019
3	PATRIMONIO	122.879,37	100%	212.044,53	100%
31	CAPITAL SOCIAL	63.192,54	51%	103.731,91	49%
33	RESERVAS	37.736,87	31%	65.188,95	31%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito GUAMOTE Ltda.

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

Análisis

Dentro del capital social están las aportaciones de los socios CAPITAL SOCIAL con un monto de \$63.192,54 con un porcentaje de 51% y el 2019 un monto de 103.731,91 con un porcentaje de 49% se puede evidenciar la disminución de capital que están debidamente reglamentados por el estatuto de la cooperativa, estos valores son los que se los conoce como el financiamiento interno

de la organización donde se ve que a disminuido considerando que los socios activos no han invertido liquidez porque las reservas son altas que pueden ayudar a solventar percances dentro de la institución financiera.

3.2.5.2. Análisis horizontal

Balance General – Análisis Horizontal

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

Tabla 33-3: Análisis horizontal balance general

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUAMOTE LTDA.
BALANCE GENERAL
ANÁLISIS HORIZONTAL**

	DETALLE	2018	2019	valor Absoluto	Valor Relativo
1	ACTIVO	662.630,04	858.760,72	196.130,68	30%
11	FONDOS DISPONIBLES	17.247,01	12.669,56	-4.577,45	-27%
1101	Caja	16.485,08	11.139,32	-5.345,76	-32%
110105	Efectivo	16.485,08	11.139,32	-5.345,76	-32%
1103	Bancos y otras instituciones financieras	761,93	1.530,24	768,31	101%
110310	Bancos e instituciones financieras locales	761,93	1.530,24	768,31	101%
11031010	Banco pichincha cte. 3470843704	761,93	1.530,24	768,31	101%
14	CARTERA DE CRÉDITOS	553.468,90	666.084,46	112.615,56	20%
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	403,24	0	-403,24	-100%
140205	De 1 a 30 días	54,04	0	-54,04	-100%
140210	De 31 a 90 días	111,99	0	-111,99	-100%
140215	De 91 a 180 días	175,92	0	-175,92	-100%
140220	De 181 a 360 días	61,29	0	-61,29	-100%
1404	Cartera de microcrédito por vencer	525.578,51	606.091,92	80.513,41	15%
140405	De 1 a 30 días	67.184,35	111.956,26	44.771,91	67%
140410	De 31 a 90 días	89.178,14	120.378,59	31.200,45	35%
140415	De 91 a 180 días	95.816,28	99.220,85	3.404,57	4%
140420	De 181 a 360 días	121.271,93	108.915,71	-12.356,22	-10%
140425	De más de 360 días	152.127,81	165.620,51	13.492,70	9%
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	92,55	0	-92,55	-100%
142605	De 1 a 30 días	92,55	0	-92,55	-100%
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	26.960,90	66.597,56	39.636,66	147%
142805	De 1 a 30 días	3.879,45	10.964,01	7.084,56	183%
142810	De 31 a 90 días	3.066,10	11.836,13	8.770,03	286%
142815	De 91 a 180 días	3.727,83	12.436,39	8.708,56	234%
142820	De 181 a 360 días	5.369,90	23.350,52	17.980,62	335%
142825	De más de 360 días	10.917,62	8.010,51	-2.907,11	-27%

1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	2.252,38	444,17	-1.808,21	-80%
145010	De 31 a 90 días	90,82	0	-90,82	-100%
145015	De 91 a 180 días	385,65	0	-385,65	-100%
145020	De 181 a 270 días	383,65	0	-383,65	-100%
145025	De más de 270 días	1.392,26	444,17	-948,09	-68%
1452	Cartera de microcrédito vencida	12.405,14	22.296,36	9.891,22	80%
145210	De 31 a 90 días	3.400,51	8.437,80	5.037,29	148%
145215	De 91 a 180 días	1.961,61	3.980,54	2.018,93	103%
145220	De 181 a 360 días	3.213,83	3.812,07	598,24	19%
145225	De más de 360 días	3.829,19	6.065,95	2.236,76	58%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-14.223,82	-29.345,55	-15.121,73	106%
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	-1.232,64	-863,3	369,34	-30%
149920	(Cartera de microcréditos)	-12.991,18	-28.482,25	-15.491,07	119%
16	CUENTAS POR COBRAR	4.909,31	28.340,45	23.431,14	477%
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	4.789,31	5.453,42	664,11	14%
160310	Cartera de créditos de consumo prioritario	1,06	0	-1,06	-100%
160320	Cartera de microcrédito	4.788,25	0	-4.788,25	-100%
1690	Cuentas por cobrar varias	120,00	0	-120,00	-100%
169035	Juicios ejecutivos en proceso	120,00	0	-120,00	-100%
160320	Cartera de microcrédito	0,00	5.453,42	5.453,42	0%
1690	Cuentas por cobrar varias	0,00	22.887,03	22.887,03	0%
169005	Anticipos al personal	0,00	2.100,00	2.100,00	0%
16900515	Cuentas por Cobrar Gerencia	0,00	2.100,00	2.100,00	0%
169035	Juicios ejecutivos en proceso	0,00	120	120,00	0%
169090	Otras	0,00	20.667,03	20.667,03	0%
16909025	OTROS COBROS	0,00	20.667,03	20.667,03	0%
1690902513	CXC PAGO DE BONO DE DESARROLLO H. RETENIDOS	0,00	20.667,03	20.667,03	0%
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITU	225,00	202,45	-22,55	-10%
1702	Bienes adjudicados por pago	225,00	225	0,00	0%
170215	Mobiliario, maquinaria y equipo	225,00	225	0,00	0%
1799	(Provisión para bienes realizables, adjudicados por pago y recuperados)	0,00	-22,55	-22,55	0%

179910	(Provisión para bienes adjudicados)	0,00	-22,55	-22,55	0%
17991005	(Provisiones de Bienes Adjudicados)	0,00	-22,55	-22,55	0%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	15.367,02	13.186,28	-2.180,74	-14%
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	9.295,95	9.845,95	550,00	6%
180505	Muebles Enseres y Equipos de Oficina	9.295,95	9.845,95	550,00	6%
18050501	Muebles y Enseres	9.295,95	9.295,95	0,00	0%
18050502	Equipos de Oficina	0,00	550	550,00	0%
1806	Equipos de computación	6.018,20	7.571,58	1.553,38	26%
180601	Equipos de computación	6.018,20	6.918,58	900,38	15%
180602	Impresoras	0,00	653	653,00	0%
1807	Unidades de transporte	3.775,00	3.375,00	-400,00	-11%
180702	Motocicletas	3.775,00	3.375,00	-400,00	-11%
1899	(Depreciación acumulada)	-3.722,13	-7.606,25	-3.884,12	104%
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-1.263,76	-2.220,88	-957,12	76%
189920	(Equipos de computación)	-1.561,77	-3.803,32	-2.241,55	144%
189925	(Unidades de transporte)	-896,60	-1.582,05	-685,45	76%
19	OTROS ACTIVOS	71.412,80	138.277,52	66.864,72	94%
1905	Gastos diferidos	0,00	1.440,34	1.440,34	0%
190525	Gastos de adecuación	0,00	1.490,00	1.490,00	0%
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	0,00	-49,66	-49,66	0%
1908	Transferencias internas	70.823,43	134.065,00	63.241,57	89%
190815	Transferencia duran	70.823,43	134.065,00	63.241,57	89%
1990	Otros	589,37	2.789,02	2.199,65	373%
199010	Otros impuestos	589,37	2.789,02	2.199,65	373%
19901005	Crédito Tributario a Favor (RENTA)	569,77	2.789,02	2.219,25	389%
1990100501	CT.- Impuestos Retenidos	7,62	92,89	85,27	1119%
1990100502	CT.- Anticipo Impuesto a la Renta	562,15	2.696,13	2.133,98	380%
1999	(Provisión para otros activos irrecuperables)	0,00	-16,84	-16,84	0%
199990	(Provisión para otros activos)	0,00	-16,84	-16,84	0%
19901090	Crédito Tributario a Favor (IVA)	19,60	0	-19,60	-100%
1990109006	Retención en la Fuente Renta	19,60	0	-19,60	-100%
Total ACTIVO		662.630,04	858.760,72	196.130,68	30%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito GUAMOTE Ltda.,

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

Estado de Resultados – Análisis Horizontal

De acuerdo a los balances del año 2018-2019, proporcionados por la cooperativa, se procede a realizar el análisis horizontal con el propósito de determinar si la cooperativa está progresando de acuerdo a sus objetivos y metas.

- **Estado de Resultados**

Tabla 34-3: Análisis horizontal del estado de resultados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUAMOTE LTDA.

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

ANÁLISIS HORIZONTAL

	DETALLE	2018	2019	valor Absoluto	Valor Relativo
5	INGRESOS	122.425,18	135.373,77	12.948,59	11%
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	108.658,66	125.459,01	16.800,35	15%
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos	108.658,66	125.459,01	16.800,35	15%
510410	Cartera de créditos de consumo prioritario	1.263,17	148,81	-1.114,36	-88%
510420	Cartera de microcrédito	107.039,79	121.450,75	14.410,96	13%
510450	De mora	355,7	3.859,45	3.503,75	985%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	9.486,44	5.147,32	-4.339,12	-46%
5401	INGRESOS CARTERA	7.371,10	0	-7.371,10	-100%
540105	Notificaciones	4.789,50	0	-4.789,50	-100%
540125	Mora	2.581,60	0	-2.581,60	-100%
5404	Manejo y cobranzas	159,6	5.147,32	4.987,72	3125%
540405	Notificaciones	159,6	5.116,32	4.956,72	3106%
5490	Otros servicios	1.955,74	0	-1.955,74	-100%
549005	Servicios Cooperativos	1.955,74	0	-1.955,74	-100%
540410	Judiciales	0,00	31	31,00	0%
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	4.280,08	283,85	-3.996,23	-93%
5590	Otros	4.280,08	283,85	-3.996,23	-93%

559005	Otros ingresos	4.280,08	283,85	-3.996,23	-93%
56	OTROS INGRESOS	0,00	4.483,59	4.483,59	0%
5690	Otros	0,00	4.483,59	4.483,59	0%
569090	Otros Ingresos	0,00	4.483,59	4.483,59	0%
	TOTAL INGRESOS :	122.425,18	135.373,77	12.948,59	11%
				0,00	0%
4	GASTOS	100.475,22	93.379,70	-7.095,52	-7%
41	INTERESES CAUSADOS	8.232,89	8.475,89	243,00	3%
4101	Obligaciones con el público	8.232,89	8.475,89	243,00	3%
410115	Depósitos de ahorro	1.055,78	3.326,01	2.270,23	215%
410130	Depósitos a plazo	4.646,99	5.149,88	502,89	11%
410140	Depósitos de ahorro	2.530,12	0	-2.530,12	-100%
44	PROVISIONES	6.223,82	15.626,50	9.402,68	151%
4402	Cartera de créditos	6.223,82	15.587,11	9.363,29	150%
440220	Consumo Pri	0,00	96,04	96,04	0%
440220	Crédito Microcrédito	6.223,82	15.491,07	9.267,25	149%
44024005	Microcrédito	0,00	15.491,07	15.491,07	0%
4404	Bienes realizables, adjudicados por pago y de arrendamiento mercantil	0,00	22,55	22,55	0%
440405	Bienes Adjudicados	0,00	22,55	22,55	0%
4405	Otros activos	0,00	16,84	16,84	0%
440505	Otros Activos	0,00	16,84	16,84	0%
45	GASTOS DE OPERACIÓN	86.018,51	69.179,55	-16.838,96	-20%
4501	Gastos de personal	39.244,52	45.980,51	6.735,99	17%
450105	Remuneraciones mensuales	34.868,93	37.775,18	2.906,25	8%
45010501	Sueldos y Salarios	34.059,33	29.938,90	-4.120,43	-12%
45010502	Comisiones	809,6	7.836,28	7.026,68	868%
450110	Beneficios sociales	3.925,83	5.535,73	1.609,90	41%
45011001	Décimo Tercer Sueldo	1.892,65	1.898,78	6,13	0%
45011002	Décimo Cuarto Sueldo	1.766,39	2.204,28	437,89	25%
45011003	Vacaciones	266,79	1.432,67	1.165,88	437%
450120	Aportes al IESS	189,6	1.108,70	919,10	485%
450135	Fondo de reserva IESS	260,16	1.169,90	909,74	350%
450190	Otros	0	391	391,00	0%
45019001	Uniformes Empleados	0	66	66,00	0%

45019004	Liquidaciones Empleados	0	325	325,00	0%
4502	Honorarios	1.411,11	4.709,66	3.298,55	234%
450205	Directores	0,00	466,66	466,66	0%
45020501	Consejo de Administración	0,00	466,66	466,66	0%
450210	Honorarios profesionales	1.411,11	4.243,00	2.831,89	201%
4503	Servicios varios	5.436,26	8.718,64	3.282,38	60%
450305	Movilización, fletes y embalajes	0,00	353	353,00	0%
450310	Servicios de guardianía	0,00	200	200,00	0%
450315	Publicidad y propaganda	755,78	480	-275,78	-36%
450320	Servicios básicos	1.334,27	1.871,42	537,15	40%
45032001	Energía Eléctrica	352,17	648,43	296,26	84%
45032003	Telefonía fija e internet	982,1	1.222,99	240,89	25%
450325	Seguros	44,59	539,61	495,02	1110%
450330	Arrendamientos	3.300,00	3.900,00	600,00	18%
450390	Otros servicios	1,62	1.374,61	1.372,99	84752%
45039002	Servicio de Consultas de Créditos	0	836,26	836,26	0%
45039006	Servicios Bancarios	1,62	7,35	5,73	354%
45039009	Gasto soporte técnico como/CPU/impresoras	0	531	531,00	0%
4504	Impuestos, contribuciones y multas	1.560,00	1.865,67	305,67	20%
450405	Impuestos Fiscales	0,00	120	120,00	0%
45040515	Impuesto Asumidos	0,00	120	120,00	0%
450410	Impuesto/permiso/municipales	1.560,00	318	-1.242,00	-80%
450415	Aportes a la SEPS	0,00	266,31	266,31	0%
450420	Aportes al COSEDE por prima fija	0,00	1.121,70	1.121,70	0%
450430	Multas y otras sanciones	0,00	39,66	39,66	0%
4505	Depreciaciones	2.905,33	3.884,12	978,79	34%
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina	929,6	957,12	27,52	3%
450530	Equipos de computación	1.220,73	2.241,55	1.020,82	84%
450535	Unidades de transporte	755	685,45	-69,55	-9%
4506	Amortizaciones	0	75,06	75,06	0%
450630	Gastos de adecuación	0	75,06	75,06	0%
4507	Otros gastos	35.461,29	3.945,89	-31.515,40	-89%
450705	Suministros diversos	3.464,93	570,39	-2.894,54	-84%
45070501	Suministros de Oficina	3.464,93	559,34	-2.905,59	-84%
45070502	Suministros de Computo	0,00	7	7,00	0%

45070503	Suministros de Aseo y Limpieza	0,00	4,05	4,05	0%
450710	Donaciones	0,00	25	25,00	0%
450715	Mantenimiento y reparaciones	0,00	1.269,34	1.269,34	0%
450790	Otros	31.996,36	2.081,16	-29.915,20	-93%
45079005	Gastos Varios	31.996,36	2.081,16	-29.915,20	-93%
4507900501	Otros Gasto	29.700,00	0	-29.700,00	-100%
4507900504	Gastos viáticos	134,5	519	384,50	286%
4507900505	Gasto por recuperar cartera	361	0	-361,00	-100%
4507900510	Gasto Comisiones	6	0	-6,00	-100%
4507900512	Gasto Imprenta	1.125,71	0	-1.125,71	-100%
4507900513	Agasajo Navideño	669,15	351,66	-317,49	-47%
4507900504	Gastos viáticos	0	305	305,00	0%
4507900505	Gasto por recuperar cartera	0	47	47,00	0%
4507900510	Gasto Comisiones	0	7,92	7,92	0%
4507900512	Gasto Imprenta	0	285,6	285,60	0%
4507900513	Agasajo Navideño	0	47,87	47,87	0%
4507900514	Combustible	0	202,71	202,71	0%
4507900516	Gastos no Deducibles	0	30	30,00	0%
4507900518	Mano de Obra	0	280	280,00	0%
4507900519	Encomiendas	0	4,4	4,40	0%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	0	97,76	97,76	0%
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	0	97,76	97,76	0%
470305	Int. y Comis. Deveng. en Ejercicios Anteriores	0	97,76	97,76	0%
	TOTAL GASTOS :	100.475,22	93.379,70	-7.095,52	-7%
	EXCEDENTE DEL PERIODO:	21.949,96	41.994,07	20.044,11	91%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito GUAMOTE Ltda.

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

3.2.5.3. Indicadores financieros

LIQUIDEZ

1.- Razón Corriente

Tabla 35-3: Razón Corriente

RAZÓN CORRIENTE	AÑO	FÓRMULA		DÓLARES	PORCENTAJE	
Activo Corriente/ Pasivo Corriente	2018	575.625,22	/	460.063,60	\$ 1,25	125%
	2019	707.093,47	/	545.314,83	\$ 1,30	130%

Fuente: Reporte general de la cartera de la Coac "GUAMOTE Ltda."

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

Análisis:

La capacidad de enfrentar las obligaciones financieras, deudas a corto plazo con los recursos invertidos en los activos, posee un incremento, a comparación del año anterior, siendo muy representativo para la cooperativa, ya que se logra cancelar todas las obligaciones respectivas, la cooperativa en el año 2018 cubre cada 1 dólar invertido se recupera el dólar y un 0,25 centavos de dólar, en el año 2019 cada 1 dólar con 1,30 dólar que será para tomar estrategias de solvencia.

2.- Prueba Ácida

Tabla 36-3: Prueba Ácida

RAZÓN CORRIENTE	AÑO	FÓRMULA		DÓLARES	PORCENTAJE	
Activo Corriente- Inventarios / Pasivo Corriente	2018	575.400,22	/	460.063,60	\$ 1,21	121%
	2019	535.250,67	/	545.314,83	\$ 1,27	127%

Fuente: Reporte general de la cartera de la Coac "GUAMOTE Ltda."

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

Análisis:

La capacidad de enfrentar las obligaciones financieras, deudas a corto plazo con los recursos invertidos en los activos, sin contar con los de la cartera de crédito o sus existencias, posee un incremento, a comparación del año anterior, llegando a cubrir en el 2018, cada 1 dólar invertido con 0,21 ctvs., y en el en el año 2019, cada 1 dólar invertido con 0.27 ctvs. , lo cual determina que la cooperativa cuenta con recursos necesarios en el supuesto que los acreedores exijan los pasivos de un momento a otro para cubrir deudas a terceros.

EFICIENCIA

3.- Rentabilidad sobre Patrimonio

Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)

Tabla 37-3: Rentabilidad sobre patrimonio

ROE	Año	Fórmula	Porcentaje
Utilidad / Patrimonio	2018	21.949,96/122.879,37	17,86%
	2019	41.994,07/212.044,53	19,80%

Fuente: Estados Financieros 2017-2019

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

Análisis

Este ratio mide la rentabilidad que obtienen los accionistas de los fondos invertidos en la cooperativa, es decir la capacidad de la institución de remunerar a sus accionistas. Para el año 2018 se obtuvo un porcentaje de 17,86% y en el año 2019 un 19,80% donde la cooperativa recupera los recursos de las acciones han sido utilizados de forma ineficiente, es decir, están siendo recuperados con un valor más alto de la situación siendo más próspera para la institución.

Rentabilidad sobre los activos (ROA)

Tabla 38-3: Rendimiento sobre los activos

ROA	Año	Fórmula	Porcentaje
Utilidad / Activo Total	2018	21.949,96/662.630,04	3,31%
	2019	41.994,07/858.760,72	4,89%

Fuente: Estados Financieros 2017-2019

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

Análisis

Mide la rentabilidad sobre el activo total. El beneficio generado por el activo de la cooperativa para el año 2018 es del 3,31% y el año 2019 es el 4,89% tiene beneficio es decir que para estos años ha generado beneficios el activo total para la institución. Un valor alto significa una situación más próspera para la institución, pero en esta actividad perjudica directamente a la institución financiera.

RAZONES DE MOROSIDAD

4.- Morosidad de cartera simple

Tabla 39-3: Morosidad de cartera simple

MOROSIDAD DE CARTERA	AÑO	FÓRMULA		DÓLARES	RESULTADO	
Cartera Vencida / Cartera Total	2018	\$12.405,14	/	\$553.468,90	\$ 0,02	2,24%
	2019	\$22.296,36	/	\$666.084,46	\$ 0,03	3,34%

Fuente: Reporte general de la cartera de la Coac "GUAMOTE Ltda."

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

Análisis:

Se determina que la morosidad de la cooperativa en el año 2018 fue de 2%, el año 2019 es de 3% provocando un aumento de lo establecido por las SEPS, el porcentaje recomendado debe ser igual o menor a 1%, por ende, no cumple con el criterio de evaluación.

5.- Cartera en Riesgo

Tabla 40-3: Cartera en Riesgo

CARTERA EN RIESGO	AÑO	FÓRMULA		DÓLARES	RESULTADO	
Cartera Vencida por más de 30 días / Total de Cartera	2018	\$3.400,51	/	\$553.468,9	\$ 0,006	0,61%
	2019	\$8.437,80	/	\$666.084,46	\$ 0,013	1,30%

Fuente: Reporte general de la cartera de la Coac "GUAMOTE Ltda."

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

Análisis:

Dentro de la calidad de la cartera, se determina que la cartera que está contaminada es decir créditos con riesgo de no ser pagadas es de 0,61% en 2018, superando 1,30% pudiendo afirmarse que la cooperativa no ha tenido una aceptable política de recuperación, un manual de proceso desactualizado que afecta a no recuperar los montos en mora.

6.- Riesgo gestión financiera

Tabla 41-3: Riesgo gestión financiera (Morosidad ampliada)

CARTERA EN RIESGO	AÑO	FÓRMULA		DÓLARES	RESULTADO	
Cartera Vencida + Cartera que no Devenga Interés/ Total de Cartera	2018	\$39.366,04	/	\$553.468,90	\$ 0,07	7%
	2019	\$88.893,92	/	\$666.084,46	\$ 0,13	13%

Fuente: Reporte general de la cartera de la Coac "GUAMOTE Ltda."

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

Análisis:

El riesgo gestión financiera de la cooperativa es de 7% en el año 2018, el año 2019 es de 13% del total de cartera de créditos, lo cual establece que la cooperativa mantiene un incremento en los resultados de esta tasa deberá estar alerta ya que con el pasar del tiempo se puede convertirse en crédito incobrables y afectar directamente a la organización por ende se debe realizar flujogramas y procesos de como recuperar los montos en deuda.

7.- Morosidad Bruta Total

Tabla 42-3: Calidad de Activos Morosidad Bruta Total

CARTERA EN RIESGO	AÑO	FÓRMULA		DÓLARES	RESULTADO	
Cartera Vencida + Cartera de Créditos que no Devenga Interés / Total de Cartera - Provisiones para Créditos Incobrables	2018	\$39.366,04	/	\$539.245,08	\$ 0,07	7%
	2019	\$88.893,92	/	\$636.738,91	\$ 0,14	14%

Fuente: Reporte general de la cartera de la Coac "GUAMOTE Ltda."

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

Análisis:

En la cooperativa se mantiene un riesgo potente, siendo así en el año 2018 el 7%, el año 2019 de 14% son tasas con riesgos mayores en convertirse en créditos incobrables, del total de créditos otorgados a socios, sin contar con créditos incobrables.

8.- Provisión

Tabla 43-3: Provisión para Cuentas Incobrables

CARTERA EN RIESGO	AÑO	FÓRMULA		DÓLARES	RESULTADO	
Provisión para Cuentas Incobrables / Total de Cartera de Crédito	2018	\$-14.223,82	/	\$553.468,90	\$ -0,03	-3%
	2019	\$-29.345,55	/	\$666.084,46	\$ -0,04	-4%

Fuente: Reporte general de la cartera de la Coac "GUAMOTE Ltda."

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

Análisis:

El porcentaje aplicado como medida contra posibles incobrable de los créditos concedidos alcanza el -3% (2018), -4% (2019) del total de la cartera de crédito, siendo un porcentaje no moderado en virtud a que la cooperativa cuenta con garantía suficiente para lograr el entorno de la inversión efectuada en los créditos concedidos.

ENDEUDAMIENTO

9.- Endeudamiento

Tabla 44-3: Endeudamiento

ENDEUDAMIENTO	AÑO	FÓRMULA		DÓLARES	RESULTADO	
Pasivo Total con Terceros /Activo Total	2018	\$448.681,88	/	\$662.630,04	\$ 0,68	68%
	2019	\$534.189,09	/	\$858.760,72	\$ 0,62	62%

Fuente: Reporte general de la cartera de la Coac "GUAMOTE Ltda."

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

Análisis:

Se interpreta en el sentido que por cada dólar que la cooperativa tiene en el activo, \$0,68 centavos de dólares para 2018, \$0,62 para el año 2019, es decir, que ésta es la participación de los acreedores sobre los activos de la Cooperativa que se han visto disminuidos en un 4%.

3.2.6. Análisis F.O.D.A.

El FODA en la presente investigación es una herramienta de análisis estratégico que permite el análisis de los elementos internos y externos, para lograr ventajas competitivas, estaremos atentos a seguir permanentemente los cambios que se producen en el medio ambiente.

Tabla 45-3: Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none">Atención amable y personalizada.Excelente equipo de oficina y tecnología informática.Personal capacitado continuamenteCinco años de experiencia en el manejo de finanzas populares.Estratégica ubicación.	<ol style="list-style-type: none">Recursos y capacidades escasas.Resistencia al cambio.Control interno insuficiente.Falta de innovación de productos y servicios.Escaso control en el otorgamiento de créditos.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none">La Superintendencia de economía popular y solidaria ampara a las instituciones que laboran en el sector de las finanzas populares y solidarias.Demanda insatisfecha en sectores rurales.Falta de confianza en el sector bancario.Participación activa de los socios de la cooperativa.Programas de capacitación de parte de los organismos reguladores.	<ol style="list-style-type: none">Inestabilidad e injerencia política.Riesgos naturales inesperados.Crisis económica del país.Alto índice de desempleo.Migración.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote LTDA..., matriz Naranjito

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

Tabla 46-3: Matriz de Evaluación de Factores Internos.

FACTORES CRITICA PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACION	PONDERADO
FORTALEZAS			
1. Atención amable y personalizada.	0,125	3	0,375
2. Excelente equipo de oficina y tecnología informática.	0,16	4	0,64
3. Personal capacitado continuamente	0,125	3	0,375
4. Cinco años de experiencia en el manejo de finanzas populares.	0,16	4	0,64
5. Estratégica ubicación.	0,125	3	0,375
DEBILIDADES			
1. Recursos y capacidades escasas.	0,083	2	0,166
2. Resistencia al cambio.	0,041	1	0,041
3. Control interno insuficiente.	0,083	2	0,166
4. Falta de innovación de productos y servicios.	0,041	1	0,041
5. Escaso control en el otorgamiento de créditos.	0,041	1	0,041
TOTAL	1	24	2,86

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote LTDA..., matriz Naranjito

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

Con la aplicación de la matriz EFI se obtuvo un resultado de 2,86 lo que significa que la institución es fuerte internamente, pero debe mejorar las debilidades para ser sólidamente competitiva.

Tabla 47-3: Matriz Evaluación de Factores Externos

FACTORES CRITICA PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACION	T. PONDERADO
OPORTUNIDADES			
1. La Superintendencia de economía popular y solidaria ampara a las instituciones que laboran en el sector de las finanzas populares y solidarias	0,16	4	0,64
2. Demanda insatisfecha en sectores rurales.	0,12	3	0,36
3. Falta de confianza en el sector bancario.	0,12	3	0,36
4. Participación activa de los socios de la cooperativa.	0,16	4	0,64
5. Programas de capacitación de parte de los organismos reguladores.	0,16	4	0,640
AMENAZAS			
1. Inestabilidad e injerencia política.	0,08	2	0,16
2. Riesgos naturales inesperados.	0,04	1	0,04
3. Crisis económica del país.	0,04	1	0,04
4. Alto índice de desempleo.	0,04	1	0,04
5. Migración.	0,04	2	0,16
TOTAL	1	25	3,08

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote LTDA..., matriz Naranjito

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

La aplicación de la matriz EFE dio como resultado 3,08 lo que nos indica que la compañía tiene varias oportunidades de mantenerse y seguir creciendo en la cooperativa, gracias a la respuesta puede hacer frente a las adversidades que se presenten.

Tabla 48-3: Matriz cruce de información

<p style="text-align: center;">Factores</p> <p>Factores Externos</p>	<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atención amable y personalizada. 2. Excelente equipo de oficina y tecnología informática. 3. Personal capacitado continuamente 4. Cinco años de experiencia en el manejo de finanzas populares. 5. Estratégica ubicación. 	<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recursos y capacidades escasas. 2. Resistencia al cambio. 3. Control interno insuficiente. 4. Falta de innovación de productos y servicios. 5. Escaso control en el otorgamiento de créditos.
<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Demanda insatisfecha en sectores rurales. 2. Falta de confianza en el sector bancario. 3. Participación activa de los socios de la cooperativa. 4. Programas de capacitación de parte de los organismos reguladores. 5. La Superintendencia de economía popular y solidaria ampara a las instituciones que laboran en el sector de las finanzas populares y solidarias. 	<p>ESTRATEGIAS (FO)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. EL gerente general como el responsable de la cooperativa debe aprovechar y mejorar la calidad del servicio, brindando, incrementando nuevas tecnologías aplicadas en la actividad financiera como cajeros automáticos, banca electrónica, pagos en línea, etc., que permita satisfacer las necesidades del cliente. (F2, O4) 2. Ampliar la cobertura sectores empresariales del cantón Guayaquil, y permitir el crecimiento de las mismas. (F1 – O 3,4) 3. Brindar capacitaciones continuas para el personal de crédito. (F4–O 4) 	<p>ESTRATEGIAS (DO)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El gerente general debe diseñar políticas de crédito claramente definidas, con el fin de cumplir satisfactoriamente lo dicho por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidario que garantiza la seguridad y solidez de las instituciones financieras. (D1, O1) 2. Desarrollar un programa de cultura al socio (D3,4O3) 3. Mejoramiento del departamento de cobranzas(D1-O4) 4. Mejorar el proceso de concesión de créditos (D5-O4)
<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inestabilidad e injerencia política. 2. Riesgos naturales inesperados. 3. Crisis económica del país. 4. Alto índice de desempleo. 5. Migración. 	<p>ESTRATEGIAS (FA)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. EL gerente general conjuntamente como el responsable del área de crédito, deben realizar programas de capacitación relacionados con el manejo de la cartera de crédito, con el fin de mejorar la eficiencia y efectividad del mismo. (F6, A1) 2. Brindar incentivos a socios cumplidos(F3-A3) 	<p>ESTRATEGIAS (DA)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El gerente general conjuntamente con el responsable del área de crédito deberá implementar procesos en el área a través de la aplicación de técnicas y procedimientos para determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía, con la finalidad de reducir el riesgo de morosidad e incobrabilidad en las operaciones de crédito. (D2, A2) 2. Implementación de un plan para reducir la mora (D2-A1,2)

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote LTDA... matriz Naranjito

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

3.2.7. Desarrollo de la propuesta: formulación de estrategias

Tabla 49-3: Formulación de estrategias

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	COSTO	
Brindar a la Cooperativa una herramienta que permita elevar los niveles de recuperación de cartera vencida, en base a un diseño de estrategias de cobranza para una recaudación propicias de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote Ltda.	Mejorar los procesos para la otorgación de créditos con el fin de obtener un adecuado control de la cartera de clientes deudores.	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar las políticas y reglamentos de créditos. • Implementar técnicas de otorgación de crédito propicias que permita la correcta evaluación del área crediticia. 	100,00 300,00	
	Reducir el nivel de cartera vencida aplicando una buena gestión de cobranzas.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas propicias de cobranza para la recuperación de la cartera. • Brindar otras formas de pago o estímulos a los clientes que se puedan hacer efectivas para cancelar sus obligaciones a tiempo. 	200,00 100,00	
	Identificar la calidad de trabajo realizado por el personal que esté capacitado para efectuar un desarrollo de las técnicas crediticias eficazmente.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar correctamente al personal en el manejo de los procesos crediticios para que sean llevados de forma eficiente y eficaz. • Evaluar periódicamente el trabajo que realiza el personal del área de crédito. 	600,00 600,00	
	TOTAL			\$1900,00

Fuente: Análisis de las estrategias.

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

DESARROLLO DE ESTRATEGIAS MEDIANTE LOS OBJETIVOS PROPUESTOS

OBJETIVO 1

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

ESTRATEGIAS:

E1.- Renovar y actualizar las políticas de créditos actuales. Lo cual se detalla a continuación:

a) **Ámbito de Aplicación**

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

Entendiéndose a cada uno de estos como:

Crédito Microcréditos. -Se entiende por microcrédito a todos aquellos otorgados a clientes, cuyo financiamiento se las diversas actividades que realizan como el comercio, agricultura, ganadería y la industria.

Crédito de Emergentes. -Son créditos otorgados a clientes que tengan como destino casos emergentes puede ser por enfermedades, la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, cuya fuente de financiamiento son sus ingresos promedios mensuales.

Crédito de Educativos. -Son los créditos designados para las personas que decidan estudiar, y necesitan para pagar sus estudios.

Asociativos. - Tipo de crédito otorgado a las personas que conforman una asociación, es decir pueden reunirse entre 5 o más personas para adquirir el crédito

b) Límites por sujeto de crédito: Es el monto máximo que la Cooperativa Guamote Ltda...., podrá tener como exposición por sujeto de crédito y serán fijadas conforme a las normas prudenciales de cada país, definido en base a:

El patrimonio Técnico constituido de la cooperativa.

Patrimonio del cliente deudor.

c) Monto de los Créditos

Los montos de los créditos serán designados de acuerdo a la situación económica y la capacidad de pago del solicitante, de acuerdo al siguiente.

Tabla 50-3: Monto de Créditos.

PRODUCTO	MONTO MÍNIMO	MONTO MÁXIMO
Microcréditos	\$ 100,00	\$ 2000,00
Emergentes	\$ 100,00	\$ 300,00
Educativos	\$ 100,00	\$ 500,00
Asociativos	\$ 100,00	\$ 500,00

Fuente: Coac Guamote Ltda.

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

d) Plazo de los Créditos

Los plazos serán establecidos de acuerdo al flujo económico mensual de cada cliente que se determinará de acuerdo al estudio de crédito previamente realizado y se otorgarán de acuerdo a este cuadro:

Tabla 51-3: Plazo de Créditos.

PRODUCTO	PLAZO MÁXIMO ESTABLECIDO
Microcréditos	24 meses
Emergentes	2 meses
Educativos	8 meses
Asociativos	6 meses

Fuente: Coac Guamote Ltda.

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

e) Forma de pago de los créditos

El pago de los créditos será en cuotas de capital más interés en forma diaria, semanal, quincenal o mensual, según lo establezca el comité de crédito, considerando la capacidad de pago del solicitante, también podrá haber créditos con pago al vencimiento del plazo, dependiendo el tipo de inversión.

f) Reestructuración de créditos

Se efectuará con un nuevo contrato, a través del cual se modifican las condiciones de crédito establecidas, cambiando ya sea el valor del monto o un nuevo plan de pagos, siempre y cuando el cliente justifique por qué la necesidad de cambiar las políticas iniciales del crédito concedido.

g) Tasas de interés

Las tasas de interés fijadas al momento de la otorgación del crédito serán de acuerdo a las tasas vigentes presentadas por el BCE (Banco Central del Ecuador), en el último mes concurrente, solo podrán ser modificadas por decisión conjunta y justificada por el consejo de administración.

h) Sanciones por retraso o mora

De registrarse atraso en los pagos, el deudor en mora deberá pagar 1% diario sobre el capital atrasado por cada día de retraso, estos serán contados a partir del día siguiente al vencimiento de la cuota. El comité de crédito podrá declarar al crédito como vencido cumpliendo el siguiente proceso:

Llamar al cliente un día antes al vencimiento de su cuota para recordarle que tiene que hacer el pago.

Llamar al cliente al segundo día del vencimiento de su cuota para notificarle que se encuentra atrasado y que empiezan a aplicarse los costos por mora.

Entregar al cliente la primera notificación escrita al quinto día de su vencimiento, y explicarle los costos que podría asumir si no cancela de forma inmediata.

Entregar al cliente y sus garantes la segunda notificación a los quince días de su vencimiento.

Se entregará la tercera notificación a los treinta días de su vencimiento, notificando que el crédito ya entra en la etapa prejudicial.

A los cuarenta y cinco días se reunirá el comité de crédito y declarará el crédito como vencido y seguidamente se iniciará con los trámites legales correspondientes.

Los costos de llamadas, notificación, prejudicial y judicial deberán ser asumidos por los clientes.

El Gerente General será la persona responsable de presentar la propuesta y modificación de las políticas y reglamento de crédito ante el Consejo de Administración, el cual se encargará de la aprobación.

Se deberá efectuar un monitoreo continuo en cuanto a la aceptación de los productos ofrecidos para evaluar si estos cumplen o no con los requerimientos de los clientes y satisfacen sus necesidades, tomando en cuenta algunos aspectos como montos, plazos, amortización, etc. En caso contrario se deberán hacer los cambios respectivos de manera que se logre conseguir la satisfacción del cliente. Las modificaciones de los productos que ofrece la Cooperativa deberán ser aprobadas por el Consejo de Administración mediante un informe presentado por el Gerente y el departamento de crédito adjuntando su respectiva justificación y expectativas de mejora.

i)Garantías

- ✓ Para todas las operaciones de crédito la cooperativa exigirá como respaldo una garantía.
- ✓ En ningún caso la garantía podría tener un valor inferior al 50% de la obligación garantizada.
- ✓ Se solicitará un garante o más dependiendo de la capacidad patrimonial para garantizar la deuda
- ✓ Como mínimo se dispondrá de un estado de situación personal actualizado en que justificará documentadamente su patrimonio y el origen de sus ingresos.
- ✓ Un socio podrá conceder garantías de acuerdo a su capacidad de endeudamiento y que se encuentren al día en sus obligaciones como socios.

j)Morosidad elevada

En el caso de que un crédito se encuentre en morosidad elevada, y por ende en trámite judicial, se procederá a la exclusión del socio de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Crédito de la Cooperativa.

k)Políticas

- ✓ Reunirse semestralmente la Comisión de Crédito para la elaboración del plan de recuperación de la cartera.
- ✓ Determinar metas y montos determinados a recuperarse.
- ✓ Otorgar incentivos a los delegados de acuerdo a los montos recuperados.

E2.- Implementar un proceso de otorgación de crédito propicias que permita la correcta evaluación de los mismos.

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

Paso 1.- Recepción de la solicitud de crédito y la respectiva documentación.

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

Paso 2.- Verificación de los datos

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

- **Central de Riesgos.-** Para comprobar si la información expuesta por el cliente es verídica, es necesario entrar a la central de riesgos por medio del Sistema Credireport, que brinda toda la información del solicitante rescatado por medio de la Superintendencia de Bancos, donde nos indica si el cliente tiene deudas pendientes y su tipo de calificación, de esto depende si puede obtener o no el crédito. Si el cliente tiene calificación de tipo C, D, E en adelante se suspende la otorgación del crédito y queda declarado como insolvente.
- **Verificación del Domicilio.-** Es necesario realizar la respectiva visita domiciliaria tanto en su vivienda como en su negocio o trabajo actual, incluyendo a los garantes si los tuviere, tomando en cuenta los siguientes parámetros

En la vivienda. -Confirmar si es exactamente la casa donde reside actualmente y si es el propietario legítimo de la misma con documentos que certifiquen la información, así como también inspeccionar de forma objetiva todos los bienes muebles e inmuebles que posee.

En su negocio. -Si es dueño de su negocio propio es necesario verificar el tiempo de antigüedad, su trayectoria y experiencia, el tamaño, la mercadería que comercializa, la capacidad que tiene

para generar ingresos, flujos de efectivo, en caso de que sea productor las maquinas que posee, si tiene trabajadores a cargo y el sí existe demanda de sus productos.

En su trabajo actual. -Si se trata de personas asalariadas, visitar el lugar y el área de trabajo donde labora, verificar el tiempo de estabilidad laboral, su capacidad para generar ingresos y cuantas personas tiene a cargo. Con todos estos datos podremos identificar y precisar la primera fuente de repago que tiene el cliente para cancelar el crédito, en base a su capacidad real de endeudamiento y la habilidad que tenga para soportar pérdidas en función del préstamo solicitado. Hay que tomar en cuenta que la dirección domiciliaria tanto de la vivienda como el negocio o sitio de trabajo no sean en sectores peligrosos o de difícil acceso, caso contrario entraría en observación para la calificación del crédito.

Paso 3.- Primera Entrevista de Crédito.

La primera entrevista de crédito es el factor clave para poder obtener la mayor cantidad posible de información del solicitante tales como:

- **Propósitos del solicitante en cuanto al monto y su destino.** -En este punto el solicitante debe detallar primeramente cual es el monto que va a solicitar, en que tiempo lo piensa pagar y en que va a invertir el dinero, explicar claramente de que se trata el negocio y como funciona si ese fuera el caso, o si es para consumo, exponer los motivos de la deuda y como la piensa cubrir con sus ingresos. Todo esto también depende del trabajo que realice el oficial de crédito cuando realice la entrevista.
- **Las Fuentes de Repago.** -Aquí el solicitante debe detallar con números cuanto suma sus ingresos mensuales, como piensa cubrir el monto de la deuda y sus gastos familiares, explicar cuáles son sus fuentes principales de financiamiento, y otras con las que puede contar de forma secundaria, si se trata de comerciantes o agricultores también es importante conocer cuáles son sus proveedores.

No es recomendable conceder créditos en donde la primera fuente de repago es la garantía presentada, ya que la garantía solo es un requisito del préstamo que ayuda a fortalecer las debilidades de su capital mas no a cubrir el pago mismo de la deuda, y los riesgos propios de carácter crediticio, no pueden ser cubiertos por una garantía por más real que esta sea. Hay que tener en cuenta siempre que nunca una buena garantía puede convertir un préstamo propicio en un buen préstamo.

Paso 4.-Análisis y Evaluación de Crédito

- **Evaluación del Entorno y sus condiciones.-** Es importante evaluar junto con el solicitante los riesgos asociados alrededor de las personas, instituciones, o negocios, que puedan influir en la generación de ingresos y flujos de efectivo ocasionados por factores económicos, sociales, políticos, climáticos, ecológicos, del mercado o laborales que se puedan presentar en el futuro del plazo del préstamo.

El solicitante debe detallar cuál de estos factores lo han afectado anteriormente y que podrían volver afectarlo en un futuro.

- **Evaluar el nivel de confianza.-** Todo crédito por más simple y confiable que parezca tiene su grado de riesgo, por eso también es importante evaluar la actitud del solicitante, como muchas veces se dice la primera impresión es la que cuenta y el oficial de crédito debe estar preparado para examinar las actitudes del cliente es decir contar con carácter crediticio para tratar de identificar el deseo de pagar del prestatario y las características morales y éticas que posea, ya que el análisis de crédito no nos permite decretar que en un futuro sea el 100% exitoso pero si nos permite reducir riesgos. No se debe pasar por alto las anteriores experiencias crediticias de los solicitantes, si la han tenido porque puede que haya cumplido con la totalidad de la deuda, pero uno no sabe si era cumplido en los pagos.

Evaluación final del sujeto de crédito

EN RESUMEN, LA PERSONA SUJETA DE CRÉDITO DEBE CUMPLIR CON LAS CINCO “C” DEL CRÉDITO:

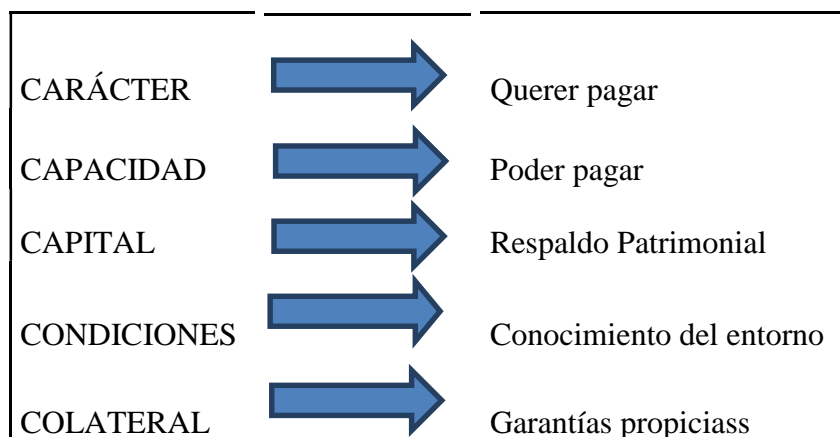


Gráfico 20-3: Las cinco “C” del crédito.

Fuente: Investigación Técnicas de Créditos.

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

Por tal razón para el análisis y evaluación del crédito, se tomará en consideración a las calificaciones crediticias que permitirán al prestamista medir y evaluar de forma rápida y objetiva la solicitud de crédito, agilizando de esta manera el proceso de crédito y por ende su aprobación. Además, esta calificación, ayudará para que el prestamista pueda centrarse sólo en los hechos relacionados con el riesgo de crédito y en la información precisa sobre la cual se pueda basar las decisiones de crédito.

El análisis y evaluación del crédito tendrá un puntaje que va de 0 a 1000 puntos, el mismo que servirá para predecir la probabilidad de que el crédito sea pagado a tiempo. En donde la puntuación mínima que deberá obtener el deudor es de 680 puntos para la aprobación del crédito solicitado. Para determinar el factor de riesgo que se va asumir, el prestamista toma en cuenta lo siguiente:

- Si la puntuación es inferior a 620, está considerada como "Arriesgada".
- Si la puntuación está entre 620 y 660, están etiquetados como "Incierto".
- Cuando la puntuación está entre 660 y 720 significa que tiene una calificación de crédito "Aceptable".
- Si tiene más de 720 significa que tiene crédito "Perfecto".

Pero hay que tomar en cuenta que en la actualidad se cuenta con los Buros de crédito, quienes suministran a las Instituciones Financieras informes que detallan el historial de crédito, enumera los tipos de crédito que utiliza, la cantidad de tiempo que sus cuentas han sido abiertas, y si ha pagado las cuentas a tiempo, dando al prestamista una visión más amplia de su historia de crédito. La calificación de crédito se calcula a partir del informe de crédito y los prestamistas toman en cuenta muchas cosas al momento de tomar una decisión de crédito incluyendo sus ingresos, cuánto tiempo han trabajado en su empleo actual y el tipo de crédito que está solicitando.

Tabla 52-3: Parámetros de Calificación del Crédito.

5 C`S	FACTORES DE EVALUACIÓN	SUBFACTORES DE EVALUACIÓN	NIVELES	CALIFICACIÓN
CARÁCTER	Residencia	Tipo de Residencia (A)	Propia Familiar Arrendada Otros	10 puntos 9 puntos 7 puntos 3 puntos
		Tiempo de Residencia (B)	Propia 0 a 6 meses 7 a 12 meses Más de 12 mese	10 puntos 3 puntos 5 puntos 7 puntos
	Trabajo	Tipo de Trabajo (C)	Negocio Empleado	10 puntos 8 puntos

			No trabajo	3 puntos
		Tiempo de Trabajo (D)	0 a 12 meses 13 a 24 meses Más de 24 meses	3 puntos 7 puntos 10 puntos
	Experiencia Crediticia	Mora en el último Crédito (E)	Sí No	3 puntos 10 puntos
		Meses de Mora (F)	0 a 4 días 5 a 20 días 21 a 45 días 46 a 90 días Más de 91 días	10 puntos 8 puntos 5 puntos 4 puntos 3 puntos
		Referencias (G)	Buenas Regulares Malas	10 puntos 7 puntos 3 puntos
CAPITAL	Endeudamiento (Pasivos/activos)	Endeudamiento Actual (H)	0% a 40% 41% a 60% Más de 60%	10 puntos. 5 puntos 1 punto
		Endeudamiento con este crédito (I)	0% a 50% 51% a 70% Más de 70%	10 puntos. 5 puntos 1 punto
CAPACIDAD DE PAGO	Cobertura de Cuota	Cobertura de Cuota (J)	0% a 150% 151% a 160% 161% a 170% 171% a 180% 181% a 190% 191% a 200% Más de 200%	1 punto 5 puntos 6 puntos 7 puntos 8 puntos 9 puntos 10 puntos
	Ingresos / Gastos	Ingresos / Gastos (K)	0% a 60% 61% a 70% 71% a 80% Más de 80%	10 puntos 7 puntos 5 puntos 3 puntos
CONDICIONES	Ingresos Principales	Estabilidad (L)	Alta Media Baja	10 puntos 7 puntos 3 puntos
	Acerca del Negocio	Ventas o Ingresos (M)	Alta Media Baja	10 puntos 7 puntos 3 puntos
		Flujo de Efectivo (N)	Alta Media Baja	10 puntos 7 puntos 3 puntos
		Mercado (O)	Saturado Crecimiento	3 puntos 10 puntos
COLATERAL	Garantías	Tipo de Garantía (P)	Hipotecaria Prendaria Personal Sin garantía	10 puntos 8 puntos 7 puntos 3 puntos

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Cuñas, G. 2021

Para calcular el número de puntos obtenidos en cada una de las 5C`s de crédito que se evaluarán en la Tabla 45. Parámetros de Calificación del Crédito, se tomarán en cuenta a cada uno de los factores y sus factores de evaluación y a la calificación que está dada para cada nivel, en donde el carácter deberá sumar un total de 70 puntos, el capital 20 puntos, la capacidad de pago 20 puntos,

las condiciones 40 puntos y el colateral 10 puntos, tomando en cuenta que la máxima calificación a darse es 10 puntos y para ello se explicara cada una de las 5C's.

- **Carácter:** Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito cuando se realiza el análisis de crédito, lo que se busca de alguna manera es ser capaz de predecir el futuro comportamiento de pago de un cliente, por lo que se debe buscar información sobre sus hábitos de pago y comportamiento, dicha información tendrá que hacer referencia al pasado (como se ha comportado en operaciones crediticias pasadas) y al presente (como se está comportando actualmente en relación a sus pagos) esto marcará una tendencia y por ende una probabilidad de mantener un similar comportamiento para futuros eventos. El carácter se considera importante conocer la residencia, el trabajo y el historial creditico del deudor, debido a que estos factores ayudaran a conocer mejor al prestamista y garantizar la recuperación del crédito.
- **Capital:** Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o institución de su administración y resultados prácticos. Para su evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la institución, sus canales de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados, sucursales, etc. Los nuevos negocios ofrecen un difícil problema para el departamento de Crédito, pues miles de establecimientos cada año, fallan en un gran porcentaje, debido a la falta de habilidad y experiencia para conducir un negocio con éxito.

Permite analizar al prestamista el nivel de endeudamiento actual y el que va asumir al momento de solicitar el crédito.

- **Capacidad de Pago:** Es un factor determinante para conocer el volumen de cobertura de la cuota y a la vez la relación ingresos/gastos que mientras más alta sea es mejor. Para determinar dicha capacidad es necesario investigar como el solicitante del crédito pretende hacer frente a sus obligaciones, considerando cuidadosamente sus flujos de efectivo, el calendario de pagos, su experiencia e historial de crédito.
- **Condiciones:** Es importante analizar cuan estables son los ingresos que tiene el futuro deudor, se toma en cuenta diversas circunstancias externas que pueden afectar a la situación financiera del prestatario y a su capacidad para pagar, por ejemplo, la situación de la economía local. Si el prestatario es una institución, el prestamista puede evaluar la salud financiera de la industria del prestatario, su mercado local y a sus competidores.

- **Colateral:** Se considera un factor fundamental al momento de analizar y evaluar un crédito, pues se constituye en una segunda fuente de pago en caso de que el deudor no pague sus deudas.

Al final de este proceso, el Jefe de Crédito es el encargado de realizar una revisión exhaustiva de todos los aspectos antes mencionados y podrá hacer verificaciones aleatorias para confirmar si la información es real y consistente.

Concluida el análisis y evaluación del crédito pasa por el primer nivel de aprobación que es el Jefe de Crédito.

Paso 5.- Verificación de Experiencias Bancarias o Comerciales.

Es importante conocer también si los clientes al mismo tiempo que están solicitando un crédito en la cooperativa tienen deudas pendientes con otras instituciones financieras o casas comerciales o peor aún si mantienen créditos con terceras personas que trabajan de manera ilegal; ya que todas estas características no les permite ser beneficiarios del crédito. Por tanto, se debe proceder a revisar las referencias verbales y escritas de terceros, es decir de casas comerciales, bancos y personas conocidas del solicitante, para obtener la siguiente información:

- 1) Tipo de relación comercial
- 2) Antigüedad de relación comercial
- 3) Calificación de relación comercial
- 4) Línea de crédito obtenida por el solicitante
- 5) Tipos de líneas obtenidas (crédito, sobregiro, descuento, etc.)
- 6) Saldo promedio en cuentas corrientes.
- 7) Movimiento promedio en cuentas corrientes.
- 8) Comportamiento de pago
- 9) Forma de pago de deuda

Paso 6.- Revisión de la documentación complementaria

Todos los documentos requeridos en las políticas de crédito establecidas son importantes y no se pueden pasar por alto ninguno de ellos, tales como copias de cédula, papeleta de votación, libreta de ahorros actualizada, planillas de servicios básicos, etc. Se tomará en cuenta que las cuotas mensuales que debe pagar el solicitante no sobrepasen del 50% de sus ingresos mensuales.

Se tomará también en consideración que los ingresos mensuales calculados sean en base a las ventas declaradas mensualmente al SRI (Servicio de Rentas Internas), en caso de que haga declaraciones. El solicitante debe ser socio activo de la cooperativa de por lo menos un mes, no se aceptará solicitudes de clientes inactivos por más de tres meses.

Paso 7.-Aprobación del Crédito

Después del respectivo análisis y evaluación del crédito, se procede a la aprobación o negación del crédito, en una reunión ordinaria realizada por el Comité de Crédito que estará conformado por un Oficial de créditos, el Jefe de Créditos y el Gerente, para lo cual se firmarán las actas respectivas donde constará el número de solicitud, nombre del socio, tipo de crédito, monto del crédito y el plazo. Los niveles de aprobación del crédito serán los siguientes:

Tabla 53-3: Niveles de Aprobación del Crédito

MONTOS	NIVEL DE APROBACIÓN
Créditos desde 200 hasta 500	Oficiales de Crédito
Créditos desde 200 hasta 1500	Jefe de Agencia
Créditos desde 501 hasta 3000	Jefe de Crédito
Créditos desde 3001 hasta 8000 Gerencia y créditos extraordinarios	
Créditos desde 8001 en adelante	Comité de Crédito
Créditos de funcionarios, Consejo de Administración directivos y vinculados.	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote Ltda.

Elaborado: Cuñas, G. 2021

Paso 8.- Formalización del Crédito

Después de haber notificado la resolución al solicitante, se procede a la legalización de contrato de crédito, donde firmará el socio y el garante y consigo vendrá el pagaré y la tabla de amortización. Todos estos trámites se los realizará en las oficinas de la Cooperativa. En el caso de que el crédito sea concedido con garantías reales se esperará a que la hipoteca o la prenda este totalmente legalizada, no se aceptarán trámites a medias pues una vez firmado el contrato de crédito y recibido el dinero es muy difícil obligar al socio para que termine los trámites respectivos.

Paso 9.- Desembolso del crédito

Aquí efectivamente la Cooperativa asume definitivamente el riesgo crediticio, el desembolso se lo hará en efectivo a través de la caja respectiva. Aquí ya empieza la etapa de vida del crédito,

será necesario que el funcionario responsable esté claramente identificado con el nombre, firma y rúbrica y la fecha; en cada etapa, documentación y registro durante el proceso del crédito, en este caso será el oficial de crédito asignado.

Paso 10. Archivo de Documentos

Para finalizar el proceso de concesión del crédito se procede a archivar todos los documentos que respalden el crédito en su expediente, el mismo que servirá de constancia y control de la operación. Los documentos que contendrá el archivo dependiendo del crédito y monto son los siguientes:

- Copias de cédula y certificado de votación legibles tanto del deudor, garantes y cónyuges.
- Original del Pagaré
- Formato e informe de evaluación
- Original de la Tabla de Amortización
- Original de la Hipoteca legalizada
- Original de la Prenda legalizada

La entidad financiera acreedora deberá mantener resguardados en un archivo centralizado los documentos que representan o instrumentan todas las garantías otorgadas a su favor. La custodia de las garantías estará a cargo de un custodio quien, bajo su responsabilidad mantendrá un registro de las garantías vigentes y contendrá la siguiente información:

- Nombre e identificación del deudor;
- Tipo de garantía y breve descripción;
- Nombre e identificación de la persona que otorga la garantía, en caso de que no sea el deudor;
- Valor de la garantía y fecha de su vencimiento, en caso de haberla;
- Valor y fecha de vencimiento de los créditos que está garantizando;
- Fecha y monto del último avalúo y nombre del perito evaluador (cuando la garantía requiera de un avalúo);
- Fecha y monto del valor del endoso de la póliza de seguro (cuando ésta sea requerida);
- Firma de responsabilidad del custodio

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

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

Tabla 54-3: Manual del Proceso de Concesión de Créditos.

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

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Cuñas, G. 2021

Tabla 55-3: Manual del Proceso de Concesión de Créditos.

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

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Cuñas, G. 2021

Tabla 56-3: Manual del Proceso de Concesión de Créditos.

		MANUAL DEL PROCESO DE CRÉDITOS	Página 3/3
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “GUAMOTE LTDA.”			
Nombre del Proceso:	Concesión de Créditos	Responsables:	Oficial de créditos Jefe de Créditos Gerente
OBJETIVO: Garantizar que el proceso de otorgación del crédito sea ejecutado de manera eficiente y eficaz.			
ALCANCE: El proceso de otorgamiento de créditos comienza con la recepción de la solicitud de crédito y termina con el archivo de los documentos del crédito que certifican la concesión del crédito.			
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
9	Desembolso	Cuando ya se haya aprobado el crédito, se procederá a la acreditación del crédito en la cuenta del socio.	Jefe de Créditos
10	Archivo de Documentos	Para finalizar el proceso de crédito, se procede a archivar todos los documentos en el expediente del socio para su constancia y control. El mismo que será actualizado de acuerdo a los abonos que realice el deudor.	Oficiales de crédito
<p>Indicador de Gestión en el proceso de Crédito Este indicador nos permitirá medir cuan eficiente es el proceso de créditos en la Cooperativa.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p># Créditos Aprobados _____ □ 100</p> <p># Créditos Solicitud</p> </div>			
Control Interno: Las actas de crédito y los reportes que deberá elaborar el Jefe de Créditos, permitirá tener una visión clara y definida de los créditos y montos aprobados, que en conjunto con los reportes del sistema garantizaran la razonabilidad de los saldos presentados en los balances.			

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Cuñas, G. 2021

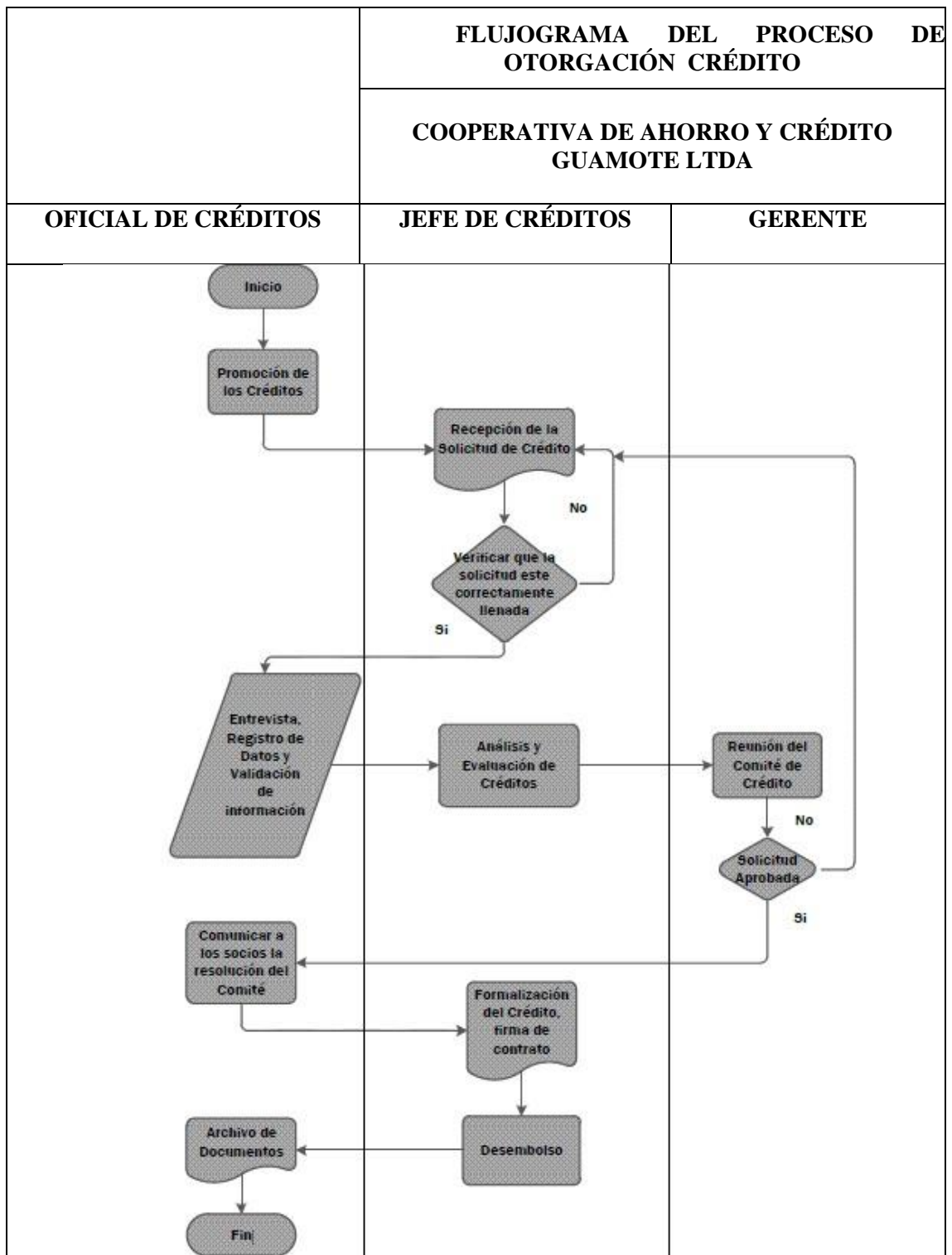


Gráfico 21-3: Flujograma del Proceso de Otorgación de Crédito

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Cuñas, G. 2021

OBJETIVO 2

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

ESTRATEGIAS:

E1.-Aplicar técnicas propicias de cobranza para la recuperación de la cartera vencida. Las técnicas de cobranza son las que nos ayudará a controlar y a recuperar la cartera vencida existente en la Cooperativa Guamote Ltda., de una manera oportuna y eficaz a través de nuevos procedimientos que le permita estar dentro de los parámetros normales de morosidad. Los métodos deben aplicarse de manera diferente a cada cliente ya que todos no cuentan con las mismas características y las destrezas de seguimiento deben estar dirigidas a persuadir de forma constante al cliente deudor hasta lograr un correcto comportamiento de pago.

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

La recuperación de cartera se realizará en cada una de las agencias donde fueron colocados los créditos de manera independiente.

En cada una de las agencias, deben aplicarse los siguientes técnicos para lograr una recuperación exitosa:

- Recuperación preventiva
- Recuperación extrajudicial
- Recuperación Judicial

Si la gerencia considera que es necesaria la suspensión de la otorgación de créditos por el alto nivel de morosidad, se aceptará dicha disposición hasta que la cartera se ubique dentro de los parámetros normales.

El control y la recuperación de la cartera vencida es responsabilidad de todo el personal que labora en el área de crédito, por lo tanto, debe establecerse el compromiso de forma general.

Proceso de Control y Recuperación

1.- Recuperación Preventiva.- El proceso de recuperación preventiva son las acciones que se toman en los créditos que están por vencer, generalmente van de uno a treinta días. Primeramente, el jefe de crédito debe hacer una revisión minuciosa de la cartera que está por vencer, continuando con el análisis de la información obtenida por el oficial de crédito encargado de los cobros, y enseguida gestionar la recuperación de los mismos. Es importante también que cuando se realice el desembolso de un crédito se informe detalladamente al cliente deudor sobre la necesidad de ser puntual en sus pagos con la finalidad de no dañar su historial crediticio.

Acciones Preventivas.- Las acciones de recuperación preventiva incluyen llamadas telefónicas o visitas al cliente a su domicilio o lugar de trabajo con la finalidad de conocer las intenciones de pago que tiene el cliente.

Se la debe realizar a partir de los treinta días antes de la fecha pactada de pago, para recordarle al cliente la fecha de vencimiento y el monto a cancelar mediante los siguientes medios:

- Llamadas telefónicas
- Visita a su vivienda
- Visita a su negocio

Esta responsabilidad está a cargo del oficial de crédito, quien es el que se encargará de llevar el control de la cartera y de realizar las actividades correspondientes a la recuperación de cartera en mora.

Recuperación Extrajudicial La recuperación extrajudicial gestiona la cobranza de operaciones netamente vencidas, se la efectúa cuando el crédito ha caído en la etapa inicial de mora, se la divide en dos acciones:

Cobranza Administrativa. -Son las actividades que realiza el oficial de crédito para empezar con el cobro de los pagos pendientes, que corresponde a las llamadas telefónicas y envío de notificaciones escritas.

Cobranza Operativa. -Si la primera llamada telefónica o la notificación enviada no tiene ningún resultado positivo, el oficial de crédito visitará personalmente al cliente y le entregará la notificación, y procederá a realizar las respectivas llamadas telefónicas a los garantes, con el fin

de que el cliente no acumule más días vencidos y la cooperativa no se perjudique por el pago de provisiones de las mismas.

Acciones Extrajudiciales

Llamadas Telefónicas.- Las llamadas telefónicas son las primeras acciones que se deben tomar para empezar con la gestión de cobranza, por esta razón es necesario exigir el número telefónico del titular y los garantes cuando se recepta la solicitud de crédito, la primera llamada la debe hacer el oficial de crédito, y si no se acerca a realizar el pago la segunda llamada debe hacerla el jefe de crédito para que exija el pago inmediato, solo si el cliente tiene una excusa razonable por el retraso de su pago, se puede acordar una prórroga del período de pago.

Notificaciones Escritas. -Corresponde al segundo paso para realizar el cobro, que es un memorando realizado de forma escrita y en buenos términos, que se le envía al cliente recordándole su obligación de pago, en caso de hacer caso omiso a la misma y no se acerca a cancelar se le enviará una segunda notificación más perentoria, y de igual manera si no accede al pago se le enviará una tercera notificación.

Primera visita En este nivel del proceso de cobranza se recomienda actuar con toda la serenidad posible esperando que no pasen más días de vencimiento, no es recomendable realizar ningún tipo de amenaza al cliente ni compromisos de pago escrito, se le hará en primera instancia con una llamada telefónica a los dos días del vencimiento y si el problema persiste se le hará llegar al cliente la primera notificación escrita al quinto día, utilizando técnicas sutiles que no caiga en provocaciones, por esta razón es indispensable que el oficial de crédito encargado maneje bien este tipo de situaciones, tenga la habilidad de persuadir e un tono sutil, aclarándole la necesidad del cumplimiento de su pago y los problemas judiciales que puede evitar.

Segunda Visita Se la realiza a los quince días de vencimiento, cuando el cliente no ha respondido al primer llamado de atención, en este nivel el oficial de crédito debe presentarse con una actitud más firme y volver a aclararle al cliente de los problemas judiciales que puede evitar si realiza el pago que adeuda de forma inmediata. Se le recordará el plazo que tiene para cancelar la deuda y se le hará firmar al cliente una copia de recepción de la notificación escrita, entregándole en sus manos la original y la copia será archivada en su expediente.

Tercera Visita

Si después de las visitas y notificaciones anteriores la situación persiste y no hay una respuesta favorable hasta los treinta días de atraso, se deberá insistir con el deudor entregándole una tercera notificación incluyendo a los garantes. El oficial de crédito deberá tener una actitud enérgica para exigir el pago, si es necesario en compañía del abogado, esta fase no debe exceder de los cuarenta y cinco días de vencimiento.

Compromiso de pago En cualquiera de estas tres etapas, se puede llegar a arreglos de pago, aclarándole que será la última oportunidad que tiene de pago antes de pasar a los trámites legales correspondientes. Para ello se le solicitará al deudor una fecha tope de pago que no debe exceder de los diez días contados desde el día del compromiso adquirido, dependiendo del monto y el valor adeudado hasta la fecha.

Seguimiento de los créditos. Los asesores de los créditos son los encargados de supervisar y controlar la recuperación de los créditos otorgados, quien fue el que guio la solicitud y recomendó la operación crediticia, por ello debe hacer un seguimiento constante al cliente para constatar que su fuente de pago este en normal desarrollo. Igualmente, la Jefatura de crédito debe dar seguimiento constante sobre las acciones que realicen los asesores de crédito para la recuperación de la cartera, y se debe contar con un expediente individual de cada cliente donde se archiven todo el proceso de vida del crédito, de tal forma que sirva para controlar la cobranza y para evaluaciones futuras.

Recuperación Prejudicial Es una aplicación más estricta de cobranza que se la aplica cuando no funciona la recuperación extrajudicial, en la que generalmente actúa el responsable del proceso del crédito. Se entrega una notificación cautelar firmada por el abogado encargado del caso, al deudor y al cliente y se procede a realizar una pre inspección de los bienes declarados cuando se efectuó la entrega del crédito, insistiéndole en la necesidad de pago. En esta instancia se le da un plazo de 72 horas para hacer la cancelación total de la deuda, en caso de que el deudor quiera llegar a un acuerdo con el responsable del crédito o el abogado, se negociará los montos adeudados siempre y cuando cumpla el pago total de la deuda en el menor plazo posible.

Recuperación Legal o Judicial Si el problema persiste después de haber realizado el procedimiento de cobranza extrajudicial y que no hayan cumplido el compromiso de pago adquirido, se iniciará con el trámite legal respectivo a través de un juicio coactivo.

Proceso del Juicio Coactivo. -Se iniciará con la citación otorgada al deudor y los garantes, notificándole que se inició ya el respectivo proceso legal, y que debe realizar el pago de la deuda de forma inmediata según la hora y fecha establecida por el juez. Si el deudor no se acerca a la cita para cancelar la deuda en la hora y fecha establecida, entonces se procederá al secuestro de bienes, para esto el juez designará un alguacil y depositario judicial para que tomen la custodia de los bienes embargados.

De igual forma si a pesar de efectuar este proceso el cliente no paga, el juez nombrará un perito evaluador para determinar el valor monetario de los bienes embargados, este emitirá un informe con dicho avalúo, pidiendo la autorización del juez para el remate de los bienes.

Para efectuar el remate de los bienes se publicará por medio de la prensa local, señalando el día, la hora, el valor del avalúo y características del inmueble. Una vez efectuado el remate, se cobrará la deuda y si existe algún sobrante se le devolverá al coactiva do a través de su cuenta de ahorros.

Tiempo otorgado para el juicio coactivo Para poder dar un seguimiento a la acción coactiva se debe determinar tiempos específicos para cada una de las etapas. Todos los gastos ocasionados por las acciones extrajudiciales, prejudiciales y judiciales realizadas para la recuperación de la cartera vencida correrán por cuenta del socio moroso.

Proceso de Cobranza

Es muy importante el proceso de cobranza dentro de la Cooperativa, pues de este proceso dependerá la recuperación de la cartera de créditos en los plazos y tiempos pactados, además de reducir los créditos vencidos y la morosidad. El proceso de cobranza estará a cargo del oficial de créditos, quien deberá contar con una planificación de cobro, dependiendo de los socios que estén a su cargo. Las etapas de este proceso se encuentran divididas de la siguiente manera:

1. Seguimiento del Crédito

Permite constatar que el dinero que se facilitó se haya empleado para los fines mencionados al momento de su aprobación. Además, permitirá verificar que el socio este cancelando sus abonos en los plazos y fechas establecidas, lo que beneficia a la Cooperativa en la disminución de sus índices de morosidad. Al mismo tiempo es importante realizar llamadas preventivas en caso de que el crédito no se esté cancelando adecuadamente y antes de su vencimiento.

2. Reporte de Morosidad y Créditos vencidos

El Jefe de Créditos mantendrá y llevará reportes de morosidad y créditos vencidos, con el fin de agilizar su cobranza y recuperación. Para lo cual se indicará a cada Oficial responsable del grupo de socios los días que se encuentran en mora y el valor adeudado.

3. Cobranza Morosa

Una vez conocido los reportes de créditos vencidos y morosidad, el oficial de créditos procederá a notificar al deudor y al garante vía telefónica sobre el vencimiento de la letra al día siguiente de vencida, con el fin de que el socio se acerque a cancelar el valor vencido. Para lo cual se tomará en cuenta los datos de la tabla de Calificaciones de Riesgo y Constitución de Provisione, donde se detallan los días de vencimiento por tipo de crédito.

4. Refinanciación, Renovación o Reestructuración

El socio podrá acceder a una renovación, refinanciación o reestructuración del crédito, sino puede cancelar en ese momento y dependiendo de las causas el mismo que deberá estar cancelado en un 30% el valor del préstamo antes de su vencimiento.

5. Cobranza Extrajudicial

El crédito entra en un trámite de cobranza extra judicial cuando el socio después de las llamadas y avisos realizados por parte del Oficial de Créditos, no ha cancelado el monto vencido. Estos créditos se encuentran vencidos más de 30 días, y se procede a entregar al socio una primera notificación escrita al adeudado dando un plazo de 4 días, una segunda notificación al adeudado y al garante dando un plazo de 3 días, y una tercera notificación dando un plazo de 24 horas. En caso de que el socio no se acerque a cancelar después de las notificaciones enviadas, se entregará el expediente al Asesor Jurídico para que proceda la recuperación por medio de un proceso legal.

6. Cobranza Judicial

La cobranza judicial procederá después de los 90 días de vencido y al no haber respetado las notificaciones enviadas o se detecte una imposibilidad de pago por parte del socio el mismo que será analizado y evaluado por los empleados y funcionarios de la Cooperativa. La cobranza judicial consiste en recuperar el valor adeudado a través de las garantías, sean estas reales o

personales, las mismas que después del trámite judicial respectivo y con la orden de un juez serán adjudicadas a favor de la Cooperativa.

Tabla 57-3: Manual del Proceso de Cobranzas

		MANUAL DE COBRANZAS		Página 1/3
		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “GUAMOTE LTDA.”		
Nombre del Proceso:	Recuperación de la Cartera de Créditos	Responsables:	Jefe de Créditos Oficial de créditos Gerente Asesor Jurídico	
OBJETIVO: Garantizar que el proceso de cobro del crédito sea ejecutado de manera eficiente y eficaz, evitando que los créditos caigan en mora.				
ALCANCE: El proceso de recuperación de créditos comienza con el seguimiento del crédito y termina con la cobranza judicial				
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1	Seguimiento del Crédito.	Mediante los reportes del sistema, se verificará que los socios estén cancelando sus préstamos en las fechas pactadas, donde el cobrador encargado realizará llamadas con anticipación señalando el monto y el plazo en el que deberá cancelar y de esta forma prevenir una posible morosidad.	Oficial de crédito	
2	Reporte de Morosidad y Créditos vencidos	El Jefe de créditos, mediante un reporte señalará los créditos que han caído en mora y los índices de morosidad de cada oficial con el fin de agilizar la recuperación.	Jefe de Créditos	
3	Cobranza Morosa	El reporte entregado detallará los días de morosidad, montos atrasados, saldos actuales, nombre del socio, etc., con esta información el Oficial de crédito deberá realizar las respectivas llamadas y avisos para su recuperación.	Oficial de crédito	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Cuñas, G. 2021

Tabla 58-3: Manual del Proceso de Cobranzas

		MANUAL DE COBRANZAS		Página 2/3
		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “GUAMOTE LTDA.”		
Nombre del Proceso:	Recuperación de la Cartera de Créditos	Responsables:	Jefe de Créditos Oficial de créditos Gerente Asesor Jurídico	
OBJETIVO: Garantizar que el proceso de cobro del crédito sea ejecutado de manera eficiente y eficaz, evitando que los créditos caigan en mora.				
ALCANCE: El proceso de recuperación de créditos comienza con el seguimiento del crédito y termina con la cobranza judicial.				
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
4	Refinanciación, renovación o reestructuración.	Si el socio no tiene la capacidad de pago para cubrir la deuda y dependiendo del monto que se encuentre en mora, podrá acceder a una renovación, refinanciamiento o reestructuración.	Gerente	
5	Cobranza Extrajudicial	Cuando el socio, no se ha acercado a cancelar después de las llamadas, avisos, o no ha optado por una renovación, refinanciamiento o reestructuración, se procede a enviar un aviso de vencimiento y el crédito entra en cobranza extrajudicial.	Jefe de Créditos	
6	Cobranza Judicial	Después de haber realizado las respectivas llamadas, avisos y persiste el atraso, se envía al socio una citación, dando a conocer que el crédito ha entrado en un trámite judicial, donde el abogado realizará los respectivos trámites para lograr recuperar lo adeudado.	Asesor Jurídico	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Cuñas, G. 2021

Tabla 59-3: Manual del Proceso de Cobranzas

	MANUAL DE COBRANZAS		Página 3/3
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “GUAMOTE LTDA.”		
Nombre del Proceso:	Recuperación de la Cartera de Créditos	Responsables:	Jefe de Créditos Oficial de créditos Gerente Asesor Jurídico
<p>Indicador de Gestión en el Proceso de Recuperación del Crédito</p> <p>Este indicador permitirá medir cuan eficiente es el proceso de cobranza en la Cooperativa.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p style="text-align: center;">Monto de Créditos Cancelados 100 Monto de Créditos Totales</p> </div>			
<p>Control Interno</p> <p>El jefe de créditos llevará un reporte de los índices de morosidad y créditos vencidos, permitiendo de esta forma controlar que los índices no excedan el promedio del sistema. El oficial de créditos deberá elaborar un reporte e informes de la situación de los créditos que se encuentran en mora y cuál es su estado de recuperación.</p>			

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Cuñas, G. 2021

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guamote Ltda.”, con la aplicación de los procesos de cobranza, buscara controlar y dar el seguimiento oportuno a los créditos otorgados con el fin de alcanzar la recuperación total de la cartera de crédito vencida en los plazos establecidos. Además, permitirá adoptar las medidas correspondientes, entre las que se debe encontrar la revisión del proceso de otorgamiento y recuperación, con el propósito de mejorar su gestión del riesgo crediticio, debido a que dicho proceso debe actuar como mecanismo protector de créditos riesgosos.

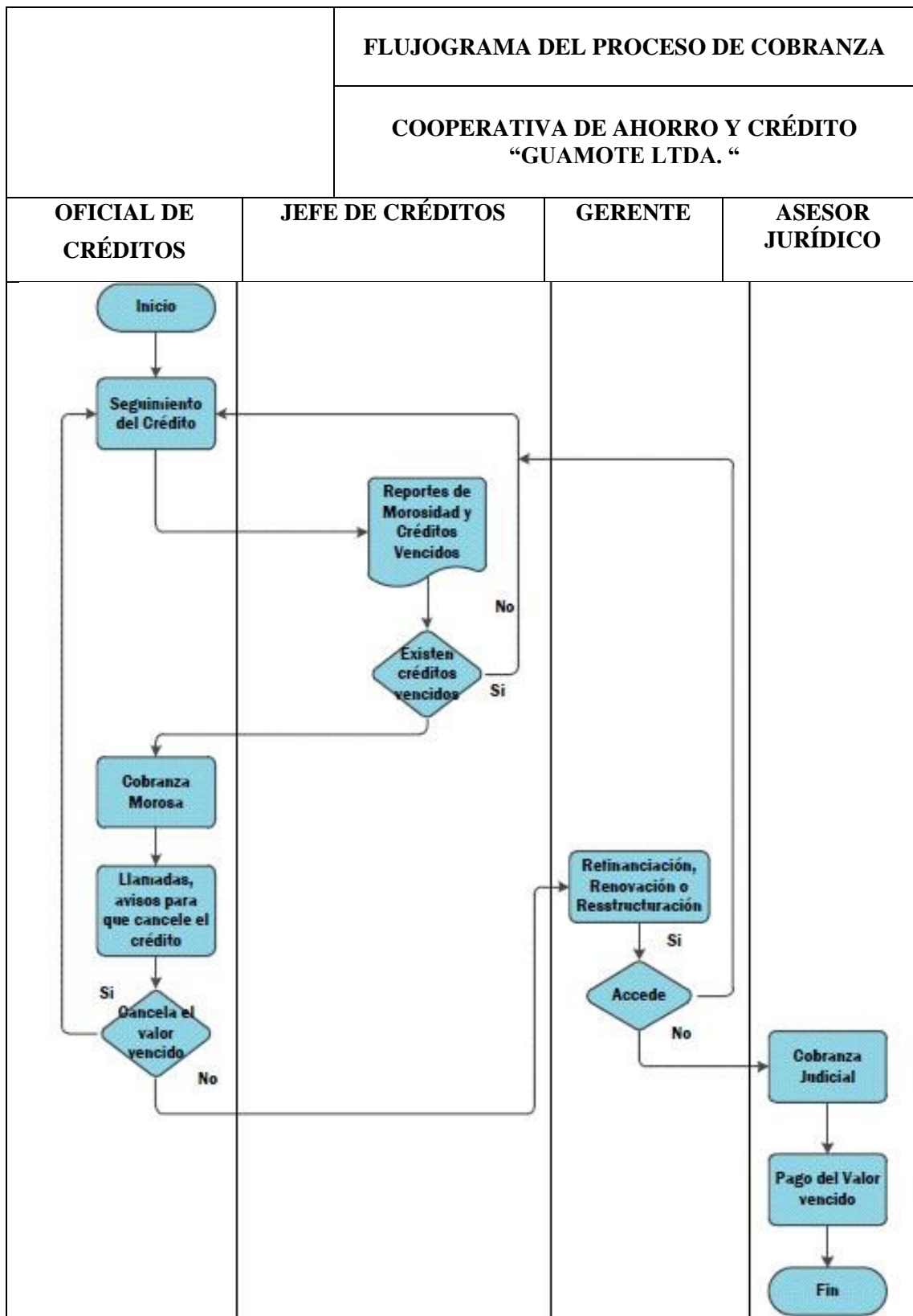


Gráfico 22-3: Flujograma del Proceso de Cobranza

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Cuñas, G. 2021

E2.- Brindar otras formas de pago o estímulos a los clientes que se puedan hacer efectivas para cancelar sus obligaciones a tiempo.

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

Incentivos a los clientes Otra forma de promover la cobranza, es la de incentivar los pagos puntuales de los clientes mediante la otorgación de estímulos personales, tales como premios, rifas, pases de cortesía, pequeños bonos de compra, de tal manera que permitan tener un doble beneficio, ya que el cliente evitará de caer en morosidad y la cooperativa logrará sus metas de crédito de acuerdo a lo planificado.

OBJETIVO 3

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

ESTRATEGIAS:

E1.- Capacitar correctamente al personal en el manejo de los técnicos crediticios para que sean llevados de forma propicia y eficaz.

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

- **Finanzas Corporativas y personales:** Estrategias para reducir las quiebras, proteger el crédito y desarrollar el hábito del ahorro en los socios. (dirigido especialmente a cooperativas de ahorro y crédito).
- **Administración de instituciones:** Como fomentar el liderazgo, dirigir personas, y llevar un control completo de las tareas administrativas dentro de la cooperativa.
- **Servicio y Atención al cliente:** Como tratar a los socios dentro y fuera de la cooperativa aplicando técnicas que permitan brindar un buen servicio.

E2.-Evaluar e incentivar periódicamente el trabajo que realiza el personal del área de crédito.

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

CONCLUSIONES

Se examinó los procedimientos que utiliza la cooperativa para la gestión riesgo crediticio, con lo que se pudo determinar que la administración de crédito es ineficiente por la carencia de estrategias y políticas financieras, ha ocasionado que la distribución del crédito sea inadecuada.

La cooperativa ejecuta sus actividades en base a la responsabilidad cooperativista que consta en la Ley de Economía Popular y Solidaria, la información es suministrada por los organismos de control como es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Mediante la investigación, se determinó que es necesario la implementación del análisis de riesgo crediticio que agilite las actividades operativas de la cooperativa, con una adecuada administración de otorgación de créditos, cobranzas y las obligaciones, que facilite la recuperación de cartera vencida en el corto, mediano y largo plazo, con posibilidades de establecer nuevos objetivos y metas, a fin de mitigar los riesgos financieros, la optimización de los recursos económicos, promoviendo a mejorar la rentabilidad.

RECOMENDACIONES

Realizar evaluaciones periódicas, con herramientas financieras que permita identificar la realidad por la que atraviesa la cooperativa, considerando el análisis interno y externo como son la administración crediticia que permita planificar adecuadamente las decisiones de recuperación de cartera vencida, de operaciones, de financiación, con ello alcanzar la eficiencia en la utilización de los recursos económicos y financieros, así como la eficacia en la gestión organizacional.

Se recomienda seguir cumpliendo con los parámetros y normativas que establece la ley, la cooperativa forma parte del sector de economía popular y solidaria y es de vital importancia que sus decisiones estén enmarcadas en los lineamientos que establece actualmente la ley.

Considerar el presente trabajo de investigación, por cuanto en él se encuentra redactados procedimientos del análisis de riesgo crediticio en el área de crédito, las estrategias y políticas financieras que ayudarán a disminuir el porcentaje de cartera vencida, que son ejes fundamentales para dotar de soluciones alternativas con base a los resultados obtenidos de los pronósticos facilitando a las decisiones que obtén los responsables de la COAC.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, E. &. (2016). *Análisis de riesgos crediticios para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda., cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, período 2014.* (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi) Obtenido de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3228/1/T-UTC-3976.pdf>
- Arias. (2012). *El proyecto de Investigación.* Caracas: EPISTEME.
- Aristega, D. (2012). *El emprendimiento como estrategia y la calidad de vida de los estudiantes.* (Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Milagro). Obtenido de: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/1314?mode=full>
- Baxter, K. (2014). *Administración del Riesgo.* México: Trillas.
- Brachfield, P. (2014). *Gestión del Crédito y Cobro.* Barcelona: Profit. Obtenido de: http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_econ.pdf
- Bravo, M. (2014). *Contabilidad General...* Quito: ANTHROPOLO..
- Castillo, M. (2013). *Estrategias para reducir la morosidad de microcréditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro Y Crédito San José Ltda., en la oficina matriz Chimbo, durante el periodo 2012.* (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo), Obtenido de: <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/7093/1/22T01>
- Castro, A. . (2015). *Finanzas.* México: Patria, S.A.
- Chávez, D. (2017). *Análisis de riesgo crediticio para la cooperativa de ahorro y crédito Guaranda limitada en el año 2016.* (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador), Obtenido de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14537/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2011). *Planeación Estratégica.* México: Mc Graw Hill.
- Chiriboga, L. (2015). *“Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano”* Quito.: Poligráficas Jokama:.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito. (2021). *Breve reseña histórica del Cooperativa Guamote Ltda.* Obtenido de: http://www.guamoteltda.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=65&Itemid=1742
- Crosses H & Hempel G. (2014). *Administración bancaria.* Argentina:: El ataneo.
- Cruz, E. . (2006). *Teoría de Riesgo .* Bogotá: Ecoe ediciones.
- Dávila, G. (2006). *El Razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales.* Caracas: Laurus.

- Del Valle, E. (2015). *Crédito y cobranza*. Obtenido de: http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- Díaz, C. (2018). *Análisis de la evolución de cartera de microcrédito, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., provincia de Chimborazo, periodo 2015–2018*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo:) Obtenido de: <http://dspace.espech.edu.ec/bitstream/123456789/11320/1/12T01276.pdf>
- Domínguez, R. (2015). *Morosidad en la Banca*. Obtenido de: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/morosidad-en-la-banca.html>
- Edufinet. (2014). *¿Qué es un aval solidario?* Obtenido de: http://www.edufinet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=973&Itemid=165
- Garrido, S. (2003). *Dirección Estratégica*. . Venezuela: Mc. Graw-Hill.
- Gerencie.com. . (2011). *Provisión de cartera*. Obtenido de: <http://www.gerencie.com/provision-de-cartera.html>
- Gitman, L. (2016). *Principios de Administración Financiera*. . México: Pearson Educación.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Córdoba: Brujas.
- Hernández, M. (12 de 12 de 2012). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de: <http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.com/2012/12/tipos-y-niveles-de-investigacion.html>
- Hernández, R. (2012). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Herrera, N. (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, período 2014*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo) Obtenido de: <http://dspace.espech.edu.ec/bitstream/123456789/5822/1/82T00578.pdf>
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2007). *Codificación de resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros*. Obtenido de: <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/CodificacionLibroI.pdf?dl=0>
- Lara, A. (2014). *Medición y control de riesgos financieros*. México: Edit. Limusa S.A.
- López, L. (2008). *Análisis Financiero*. Colombia: Prolipa.
- López, R. (2015). *Modelo de gestión..* Obtenido de: <http://www.jesuitasleon.es/calidad/Modelos%20de%20gestion%20de%20calida d.pdf>
- Medina, M., & Cubides, J. (2015). *¿Qué es Deudor?*. México: Pearsón Educación.
- Medina, R. (2016). *El Riesgo de Crédito*. España: Grefol, S.A. .
- Pacheco, T. & Cruz, M. (2012). *Metodología de la Investigación*. México: GRUPO EDITORIAL PATRIA.

- Portolés, A. (16 de mayo de 2013). *¿Qué es un crédito?: concepto y tipos de préstamo más comunes*. Obtenido de: <https://www.helpmycash.com/blog/que-es-un-credito-concepto-y-tipos-de-prestamo-mas-comunes/>
- Seade J. (2016). *Sistema Financiero Nacional*. Colombia: U ediciones.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Análisis de riesgo de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario*. Obtenido de: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Cr%C3%A9dito%20Sector%20Financiero%20Popular%20y%20Solidario-%20actualizado%2011%20agosto-2015.pdf/ea0f593f-0d1a-4f25-81f9-0317e9877d30>
- Sociedad Calificadora de Valores. (2014). *¿Qué es una calificación de riesgo?*. Obtenido de: <http://www.vriskr.com/proceso-de-calificacion/que-es-una-calificacion-de-riesgo.html>
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2012). *Riesgo Crediticia*. Obtenido de: http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_IX_cap_II-1.pdf
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2016). *Normas generales para las Instituciones del Sistema Financiero*. Obtenido de: http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_IX_cap_II.pdf
- Vascones, L. (2015). *Aplicación de contabilidad en instituciones financieras*. Obtenido de: <https://lvasconez.wikispaces.com/file/view/UNIDAD+V+LGVA-IFIS.pdf>