



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

**EVALUACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y EL RIESGO  
CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“FERNANDO DAQUILEMA” LTDA., AGENCIA GUAYAQUIL  
CENTRO PERIODO 2019**

**Trabajo de titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERO EN FINANZAS**

**AUTOR: EVAN JOSUÉ CEPEDA MOCHA**

**DIRECTOR: LCDO. VÍCTOR GABRIEL AVALOS PEÑAFIEL**

Riobamba-Ecuador

2021

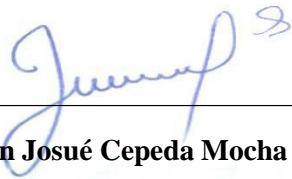
**©2021, Evan Josué Cepeda Mocha**

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, Evan Josué Cepeda Mocha, 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 autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, Septiembre 16 de 2021



---

**Evan Josué Cepeda Mocha**  
**C.I. 0605160142**

**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 LA CARTERA DE CRÉDITOS Y EL RIESGO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA., AGENCIA GUAYAQUIL CENTRO PERIODO 2019**, realizado por el señor. **EVAN JOSUÉ CEPEDA MOCHA**, 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.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Mario Alfonso Arellano Díaz <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>	0601630957 MARIO ALFONSO ARELLANO DIAZ  Firmado digitalmente por 0601630957 MARIO ALFONSO ARELLANO DIAZ	<b>2021-09-16</b>
Lcdo. Víctor Gabriel Ávalos Peñafiel <b>DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</b>	Víctor Gabriel Avalos Peñafiel  Firmado digitalmente por Víctor Gabriel Avalos Peñafiel	<b>2021-09-16</b>
Ing. Ángel Eduardo Rodríguez Solarte <b>MIEMBRO TRIBUNAL</b>	 Firmado electrónicamente por: <b>ANGEL EDUARDO RODRIGUEZ SOLARTE</b>	<b>2021-09-16</b>

## **DEDICATORIA**

Este trabajo dedico a mi DIOS, por todas las bendiciones que me ha brindado en salud, sabiduría, e inteligencia, que me ha dado las fuerzas necesarias para seguir adelante diariamente. A mis amados padres Placido Cepeda y Martha Mocha, por el gran apoyo, esfuerzo y sacrificio realizado, ante todo por enseñarme los principios, valores cristianos y humanos en mi como ser humano y ahora un gran profesional.

A mi hermanita Blanca Esther, porque nunca me ha dejado solo y sé que desde el cielo guía uno de mis pasos. A mis hermanos Luis, Joaquín, a mis hermanas Pauleth, Nelly; por brindar su apoyo incondicional en todo momento, un gran ejemplo de perseverancia y valentía.

Evan Cepeda

## **AGRADECIMIENTO**

A mi Dios por enseñarme que las grandes batallas son para sus mejores guerreros, y por las infinitas bendiciones derramadas sobre mí y mi familia.

A mis padres, y hermanos por ser buenos y poner toda su confianza en mi persona, por enseñarme que, si uno se propone, triunfa en la vida. A la Cooperativa Daquilema Ltda., por brindarme la oportunidad de poder ejecutar mi tema de investigación en la misma. A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por haberme dado la oportunidad en formarme profesionalmente y a todos los docentes que con sus conocimientos enriquecieron los míos. A mi director de trabajo de titulación, el Lcdo. Víctor Gabriel Avalos quien, con su conocimiento y experiencia, ayudo a dirigir el trabajo de titulación y al Ing. Eduardo Rodríguez Solarte por su aporte y participación activa en el desarrollo del trabajo de titulación; pero más que nada quiero extenderles un agradecimiento especial por su disponibilidad, paciencia y apoyo incondicional.

Evan Cepeda

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xvi
RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT .....	xviii
INTRODUCCIÓN .....	1

### CAPITULO I

<b>1. MARCO DE REFERENCIA .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1. Antecedentes de Investigación.....</b>	<b>7</b>
<b>1.2. Marco teórico.....</b>	<b>8</b>
<b>1.2.1. Sector Cooperativo .....</b>	<b>8</b>
<b>1.2.1.1. Sector financiero popular y solidario .....</b>	<b>9</b>
<b>1.2.1.2. Las cooperativas dentro del sistema financiero nacional.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2.1.3. Base Legal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2.2. Finanzas .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2.2.1. Estructura del Sistema Financiero.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2.2.2. Sistema financiero popular y solidario .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2.2.3. Clasificación del sistema económico popular y solidario.....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.3. Estructura y Análisis de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.3.1. Tipos de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. ....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.3.2. Estrategia.....</b>	<b>13</b>
<b>1.2.3.3. Análisis Estratégico .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2.4. Cartera Crediticia.....</b>	<b>14</b>
<b>1.2.4.1. Análisis Cartera Crediticia .....</b>	<b>14</b>
<b>1.2.4.2. Estructura y análisis de la cartera de crédito en la COAC “Fernando Daquilema” Ltda. ....</b>	<b>14</b>
<b>1.2.5. Análisis de la cartera de relación a los estados Financieros .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.5.1. Métodos y técnicas usados en el Análisis Financiero .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.5.2. Métodos de Análisis .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.5.3. Técnicas del Análisis Financiero .....</b>	<b>16</b>

1.2.5.4.	<i>Objetivo del Análisis Financiero</i> .....	16
1.2.6.	<b>Razones Financieras</b> .....	16
1.2.6.1.	<i>Razones de Liquidez</i> .....	17
1.2.6.2.	<i>Razones de Endeudamiento</i> .....	17
1.2.6.3.	<i>Razones De Morosidad</i> .....	17
1.2.6.4.	<i>Razones de Rentabilidad</i> .....	18
1.2.7.	<b>Créditos</b> .....	18
1.2.7.1.	<i>Proceso de Negociación</i> .....	18
1.2.7.2.	<i>Proceso de Concesión de un Crédito</i> .....	19
1.2.7.3.	<i>Las 5 C del otorgamiento de crédito</i> .....	19
1.2.7.4.	<i>Condiciones de Crédito</i> .....	20
1.2.7.5.	<i>Incentivos a socios puntuales</i> .....	20
1.2.8.	<b>Riesgo Crediticio</b> .....	21
1.2.8.1.	<i>Tipo De Riesgo</i> .....	21
1.2.8.2.	<i>Evaluación y calificación de cartera</i> .....	23
1.2.9.	<b>Cobranza</b> .....	25
1.2.9.1.	<i>Técnica de Recuperación</i> .....	25
1.2.9.2.	<i>Políticas de Cobranza</i> .....	25
1.2.10.	<b>Administración</b> .....	27
1.2.10.1.	<i>Proceso administrativo</i> .....	27
1.2.10.2.	<i>Diagnóstico</i> .....	28
1.2.10.3.	<i>Características del diagnóstico</i> .....	28
1.3.	<b>MARCO CONCEPTUAL</b> .....	29
1.3.1.	<b>Administración</b> .....	29
1.2.10.4.	<i>Crédito</i> .....	29
1.3.2.	<b>Eficiencia</b> .....	30
1.3.3.	<b>Organización</b> .....	30

## CAPITULO II

2.	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	31
2.1.	<b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN</b> .....	31
2.1.1.	<i>Cuantitativo</i> .....	31
2.1.2.	<i>Cualitativo</i> .....	31
2.2.	<b>Nivel de investigación</b> .....	31
2.3.	<b>Diseño de investigación</b> .....	32
2.4.	<b>Tipo de Estudio</b> .....	32



2.4.1.	<i>Investigación de campo</i> .....	32
2.4.2.	<i>Investigación documental</i> .....	32
2.5.	<b>Población y muestra</b> .....	32
2.5.1.	<i>Población</i> .....	32
2.5.1.1.	<i>Población interna</i> .....	33
2.5.2.	<i>Muestra</i> .....	34
2.6.	<b>Métodos, técnica e instrumentos de investigación</b> .....	34
2.6.1.	<i>Métodos</i> .....	34
2.6.2.	<i>Técnicas e instrumentos</i> .....	36
2.6.3.	<i>Instrumento</i> .....	36
2.6.3.1.	<i>Análisis e Interpretación de resultados</i> .....	36
2.6.3.2.	<i>Análisis de los resultados obtenidos bajo la técnica de la Observación</i> .....	61
2.6.3.3.	<i>Comprobación de las Interrogantes de estudio</i> .....	61

### CAPITULO III

3.	<b>MARCO PROPOSITIVO</b> .....	62
3.1.	<b>Título</b> .....	62
3.1.1.	<i>Introducción</i> .....	62
3.1.2.	<i>Objetivo general de la evaluación de la cartera</i> .....	62
3.1.3.	<i>Objetivos específicos de la evaluación de cartera</i> .....	63
3.1.4.	<i>Contenido de la propuesta</i> .....	63
3.1.4.1.	<i>Análisis estratégico a la gestión de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.</i> .....	63
3.1.5.	<i>Análisis de la Cartera de Crédito Bruta</i> .....	70
3.1.6.	<i>Análisis Financiero</i> .....	71
3.1.6.1.	<i>Análisis Horizontal Balance General</i> .....	72
3.1.6.2.	<i>Análisis de las cuentas activos, pasivos y patrimonio</i> .....	75
3.1.7.	<i>Razones Financieras</i> .....	104
3.1.8.	<i>Proyecciones Financieras</i> .....	110
3.1.9.	<i>Evaluación de la cartera de crédito y el riesgo crediticio</i> .....	122
3.1.9.1.	<i>Flujograma de Proceso de Negociación</i> .....	122
3.1.9.2.	<i>Flujo de Procesos de concesión del crédito parte A</i> .....	125
3.1.9.3.	<i>Técnica de recuperación y cobranza</i> .....	132

	<b>CONCLUSIONES</b> .....	143
--	---------------------------	-----

	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	144
--	------------------------------	-----

### BIBLIOGRAFÍA

### ANEXOS

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b>	Segmentos .....	12
<b>Tabla 2-1:</b>	Evaluación y calificación de cartera.....	23
<b>Tabla 3-1:</b>	Políticas de Cobranzas .....	27
<b>Tabla 1-2:</b>	Población interna.....	33
<b>Tabla 2-2:</b>	Población Externa .....	33
<b>Tabla 3-2:</b>	¿Análisis del riesgo crediticio? .....	40
<b>Tabla 4-2:</b>	Afectación del riesgo crediticio .....	41
<b>Tabla 5-2:</b>	Segmentos de microcrédito.....	42
<b>Tabla 6-2:</b>	Segmentos de microcrédito incumplimiento.....	43
<b>Tabla 7-2:</b>	Evaluación crediticia.....	44
<b>Tabla 8-2:</b>	Vigilan los créditos otorgados.....	45
<b>Tabla 9-2:</b>	Cartera de insolvencia.....	46
<b>Tabla 10-2:</b>	Proceso de seguimiento de una cartera .....	47
<b>Tabla 11-2:</b>	Política de cobranza. ....	48
<b>Tabla 12-2:</b>	Emplean las políticas de cobranza .....	49
<b>Tabla 13-2:</b>	Solvencia y su situación de la calificación crediticia .....	50
<b>Tabla 14-2:</b>	Atención a los socios.....	51
<b>Tabla 15-2:</b>	Procesos de tramitación crediticio.....	52
<b>Tabla 16-2:</b>	Satisfacen sus necesidades .....	53
<b>Tabla 17-2:</b>	Pagos atrasados .....	54
<b>Tabla 18-2:</b>	Vencimiento de su pago.....	55
<b>Tabla 19-2:</b>	Visitas para el cobro.....	56
<b>Tabla 20-2:</b>	Visitas para cobros de deudas .....	57
<b>Tabla 21-2:</b>	Calificación de productos y servicios.....	58
<b>Tabla 22-2:</b>	Aconsejaría realizar créditos .....	59
<b>Tabla 23-2:</b>	Evaluación de la cartera y el riesgo crediticio.....	60
<b>Tabla 1-3:</b>	Datos Generales de la Institución Financiera.....	65
<b>Tabla 2-3:</b>	Realización de Matriz FODA (Créditos) .....	68
<b>Tabla 3-3:</b>	Cartera Bruta.....	70
<b>Tabla 4-3:</b>	Cartera Total .....	71
<b>Tabla 5-3:</b>	Análisis Horizontal Balance General .....	72
<b>Tabla 6-3:</b>	Cuenta Fondos Disponibles .....	75
<b>Tabla 7-3:</b>	Cuenta cartera de crédito.....	76
<b>Tabla 8-3:</b>	Cuenta obligaciones con el publico.....	77

<b>Tabla 9-3:</b>	Cuenta Capital Social.....	78
<b>Tabla 10-3:</b>	Cuentas del Resultado.....	79
<b>Tabla 11-3:</b>	Análisis Horizontal de Estado de Resultados.....	81
<b>Tabla 12-3:</b>	Cuentas Ingresos - Gastos.....	83
<b>Tabla 13-3:</b>	Cuentas de Provisiones.....	84
<b>Tabla 14-3:</b>	Cuentas Gastos Operacionales.....	85
<b>Tabla 15-3:</b>	Cuenta de Intereses Ganados.....	86
<b>Tabla 16-3:</b>	Cuentas de Ingresos Por Servicios.....	87
<b>Tabla 17-3:</b>	Cuenta de Otros Ingresos.....	88
<b>Tabla 18-3:</b>	Análisis Vertical Balance General.....	89
<b>Tabla 19-3:</b>	Cuentas de Activos 2018.....	93
<b>Tabla 20-3:</b>	Cuentas del Activo 2019.....	94
<b>Tabla 21-3:</b>	Cuentas del Pasivo 2018.....	95
<b>Tabla 22-3:</b>	Cuentas del Pasivo 2019.....	96
<b>Tabla 23-3:</b>	Cuentas del Patrimonio 2018.....	96
<b>Tabla 24-3:</b>	Cuenta del Patrimonio 2019.....	98
<b>Tabla 25-3:</b>	Análisis Vertical Estado de Resultados.....	99
<b>Tabla 26-3:</b>	Gastos Totales 2018.....	101
<b>Tabla 27-3:</b>	Gastos Totales 2019.....	102
<b>Tabla 28-3:</b>	Ingresos Totales 2018.....	103
<b>Tabla 29-3:</b>	Ingresos Totales 2019.....	104
<b>Tabla 30-3:</b>	Razón Corriente.....	105
<b>Tabla 31-3:</b>	Capital de Trabajo Neto.....	105
<b>Tabla 32-3:</b>	Liquidez Ampliada.....	106
<b>Tabla 33-3:</b>	Endeudamiento Total.....	106
<b>Tabla 34-3:</b>	Endeudamiento Corriente.....	107
<b>Tabla 35-3:</b>	Morosidad de la Cartera Simple.....	107
<b>Tabla 36-3:</b>	Cobertura de Cartera Improductiva.....	108
<b>Tabla 37-3:</b>	Margen de Utilidad Neta.....	108
<b>Tabla 38-3:</b>	Rentabilidad sobre el Activo (ROA).....	109
<b>Tabla 39-3:</b>	Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE).....	109
<b>Tabla 40-3:</b>	Intermediación Financiera.....	110
<b>Tabla 41-3:</b>	Proyecciones Financiera Balance General.....	112
<b>Tabla 42-3:</b>	Proyecciones Financiera del Estado de Resultados.....	118
<b>Tabla 43-3:</b>	5C del crédito.....	129
<b>Tabla 44-3:</b>	Procedimiento Para Recuperación de Cartera Vencida Propuesto.....	133
<b>Tabla 45-3:</b>	Técnica de Recuperación según el riesgo de pérdida de la deuda.....	135

<b>Tabla 46-3:</b> Técnica de Recuperación según el comportamiento del deudor con el cobrador ....	
.....	135
<b>Tabla 47-3:</b> Técnica de Recuperación según el comportamiento del deudor ante la deuda ..	136

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-3:</b>	Estructura Orgánica Institucional .....	67
--------------------	-----------------------------------------	----

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-2:</b>	Análisis del riesgo crediticio .....	40
<b>Gráfico 2-2:</b>	Afectación del riesgo crediticio.....	41
<b>Gráfico 3-2:</b>	Segmentos de microcrédito .....	42
<b>Gráfico 4-2:</b>	Segmentos de microcrédito incumplimiento .....	43
<b>Gráfico 5-2:</b>	Evaluación crediticia .....	44
<b>Gráfico 6-2:</b>	Vigilan los créditos otorgados .....	45
<b>Gráfico 7-2:</b>	Cartera de insolvencia .....	46
<b>Gráfico 8-2:</b>	Proceso de seguimiento de una cartera.....	47
<b>Gráfico 9-2:</b>	Política de cobranza.....	48
<b>Gráfico 10-2:</b>	Emplean las políticas de cobranza.....	49
<b>Gráfico 11-2:</b>	Solvencia y su situación de la calificación crediticia.....	50
<b>Gráfico 12-2:</b>	Solvencia y su situación de la calificación crediticia.....	51
<b>Gráfico 1-2:</b>	Proceso de tramitación crediticio .....	52
<b>Gráfico 14-2:</b>	Satisfacen sus necesidades.....	53
<b>Gráfico 15-2:</b>	Pagos atrasados.....	54
<b>Gráfico 16-2:</b>	Vencimiento de su pago .....	55
<b>Gráfico 17-2:</b>	Visitas para el cobro .....	56
<b>Gráfico 18-2:</b>	Visita para cobros de deudas .....	57
<b>Gráfico 19-2:</b>	Calificación de productos y servicios.....	58
<b>Gráfico 20-2:</b>	Aconsejaría realizar créditos.....	59
<b>Gráfico 21-2:</b>	Evaluación de la cartera y el riesgo crediticio .....	60
<b>Gráfico 1-3:</b>	Cartera Bruta .....	70
<b>Gráfico 2-3:</b>	Cuenta Cartera de Crédito 2018-2019 .....	75
<b>Gráfico 3-3:</b>	Cuenta de Cartera de Crédito 2018-2019 .....	76
<b>Gráfico 4-3:</b>	Cuenta Obligación con el publico .....	78
<b>Gráfico 5-3:</b>	Cuenta Capital Social 2018-2019 .....	79
<b>Gráfico 6-3:</b>	Cuentas del Resultado .....	80
<b>Gráfico 7-3:</b>	Cuentas Ingresos - Gastos 2018-2019 .....	83
<b>Gráfico 8-3:</b>	Cuentas de Provisiones.....	84
<b>Gráfico 9-3:</b>	Cuentas de Gastos Operacionales.....	85
<b>Gráfico 10-3:</b>	Cuentas de Intereses y Descuentos Ganados .....	86
<b>Gráfico 11-3:</b>	Cuentas de Ingresos por Servicios.....	87
<b>Gráfico 12-3:</b>	Cuenta de Otros Ingresos.....	88
<b>Gráfico 13-3:</b>	Cuentas del Activo 2018 .....	93

<b>Gráfico 14-3:</b>	Cuentas del Activo 2019 .....	94
<b>Gráfico 15-3:</b>	Cuentas del Pasivo 2018.....	95
<b>Gráfico 16-3:</b>	Cuentas del Pasivo 2019.....	96
<b>Gráfico 17-3:</b>	Cuentas del Patrimonio 2018.....	97
<b>Gráfico 18-3:</b>	Cuentas del Patrimonio 2019.....	98
<b>Gráfico 19-3:</b>	Gastos Totales 2018 .....	101
<b>Gráfico 20-3:</b>	Gastos Totales 2019 .....	102
<b>Gráfico 21-3:</b>	Ingresos Totales 2018.....	103
<b>Gráfico 22-3:</b>	Ingresos Totales 2019.....	104
<b>Gráfico 23-3:</b>	Flujograma de Procesos de Negociación.....	123
<b>Gráfico 24-3:</b>	Proceso de concesión del crédito parte A.....	125
<b>Gráfico 25-3:</b>	Flujograma de procedimiento para la concesión del crédito parte B.....	128
<b>Gráfico 26-3:</b>	Flujograma de procesos para la concesión de créditos para parte C.....	131

## ÍNDICE DE ANEXOS

**ANEXO A:** ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS QUE TIENEN CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA GUAYAQUIL CENTRO.

**ANEXO B:** ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES INTERNOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DAQUILEMA LTDA. AGENCIA GUAYAQUIL CENTRO.

**ANEXO C:** ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA., DE LA AGENCIA GUAYAQUIL CENTRO.

**ANEXO D:** ENCUESTAS A LA ASESORA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AG GUAYAQUIL CENTRO

**ANEXO E:** ENTREVISTA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA., AGENCIA GUAYAQUIL CENTRO



## RESUMEN

El trabajo de titulación tuvo como objeto evaluar la cartera de crédito y el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil, a través del diagnóstico de esta en el periodo 2019, estableciendo diferentes estrategias para el desarrollo de créditos a través de métodos como; inductivo- deductivo. La recolección de información se realizó a partir de una entrevista al coordinador zonal de la entidad financiera y dos encuestas aplicada uno a los asesores de créditos y a los socios crediticios, para las mencionadas técnicas se utilizaron como herramienta de apoyo: la guía de entrevista y encuesta, en lo referente a la propuesta se realizó un análisis horizontal y vertical de los estados financieros e indicadores financieros, esto permitió plantear estrategias en la evaluación de la cartera de créditos y el riesgo crediticio, a más de la interpretación de proceso de negociación, concesión de créditos y técnica de recuperación, con el fin de minimizar el riesgo crediticio. La evaluación de la cartera de créditos y el riesgo crediticio, ayudará a la entidad financiera a descubrir problemas, debilidades internas, para así aportar a una mejora en el crecimiento, organización y desarrollo en diferentes procesos internos dentro del departamento de créditos en base a colocaciones y por ende conllevar al éxito en la recuperación de la cartera vencida en la entidad financiera.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ADMINISTRATIVAS>, <FINANZAS>, ESTADOS <EVALUACIÓN>, <RIESGO CREDITICIO>, <COBRANZA>, <CARTERA VENCIDA>.



Firmado electrónicamente por:  
JHONATAN RODRIGO  
PARREÑO UQUILLAS



27-10-2021

1998-DBRA-UTP-2021

## ABSTRACT

The main objective of this study was to evaluate the credit portfolio and credit risk of the Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda., Guayaquil agency, by the diagnosis during 2019, establishing different strategies for the development of credits through methods like; inductive-deductive. The collection of information was carried out from an interview with the zonal coordinator of the financial institution and two surveys: one with the credit advisers and the other with the credit partners. In this process, the interview guide and survey were support tools. Regarding the proposal, horizontal and vertical analysis of the financial statements and indicators was carried out. This process made it possible to propose strategies for examining the loan portfolio and credit risk, in addition to the interpretation of the negotiation process, granting of credits, and recovery technique, to minimize credit risk. Evaluating the loan portfolio and credit risk will make the financial institution identify problems, internal weaknesses. Identifying these aspects will improve growth, organization, and development in different internal processes within the credit department based on placements and consequently the success in recovering the overdue portfolio in the financial institution.

**Keywords:** <ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <FINANCE> <STATES> <ASSESSMENT OF CREDIT RISK> <COLLECTION> <OVERDUE PORTFOLIO>.

MONICA  
ALEJANDRA  
LOGROÑO  
BECERRA

Firmado  
digitalmente por  
MONICA  
ALEJANDRA  
LOGROÑO  
BECERRA

## INTRODUCCIÓN

Las Cooperativas de ahorro y crédito son aquellas que como objetivo principal se dedican a ofrecer productos y servicios financieros que como objetivos tiene brindar la intermediación financiera la captación y colocación de dinero en beneficio de los socios, con ello satisfacer las necesidades financieras, donde se basan fundamentalmente en los valores mutuos, la entidad y los socios, ser igualitarios, equitativos, responsables, solidarios; para así poder enfrentar a los riesgos crediticios que se presenten a desacelerar el crecimiento causando pérdidas en las utilidades o más a un tener que enfrentar una liquidación por completa de la entidad financiera (CMF. 2020).

La presente investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., en la agencia Guayaquil Centro, siendo autorizado por la máxima entidad reguladora que es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, esta agencia inicio su funcionamiento desde el 25 de julio del 2010 hasta la actualidad (Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. 2021). En este momento la institución financiera se encuentra impulsando al desarrollo Socio Económico de sus socios ofreciendo diferentes productos y servicios financieros; servicios donde existen diversos problemas, falencias como es el vencimiento de la cartera vencida razón por la cual es necesario realizar una evaluación de la cartera crediticia, La entidad financiera en el área de crédito presenta un porcentaje medio de morosidad en la cartera vencida del microcrédito del 2,78%, con corte al 31 de diciembre 2019 (Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. 2021).

Se implementaron diferentes técnicas e instrumentos que se utilizaron para la presente investigación tales como: la entrevista dirigida al coordinador zonal, las encuestas dirigidas a los asesores y a los socios crediticios de la agencia, se concordó realizar una evaluación de la carteras de créditos y el riesgo crediticio, donde sus componentes son los estudios, análisis de los balances generales, ratios financieros para así como resultados dar a conocer las visibilidades de las carteras vencidas, de igual forma permita constituir herramientas indispensables, que examinen el comportamiento de la institución, planteando alternativas, procedimiento estrategias, prácticas establecidas, logrando así un mejor desarrollo a la entidad en su solvencia, liquidez, eficiencia, rentabilidad y minimización de la morosidad dentro del departamento de créditos (Paredes, 2014). Por último, la investigación que se realizó se encuentra estructurada de acuerdo al reglamento del Régimen Académico de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, está distribuido en 4 capítulos de la siguiente manera. **Capítulo I** El Problema: Planteamiento del problema, el cual es estudiado, analizado, con su receptivos objetivos y justificación; el tema., en el **Capítulo II** Marco de Referencia: Antecedentes de Investigación, temas relacionados a la investigación, también el Marco teórico, donde se define definiciones relevantes a las citas bibliográficos y Marco conceptual, todos los conceptos que permita desarrollar efectivamente al tema. **Capítulo III**

Marco Metodológico: donde se detalla el Enfoque de investigación, Nivel de investigación, Diseño de Investigación, Tipo de estudio, Población y muestra, Métodos, técnicas e instrumentos de investigación. **Capítulo IV** Marco Propositivo: donde se desarrolla lo práctico como el Contenido de la propuesta, Análisis de los estados financieros y la Evaluación de la cartera de créditos y el riesgo crediticio para disminuir y tomar decisiones dando así al cumplimiento de los objetivos planteados. Finalmente, **conclusiones** se refleja basándose en los resultados obtenidos en la investigación, así también las **recomendaciones**, donde se brinda alternativas, propósitos a los ejecutivos para una mejor toma de decisiones. Ahora bien, se detalla las bibliografías, webgrafía que son los libros, revistas, documentos web, internet, etc., para tener una base sólida de investigación y un desarrollo científico. También los respectivos anexos del trabajo de investigación.

### **Planteamiento del problema**

El estudio del riesgo de crédito en países emergentes ha sido un tema constante, que ha adquirido mayor relevancia en estos últimos años. Uno de los efectos directos de la crisis financiera, comúnmente observada en este tipo de países, es el profundo deterioro de la calidad de los portafolios crediticios, lo cual origina problemas a las instituciones bancarias, esto en combinación con las condiciones laxas, bajo las cuales suelen ser otorgados los créditos y procesos de supervisión deficientes han mostrado ser un reto importante para los esquemas regulatorios para cuantificar riesgo.

Ecuador es uno de los países en donde más desarrollo ha tenido el cooperativismo de ahorro y crédito, esto se debe a que en el año 2000 el país tuvo que atravesar una fuerte crisis financiera, después de lo sucedido muchas de las cooperativas recibieron los ahorros de los clientes que perdieron confianza en los bancos en aquel entonces, es así como año tras año en el Ecuador se han ido consolidando más las cooperativas de ahorro y crédito, y permitiendo que sus socios pueden acceder a créditos de manera más rápida y sencilla, por lo que este es uno de los principales servicios que ofrecen en una cooperativa, sin embargo, las cooperativas de ahorro y crédito se ven afectadas duramente en un muy alto índice de morosidad, debido a que al momento de otorgar créditos con la finalidad de ser cada vez más ágiles en este sentido, no toman en cuenta las garantías que cercioren el pago de la deuda, causando de esta manera riesgos crediticios en estas instituciones.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., actualmente es una entidad financiera, controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y está legalmente constituida mediante el Acuerdo Ministerial 0411 del Ministerio de Bienestar Social e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 4838, y su estatuto reformado y aprobado con fecha del 25 de Julio del año 2005, cuenta con la matriz, ubicada en

Riobamba y 17 sucursales que se encuentran situadas en Guayaquil, Quito, Santo Domingo, Libertad, Guaranda, Alausí, Guamote, Cuenca y Cañar. El tema de investigación que se propuso, se llevó a cabo en la agencia Guayaquil Centro, puesto que, desde su apertura, el 25 de julio 2010, no se ha podido efectuar un estudio de la cartera de crédito y tampoco se ha logrado conocer el riesgo crediticio que como entidad financiera posee, siendo la morosidad uno de los indicadores que afectan de manera específica a la liquidez y a la solvencia de la organización. En los últimos años se han presentado problemas en su actividad crediticia, determinando las causas que perjudican al componente objeto de estudio, pues el indicador que afecta significativamente en la Agencia Guayaquil Centro de la Cooperativa es la morosidad con un riesgo de cartera de USD \$ 12.503.124,85 que equivale al 3,72% del año 2019, dado que los socios no cumplen con las obligaciones acordadas entre las partes al momento de solicitar el crédito. También los asesores de crédito de la entidad, no prosiguen el manual de crédito de la manera adecuada y correcta (Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. 2019).

### **Formulación del problema**

¿Cómo la evaluación de la cartera de crédito y riesgo crediticio contribuirá al mejoramiento de la gestión administrativa y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., de la agencia centro, de la ciudad de Guayaquil, provincia de Guayas del período 2019?

### **Sistematización del problema**

- ¿Cómo se creará la investigación teórica, para apoyar la evaluación de la cartera de créditos y el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro en el periodo 2019?
- ¿Cuál sería la manera de obtener la información precisa para, para realizar la evaluación de la cartera de crédito y el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro en el periodo 2019?
- ¿Demostrará mejorías a la entidad financiera, la evaluación de la cartera de créditos y el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro del periodo 2019?

### **Objetivo General**

Evaluar la cartera de crédito y el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. Agencia Guayaquil Centro del periodo 2019.

## **Específicos**

- Diagnosticar la condición de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro a través de ratios financieros.
- Identificar el nivel de riesgo crediticio que posee y el grado de influencia de recuperación crediticia sobre los créditos vencidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. agencia Guayaquil Centro
- Determinar las medidas de prevención de morosidad en la cartera de créditos y técnicas de cobranza utilizadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. agencia Guayaquil Centro.

## **Justificación del problema**

La presente investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., ésta lleva 15 años de trayectoria en el mercado financiero y ha llegado a ser una de las cooperativas de mayor prestigio a nivel local como nacional, ofreciendo a sus clientes y socios productos y servicios de calidad con un sistema de innovación unilateral.

Una vez encontrada la problemática en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., de la agencia Guayaquil Centro se propone realizar una evaluación de la cartera de créditos y el riesgo crediticio, la misma que permitirá conocer la veracidad de la información financiera de la cartera para de esta manera analizar e implementar estrategias correctivas para disminuir el indicador de morosidad existente hasta la actualidad.

## **Justificación Teórica**

El presente trabajo de titulación se argumenta desde la parte teórica, proporcionada mediante la búsqueda en fuentes de autores, artículos científicos, libros digitales y físicos, webs confiables, revistas de alto impacto a nivel nacional e internacional, entre otros; donde la teoría demuestra que es la base fundamentada científicamente para la Evaluación de la cartera de créditos y el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. Además de aquello pondremos en práctica los conocimientos académicos adquiridos en la institución, esta investigación bien puede convertirse en un referente para organizaciones o instituciones que estén atravesando similares problemáticas. Con ello ayudar en una toma de decisiones adecuadas para el crecimiento continuo de la entidad financiera.

## **Justificación Metodológica**

La metodología implementada en la investigación está enfocada a la evaluación de la cartera de créditos y el riesgo crediticio, que permitirá lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se acude a la utilización de técnicas de investigación, métodos, herramientas de investigación, como el cuestionario, observación directa y su procesamiento en software, etc., para medir la situación financiera actual, crediticia de la entidad y su entorno, con ello se pretende conocer información relevante, consistente y pertinente, diagnosticando así la situación real de la entidad financiera, al igual que las falencias tanto internas como externas (créditos y Cobranzas ), en la Evaluación de la cartera de créditos y el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., sobre bases sólidas apegadas a las necesidades y requerimientos de la entidad. También se utilizaron métodos inductivos y deductivos, de esa manera se ha logrado identificar si los procesos y políticas implantadas se han cumplido eficientemente.

## **Justificación práctica**

La presente investigación se justifica desde el fundamento práctico, al aplicarse la Evaluación de la cartera de crédito y el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro, donde nos muestre con carácter, pertinente y oportuna la verificación de la situación financiera actual de la institución, para así contar con los respectivos planes, lineamientos, directrices, programas, técnicas, estrategias que permitan desarrollarse como entidad, ejecutar una adecuada gestión financiera en el departamento de créditos, mediante la orientación de los ratios financieros para concretar la rentabilidad dela institución, así también el análisis horizontal y vertical de los años en curso. Se ha denotado que los acontecimientos negativos surgen debido a que la cooperativa ofrece créditos a sus socios sin

el análisis crediticio adecuado, por la inexistencia de documentación que respalde el nivel de ingresos y egresos proporcionados por los socios, la no aplicación de políticas de crédito, la falta de control y vigilancia de la cartera vencida por parte de los encargados de recuperación de la misma.

Por ende, los beneficiarios directos serán los directivos y empleados de la entidad financiera ya que al implementar herramientas oportunas para la gestión crediticia se ejecutará cambios en los procesos financieros que garantice solvencia a los beneficiarios indirectos que son los socios.



## CAPITULO I

### 1. Marco de Referencia

#### 1.1. Antecedentes de investigación

Para el desarrollo del presente trabajo de titulación se tomó como referencia distintas investigaciones relacionadas a la evaluación de cartera de Créditos de cooperativas de ahorro y crédito, siendo las siguientes:

El trabajo investigativo realizado por Pérez, (2017) graduado de la Universidad Nacional Mayor De San Marcos, con su tesis de postgrado titulada **“LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU RELACIÓN CON EL RIESGO CREDITICIO, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN VIATOR LTDA. AÑO 2013, LIMA”**, tiene como propósito demostrar el grado de relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la cartera de crédito otorgada a los empresarios de la micro y pequeña empresa (MYPE) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda., durante el periodo antes mencionado, en base a los resultados obtenidos se ha podido determinar que existe un riesgo crediticio bajo puesto que los socios a los cuales se les otorgó el 97.8% de los créditos cumplían con los parámetros establecidos en cuanto a las normas de créditos.

En la investigación realizada por Cabrera (2018), **“ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA REDUCIR EL RIESGO CREDITICIO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SERVIDORES MUNICIPALES DE LOJA LTDA., PERIODO 2017”**, para optar por el título de Ingeniera de Empresas, en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. El objetivo principal del presente trabajo de titulación fue en su tesis titulada tiene como propósito realizar un análisis evolutivo de la cartera de crédito y en base a ello establecer estrategias que permitan disminuir el riesgo crediticio, por lo que mediante el respectivo estudio realizado se ha podido determinar que en la institución no se presenta falencias ni riesgo de morosidad puesto que las cuotas son descontadas directamente del rol de pagos de sus deudores, sin embargo se ha visto la necesidad de establecer capacitaciones al personal cuyas temáticas se encuentren relacionadas con los créditos, pues esto ayudará ser más eficaces para el manejo de la cartera de crédito.

El trabajo investigativo realizado por Chongo (2017), **“PLAN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO, UBICADA EN LA CIUDAD DEL**

TENA”, para optar por el título de Ingeniero Comercial, en la Universidad Nacional de Chimborazo. El presente trabajo de titulación, planteó como objetivo implementar políticas que ayuden a reducir el riesgo de créditos, realizar un diagnóstico situacional para conocer la realidad actual de la organización y realizar un análisis sobre los procedimientos a seguir para otorgar un crédito. En base a la investigación realizada se ha podido determinar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo no cuenta con un procedimiento de control en lo que corresponde al área de créditos y cobranzas por lo que se puede presentar un nivel de riesgo crediticio alto, además se encuentra propensa a tener altos índices de morosidad lo que pueden afectar a las operaciones financieras de la organización. Con el afán de solucionar esta problemática se ha procedido a la elaboración de un plan de riesgo crediticio que ayude a disminuir el nivel de morosidad de los clientes y a detectar posibles eventualidades, pues de esa manera la Cooperativa podrá realizar sus operaciones eficazmente.

## **1.2. Marco teórico**

### **1.2.1. Sector cooperativo**

## **LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO.**

### **Título II**

De la Economía Popular y Solidaria

### **Capítulo I**

De las Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria

### **Sección 3**

#### **De las Organizaciones del Sector Cooperativo**

**Art. 21.- Sector Cooperativo.** - “Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y

principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo” (COSEDE, 2013).

#### *1.2.1.1. Sector financiero popular y solidario*

### **Título III**

## **Del Sector Financiero Popular y Solidario**

### **Capítulo I**

#### **De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario**

**Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.** - Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro (COSEDE, 2013).

#### **SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO:**

- a. Las operaciones activas, pasivas, contingentes y de servicios determinadas en el numeral 1 literal a numerales 4, 7 y 10; literal b numerales 1, 2, 3 y 4; literal c numeral 1; y, literal d numerales 1, 3 y 4 de este artículo.
- b. Otorgar préstamos a sus socios. Las mutualistas podrán otorgar préstamos a sus clientes.
- c. Constituir depósitos en entidades del sistema financiero nacional.
- d. Actuar como emisor u operador de tarjetas de débito o tarjetas de pago. Las entidades del segmento 1 del sector financiero popular y solidario podrán emitir u operar tarjetas de crédito.
- e. Emitir obligaciones de largo plazo con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria, propia o adquirida, siempre que en este último caso se originen en operaciones activas de crédito de otras entidades financieras.
- f. Efectuar inversiones en el capital social de las cajas centrales.
- g. Efectuar operaciones con divisas.
- h. Las entidades del sector financiero popular y solidario podrán realizar las operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo con el segmento al que pertenezcan, en los términos de su autorización. La definición y las acciones que comprenden las operaciones determinadas en este artículo serán reguladas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las entidades financieras, para todas las operaciones que efectúen, deberán contar con la tecnología crediticia y de servicios adecuada (PGE, 2014).

### *1.2.1.2. Las cooperativas dentro del sistema financiero nacional*

Tobar & Solano (2019) mencionan que a partir de la crisis bancaria y financiera ecuatoriana que ocurrió en el año 1999, provocó la quiebra de un gran número de los bancos del país, se consolidó con fuerza el sistema cooperativo; el cual, hasta entonces aparecía como la única opción de financiamiento para los pequeños emprendimientos, carentes de capacidad de crédito en la banca comercial, así mismo la falta de confianza de la población en los bancos tradicionales permitió el crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador. Este crecimiento tuvo un contexto favorable, con la institucionalización de organismos de control técnicos para el sector cooperativo al amparo de la denominada Economía Social y Solidaria.

Según Cardoso (2019), el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, popular y solidario, cada uno de estos sectores cuenta con normas establecidas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargan de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez.

Astudillo (2019), afirma que son 614 entidades que funcionan en el país y que, en promedio, cuentan con 13 oficinas por cada 100 000 habitantes de las cuales, siete millones de personas son atendidas por las cooperativas de ahorro y crédito. Si se excluye a los cinco bancos privados más grandes del Ecuador, todo el sector popular y solidario tiene activos superiores a los 19 bancos restantes (medianos y pequeños).

### *1.2.1.3. Base legal de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador*

Según Astudillo (2019) en el Ecuador han sido fundamental las cooperativas de ahorro y crédito para generar el desarrollo económico en el país, generando la captación y colocaciones de dinero. En caso de nuestro país Ecuador las ciudades más importantes que promueven la economía con certeza y facilidades, donde en realidad concentra el flujo económico a gran porcentaje son Guayaquil, Quito y Cuenca, de igual forma realizan el desarrollo económico y extractar brecha con los países pobres o en vías de desarrollo. Las cooperativas de ahorro y crédito se crean y desarrollan con base en la confianza de sus integrantes, y administrando los recursos disponibles fundamentados en la información y comunicación transparente a sus integrantes y comunidad. Cuando la cooperativa ha perdido este carácter, y registra pérdidas del capital social, es necesario orientar las decisiones y supervisión hacia la protección de los recursos invertidos por los socios y depositantes de la cooperativa de ahorro y crédito.

Astudillo (2019) también menciona que la superintendencia de economía popular y solidaria (SEPS), reporta la existencia de 593 Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario (OSFPS), siendo las principales las cooperativas de ahorro y crédito (COAC), las cuales registran USD 14.359 millones en activos y 6,9 millones de socios.

## **1.2.2. Finanzas**

Según García (2014), señala que se puede definir a las finanzas como el conjunto de actividades que, a través de la toma de decisiones, mueven, controlan, utilizan y administran dinero y otros recursos.

Cabe recalcar que las finanzas tienen como función contribuir al desarrollo económico de un país, donde el Estado también debe velar que exista una distribución equitativa de las riquezas, incentivar a los inversionistas y a la producción, crear un clima de confianza política, establecer una estabilidad legal, disminuir la tasa de inflación entre otras, ya que estas variables generan empleo e incentivan el crecimiento del aparato productivo. El desarrollo económico de un país depende de la buena gerencia y administración que de las finanzas realicen los representantes del Estado (Gómez, 2009).

### **1.2.2.1. Estructura del sistema financiero**

Según CEUPE (2021) indica que el conjunto de instituciones, intermediarios, mercados e instrumentos financieros que tienen como objetivo principal la canalización del ahorro desde los agentes económicos con excedentes financieros hacia aquellos con necesidades financieras. Además, el sistema financiero proporciona a la economía los mecanismos para realizar una correcta gestión de los cobros y pagos necesarios para su funcionamiento mediante cheques, tarjetas, etc.

### **1.2.2.2. Sistema financiero popular y solidario**

Según la Cooperativa Petroecuador Cia. Ltda. (2019) considera que: de las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario

**Artículo 70.- Sector Financiero Popular y Solidario:** Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro (Cooperativa Petroecuador Cia. Ltda. 2019).

**Artículo 72.- Cooperativas de ahorro y crédito:** Son organizaciones formadas por personas 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 (Cooperativa Petroecuador Cia. Ltda. 2019).

### 1.2.2.3. Clasificación del sistema económico popular y solidario

Según SEPS, (2019) expidió la resolución No. 038-2015-F, con fecha 13 de febrero de 2015, en la que se estableció la "Norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario", en la que dispone:

**Artículo 1.-** Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo con el tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

**Tabla 1-1: Segmentos**

Segmentos	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00 Cajas de Ahorro, bancos y cajas comunales

Fuente: (SEPS, 2019).

Realizado por: Cepeda, J. 2021.

### 1.2.3. Estructura y análisis de la cartera de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito "Fernando Daquilema" Ltda.

Podríamos definir como crédito al valor de dinero que se otorga a los socios a un plazo de tiempo determinado con una tasa de interés establecido, mismo que se espera recuperar a un futuro como compensación al capital prestado (Lozano, 2019).

#### 1.2.3.1. Tipos de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito "Fernando Daquilema" Ltda.

- **Microcrédito General**

Créditos destinados al fortalecimiento y/o mejoramiento de pequeños negocios. Unidades de producción realizados por los (as) socios en forma individual o grupal (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda. 2020).

- **Crédito Especial**

Crédito destinado a socios que tienen una muy buena trayectoria en depósitos de ahorro e inversiones que por su nombre se determinara a cubrir oportunidades de negocios del socio (a) en

corto plazo, es decir, este crédito se facilitará a socios (as) con solvencia económica y equivale a un sobregiro bancario (Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. 2020).

- **Crédito Iglesias**

Crédito destinado a los socios agrupados en organizaciones de hecho y/o jurídicas con la religión cuyo destino sea la construcción, compra de bienes y eventos religiosos (Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. 2020).

- **Crédito Hipotecario**

Escritura Pública, Avalúo del bien por perito calificado de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), Pago del predio actualizado, Certificado de Gravámenes. (Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. 2020).

#### *1.2.3.2. Estrategia*

Para Quito, (2017) la estrategia se define como una declaración en la que, una vez definido el objetivo que se pretende alcanzar, se establece, con una total precisión, y que se pretende alcanzar y como se va alcanzar.

El mismo autor menciona que la elaboración de la estrategia constituye el desarrollo y desglose del cómo, aunque, usualmente y para fines prácticos, en su estructuración se incluye, como punto de partida, el qué se pretende lograr. De ahí que exista un consenso bastante generalizado respecto a que toda estrategia debe incluir, al menos, cuatro elementos clave:

Objetivos y metas.

- Actividades y acciones que deberán realizarse para alcanzar los objetivos (planes tácticos).
- Recursos que se necesitarán para implantar las actividades y acciones (personas, recursos económicos, factores físicos, factores de gestión, etcétera).
- Mecanismos que permitirán controlar la implantación de las actividades y acciones.(Quito, 2017).

#### *1.2.3.3. Análisis Estratégico*

Según Gálvez et al., (2014), menciona que el análisis estratégico tiene por objeto fijar un curso concreto de acción, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones y la determinación del tiempo y los recursos necesarios para su realización, por lo

que es deseable que toda empresa, independientemente de sus características particulares, diseñe planes estratégicos.

#### **1.2.4. Cartera crediticia**

La cartera crediticia se define como el dinero otorgado por la entidad financiera un cliente, que se necesita para emprender un negocio, bajo el desembolso será con un porcentaje puesto por el prestamista (Morales & Morales, 2014).

##### **1.2.4.1. Análisis cartera crediticia**

Según Morales & Morales (2014), menciona que, en la vida económica y financiera, se entiende por crédito al contrato en el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses. Se distingue del préstamo en que en éste sólo se puede disponer de una cantidad fija, mientras que en el crédito se establece un máximo y se puede utilizar el porcentaje deseado con que se requiere.

##### **1.2.4.2. Estructura y análisis de la cartera de crédito en la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.**

- **Cartera de crédito por vencer**

La cartera de crédito por vencer, también conocida como cartera vigente o sana, quiere decir la cartera que aún no ha entrado a un periodo de morosidad, en otras palabras, aun el plazo del crédito no ha vencido. Cartera vigente constituida por créditos otorgados a clientes que cumplen con el pago oportuno de los mismos (Lucero, 2020).

- **Cartera de crédito que no devenga intereses**

La cartera de crédito que no devenga intereses es la que ya ha pasado un tiempo de su vencimiento, pero aún no hace parte de intereses por mora. Pero por consiguiente ya se puede decir que es una cartera de mayor riesgo, para lo cual ya se toma medidas al respecto para su cobro (Lucero, 2020).

- **Cartera de crédito vencida**

Cartera vencida es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento (Lucero, 2020).



## **1.2.5. Análisis de la cartera de relación a los estados financieros**

### **1.2.5.1. Métodos y técnicas usados en el análisis financiero**

El valor de los métodos de análisis radica en la información que suministren para ayudar a hacer correctas y definidas decisiones, que no se podrán hacer sin aquella; en su estímulo para provocar preguntas referentes a los diversos aspectos de los negocios, así como de la orientación hacia la determinación de las causas o de las relaciones de dependencia de los hechos y tendencias (UAL, 1991). Existen, básicamente, dos tipos de Métodos de Análisis, que se clasifican en:

- **Vertical**, entre los que se encuentran:
  - Método de reducción de los Estados Financieros a porcentos
  - Método de Razones Simples
  - Método de Razones Estándar
  
- **Horizontal**, en el que se conocen como:
  - Método de aumentos y disminuciones
  - Método de Tendencias
  - Método de Control del Presupuesto
  - Las técnicas aplicadas al Análisis Financiero son entre otras:
    - Análisis de Liquidez
    - Análisis de Apalancamiento
    - Análisis de la Actividad Empresarial
    - Análisis de Rentabilidad
    - Análisis de Solvencia (UAL, 1991).

### **1.2.5.2. Métodos de análisis**

#### **Análisis horizontal**

Consiste en comparar estados financieros homogéneos en periodos consecutivos. Con este podemos observar si los resultados financieros de una empresa han sido positivos o negativos y también a identificar si los cambios que se han presentado merecen o no importancia para poder darles la atención pertinente (Lavallo, 2016).

## **Análisis Vertical**

Cuando aplicamos el método de análisis vertical o de porcentajes integrales, representamos un estado financiero en términos porcentuales en relación con una base determinada; por ejemplo, si lo aplicamos al balance general, indica la proporción en que se encuentran invertidos, e en cada clase de activos, los recursos totales de la empresa, así como la proporción en que están financiados, tanto por los acreedores como por los accionistas de la misma (Lavalle, 2016).

### *1.2.5.3. Técnicas del análisis financiero*

El análisis financiero permite realizar un diagnóstico de la situación actual de la Cooperativa, en el que se refleja la realidad económica y financiera de la misma, se realiza la interpretación y el análisis de los estados financieros para poder entender el comportamiento de cada cuenta y los recursos de la institución (Lavalle, 2016).

### *1.2.5.4. Objetivo del análisis financiero.*

Señala:

- Para elegir inversiones o seleccionar candidatos de fusión.
- Se puede emplear como un medio de previsión de resultados futuros.
- Se puede usar como medio de diagnóstico en áreas de gestión.
- Se puede usar como medio de evaluación de gestión.
- Elimina los resultados fundamentados en corazonadas.
- Se puede detectar si las utilidades que se están obteniendo son las razonables en función del capital invertido.
- Se conocerá si la política de dividendos o reparto de utilidades ha sido en forma conservadora, Se podrá detectar si la empresa esta sobrecapitalizada o adolece de insuficiencia de capital propio. (González, et al. 2013).

### *1.2.6. Razones financieras*

Morales & Morales (2014), afirman que: una razón financiera es “la relación de magnitud que existe entre dos cifras que se comparan entre sí, de diferentes cuentas de los estados financieros”. La función de las razones financieras simples es auxiliar para el estudio de las cifras de los negocios, indicando los probables aspectos que pudieran tener problemas.

### *1.2.6.1. Razones de liquidez*

Estos indicadores surgen de la necesidad de medir la capacidad que tienen las empresas para cancelar sus obligaciones de corto plazo. Sirven para establecer la facilidad o dificultad que presenta una compañía para pagar sus pasivos corrientes al convertir a efectivo sus activos corrientes. Se trata de determinar qué pasaría si a la empresa se le exigiera el pago inmediato de todas sus obligaciones en el lapso menor a un año. De esta forma, los índices de liquidez aplicados en un momento determinado evalúan a la empresa desde el punto de vista del pago inmediato de sus acreencias corrientes en caso excepcional (SUPERCIAS, 2020).

**Razón Corriente:** Índice que relaciona los activos corrientes frente a los pasivos corrientes, mientras más alto es el coeficiente, las organizaciones tendrán mayor posibilidad para efectuar sus pagos en el corto plazo (SEPS, 2018).

**Capital de Trabajo Neto:** El capital de trabajo, activos corrientes menos pasivos corrientes, deberá por conveniencia y utilidad, presentarse con una adecuada exposición de sus componentes, separados de los otros activos y pasivos (SEPS, 2018).

**Liquidez Ampliada:** El indicador de liquidez general relaciona los fondos disponibles frente al total de depósitos a corto plazo, permite medir el nivel de disponibilidad que tiene una entidad para atender los pasivos de mayor exigibilidad (SEPS, 2018).

### *1.2.6.2. Razones de endeudamiento*

Los indicadores de endeudamiento o solvencia tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. Se trata de establecer también el riesgo que corren tales acreedores y los dueños de la compañía y la conveniencia o inconveniencia del endeudamiento (SUPERCIAS, 2020).

**Endeudamiento Total:** Permite determinar la autonomía financiera que presenta la organización; si el índice es elevado significa que la empresa tiene un alto nivel endeudamiento (SEPS, 2018).

**Endeudamiento Corriente:** Este indicador mide cuán comprometido se encuentra el pasivo corriente de la organización frente a sus obligaciones (SEPS, 2018).

### *1.2.6.3. Razones de morosidad*

**Morosidad de Cartera Simple:** Este índice indica el porcentaje de toda la cartera que experimenta problemas crediticios a partir del primer día de vencimiento. Un elevado coeficiente no sólo sugiere la cancelación de los créditos en el futuro, si no también que reduce los ingresos actuales (SEPS, 2018).

**Morosidad de Cartera Ampliada:** Es aquel indicador que demuestra la verdadera morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, lo que actualmente oscila del 3% al 5% en los créditos de consumo (SEPS, 2018).

**Cobertura de Cartera Improductiva:** Mide la proporción de las provisiones con respecto a la cartera improductiva. Mayor valor de este índice significa mayores provisiones contra pérdidas (SEPS, 2018).

#### *1.2.6.4. Razones de rentabilidad*

Los indicadores de rendimiento, denominados también de rentabilidad o lucratividad, sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades (SUPERCIAS, 2020)

**Rentabilidad Sobre el Activo:** Mide el nivel de retorno generado por el activo. Es una medida de eficacia en el manejo de los recursos de la entidad (SEPS, 2018).

**Rentabilidad Sobre el Patrimonio:** Mide el nivel de retorno generado por el patrimonio invertido por los accionistas de la entidad financiera (SEPS, 2018).

**Intermediación Financiera:** Mide el nivel de préstamos o créditos otorgados en relación con la cantidad de depósitos efectuados por parte de los depositantes en una entidad (SEPS, 2018).

#### **1.2.7. Créditos**

Morales & Morales (2014), también mencionan que: el crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere.

Según Brachfeld (2009), menciona que el crédito es la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro.

##### *1.2.7.1. Proceso de negociación*

Según Guerra (2018), afirma que: la negociación es un proceso incremental en el cual existen dos partes, con intereses comunes, contrapuestos o en controversia, que van cediendo e interactúan en sus pretensiones iniciales hasta alcanzar un acuerdo benéfico y razonable para ambos, a través del intercambio y aprendizaje de argumentos emocionales y racionales hasta satisfacer sus deseos.

### 1.2.7.2. *Proceso de concesión de un crédito*

Comprende las etapas de otorgamiento; seguimiento y recuperación.

- La etapa de otorgamiento incluye la evaluación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso.
- La etapa de seguimiento comprende el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos, refinanciamiento, reestructuraciones y actualización de la documentación.
- La etapa de recuperación incluye los procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial, las mismas que deben estar descritas en su respectivo manual para cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en el proceso. (Díaz, 2016).

### 1.2.7.3. *Las 5 C del otorgamiento de crédito*

Según Morales & Morales (2014), dice que: Las 5 c del crédito contemplan los factores de riesgo que deberán ser evaluados al realizar un análisis de crédito:

**Conducta:** el objetivo de evaluar la conducta es determinar la calidad moral y capacidad administrativa de los clientes, a través de un análisis cualitativo del riesgo del deudor, que incluye evaluar la calidad y veracidad de la información del cliente, el desempeño en el pago de sus obligaciones con los bancos y con otros acreedores, liderazgo y las consecuencias en su operación (Morales & Morales, 2014).

**Capacidad de pago histórica:** el objetivo de analizar la capacidad de pago histórica es evaluar la habilidad del cliente de haber generado, en el pasado, los recursos suficientes para cumplir con sus compromisos financieros a través de un análisis cuantitativo de su riesgo financiero. Aquí se contempla el análisis de ventas netas, márgenes de utilidad y generación de flujo neto para cubrir el pago de intereses, capital, dividendos e inversiones y sus tendencias (Morales & Morales, 2014).

**Capacidad de endeudamiento:** el objetivo de este factor es medir la solidez de la estructura financiera de la empresa, evaluando la congruencia de los recursos solicitados acordes con su giro principal; todo ello a través de un análisis cuantitativo del riesgo financiero del deudor. Aquí se contempla el análisis de tendencias y comparación con la industria de los índices de liquidez, apalancamiento, rentabilidad y eficiencia (Morales & Morales, 2014).

**Condiciones macroeconómicas:** el objetivo de este factor es determinar el comportamiento de la industria en su conjunto, para determinar la influencia que tiene en la capacidad y fortaleza financiera del deudor (Morales & Morales, 2014).

**Capacidad de pago proyectada:** el objetivo de este factor es analizar la capacidad que tiene un cliente para generar efectivo suficiente en el futuro, y cumplir sus compromisos financieros, con base en la viabilidad de su negocio, dentro de la industria (Morales & Morales, 2014).

#### *1.2.7.4. Condiciones de crédito*

Dentro de las condiciones de crédito tenemos los requisitos básicos que se necesitan para la adquisición de un crédito, entre los más importantes señalaremos:

- Copia de documentos personales (cédula, certificado de votación) del deudor y de su esposa y también la de sus garantes.
- Justificativo de sus ingresos tanto deudores como garantes.
- En darse el caso de que el socio o el garante este separado deberá presentar la disolución de la sociedad conyugal o divorcio.
- Escritura Pública.
- Avalúo del bien por perito calificado de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).
- Pago del predio actualizado
- Certificado de Gravámenes. (SEPS, 2018).

#### *1.2.7.5. Incentivos a socios puntuales*

Los incentivos a los clientes puntuales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. Es muy necesario ya que se mantiene una estrecha relación entre la concesión de la cartera de crédito y así asegurar de la misma su recuperación, por lo cual la entidad otorga incentivos a sus buenos clientes como:

- Mediante una llamada telefónica el socio de la entidad financiera puede ser informado que por su cumplimiento al día en sus pagos ha sido elegido para que su crédito pueda ser renovado sin ninguna necesidad de largos trámites.
- Se hace la entrega también de incentivos físicos al momento de la cancelación puntual de sus cuotas como pueden ser: esferos, llaveros, camisetas, etc.
- Se incentiva a los socios haciéndoles sentir muy importante para la Cooperativa, otorgándoles una tasa preferencial a los clientes tipo “A”
- Se hace sorteos en premios de un valor alto, para todos aquellos socios que realizan sus pagos al día, a los mismos que se les entrega un boleto para que puedan participar del mismo. (Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. 2009).

### **1.2.8. Riesgo crediticio**

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 (SUPERBANCOS, 2014).

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria mide el índice de morosidad como el porcentaje de la cartera total improductiva frente a la cartera total bruta. Las ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por la línea de negocio (SEPS, 2017).

Según Guillén (2001-2002), menciona que la morosidad crediticia constituye una de las más importantes señales que advierten las crisis financieras. Además, se plantea que los problemas en la rentabilidad se agudizan si se toma en cuenta que la entidad financiera incrementa su cartera de créditos impagos, lo que resulta en la caída de las utilidades. Entonces, un aumento significativo en la morosidad puede provocar un problema de rentabilidad y liquidez, incluso se traduciría en la generación de pérdidas y déficit de provisiones. En este sentido una cooperativa de ahorro y crédito que empieza a sufrir un deterioro de su portafolio de créditos puede ver perjudicada su rentabilidad al aumentar la proporción de créditos con intereses no pagados.

#### **1.2.8.1. Tipo de riesgo**

Existen muchos tipos de riesgos, pero los que más se identifican con la Cooperativa en estudio son los siguientes:

- **Riesgo de crédito**

Lara (2016) indica que 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.

Riesgo de crédito, considerado como el riesgo por antonomasia de las entidades bancarias, hace referencia a la probabilidad de impago por parte del prestatario y al incumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato esto incluye el deterioro de su capacidad de pago (Callisaya, 2018).

- **Riesgo de mercado**

La pérdida que pueda sufrir un inversionista debido a la diferencia en los precios que se registran en el mercado o en movimientos de los llamados factores de riesgo (tasas de interés, tipos de

cambio, etc.). También se puede definir más formalmente como la posibilidad de que el valor presente neto de un portafolio se mueva adversamente ante cambios en las variables macroeconómicas que determinan el precio de los instrumentos que componen una cartera de valores (Lara, 2016).

- **Riesgo de liquidez.**

Se refiere a las pérdidas que puede sufrir una institución al requerir una mayor cantidad de recursos para financiar sus activos a un costo posiblemente inaceptables. El riesgo de liquidez se refiere también a la imposibilidad de transformar en efectivo un activo o portafolios, con ellos menciona la imposibilidad de vender un activo en el mercado (Lara, 2016).

- **Riesgo legal**

Se refiere a la pérdida que se sufre en caso de que exista incumplimiento de una contraparte y no se pueda exigir, por la vía jurídica, cumplir con los compromisos de pago. Se refiere a operaciones que tengan algún error de interpretación jurídica o alguna omisión en la documentación (Lara, 2016).

- **Riesgo operativo**

El riesgo operativo tiene un concepto muy amplio y se asocia con fallas en los sistemas, procedimientos, en los modelos o en las personas que manejan dichos sistemas. También se relaciona con pérdidas por fraudes o por falta de capacitación de algún empleado en la organización (Lara, 2016).



- **Riesgo De reputación**

Este tipo de riesgo es el relativo a las pérdidas que podrían resultar como consecuencia de no concretar oportunidades de negocio atribuibles a un desprestigio de una institución por falta de capacitación del personal clave, fraude o errores en la ejecución de alguna operación (Lara, 2016).

### 1.2.8.2. Evaluación y calificación de cartera

Según SEPS (2018), menciona que la Norma para la gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito de acuerdo con la Resolución No. 129-2015-F:

**Tabla 2-1:** Evaluación y calificación de cartera

Nivel de riesgo		Productivo	Microcrédito	Vivienda interés
		Comercial	Consumo	Inmobiliario
		ordinario y prioritario	ordinario y prioritario	
		Días de morosidad		
Riesgo normal	A1	Cero	Cero	Cero
	A2	De 1 hasta 15	De 1 hasta 8	De 1 hasta 30
	A3	De 16 hasta 30	De 9 hasta 15	De 31 hasta 60
Riesgo potencial	B1	De 31 hasta 60	De 16 hasta 30	De 61 hasta 120
	B2	De 61 hasta 90	De 31 hasta 45	De 121 hasta 180
Riesgo deficiente	C1	De 91 hasta 120	De 46 hasta 70	De 181 hasta 210
	C2	De 121 hasta 180	De 71 hasta 90	De 211 hasta 270
Dudoso recaudad	D	De 181 hasta 360	De 91 hasta 120	De 271 hasta 450
Pérdida	E	Mayor a 360	Mayor a 120	Mayor a 450

Fuente: (SEPS, 2019).

Realizado Por: (Cepeda, J. 2021).

- **Riesgo normal (A):** son aquellos créditos que presentan una atención apropiada de los estados financieros de los deudores, demostrando una adecuada capacidad de pago, en términos del monto y origen de los ingresos con que cuentan y así mismo una adecuada estructuración de los flujos de caja del proyecto (SEPS, 2018). No deberá estar vencido más de 15 días, esta categoría deberá otorgarse a deudores que hayan cumplido oportunamente con sus obligaciones y nada indique que su comportamiento podrá verse negativamente afectado en el futuro (SEPS, 2018).
- **Riesgo potencial (B):** los créditos calificados en esta categoría están aceptablemente atendidos y protegidos, pero existen algunas debilidades en la capacidad de pago del deudor

o los flujos de caja del proyecto, en forma tal que, de no ser corregidas oportunamente, llegarían a afectar el normal recaudo del crédito (SEPS, 2018). Las obligaciones calificadas en este grupo corresponden a socios cuyos flujos de fondos siguen demostrando la posibilidad de atender sus obligaciones, aunque no a su debido tiempo. Este crédito exhibe tendencias negativas en sus indicadores financieros o en el sector económico en el cual opera. Esta situación debe ser transitoria y se verificará que podrá ser superada a corto plazo (SEPS, 2018).

- **Riesgo deficiente (C):** en esta categoría podemos calificar todos aquellos créditos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor o en los flujos de caja del proyecto y comprometen el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos (SEPS, 2018). Los créditos comprometidos en esta categoría corresponden a socios con fuertes debilidades financieras, que determinan que la utilidad operacional o los ingresos disponibles sean insuficientes para cubrir con el pago de intereses y el servicio de capital en las condiciones pactadas. Esta situación se refleja en atrasos continuos, cancelaciones parciales y renovaciones sucesivas (SEPS, 2018).
- **Dudoso recaudado (D):** esta categoría está compuesta por todos aquellos créditos que se encuentran en un grado de riesgo mayor a la categoría D (riesgo dudoso), cuya probabilidad de recaudo es altamente dudosa (SEPS, 2018). Que el cobro del préstamo sea dudoso, porque el prestatario no alcanza a generar ingresos suficientes para el pago de los intereses ni para amortizar el principal en un plazo razonable, lo que obliga a prorrogar los vencimientos y a capitalizar los intereses total o parcialmente, con el consiguiente aumento de su endeudamiento, sin que existan posibilidades ciertas de mejorar este continuo deterioro patrimonial (SEPS, 2018).
- **Perdida (E):** así como su nombre lo indica, en esta categoría entran todos los créditos de riesgo con una mínima probabilidad de recaudo. Deben ubicarse en esta categoría los créditos o porción de los mismos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación tan bajo en porción a lo adeudado, que su mantención como activo en los términos pactados no se justifique, bien sea porque los socios han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumiblemente irreversible de su solvencia y cuyas garantías o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor con relación al monto adeudado (SEPS, 2018).

### **1.2.9. Cobranza**

Al hablar de crédito hacemos mención a confianza, pero cuando se rompe esa confianza por el no pago de acuerdo a lo pactado esto conlleva a un “Riesgo”, de este modo es allí donde entra la acción cobranza.

#### *1.2.9.1. Técnica de recuperación*

En esta instancia se establecen los lineamientos que, enmarcados dentro de las disposiciones legales y contables financieras, le dan la forma para tener el control permanente de los créditos y la ágil y oportuna recuperación de la cartera con el cobro de los mismos dentro del tiempo establecido (Lucero, 2013). Cabe destacar en forma especial que la productividad de un negocio, y en muchos casos su éxito o fracaso, puede verse determinada por la eficiencia con que recupere sus cuentas por cobrar. Por ello, la gerencia debe asegurarse que la función de cobranza se centre en un individuo o en un departamento particular de la organización, que produzca los resultados más efectivos.” Sobre todo, en el caso de las compañías que tienen como cliente a grandes empresas, que constituyen la mayor parte de sus ventas (Morales & Morales, 2014).

#### *1.2.9.2. Políticas de cobranza*

Las políticas de cobranza son las que aseguran y garantizan la recuperación de un crédito que está siendo incumplido en sus pagos, se centran en normas de prevención para detectar y solucionar problemas antes que la operación sea irrecuperable y esto conlleve a un perjuicio para la cooperativa. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., se basa en las principales políticas de cobranza que son (Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., 2021).

**Acciones preventivas.** - estas acciones son las que involucran llamadas telefónicas, visitas a su domicilio o lugar de trabajo en el cual se le da a conocer que el socio está incumpliendo con lo acordado en lo pactado en el contrato

En estas acciones se dan casos, por ejemplo:

- Los socios se encuentran geográficamente alejados del lugar de pago.
- Existe descuido de parte de los socios en la fecha de vencimiento.
- Socios que siempre se atrasan por modo deliberado y rutinario.
- Socios que se atrasan por situaciones económicas que no abastecen para poder cumplir la cuota de pago (Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. 2019).

De este modo para tomar cualquier decisión de cobro cada socio es evaluado independientemente.

- **Seguimiento al crédito en riesgo (En Mora)**

Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., cada asesor de crédito es el responsable de la recuperación de su cartera en riesgo, para lo cual se realiza las diferentes acciones: (Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. 2019).

- ***Cobranza administrativa***

Esta tarea administrativa es realizada por el asesor de crédito el cual se encarga de recaudar las cuotas pendientes mediante llamadas telefónicas o en otros casos envió de notificaciones de recordatorio al socio indicando que su crédito está en mora (Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. 2019).

- **Cobranza operativa**

Esta acción consiste en visitar tanto al cliente como también al garante, del mismo modo llamadas telefónicas al cliente y al garante y a su vez entrega de notificaciones al cliente y al garante (Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. 2019).

- ***Cobranza prejudicial***

En esta acción ya no solo participa el asesor de créditos, sino que en esta acción ya interviene la participación del abogado de la entidad financiera, el cual emite un informe con toda la documentación de respaldo del seguimiento realizado al socio que incumplió el pago, para la ejecución de esta etapa de cobro el abogado tendrá un plazo máximo de 30 días (Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. 2019).

- **Cobranza judicial**

Al terminar las acciones antes mencionadas y ya terminado el plazo de 90 días, se procederá a tramitar la demanda a través del abogado. A continuación, se detalla los días plazos para la ejecución de cada acción (Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. 2019).

**Tabla 3-1:** Políticas de Cobranzas

<b>COBRANZA</b>	<b>EJECUCION</b>	<b>TIPO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>COBRANZA ADMINISTRATIVA</b>	Antes de su vencimiento a 5 días.	Llamadas telefónicas. Visitas	Asesores de crédito.
<b>COBRANZA OPERATIVA</b>	De 5 a 30 días	Notificaciones Visitas Llamada telefónica	Asesor de crédito Jefe de créditos
<b>COBRANZA PREJUDICIAL</b>	De 30 a 90 días	Carta del abogado	Abogado Jefe de créditos Asesor de Créditos
<b>COBRANZA JUDICIAL</b>	Más de 90 días	Juicio ejecutivo	Abogado Gerente Jefe de Crédito Asesor de Crédito

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. 2020)

Realizado por: Cepeda, J. 2021.

### **1.2.10. Administración**

La administración se encuentra a través del análisis de las funciones que la conforman como proceso, siendo estas las de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos de que dispone con el propósito de alcanzar ciertos objetivos de tipo económico o social, un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado (Correa, 2000).

#### **1.2.10.1. Proceso administrativo**

El proceso administrativo de acuerdo a Bernal (2014), tiene su origen en la teoría de administración general de Henry Fayol y más tarde se consolida con el enfoque neoclásico, comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas de quehacer administrativo y hace referencia a los procesos de:

- Planeación: relacionada con el direccionamiento de las organizaciones hacia lo que será el futuro.
- Organización: comprende la división del trabajo por responsabilidades y áreas funcionales.
- Dirección: se refiere a la conducción de las personas que elaboran en las organizaciones para el logro de los objetivos previstos en la planificación.

- Control: se refiere al proceso de evaluar y retroalimentar el desempeño de las personas y organizaciones para el logro de objetivos.

Mediante la aplicación del proceso administrativo; planeación, organización, dirección y control permite a la entidad financiera desarrollarse en el mercado con una ventaja competitiva sostenible a un periodo de tiempo largo (Bernal, 2014).

#### *1.2.10.2. Diagnóstico*

***“Proceso de investigar cómo funciona la empresa en el presente y obtener información precisa para plantear las intervenciones de cambio” (Salgado, 2016).***

Un diagnóstico es el proceso de investigación de la situación actual de la empresa, donde se descubren las variables negativas que están afectando al rendimiento empresarial, como las debilidades y amenazadas y a partir de ello encontrar las causas correspondientes, analizar e implementar estrategias que perfeccione el funcionamiento de la entidad (Salgado, 2016).

#### *1.2.10.3. Características del diagnóstico*

Según Luna (2014), menciona que las características que debe tener el diagnóstico empresarial para que sea la base de un mejoramiento se explica a continuación:

- Debe ser realizado siguiendo un enfoque estratégico. El resultado del diagnóstico será la base para que la empresa a mediano y largo plazos funcione estratégicamente en forma sostenible de acuerdo con su visión, misión, valores, objetivos, análisis, implantación y retroalimentación del proceso estratégico para lograr una mejora continua.
- Debe de incluir todas las áreas de la empresa. Toda la estructura de la empresa es básica iniciando con el nivel estratégico, táctico y operativo, que se encuentra verticalmente. De manera horizontal, las jerarquías tienen el mismo nivel y diferentes funciones para la empresa. Al aplicar el diagnóstico en esta es importante que todas las áreas sean tomadas en consideración, en el resultado darse cuenta de que existen potencialidades que no se ha aprovechado y, por otro lado, de que hay cosas que ubica como importantes no son prioritarias para la empresa. Todas las divisiones de esta última son básicas dado que cumplen una función y si dejan de realizarse, la empresa no lograra su gestión (Luna, 2014).
- Definir un ejercicio periódico, no ocasional ni extraordinario. Lo recomendable es que en la fase de planeación en el elemento de programación se calendarice la realización del diagnóstico, dado que representa la mayor forma de analizar y medir el desarrollo de la empresa a través del tiempo. Sólo investigando lo que ha sucedido en periodos anteriores, la empresa puede precisar la realidad actual, para mejorar con el tiempo y buscar la efectividad

total con esta planeación. La empresa, como parte de sus políticas, deberá programar en un principio la realización del diagnóstico a corto plazo y en el futuro en forma estratégica, es decir, a mediano y largo plazos (Luna, 2014).

- Debe realizarlo el recurso humano interno o externo con aptitud y actitud integral. El recurso humano que dirige el diagnóstico de la empresa debe tener la capacidad profesional tanto teórica como práctica para que la investigación y el análisis se desarrolle sobre la metodología correcta, el profesional puede ser interno o un consultor externo. El personal restante debe ser sensibilizado y capacitado para que funcione como equipo de alto desempeño y el resultado del diagnóstico será la base para una mejora continua (Luna, 2014).

### **1.3. Marco conceptual.**

#### **1.3.1. Administración**

Proceso integral para planear, organizar e integrar una actividad o relación de trabajo, la que se fundamenta en la utilización de recursos para alcanzar un fin determinado (Piñón et al., 2016).

##### *1.2.10.4. Crédito*

Es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere (Morales & Morales, 2014).

- **Riesgo de Créditos** Considerado como el riesgo por antonomasia de las entidades bancarias hace referencia a la probabilidad de impago por parte del prestatario y al incumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato (deterioro de su capacidad de pago) (Ruza & Curbera, 2010).
- **Morosidad:** Es el retraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas, por tanto, se trata de un incumplimiento de contrato de pago en fecha predeterminada (González & Gomes, 2017).
- **Cartera por vencer:** Corresponde a todas las operaciones de crédito que se encuentran al día en sus obligaciones con la Cooperativa (Webbly, 2018).
- **Cartera vencida:** Corresponde a los créditos que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos, por parte de los clientes de la Cooperativa (Zúñiga, 2010).
- **Cartera que no devenga interés:** Corresponde al valor de toda clase de créditos que, por mantener valores, cuotas o dividendos vencidos, dejan de devengar intereses e ingresos (Webbly, 2018).

- **Cartera reestructurada:** Corresponde a las operaciones de crédito que, con el propósito de favorecer su recuperación, se han modificado una o varias de las condiciones originales de su otorgamiento (plazos, tasa de interés, garantías, etc.) y que se llevan a cabo debido al deterioro o cambios de la capacidad de pago del cliente de la Cooperativa (Zúñiga, 2010).

### **1.3.2. Eficiencia**

Acción que se planea y ejecuta con el objetivo de obtener el máximo beneficio La relación del máximo beneficio por la mínima inversión de recursos: dinero, tiempo, esfuerzo, y herramientas (Martínez, 2016).

- **Estrategias**

Adaptar los recursos y habilidades de la organización al entorno cambiante, aprovechando las oportunidades y evaluando los riesgos en función de los objetivos y metas (Salgado, 2016).

- **Gestión**

Es el conjunto de actividades coordinadas que se realizan para dirigir y controlar a una organización (Salanova et al., 2016).

### **1.3.3. Organización**

La organización consiste en planear y estructurar lo que se va a realizar, atendiendo a las prioridades y a la jerarquización de cada una de las actividades que se llevaran a cabo, con el objetivo de definir y establecer la forma en cómo se inicia y cómo se finaliza (Martínez, 2016).



## CAPITULO II

### 2. Marco Metodológico

Este presente estudio se realizó con el enfoque cualitativo y cuantitativo. El cualitativo ya que se conocieron las apreciaciones subjetivas de los miembros del área administrativa, en el departamento de créditos y cobranzas de la entidad financiera como son los estados financieros, con ello se recolectará propuestas abiertas para la mejora continua, en cuanto al cuantitativo se recolectaron en datos numéricos de las operaciones financieras, contables para realizar los análisis financieros a través de los mecanismos como indicadores o ratios financieros, para con ello realizar un sustento con varias propuestas elaboradas (Hernández, 1997).

#### 2.1. Enfoque de investigación

##### 2.1.1. *Cuantitativo.*

Según Hernández (1997), afirman, que el método cuantitativo corresponde, la observación, la experimentación, la medición y la encuesta. En la presente investigación se utilizará el método cuantitativo, para la recolección de datos por medio de encuestas que permitan conocer la situación actual que enfrenta la entidad financiera y a partir de ello desarrollar matrices de evaluación.

##### 2.1.2. *Cualitativo*

Según Hernández (1997), menciona que el método cualitativo busca una descripción profunda y completa de los hechos, situaciones, imágenes mentales, expresiones, actitudes, creencias, emociones etc., de las personas ya sea de manera individual o colectiva, con el fin de analizarlos, comprenderlos y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimientos. Se aplicará mediante la recopilación de información por medio de entrevistas que dará a conocer los factores negativos y positivos que influyen en el desarrollo empresarial, con la participación de todos los involucrados de la cooperativa conducentes al tema de la investigación (Hernández, 1997).

#### 2.2. Nivel de investigación

La investigación está enfocada en la metodología exploratoria y descriptiva. Se aplicará el nivel descriptivo porque buscaremos describir la realidad de la gestión de riesgo que se está desarrollando actualmente, de esta manera permitiendo correctamente seleccionar los datos con los que trabajare hasta definir con exactitud la problemática suscitada (Moreno, s.f.).

### **2.3. Diseño de investigación.**

El diseño de investigación que se implementó es el no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables independientes, más bien se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos, el diseño que utilizaremos es el no experimental, es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en recabar información mediante un diagnóstico y análisis de datos de la entidad financiera que la investigación va dirigida, lo cual permitirá acertadamente a definir los estados financieros actuales, por lo tanto, no se alterará ni se cambiará ningún dato recolectado (Hernández, 1997).

### **2.4. Tipo de Estudio**

#### **2.4.1. Investigación de campo**

La investigación se sustentará mediante la aplicación de entrevistas dirigidas al gerente general, encuestas ejercidas a todo el personal y a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, e incluso se tomará en cuenta la observación directa para determinar las falencias existentes en el contexto actual (Murillo et al, s.f.).

#### **2.4.2. Investigación documental**

La investigación se apoyará en base a la fundamentación teórica-conceptual de diferentes fuentes bibliográficas que aporten al desarrollo de un plan estratégico, enmarcado a la resolución de las problemáticas evidenciadas en la Cooperativa (Müggenburg & Pérez, 2007).

### **2.5. Población y muestra**

#### **2.5.1. Población**

Según Rodríguez et al (2014), es el conjunto formado por un número determinado o indeterminado de unidades (personas, objetos, fenómeno, etc.) que comparten características comunes a un objeto de estudio. Sus Principales usuarios son los profesionales en administración de empresas, contabilidad, economía y finanzas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. Agencia Guayaquil centro se encuentra ubicado en la ciudad de Guayaquil en las calles José Veloz y 6 de marzo, la población implicada en la presente investigación está constituida por los siguientes involucrados. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. Agencia Guayaquil Centro, dentro

del área que se está investigando se encuentra conformada por el Gerente, jefe de créditos y 6 asesores de crédito.

Cuenta con un número total de 8417 socios de los cuales en la cartera de morosidad se encuentra a la fecha de estudio un total de 737 socios con días de morosidad, número que se representa a la población la cual se toma como base para el cálculo de la muestra mediante la siguiente fórmula.

#### 2.5.1.1. Población interna:

La población estará conformada por los directivos y los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. agencia Guayaquil centro, de tal manera, que las encuestas se realizarán a la totalidad de la población y la entrevista se efectuara al gerente general, con el fin de conocer la situación real de la entidad.

**Tabla 4-2:** Población interna

Nominación		Número
Directivos	Coordinador Zonal	1
	Responsable de la Agencia	1
Asesores de Crédito		5
Total		<b>7</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Ag Guayaquil Centro  
**Realizado por:** (Cepeda, J. 2021).

**Población externa:** La institución financiera cuenta con socios activos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., se plateará un muestreo de los 2275 socios de la ciudad de Guayaquil, agencia centro.

**Tabla 5-2:** Población Externa

Nominación	Número
Socios Guayaquil Centro (Créditos Otorgados 2019)	2275
Total	2275

**Fuente:** COAC “Fernando Daquilema” Ltda., Ag Guayaquil Centro  
**Realizado por:** (Cepeda, J. 2021).

### 2.5.2. Muestra

Es cualquier subconjunto seleccionado de una población, que sigue ciertos criterios establecidos en la teoría del muestreo. La muestra es el elemento básico en el cual se fundamenta la posterior inferencia acerca de la población de donde procede (Rodríguez, 2014).

El número de socios de la ciudad de Guayaquil corresponden a 2275, al ser una población amplia se procede a realizar el cálculo de la muestra específica, a partir de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N(z^2 p * q)}{e^2 (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Donde

n = Tamaño de la muestra (¿?)

N= Tamaño de la Población o Universo (2275)

p= Probabilidad de que el evento ocurra (0,50)

q= Probabilidad de que el evento no ocurra (0,50)

z= Nivel de confianza (1,96)

e= error máximo admisible en términos de proporción (0,06)

Resolución

$$n = \frac{2275(1,96^2 * 0,50 * 0,50)}{(0,06)^2(2275-1)+(1,96^2 * 0,50 * 0,50)}$$

$$n = \frac{2184,91}{9,1468}$$

$$n = 238,871518$$

$$n = 239$$

La muestra corresponde a 239 socios de la institución financieras, quienes van a ser encuestados.

## 2.6. Métodos, técnica e instrumentos de investigación

### 2.6.1. Métodos

En la investigación se utilizará los siguientes métodos:

- **Método analítico.** - Es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. Permite estudiar el comportamiento de cada parte (Rodríguez & Pérez. 2017)

El análisis es provechoso en cuanto que proporciona nuevos elementos de juicio; dentro de este método es muy importante analizar las circunstancias del medio, social, cultural, económico, etc., para que desde una concepción holística tener un panorama claro de que, como y para que lo voy hacer la evaluación de la cartera de créditos y el riesgo crediticio (Rodríguez & Pérez. 2017).

El método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. Se aplicó un proceso analítico, estudiando los aspectos particulares de la situación actual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. Estableciendo un sustento general para así determinar los cambios específicos en la gestión financiera que se deberían realizar para la liquidez en el departamento de inversiones de los recursos financieros (Rodríguez & Pérez. 2017).

- **Método empírico.** - El método empírico - analítico es un método de observación utilizado para profundizar en el estudio de los fenómenos, pudiendo establecer leyes generales a partir de la conexión que existe entre la causa y el efecto en un contexto determinado. Se utilizó la recolección de información, observación y criterio de expertos (Rodríguez & Pérez. 2017).
- **Método inductivo.** – El método inductivo se fundamenta en el razonamiento que parte de aspectos particulares para construir juicios o argumentos generales (Escudero & Cortez, 2018).

Este método parte de lo particular a lo general, dentro de la investigación consistirá en estudiar los procesos hasta llegar a las actividades más básicas para ir obteniendo información y detectar un punto crítico en el cual podamos dirigir nuestros esfuerzos y así eliminar los problemas suscitados (Escudero & Cortez, 2018).

- **Método deductivo.** - El método deductivo se fundamenta en el razonamiento que permite formular juicios partiendo de argumentos generales para demostrar, comprender o explicar los aspectos particulares de la realidad (Escudero & Cortez, 2018).

Este método deductivo es aquel que parte los datos generales aceptados como valederos para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar su validez (Escudero & Cortez, 2018).

### 2.6.2. *Técnicas e instrumentos*

**Entrevista:** esta técnica contribuirá con la información necesaria de la cooperativa para el desarrollo del trabajo, la cual va ser realizada al gerente, jefe de crédito, y al analista financiero de la entidad financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., quienes son los idóneos para informar sobre los procesos que realizan cuáles son sus fortalezas y a la vez sus debilidades (Salinas & Cárdenes, 2009).

**Encuesta:** Es un instrumento que utiliza el investigador para poder recoger la información necesaria permite, determinar una serie de interrogantes que el investigador pueda tener respecto a la investigación para determinar un hecho o fenómeno (Salinas & Cárdenes, 2009).

**Observación:** esta técnica contribuirá con la información de los procesos que realizan en el área crediticia de la cooperativa (Salinas & Cárdenes, 2009).

### 2.6.3. *Instrumento*

**Guía de entrevista:** El objetivo principal de una guía es encaminarnos, en cómo se deben realizar las preguntas adecuadas a los entrevistados para receptor una respuesta adecuada a nuestras interrogantes (Salinas & Cárdenes, 2009).

**Cuestionario:** el cuestionario es un conjunto de preguntas estructuras de diferente índole que se utilizada para generar datos necesarios, pero bien estructurados al no resepa una buena información se tiende a una mala recepción de estos y por ende a un mal trabajo, las interrogantes pueden darse de diferentes formas como opción múltiple, verdad o falso, completar, opinión entre otras (Salinas & Cárdenes, 2009).

#### 2.6.3.1. *Análisis e interpretación de resultados*

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA., DE LA AGENCIA GUAYAQUIL CENTRO.

Se realizó una entrevista al coordinador zonal que es como representante legal en la agencia Guayaquil centro.

**Nombres y Apellidos:** Freddy Caleb Guaranda Sagñay

**Edad:** 36 años

**Sexo:** masculino

**Tiempo de Cargo:** 13 años

**Grado de Profesionalidad:** Ing. Comercial

1.- ¿Cuáles es el vencimiento medio de una cartera con morosidad de la Cooperativa?  
¿Crees que el promedio es alto o bajo en comparación con eso?

El promedio que actualmente tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. agencia Guayaquil Centro es de 2.5, consideraría un promedio alto ya que comparando con el sistema financiero con otras entidades financieras estamos muy bien, a pesar de que cada mes sube y baja dependiendo cómo va la relación del país con la economía.

**2. ¿Cómo Cooperativa, tienen alguna estrategia para recuperar su cartera vencida y cuáles son?**

La cooperativa tenemos tres estrategias principales las cuales son.

- Identificar las causas de su atraso.
- Llegar acuerdos o reprogramar los pagos.
- Ejercer en acciones legales.

**3.- ¿Cómo supervisa y gestiona la gerencia en cuanto a las carteras de crédito y a su vez el riesgo crediticio?**

Si existe monitoreo por parte de la gerencia que realiza mensualmente su evaluación, así también el jefe de negocio lo hace semanalmente y finalmente el asesor de crédito lo realiza diariamente.

**4.- ¿Cuál es el papel del departamento de consejo de vigilancia en la minimización del riesgo crediticio?**

El departamento del consejo de vigilancia, tienen reuniones mensuales, con los analistas financieros, para realizar análisis de la situación de cada agencia, en ello identifica los problemas, si es mala colocación, es error de algún funcionario o el problema de mercado financiero.

**5.- ¿La Cooperativa tienen procesos para tener un buen análisis financiera, antes de ser otorgado el crédito?**

Actualmente existe manual de proceso, antes no existía por lo tanto no se aplicaban los créditos, hoy se controla desde la apertura hasta la recuperación del mismo.

- Primero a crédito para la precalificación
- Ven el buró de créditos si está o no apto el socio a recibir el crédito dentro de la cooperativa, para seguir los siguientes pasos si en caso de ser calificado.

**6.- ¿Existe métodos institucionales de cobranza para la gestión de un buen control de las carteras vencidas?**

Si existe metodología, para controlar la cartera vencida, es de acuerdo a los días de vencimiento.

- Un día de vencimiento llamadas del asesor.
- Pasa 5 días primera visita del asesor.
- Mes de vencida visita el jefe de agencia.
- De los 2 meses de vencimiento ya entra al área jurídica.

**7.- ¿Cuáles crees que es la causa central de las carteras de crédito, para que se den la morosidad?**

Yo diría que el mayor porcentaje que se da las carteras vencidas o la morosidad es por el mal análisis, a veces caen en aquello por cumplir su meta de colocación, sin darse cuenta que, si el socio es apto o no para pagar la cantidad, así no minimizan el riesgo de mora, también otra de déficit es el mal manejo del manual por los asesores, también otra causa seria, cosas imprevistas.



**8.- Los asesores de crédito están capacitados para monitorear las carteras de morosidad de la cooperativa.**

En la actualidad si existe, pero antes no había capacitación, no había una buena selección del personal, no había un sistema, falta de experiencias, pero hoy en día la cooperativa si tenemos el manual de créditos.

**9.- ¿El gerente de la cooperativa como se involucra a la gestión de cobranzas?**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., si cuenta con el apoyo de la gerencia siempre, ya que cuando hay estos tipos de anomalías de carteras vencidas en un margen alto, hace lo posible buscar maneras de recuperación, por ejemplo, teníamos hace un año hasta contratar una empresa que son netamente especialistas en recuperación de cartera, para así no tener inconvenientes con ello y el gerente nos autorizaba, apoyaba en eso.

**10.- ¿Cree usted que la evaluación de la cartera de crédito y el riesgo crediticio puedan ayudar a reducir la proporción de la cartera con morosidad?**

Pero por supuesto que, si ayuda la Evaluación de créditos y el riesgo crediticio, ya que con ello sabemos dónde está mal, o que mismo estamos haciendo incorrectamente, si ya identificamos los errores, se hace bien y lo más importante el porcentaje obvio baja.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES INTERNOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA GUAYAQUIL CENTRO.

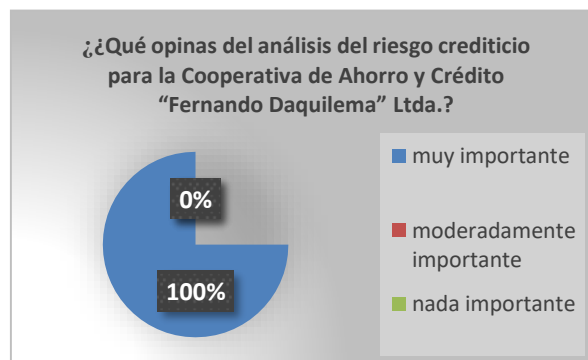
Esta encuesta es realizada a los 6 asesores de crédito y al responsable de agencia Guayaquil Centro, la cual se hacen 7 personas encuestadas.

**1.- ¿Qué opinas del análisis del riesgo crediticio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.?**

**Tabla 6-2:** ¿Análisis del riesgo crediticio?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	7	100%
Moderadamente importante	0	0%
Nada importante	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Cepeda, J. 2021



**Gráfico 1-2:** Análisis del riesgo crediticio

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

**Análisis e interpretación:** Del total de la población encuesta referente a las veces del análisis de las carteras y el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., sucursal Guayaquil centro., se obtuvo los siguientes porcentajes: el 100% han dicho que SI. Se observa que a la mayoría de los asesores crediticios muestran que el análisis financiero es importante, por ende., La cooperativa debe realizar los análisis de la cartera de crédito seguidas.

## 2.- ¿Crees que el impago del préstamo afecta el riesgo crediticio de la Cooperativa?

**Tabla 7-2:** Afectación del riesgo crediticio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	7	100%

Realizado por: Cepeda, J. 2021



**Gráfico 2-2:** Afectación del riesgo crediticio

Realizado por: Cepeda, J. 2021

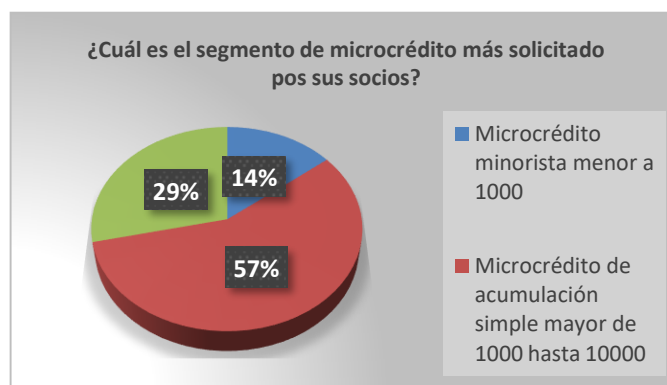
**Análisis e interpretación:** Según el criterio de los asesores de crédito encuestados, el 100% han manifestado que Sí., a la pregunta que si el cumplimiento de pago. En base a la investigación realizada se pudo identificar que un porcentaje alto si considera al incumplimiento de pago como un problema negativo, que incide en el riesgo crediticio de la Cooperativa.

### 3.- ¿Cuál es el segmento de microcrédito más solicitado pos sus socios?

**Tabla 8-2:** Segmentos de microcrédito

Descripción	Frecuencias	Porcentajes
Microcrédito minorista menor a 1000	1	14%
Microcrédito de acumulación simple mayor de 1000 hasta 10000	4	29%
Microcrédito de acumulación ampliada mayor a 10000	2	57%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Realizado por: (Cepeda, J. 2021)



**Gráfico 3-2:** Segmentos de microcrédito

Realizado por: Cepeda, J. 2021

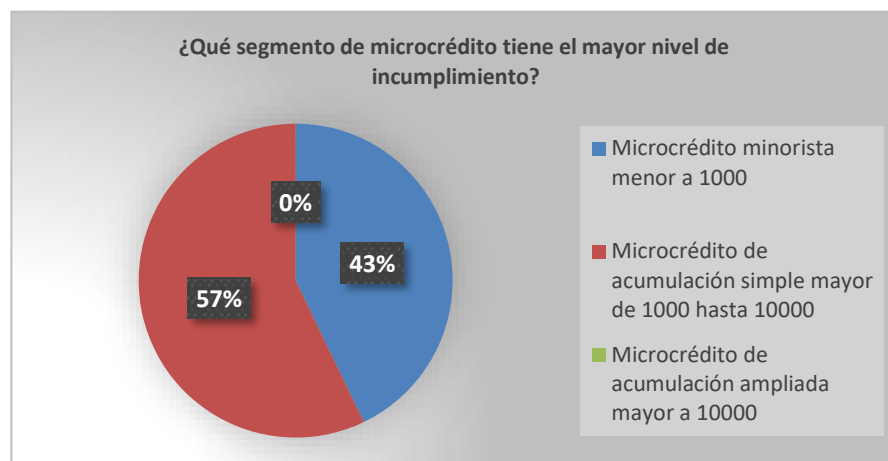
**Análisis e interpretación:** Del 100% de los asesores encuestados, se identifican que el 14% indicó que son los microcréditos minoristas menor al 1000, seguido en 29% el microcrédito de acumulación ampliada mayor a 10000 y finalmente 57% indicó que son los microcréditos de acumulación simple mayor de 1000 hasta 10000. De la investigación realizada se puede dar como análisis que el segmento microcréditos de acumulación simple mayor de 1000 hasta 10000 es la prioridad con el porcentaje alto.

#### 4.- ¿Qué segmento de microcrédito tiene el mayor nivel de incumplimiento?

**Tabla 9-2:** Segmentos de microcrédito incumplimiento

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Microcrédito minorista menor a 1000	3	43%
Microcrédito de acumulación simple mayor de 1000 hasta 10000	4	57%
Microcrédito de acumulación ampliada mayor a 10000	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).



**Gráfico 4-2:** Segmentos de microcrédito incumplimiento.

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

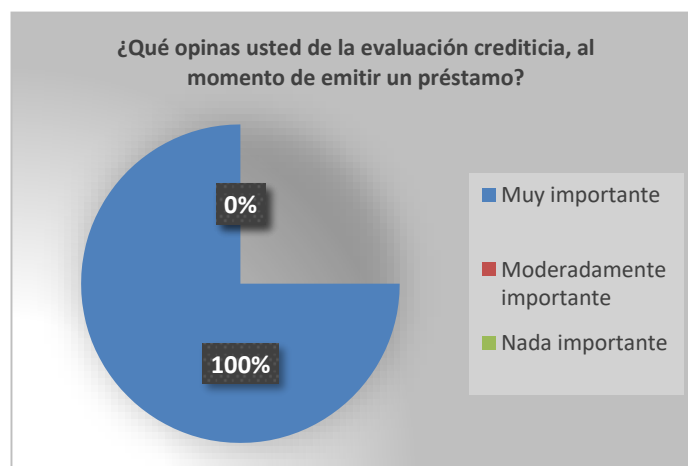
**Análisis e interpretación:** Del 100% de los asesores encuestados referente a que segmentos del microcrédito tiene mayor nivel de morosidad, se obtuvo los siguientes porcentajes: el 0% microcréditos de acumulación simple mayor de 1000 hasta 10000, seguido en 43% los microcréditos minoristas menor al 1000 y finalmente el 57% indicó que son los microcréditos de acumulación simple mayor de 1000 hasta 10000. En base al análisis se observa que a la mayoría de los asesores de crédito se asemejan que el mismo segmento es afectado en el riesgo crediticio de morosidad a un porcentaje mayor.

## 5.- ¿Qué opinas usted de la evaluación crediticia, al momento de emitir un préstamo?

**Tabla 10-2:** Evaluación crediticia

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	7	100%
Moderadamente importante	0	0%
Nada importante	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Realizado por: (Cepeda, J. 202).



**Gráfico 5-2:** Evaluación crediticia

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

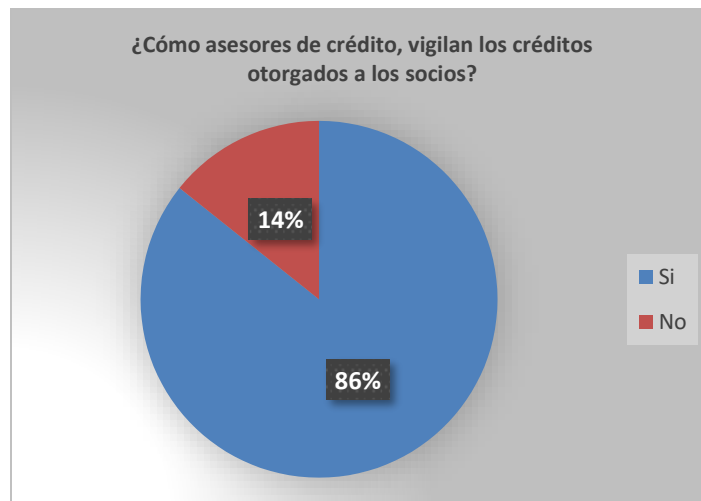
**Análisis e interpretación:** Del 100% de los asesores encuestados, referente a la pregunta cómo considera la evaluación crediticia al momento del otorgamiento del préstamo se ha podido observar que el 100% indicó están muy de acuerdo. En base a la investigación realizada se ha podido identificar que a la mayoría de los asesores de crédito creen que es muy importante que antes de otorgar el crédito es necesario que sea una evaluación crediticia de primera mano, para así la cooperativa no verse afectado a futuro.

## 6.- ¿Cómo asesores de crédito, vigilan los créditos otorgados a los socios?

**Tabla 11-2:** Vigilan los créditos otorgados

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	86%
No	1	14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).



**Gráfico 6-2:** Vigilan los créditos otorgados

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

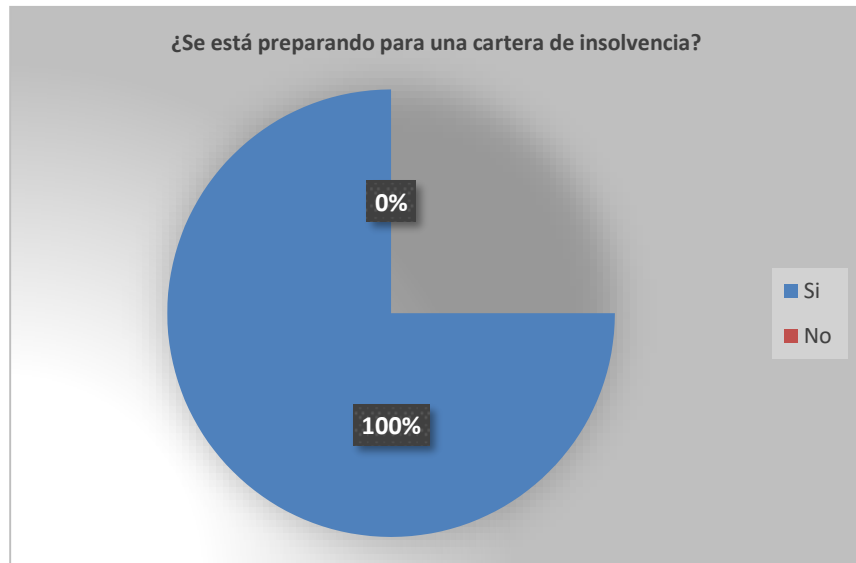
**Análisis e interpretación:** En cuanto a la pregunta dan seguimiento a los créditos otorgados, se ha podido evidenciar que del 100%: el 86% indicó que si y el 14% dijeron que no. En base al análisis realizado se observa que a la mayoría de los asesores de crédito dan seguimiento a los créditos otorgados, pero también hay en minoría que nos dicen que no hay seguimiento la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.

## 7.- ¿Se está preparando para una cartera de insolvencia?

**Tabla 12-2:** Cartera de insolvencia

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	7	100%

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).



**Gráfico 7-2:** Cartera de insolvencia

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

**Análisis e interpretación:** Del 100% de los asesores encuestados referente a la pregunta realiza una provisión de la cartera vencida, se pudo determinar que el 100% dijeron que sí. En base al análisis establecido que están convencido en su totalidad que si realizan una provisión de la cartera vencida.

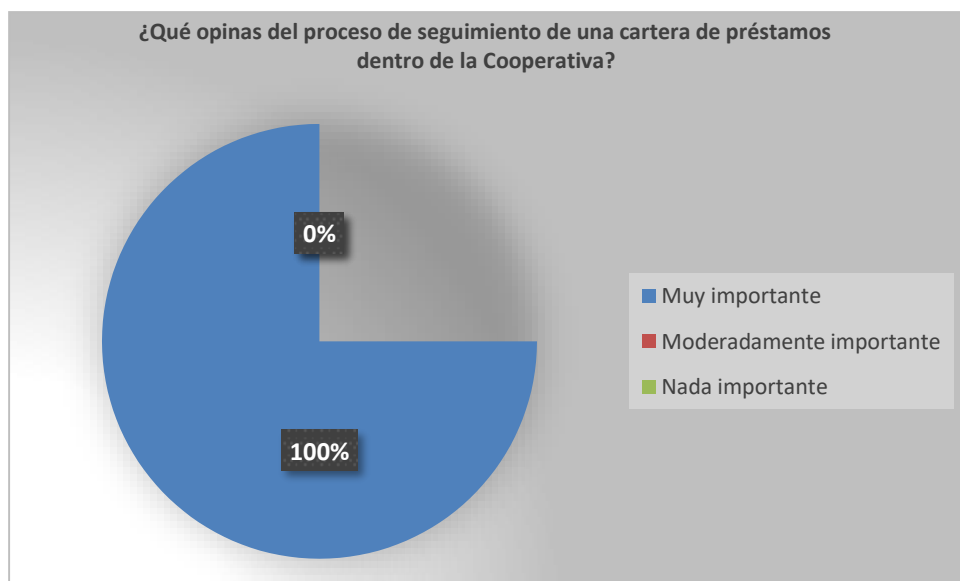


**8.- ¿Qué opinas del proceso de seguimiento de una cartera de préstamos dentro de la Cooperativa?**

**Tabla 13-2:** Proceso de seguimiento de una cartera

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	7	100%
Moderadamente importante	0	0%
Nada importante	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Cepeda, J. 2021).



**Gráfico 8-2:** Proceso de seguimiento de una cartera

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

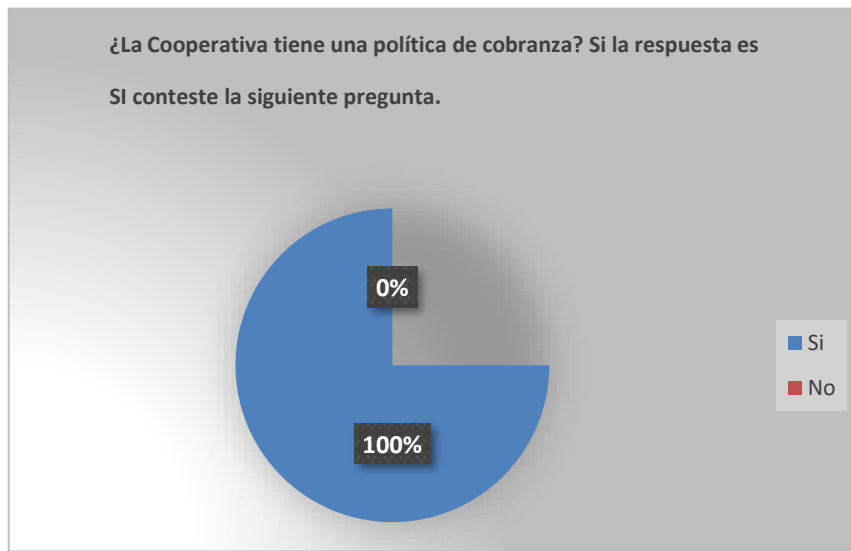
**Análisis e interpretación:** según el criterio de los asesores encuestados, se pudo evidenciar que el 100 % indico que es muy importante. En base al análisis realizado se puede interpretar que a la mayoría de los asesores de crédito creen que es muy importante dar seguimiento a la cartera de créditos vencida y con ello minimizar el riesgo crediticio a la entidad financiera.

**9.- ¿La Cooperativa tiene una política de cobranza? Si la respuesta es SI conteste la siguiente pregunta.**

**Tabla 14-2:** Política de cobranza.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	7	100%

Realizado por: (Cepeda, J. 2021)



**Gráfico 9-2:** Política de cobranza.

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

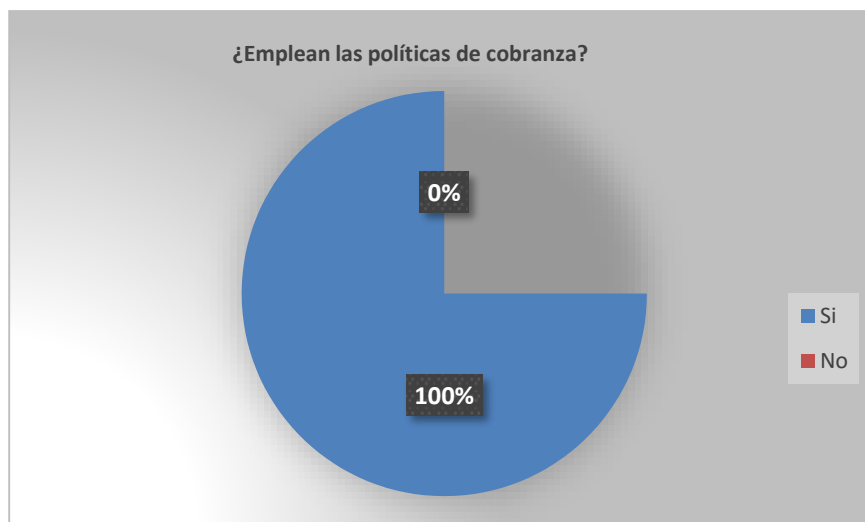
**Análisis e interpretación:** Del total de los asesores encuestados referente a la pregunta posee las políticas de cobranza el 100% indicaron que sí, Se observa que a la mayoría de los asesores de crédito poseen políticas de cobranza, para mitigar los riesgos de cartera vencida.

## ¿Emplean las políticas de cobranza?

**Tabla 15-2:** Emplean las políticas de cobranza

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	7	100%

Realizado por: Cepeda, J. 2021



**Gráfico 10-2:** Emplean las políticas de cobranza

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

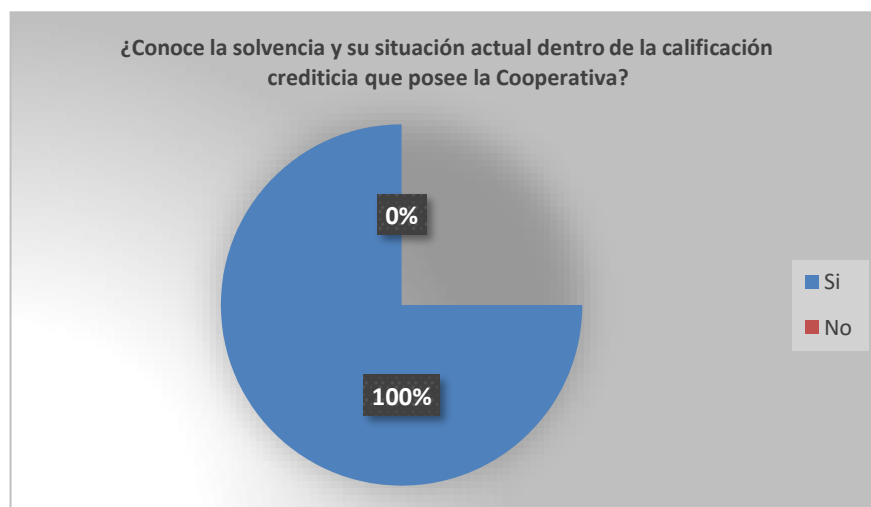
**Análisis e interpretación:** De los asesores encuestados referente a la pregunta que, si emplean las políticas de cobranza, se obtuvo los siguientes porcentajes: el 100% dijeron que SI. Mediante la investigación realizada se pudo determinar que la mayoría de los asesores de crédito si aplican las políticas de cobranzas, de esa manera se mitiga las carteras de crédito.

**10- ¿Conoce la solvencia y su situación actual dentro de la calificación crediticia que posee la Cooperativa? R. – A.**

**Tabla 16-2:** Solvencia y su situación de la calificación crediticia

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).



**Gráfico 11-2:** Solvencia y su situación de la calificación crediticia  
Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

**Análisis e interpretación:** Del 100% de los asesores encuestados referente a la pregunta que si tiene conocimiento sobre la calificación el 100% indicaron que sí. Mediante al análisis realizado se pudo determinar que a la mayoría de los asesores si tienen conocimiento y actualmente la cooperativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. tiene la calificación de –A.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS QUE TIENEN CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA GUAYAQUIL CENTRO.

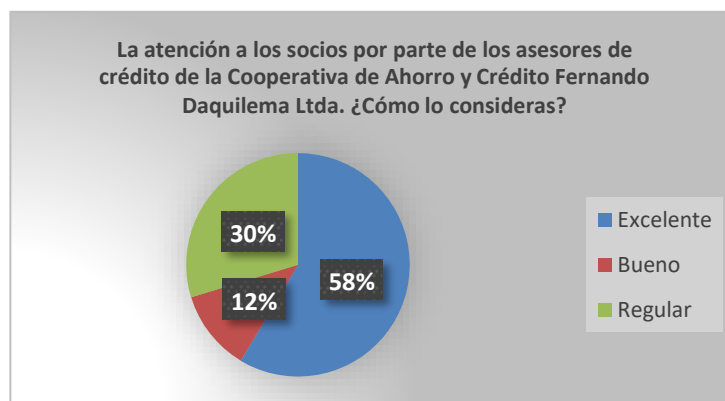
Esta encuesta es realizada a los 239 socios activos en crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. agencia Guayaquil centro.

**1.- La atención a los socios por parte de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. ¿Cómo lo consideras?**

**Tabla 17-2:** Atención a los socios

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	140	58%
Bueno	28	12%
Regular	71	30%
<b>Total</b>	239	100%

Realizado por: Cepeda, J. 2021



**Gráfico 12-2:** Solvencia y su situación de la calificación crediticia  
Realizado por: Cepeda, J. 2021

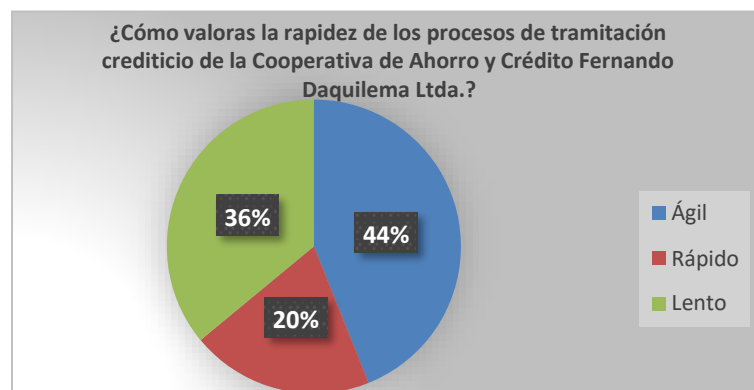
**Análisis e interpretación:** En la encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., referente a la atención recibida por parte de los asesores de la cooperativa se obtuvo lo siguiente: El 58% indicó que la atención es excelente, seguido por el 30% indicó que es bueno, finalmente el 12% indicó que es regular. Se determinó que la mayoría de los socios consideran que la atención recibida por parte de los asesores de crédito es excelente, porque la cooperativa de ahorro y crédito está consolidada en Guayaquil y dicen que el servicio es rápido, eficaz.

## 2.- ¿Cómo valoras la rapidez de los procesos de tramitación crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.?

**Tabla 18-2:** Procesos de tramitación crediticio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Ágil	105	44%
Rápido	48	20%
Lento	86	36%
<b>Total</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).



**Gráfico 13-2:** Proceso de tramitación crediticio

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

**Análisis e interpretación:** En la encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., se puede apreciar los siguientes porcentajes: el 44% indicó que la agilidad en los trámites es ágil, también el 36% indicó que la atención es lenta y el 20% es Rápida. Podemos analizar que los socios consideran que la agilidad en los trámites de crédito es rápida al ser procesos no burocráticos en cuanto a los requisitos necesarios y por el desembolso del crédito.

### 3.- ¿Los créditos cooperativos satisfacen sus necesidades?

**Tabla 19-2:** Satisfacen sus necesidades

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	178	74%
No	61	26%
<b>Total</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).



**Gráfico 14-2:** Satisfacen sus necesidades

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

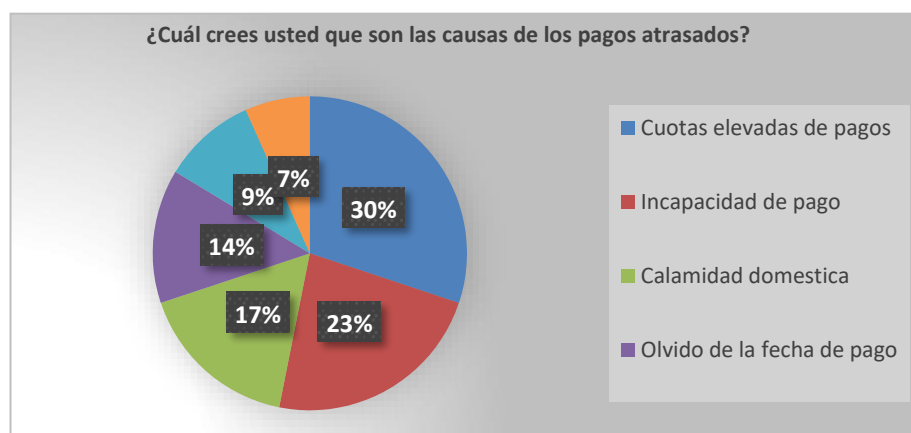
**Análisis e interpretación:** Como respuesta de la investigación, del total de la población encuestada referente a que si el crédito otorgado cubre la necesidad del socio se obtuvo los siguientes porcentajes: el 74% dicen que si cubre sus necesidades y el 26% indicó que no cubre sus necesidades. Se observa que a la mayoría de los socios que solicitan un crédito cubre sus necesidades financieras, mientras que a la diferencia no cubre la necesidad debido al monto solicitado, ya que se les otorga el crédito de acuerdo con su capacidad de pago.

#### 4.- ¿Cuál crees usted que son las causas de los pagos atrasados?.

**Tabla 20-2:** Pagos atrasados

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Cuotas elevadas de pagos	72	30%
Incapacidad de pago	55	23%
Calamidad domestica	40	17%
Olvido de la fecha de pago	33	14%
Pagos de otros créditos	23	9%
Acontecimientos no esperados	16	7%
<b>Total</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>

Realizado por: (Cepeda, J. 2021)



**Gráfico 15-2:** Pagos atrasados

Realizado por: (Cepeda, J. 2021)

**Análisis e interpretación:** Del 100% de los socios encuestados, referente a las causas que influyen en el retraso de los pagos de crédito se obtuvo los siguientes porcentajes: el 30% representa a cuotas elevadas de pago, seguido por el 23% representa a incapacidad de pagos, seguidamente por el 17% representa a las calamidades domésticas, continuando por el 14% representa al Olvido de la fecha de pago, además el 9% por pagos a otras deudas y finalmente el 7% representa al acontecimiento no esperado. Se puede ver reflejado que a la mayoría de los socios encuestados la causa por el retraso es por las cuotas elevadas de pago, siendo un acontecimiento que la cooperativa no puede controlar ya que el porcentaje a créditos viene desde el BCE, seguido por el incapacidad de pago, debido a que ciertos socios realizan créditos para pagar otros créditos más y no alcanzan a pagar puntuales, subsiguientemente las calamidades domésticas, como el robo, enfermedades lo que ocasiona que se retrasen de pagar o a su vez no pagar, lo que la cooperativa hizo es refinanciar sus deudas para no perjudicarlos en el sistema financiero.

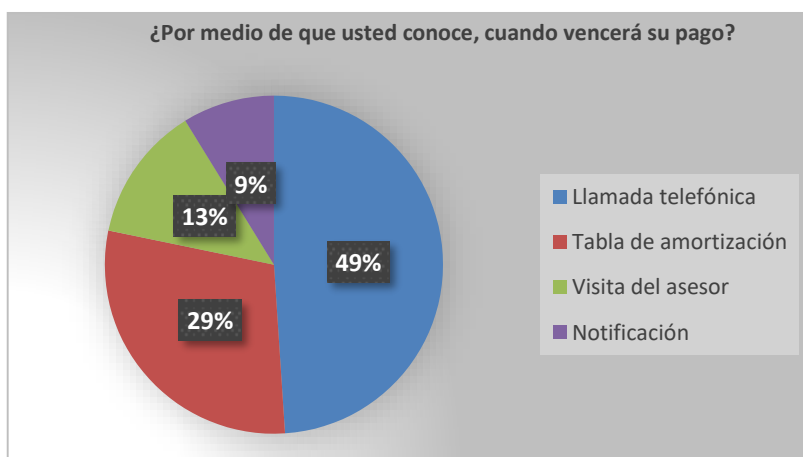


## 5.- ¿Por medio de que usted conoce, cuando vencerá su pago?

**Tabla 21-2:** Vencimiento de su pago

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Llamada telefónica	117	49%
Tabla de amortización	70	29%
Visita del asesor	31	13%
Notificación	21	9%
<b>Total</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).



**Gráfico 16-2:** Vencimiento de su pago

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

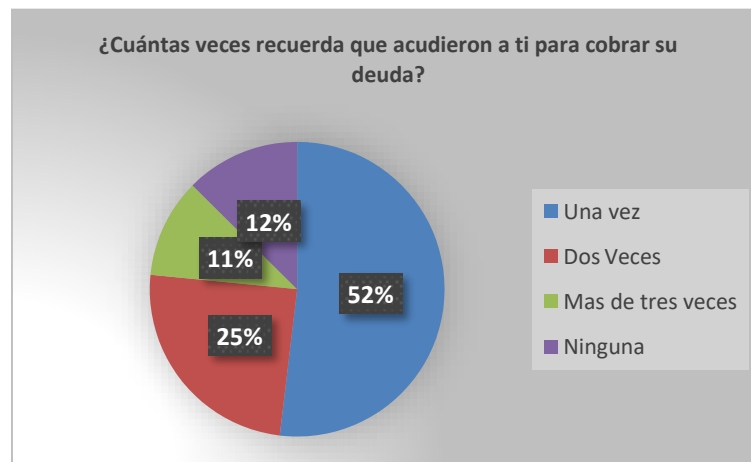
**Análisis e interpretación:** En la encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., los socios expresan que el 49% representa a las Llamadas telefónicas, seguido por el 29% representa a las tablas de amortización, continuando por el 13% representa a la Visita del asesor y finalmente por el 9% representa a notificaciones. Mediante el análisis se puede evidenciar que la mayoría de los socios que solicitan un crédito conocen el vencimiento de su cuota de crédito por las llamadas telefónicas, por ende, se debe seguir aplicando esta estrategia días antes de la fecha de pago y evitar que caigan en mora.

## 6.- ¿Cuántas veces recuerda que acudieron a ti para cobrar su deuda?

**Tabla 22-2:** Visitas para el cobro

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Una vez	124	52%
Dos Veces	59	25%
Más de tres veces	26	11%
Ninguna	30	12%
<b>Total</b>	239	100%

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).



**Gráfico 17-2:** Visitas para el cobro

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

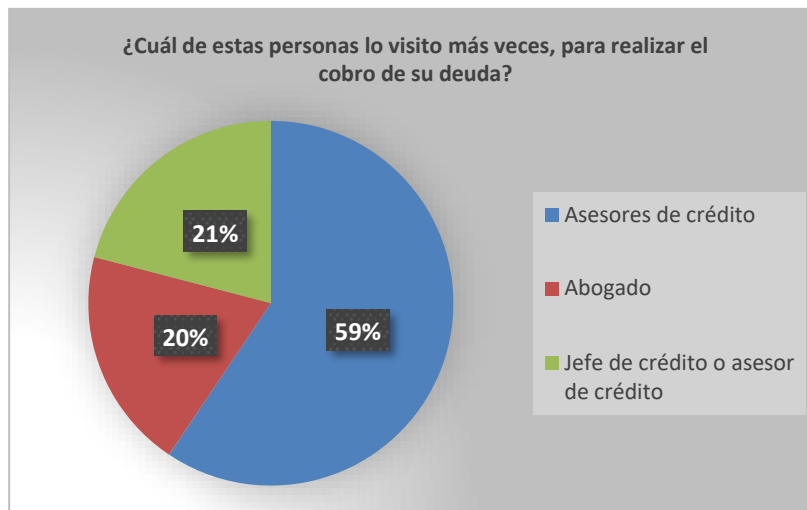
**Análisis e interpretación:** En la encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., referente a las veces de visita para el cobro de la deuda se obtuvo los siguientes porcentajes: el 52% indicó que Una vez, seguido por el 25% indicó que, en dos veces, continuando por el 12% indicó que ninguna y finalmente por el 11% indicó que Más de tres veces. Mediante el análisis realizado se puede evidenciar que a la mayoría de los socios que solicitaron un crédito recibieron visitas para el cobro de la deuda Una vez, seguido por los socios que recibieron visita dos veces, por ende, se considera que no son buenos pagadores. La cooperativa debe realizar llamadas telefónicas o notificarles por mensaje de texto antes de la fecha de pago de las cuotas para recordarles a los socios sus deudas.

## 7.- ¿Cuál de estas personas lo visito más veces, para realizar el cobro de su deuda?

**Tabla 23-2:** Visitas para cobros de deudas

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Asesores de crédito	142	59%
Abogado	47	20%
Jefe de crédito o asesor de crédito	50	21%
<b>Total</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).



**Gráfico 18-2:** Visita para cobros de deudas

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

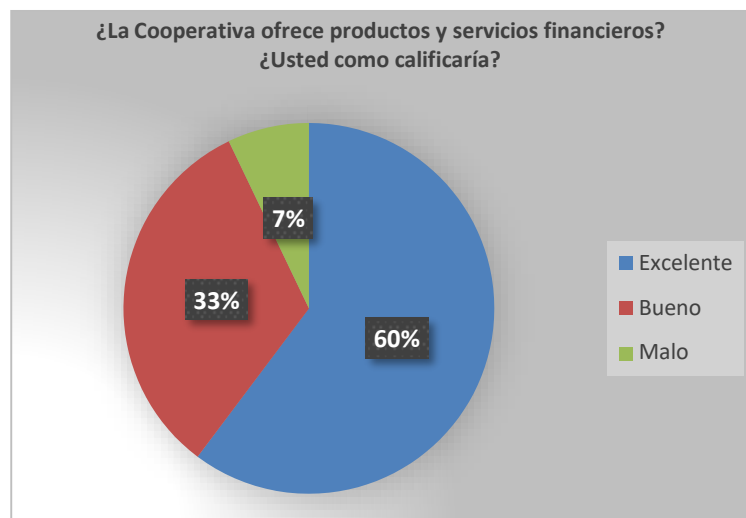
**Análisis e interpretación:** En la encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., referente a las personas que más los visitaron para el cobro de la deuda de crédito se obtuvo los siguientes porcentajes: el 59% indicó que más visitaron son los Asesores de Crédito, seguido por el 21% indicó que los visitó el abogado y finalmente el 20% indicó que los visitó el jefe de crédito y asesor de crédito. Mediante el análisis realizada se puede observar que a la mayoría de los socios los visito el asesor de crédito hace su trabajo, pero también observamos que sigue en visita el abogado por no pagar puntuales.

## 8.- ¿La Cooperativa ofrece productos y servicios financieros? ¿Usted cómo calificaría?

**Tabla 24-2:** Calificación de productos y servicios

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	144	60%
Bueno	78	33%
Malo	17	7%
<b>Total</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>

Realizado por: (Cepeda, J. 202).



**Gráfico 19-2:** Calificación de productos y servicios

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

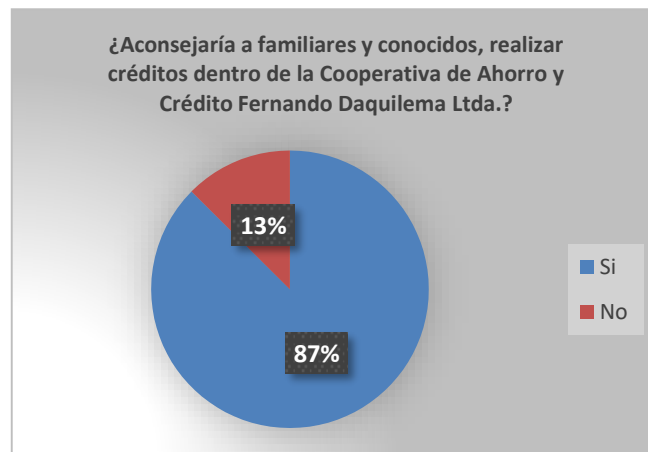
**Análisis e interpretación:** Del total de la población encuesta referente a la calificación de los productos y servicios que la Cooperativa ofrece se obtuvo los siguientes porcentajes: el 60% representa a Excelente, seguido por el 33% presenta a Bueno y el 7% representa a Malo. Se observa que la mayoría de los socios consideran que los productos y servicios financieros que ofrece la cooperativa es Excelente por ello la cooperativa es aceptada en el sistema financiero nacional.

**9.- ¿Aconsejaría a familiares y conocidos, realizar créditos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.?**

**Tabla 25-2:** Aconsejaría realizar créditos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	209	87%
No	30	13%
<b>Total</b>	239	100%

Realizado por: Cepeda, J. 2021



**Gráfico 20-2:** Aconsejaría realizar créditos

Realizado por: (Cepeda, J. 2021)

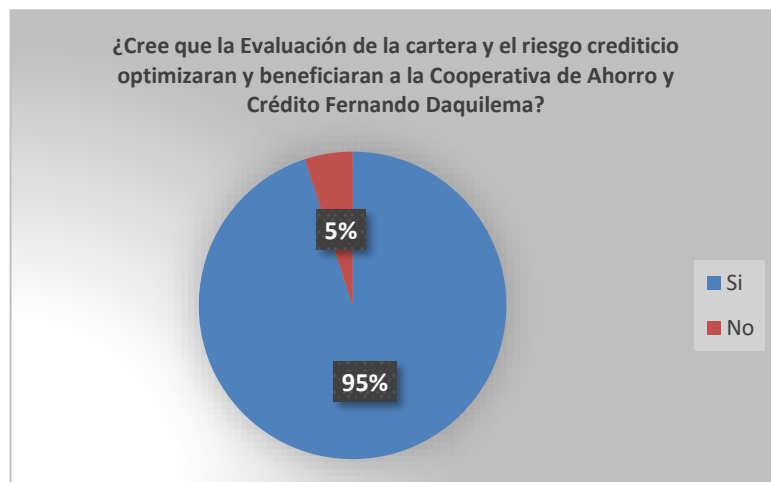
**Análisis e interpretación:** En la encuesta realizada a los socios de la Coac Fernando Daquilema Ltda., referente si los socios recomiendan realizar créditos en la Cooperativa se obtuvo el siguiente porcentaje: El 87% indicó que, si recomendarían a sus familiares y allegados realizar créditos en la Cooperativa, también el 13% no recomendaría. Mediante al análisis realizada se considera que la mayoría de los socios están satisfechos con la atención recibida y los productos/servicios financieros que ofrecen, y la minoría considera lento en agilidad de pago y cuotas elevadas.

**10.- ¿Cree que la Evaluación de la cartera y el riesgo crediticio optimizaran y beneficiaran a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema?**

**Tabla 26-2:** Evaluación de la cartera y el riesgo crediticio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	227	95%
No	12	5%
<b>Total</b>	239	100%

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).



**Gráfico 21-2:** Evaluación de la cartera y el riesgo crediticio

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

**Análisis e interpretación:** Según el criterio de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro, referente si considera que una evaluación de la cartera y el riesgo crediticio va a optimizar y beneficiar a la Cooperativa se obtuvo el siguiente porcentaje: El 95% indicó que Si, y el 5% dijo que No. Se considera que la mayoría de los socios acepto la propuesta planteada, ya que de esa forma daríamos un mejor control y ayudar a ellos a no tener mora, tampoco hacer que las deudas sean impagables.

### *2.6.3.2. Análisis de los resultados obtenidos bajo la técnica de la observación*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., es del segmento uno, realizan la intermediación financiera, como captar y colocar créditos, su principal producto es otorgar créditos a los socios que se dedican a las microempresas, también créditos al consumo, créditos a iglesia evangélicas, créditos vivienda; tras la investigación realizada se conoce que la cooperativa de ahorro y crédito ya cuenta con el manual de créditos, para poder minimizar el riesgo crediticio, mismo que sirve como soporte al área de créditos, mediante la entrevista realizada al coordinador zonal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., nos supo manifestar que existe ineficiencia en los procesos de recuperación de carteras lo cual esta evaluación de créditos ayudaría a resolver problemas o mitigar más al riesgo de créditos, de igual manera antes se debe dar capacitación para que los asesores de créditos actualicen conocimientos. De los resultados obtenidos de la encuestas aplicadas a los socios activos de créditos aceptan que han caído en mora por diversas razones como son los, cuotas elevadas, también calamidades domésticas, olvido de fechas, aconteciendo no esperados, también se puede recalcar que los servicios de los asesores en algunos casos es excelente pero también hay personas que nos supo manifestar que hay una mala atención, por lo cual se debe plantear estrategias tomando en cuenta las razones que podíamos recalcar así mitigar más riesgos.

### *2.6.3.3. Comprobación de las Interrogantes de estudio*

En consideración a la entrevista y encuesta realizadas, con los resultados obtenidos de la investigación, se puede observar que los socios han quedado en mora en el pago de su cuota de crédito por diferentes razones, de la misma manera el personal a pesar de que cuentan con el manual de créditos, no dan seguimiento al 100%, por lo tanto es importante realizar la evaluación de crédito, con el mismo se logrará mejorar la eficiencia del área de crédito y la parte administrativa-financiera de la Institución.

## CAPITULO III

### 3. Marco propositivo

#### 3.1. Titulo

Evaluación de la cartera de crédito y el riesgo de crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. Agencia Guayaquil Centro del periodo 2019.

##### 3.1.1. *Introducción*

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro, con la encuesta realizada, involucrado en el área financiera, como son el coordinador zonal, además los asesores, se pudo identificar que no existe una Evaluación de la cartera de créditos y del riesgo crediticio, para minimizar las carteras vencidas. Por ende, se propone realizar la Evaluación de la cartera de créditos y el riesgo crediticio donde se plantean estrategias, lineamientos, basándose en los análisis de los estados financieros de la entidad financiera, con el objetivo de organizar, fortalecer y guiar el desempeño en el área financiera, específicamente en la de créditos. Para que eso se dé el cumplimiento se consideró los aspectos básicos de la misma identificando los aspectos internos y externos de las actividades que contribuye en el desempeño de la cooperativa de ahorro y crédito.

Para lo cual, se procedió a los análisis financieros verticales y horizontales de los balances generales al término del último mes de los periodos 2018-2019, en el que se identifica las cuentas que influyen de manera positiva y negativa en el comportamiento financiero de la entidad, también se procede al análisis de los ratios financieros de la cartera vencida, una vez realizada esta manera, se plantean estrategias para minimizar el riesgo crediticio y así también disminuir significativamente las carteras vencidas de la institución financiera.

##### 3.1.2. *Objetivo general de la evaluación de la cartera*

Evaluar la cartera de crédito y el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. Agencia Guayaquil Centro del periodo 2019, para mejorar los procesos de otorgamiento, recuperación de la cartera y disminuir el índice de morosidad.



### **3.1.3. *Objetivos específicos de la evaluación de cartera***

- Establecer la situación de la evaluación de la cartera de créditos y el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. Agencia Guayaquil Centro, en el área de créditos mediante el análisis financiero.
- Estructurar estrategias, lineamientos que conformen la Evaluación de la cartera de créditos y el riesgo crediticio, para así disminuir la cartera vencida.
- Evaluar la cartera vencida, y dar solución al problema obtenido.

### **3.1.4. *Contenido de la propuesta***

Desde el análisis del marco teórico, conceptual y metodológico, el autor de la presente investigación considera, a continuación, seguir los siguientes pasos para la Evaluación de la cartera de créditos y riesgo crediticio:

- Análisis estratégico a la Evaluación de crédito y el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro
- Análisis de la Cartera Crediticia.
- Análisis Financiero
- Razones Financieras
- Proyecciones Financieras
- Evaluación y toma de decisiones.

#### **3.1.4.1. *Análisis estratégico a la gestión de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.***

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil centro, nace con su propia naturaleza del sistema financiero, con 10 años de creación se ha consolidado en el sector financiero cooperativo, lo que le ha permitido ganarse la confianza de sus socios internos y externos, se conoce que este tipo de entidades realizan intermediación financiera con el público en general.

#### **Generalidades de la Cooperativa**

Entre los años 1985 y 1989 un grupo de indígenas oriundos de diversas comunidades del histórico pueblo PuruwaKacha, proponen crear una Caja de Ahorro y Crédito denominada “El Banco PuruwaKacha”, de esta manera logran juntar un capital inicial de tres mil sucres. Para esta iniciativa requirieron la asesoría del Fondo Ecuatoriano Populorum Progression – FEPP.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., es una entidad financiera de economía solidaria controlada por la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social (actualmente Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES), constituida mediante Acuerdo Ministerial 00411 del Ministerio de Bienestar Social e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 4838, con su estatuto reformado y aprobado con fecha el 25 de Julio del año 2005. El tema de investigación propuesto, se realizará en la agencia Guayaquil Centro, puesto que desde su apertura 25 de julio 2010.

La COAC se encuentra en un sector de mayor influencia en la sociedad, en la cual trabaja con diferentes sectores urbanos y rurales:

**Sector Urbano.** - En este sector trabaja conjuntamente con:

- Tiendas Mercados
- Locales comerciales
- Comerciantes “ambulantes”

**Sector Rural.** - En este sector trabaja con diferentes comunidades y cantones de la provincia de Chimborazo, mediante créditos otorgados para:

- Compra de abono para Cultivos Compra de animales
- Compra de terrenos, entre otros.

**Organizaciones religiosas.** - Trabaja con un plan de cesantía para ahorros de los pastores o líderes de iglesias. (Ltda C. d., 2021).

## Datos generales de la institución financiera

**Tabla 27-3:** Datos Generales de la Institución Financiera

<b>Organización</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.
<b>Tipo Organización</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito
<b>Clase</b>	Ahorro y Crédito
<b>Cantón</b>	Guayaquil
<b>Dirección</b>	José Veloz entre Lorenzo de Garaicoa y 6 de marzo
<b>Provincia</b>	Guayaquil
<b>Parroquia</b>	Rocafuerte
<b>Teléfono</b>	042516794 – 0988432690
<b>Email</b>	coopdaquilema@hotmail.com
<b>Número Resolución</b>	SEPS-ROEPS-2013-000459
<b>Representante Legal</b>	Ing. Pedro Khipo
<b>Presidente Consejo De Administración / Junta Directiva</b>	Pastor Pedro Valdez
<b>Estado Jurídico</b>	Activa

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., 2019).

**Realizado por:** Cepeda, J. 2021

### Visión

Al 2023, ubicarnos entre las 10 primeras cooperativas de ahorro y crédito del país con enfoque intercultural basado en principios y valores cristianos. (Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., 2019).

### Misión

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito con principios y valores cristianos, comprometidos con la satisfacción y desarrollo económico-social de nuestros socios y clientes. (Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., 2019).

### Objetivos Estratégicos

Alcanzar y mantener un crecimiento sostenido en el mercado con estándares financieros iguales al promedio de las cooperativas pequeñas reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Alcanzar y mantener un crecimiento sostenido del número de socios manteniendo estándares de satisfacción altos de clientes internos y externos y una orientación de los servicios hacia la población objetivo.

Incrementar el posicionamiento e imagen institucional en el mercado.

Incrementar el volumen de captaciones

Implementar sistema de medición de satisfacción de Socios

Implementar un sistema de medición de la satisfacción del personal (Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., 2019).

## **Principios, Valores Institucionales.**

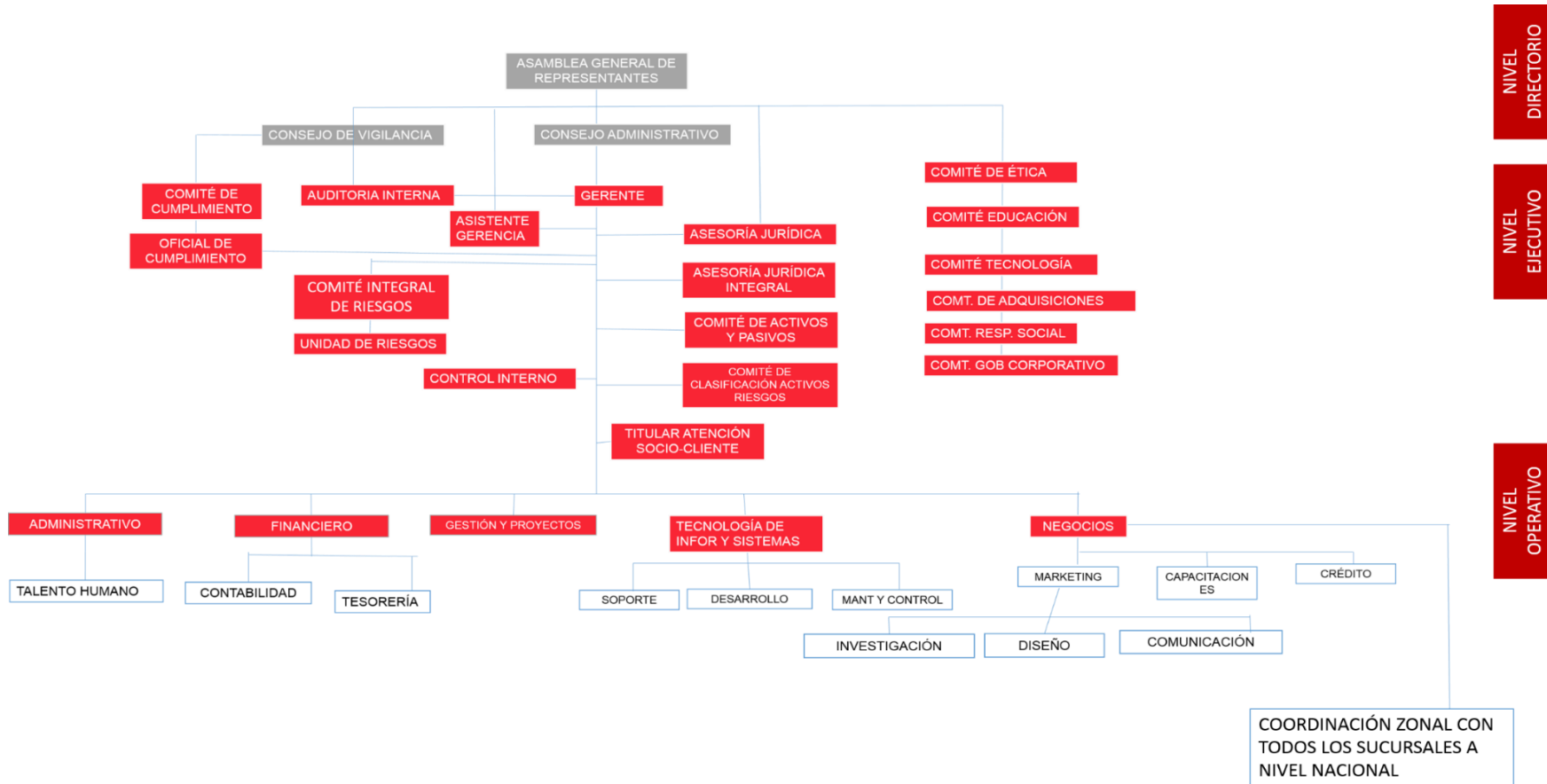
### **Valores Institucionales**

- Solidaridad
- Transparencia
- Ética y Moral
- Proactividad
- Trabajo en Equipo. (Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., 2019).

### **Principios**

- Randi – Randi (reciprocidad)
- Participación Social y Comunitaria
- Interculturalidad
- Espíritu Corporativo. (Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., 2019).

## Estructura organizacional



**Figura 1-3:** Estructura Orgánica Institucional

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., 2019).

**Realizado por:** (Cepeda, J. 2021).

**Foda Institucional del departamento de créditos.**

La matriz FODA, es donde se analizan las fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas de la entidad financiera, en el departamento de créditos y cobranzas.

A continuación, detallamos la matriz FODA.

**Tabla 28-3:** Realización de Matriz FODA (Créditos)

<b>MATRIZ FODA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA., AGENCIA GUAYAQUIL CENTRO</b>			
<b>COD</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>COD</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<b>F1</b>	Ejecutivos con buenas tomas de decisiones. (Gobierno Corporativo de la Institución).	<b>O1</b>	Llegar a ser unos de los primeros Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento.
<b>F2</b>	Confianza y credibilidad de los socios que obtiene la entidad.	<b>O2</b>	Mejorar en el rating entre sucursales que tiene la entidad a nivel del país.
<b>F3</b>	Tasa de interés pasiva y activa adecuado a los socios y clientes.	<b>O3</b>	Fondeo externo.
<b>F4</b>	Políticas de certificados de depósitos a plazo fijo.	<b>O4</b>	<i>Entidades de segundo piso.</i>
<b>F5</b>	Aumento significativo de la liquidez de primera y segunda línea.	<b>O5</b>	Potencialidad del nicho de mercado.
<b>F6</b>	Incremento de la cartera de crédito. (Agilidad en la colocación de créditos a nuevos y actuales socios.)	<b>O6</b>	Reciprocidad con entidades de intermediación financiera.
<b>F7</b>	Evolución de las cuentas del activo y del pasivo, como (Infraestructura y equipamiento propio.)	<b>O7</b>	Está legalmente constituida, por tanto, tiene personería jurídica y realiza actividades inherentes a las cooperativas de ahorro y crédito.
<b>F8</b>	Marketing Digital avanzado.	<b>O8</b>	Expansión de nuevas tecnologías de la comunicación disponible para todos.
<b>COD</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>COD</b>	<b>AMENAZAS</b>

<b>D1</b>	La agencia de la entidad se encuentra en una ciudad (mercado) donde existe demasiados Bancos además cooperativas de ahorro y crédito de segmento 1.	<b>A1</b>	Situaciones Inesperadas por el planeta tierra.
<b>D2</b>	Cartera castigada. (Porcentaje y evolución de morosidad).	<b>A2</b>	El mayor porcentaje de los ingresos de la población provienen del sector comercial e industria textil.
<b>D3</b>	Incremento de certificados de aportación.	<b>A3</b>	Aparición de nuevas cooperativas en últimos segmentos, pero con intereses bajos para expandir sus mercados.
<b>D4</b>	Mal manejo del manual de procedimientos interno.	<b>A4</b>	Políticas gubernamentales.
<b>D5</b>	Crecimiento de los activos improductivos	<b>A5</b>	Competencia en la intermediación financiera.
<b>D6</b>	Inadecuada rotación de personal.	<b>A6</b>	Nivel de seguridad en la ciudad.
<b>D7</b>	Mal manejo del manual de administración de riesgo de liquidez. (sanciones, multas, decrecimiento económico).	<b>A7</b>	La rivalidad entre las financieras competitivas maneja su perspectiva utilizando cualidades como la capacidad en precios, publicidad, introducción de nuevos servicios financieros e incrementos de buen servicio al cliente.
<b>D8</b>	Actualización depreciaciones y amortizaciones y también de los procesos de la cartera crediticia.	<b>A8</b>	Una ciudad que posee, exceso etnias y culturas del ecuador (falta de ganar confianza en la población).

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., 2019).

**Realizado por:** (Cepeda, J. 2021).

### 3.1.5. Análisis de la cartera de crédito bruta

El análisis de la cartera vencida se lo realizó con los datos del periodo 2018 – 2019, mismos que fueron proporcionados por el departamento financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. Agencia Guayaquil Centro.

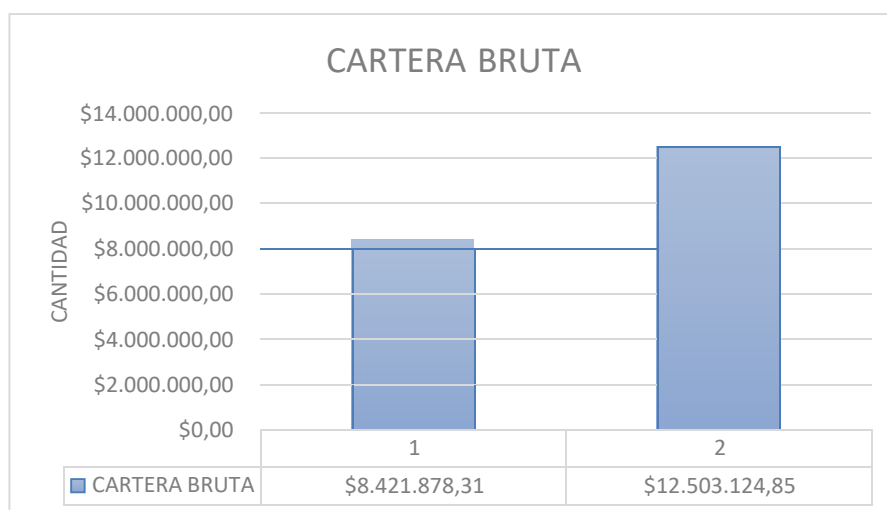
**Cartera Bruta:** es el total de créditos otorgados por una cooperativa, se compone por la cartera por vencer más la cartera improductiva. La cartera improductiva está compuesta por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses.

**Tabla 29-3:** Cartera Bruta

AÑOS	CARTERA BRUTA
2018	\$ 8.421.878,31
2019	\$ 12.503.124,85

Fuente: Estados financieros

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).



**Gráfico 22-3:** Cartera Bruta

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

**Análisis:** La cartera de crédito bruta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., desde el año 2018 incremento a \$ 4.081.246,54 en el año 2019, del cual hubo mayor colocación en microcréditos de acumulación ampliada, designado para las microempresarias que existen en Guayaquil, (mercados de víveres, calzados, ropas, pesqueras).



- **Cartera total**

**Tabla 30-3:** Cartera Total

DESCRIPCIÓN	2018	2019
Cartera por vencer	\$ 8.259.484,19	\$ 12.376.586,16
Cartera que no devenga interés	\$ 27.034,72	\$ 35.990,85
Cartera vencida	\$ 135.359,40	\$ 90.547,84
Cartera Total	\$ 8.421.878,31	\$ 12.503.124,85
Morosidad	5,42%	3,72%

Fuente: Estados financieros 2018-2019

Realizado por: (Cepeda, J. 2020).

Se observa que existe un incremento desde el año 2018 de \$ 1.499.806,83 al año 2019 de la Cartera total (Cartera bruta), y la morosidad disminuyó en un 1.70%.

### **3.1.6. Análisis financiero**

El análisis financiero consiste en una serie de técnicas y procedimientos para estudiar la situación actual de la entidad financiera que es la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro, por lo tanto, es importante seguir los lineamientos, que se aplican los ratios financieros e indicadores financieros completos, Los mismos servirán de base para la correcta toma de decisiones por parte de la gerencia y de los asesores, ya que esta sea buena o regular, para así seguir con el objetivo de plantear estrategias o soluciones en el caso de existir problemas o mejorar los aspectos positivos, para la mejora continua. Para el presente análisis se emplearán los estados financieros de los años 2018 y 2019.

3.1.6.1. Análisis horizontal balance general

**Tabla 31-3:** Análisis Horizontal Balance General

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "FERNANDO DAQUILEMA" LTDA. AGENCIA GUAYAQUIL CENTRO					
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO AL 31 DE DICIEMBRE					
En Dólares					
	CUENTAS	2018	2019	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>				
<b>11</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	\$ 979.729,56	\$ 1.937.219,23	\$ 957.489,67	97,73%
1101	CAJA	\$ 178.789,88	\$ 146.386,44	\$ (32.403,44)	-18,12%
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$ 795.756,08	\$ 1.785.298,79	\$ 989.542,71	124,35%
1104	EFEKTOS DE COBRO INMEDIATO	\$ 5.183,60	\$ 5.534,00	\$ 350,40	6,76%
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	\$ 8.100.236,81	\$ 12.174.753,44	\$ 4.074.516,63	50,30%
1402	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	\$ 264.451,78	\$ 711.064,87	\$ 446.613,09	168,88%
1403	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO POR VENCER	\$ 74.316,86	\$ 150.150,77	\$ 75.833,91	102,04%
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	\$ 7.920.715,55	\$ 11.515.370,52	\$ 3.594.654,97	45,38%
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	\$ 27.034,72	\$ 35.990,85	\$ 8.956,13	33,13%
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	\$ 135.359,40	\$ 90.547,84	\$ (44.811,56)	-33,11%
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	\$ (321.641,50)	\$ (328.371,41)	\$ (6.729,91)	2,09%
<b>16</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	\$ 109.910,18	\$ 138.118,66	\$ 28.208,48	25,67%
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 88.116,28	\$ 126.374,26	\$ 38.257,98	43,42%
1614	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	\$ -	\$ 2.943,95	\$ 2.943,95	00,00%
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	\$ 17.856,81	\$ 25.101,31	\$ 7.244,50	40,57%

1699	(PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)	\$ 3.937,09	\$ (16.300,86)	\$ (20.237,95)	-514,03%
<b>17</b>	<b>BIENES REALIZABLES, ADJU. POR PAGO, DE ARREND. MERCAN. Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN</b>	\$ -	\$ 513,68	\$ 513,68	<b>0,00%</b>
1706	BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	\$ -	\$ 513,68	\$ 513,68	0,00%
<b>18</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	\$ 1.331.311,55	\$ 1.022.620,80	\$ (308.690,75)	<b>-23,19%</b>
1801	TERRENOS	\$ 234.270,00	\$ 278.350,51	\$ 44.080,51	18,82%
1802	EDIFICIOS	\$ 1.020.749,84	\$ 739.903,05	\$ (280.846,79)	-27,51%
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	\$ 161.398,89	\$ 150.871,36	\$ (10.527,53)	-6,52%
1806	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	\$ 58.783,18	\$ 53.400,45	\$ (5.382,73)	-9,16%
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE	\$ 47.216,36	\$ 47.216,36	\$ -	0,00%
1890	OTROS	\$ 6.405,65	\$ 6.405,65	\$ -	0,00%
1899	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	\$ (197.512,37)	\$ (253.526,58)	\$ (56.014,21)	28,36%
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	\$ 7.038.054,61	\$ 14.610.204,93	\$ 7.572.150,32	<b>107,59%</b>
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADO	\$ 9.664,78	\$ 9.459,45	\$ (205,33)	-2,12%
1905	GASTOS DIFERIDOS	\$ 52.061,96	\$ 43.205,05	\$ (8.856,91)	-17,01%
1906	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	\$ 3.809,57	\$ 4.765,33	\$ 955,76	25,09%
1908	TRANSFERENCIAS INTERNAS	\$ 6.972.518,30	\$ 14.558.275,10	\$ 7.585.756,80	108,80%
1999	(PROVISIÓN PARA OTROS ACTIVOS)	\$ -	\$ (5.500,00)	\$ (5.500,00)	0,00%
	<b>TOTAL ACTIVOS</b>	\$ 17.559.242,71	\$ 29.883.430,74	\$ 12.324.188,03	<b>70,19%</b>
<b>2</b>	<b>PASIVOS</b>				
<b>21</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO</b>	\$ 9.571.740,76	\$ 13.961.115,16	\$ 4.389.374,40	<b>45,86%</b>
2101	DEPOSITOS A LA VISTA	\$ 3.757.260,52	\$ 4.861.543,16	\$ 1.104.282,64	29,39%
2103	DEPOSITOS A PLAZO	\$ 5.790.478,06	\$ 9.076.447,31	\$ 3.285.969,25	56,75%
2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	\$ 24.002,18	\$ 23.124,69	\$ (877,49)	-3,66%
25	CUENTAS POR PAGAR	\$ 203.622,33	\$ 324.065,67	\$ 120.443,34	59,15%
2501	INTERESES POR PAGAR	\$ 189.480,62	\$ 295.876,69	\$ 106.396,07	56,15%
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	\$ 6.211,13	\$ 21.377,13	\$ 15.166,00	244,17%
2504	RETENCIONES	\$ 4.045,87	\$ 1.414,22	\$ (2.631,65)	-65,05%
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	\$ 3.884,71	\$ 5.397,63	\$ 1.512,92	38,95%
<b>29</b>	<b>OTROS PASIVOS</b>	\$ 6.566.245,24	\$ 14.028.743,37	\$ 7.462.498,13	<b>113,65%</b>

2908	TRANSFERENCIAS INTERNAS	\$ 6.565.233,96	\$ 14.024.498,82	\$ 7.459.264,86	113,62%
2990	OTROS	\$ 1.011,28	\$ 4.244,55	\$ 3.233,27	319,72%
	<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$ 16.341.608,33</b>	<b>28,313,924.20</b>	<b>\$ 11.972.315,87</b>	<b>73,26%</b>
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>				
<b>31</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>\$ 388.549,11</b>	<b>\$ 540.171,51</b>	<b>\$ 151.622,40</b>	<b>39,02%</b>
3103	APORTES SOCIOS	\$ 388.549,11	\$ 540.171,51	\$ 151.622,40	39,02%
<b>33</b>	<b>RESERVAS</b>	<b>\$ 388.015,87</b>	<b>\$ 643.825,43</b>	<b>\$ 255.809,56</b>	<b>65,93%</b>
3301	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	\$ 388.015,87	\$ 643.825,43	\$ 255.809,56	65,93%
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	\$ 210.981,50	\$ 90.701,87	\$ (120.279,63)	-57,01%
3501	SUPERÁVIT POR VALUACIÓN DE PROPIEDADES, EQUIPOS Y OTROS	\$ 210.981,50	\$ 90.701,87	\$ (120.279,63)	-57,01%
<b>36</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>\$ 230.087,90</b>	<b>\$ 294.807,73</b>	<b>\$ 64.719,83</b>	<b>28,13%</b>
3603	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	\$ 230.087,90	\$ 294.807,73	\$ 64.719,83	28,13%
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 1.217.634,38</b>	<b>\$ 1.569.506,54</b>	<b>\$ 351.872,16</b>	<b>28,90%</b>
	<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$ 17.559.242,71</b>	<b>\$ 29.883.430,74</b>	<b>\$ 12.324.188,03</b>	<b>70,19%</b>

Fuente: (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

### 3.1.6.2. Análisis de las cuentas activos, pasivos y patrimonio.

El análisis horizontal de los estados financieros permite identificar el comportamiento de las diferentes cuentas de un año o periodo a comparación al otro año.

**Tabla 32-3:** Cuenta Fondos Disponibles

FONDOS DISPONIBLE 2028-2019					
COD	CUENTA	AÑO 2018	AÑO 2019	V. ABSOLUTO	V. RELATIVO
1101	Caja	\$178.789,88	\$ 146.386,44	\$(32.403,44)	-18,12%
1103	Bancos Y Otras Instituciones Financiera	\$795.756,08	\$1.785.298,79	\$ 989.542,71	124,35%
1104	Efectos De Cobro Inmediato	\$ 5.183,60	\$5.534,00	\$350,40	6,76%

**Fuente:** (COAC “Fernando Daquilema” Ltda., Ag Guayaquil Centro).

**Realizado por:** Cepeda, J. 2021



**Gráfico 23-3:** Cuenta Cartera de Crédito 2018-2019

**Fuente:** (COAC “Fernando Daquilema” Ltda., Ag Guayaquil Centro).

**Realizado por:** (Cepeda, J. 2021).

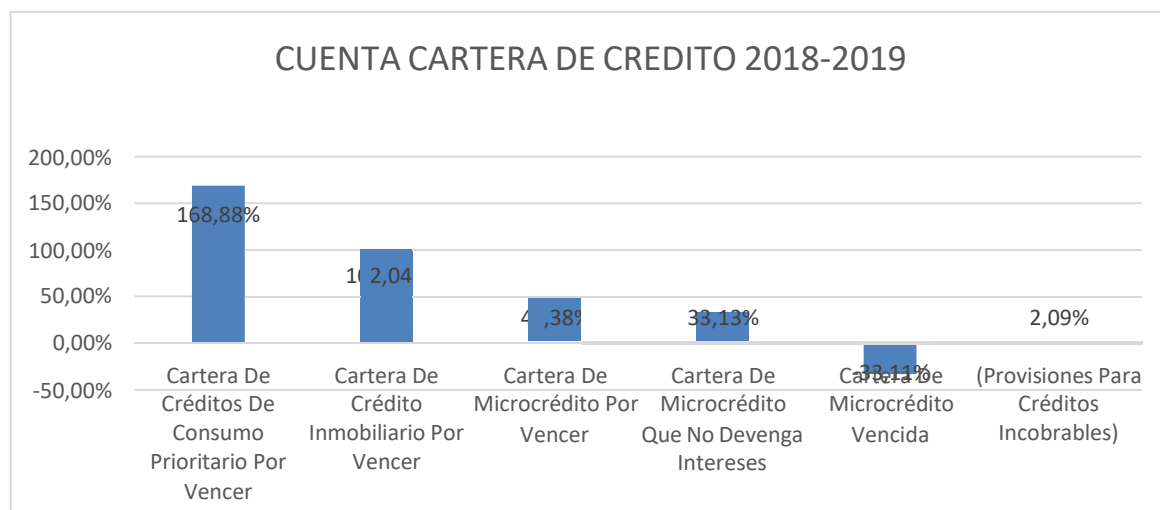
**Análisis:** Se realiza un análisis horizontal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro, los activos del año 2018 en comparación del año 2019, dentro de la cuenta fondos disponibles, la cuenta caja presenta una disminución de -18,12% con su valor de \$- 32.403, 44 debido a que se estableció que no existió inyección de capital en la entidad, además de no haber generado cantidades de operaciones crediticias, otra de las cuentas es banco donde vemos una incrementación significativa con el 124,35%, cantidad de \$ 989.542,71 en razón a que es donde aquí se depositan los valores disponibles como una estrategia o medida de seguridad, la entidad tiene buen sustento en esta cuenta, y como último tenemos también la cuenta Efectos de Cobros inmediatos con un porcentaje de 6,76% con la cantidad de \$350,40, algo que para la entidad es receptado por los mayores cheques que no son en si dineros que se pueden considerar de disponibilidad inmediata, más bien es como una garantía.

**Tabla 33-3:** Cuenta cartera de crédito

CUENTA CARTERA DE CREDITO 2018-2019					
COD	CUENTA	AÑO 2018	AÑO 2019	V. ABSOLUTO	V.RELATIVO
1402	Cartera De Créditos De Consumo Prioritario Por Vencer	\$264.451,78	\$711.064,87	\$446.613,09	168,88%
1403	Cartera De Crédito Inmobiliario Por Vencer	\$74.316,86	\$150.150,77	\$75.833,91	102,04%
1404	Cartera De Microcrédito Por Vencer	\$7.920.715,55	\$11.515.370,52	\$3.594.654,97	45,38%
1428	Cartera De Microcrédito Que No Devenga Intereses	\$27.034,72	\$35.990,85	\$8.956,13	33,13%
1452	Cartera De Microcrédito Vencida	\$135.359,40	\$90.547,84	\$(44.811,56)	-33,11%
1499	(Provisiones Para Créditos Incobrables)	\$(321.641,50)	\$(328.371,41)	\$(6.729,91)	2,09%

Fuente: (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).



**Gráfico 24-3:** Cuenta de Cartera de Crédito 2018-2019

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

**Análisis:** Ahora observamos que en la cartera de Créditos existió un crecimiento del 50,30%, en la comparación de los años 2018 a 2019; donde los créditos concebidos existen algunas variaciones, entre a las que se resaltan por su valor monetario las siguientes:

La cartera de crédito de consumo prioritario por vencer se incrementa en el 168,88% y valor de \$446.613,09 debido a la aceptación favorable de este producto financiero y a las facilidades en su concesión

La cartera de crédito inmobiliario por vencer se incrementó en un 102,04% y valor de \$75.833,91

La cartera de microcrédito por vencer se incrementó en un 45,38% y un valor de \$3.594.654,97 debido a la aceptación favorable de este producto financiero y a las facilidades en su concesión.

La cartera de crédito microcrédito que no devenga intereses se aumenta en el 33,13% y un valor de \$8.956,13, debido a la que la demanda aumento en este tipo de modalidad de crédito que ha beneficiado a gran parte de los socios de la entidad.

La cartera de microcrédito vencida se disminuye en el -33,11% y un valor de \$-44.811,56, esto se debe a que la entidad financiera realizo unos cambios estratégicos en sus asesores dedicados ala cobranza.

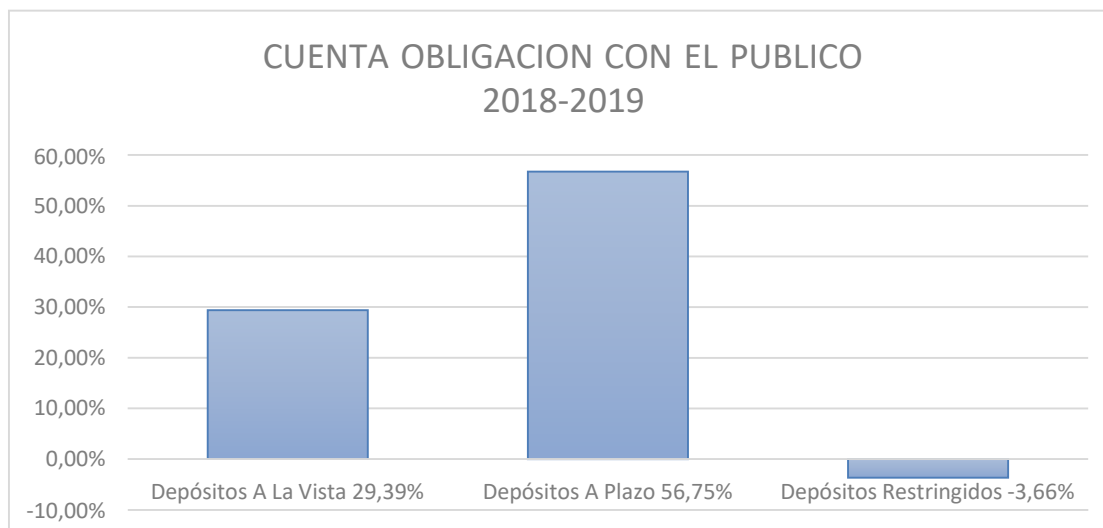
## ANALISIS DEL PASIVO

**Tabla 34-3:** Cuenta obligaciones con el publico

<b>CUENTA OBLIGACION CON EL PUBLICO 2018-2019</b>					
<b>COD</b>	<b>CUENTA</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>AÑO 2019</b>	<b>V. ABSOLUTO</b>	<b>V. RELATIVO</b>
2101	Depósitos A La Vista	\$3.757.260,5 2	\$4.861.543,16	\$1.104.282,64	29,39%
2103	Depósitos A Plazo	\$5.790.478,0 6	\$9.076.447,31	\$3.285.969,25	56,75%
2105	Depósitos Restringidos	\$24.002,18	\$23.124,69	\$(877,49)	-3,66%

Fuente: (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).



**Gráfico 25-3:** Cuenta Obligación con el publico

**Fuente:** (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

**Realizado por:** Cepeda, J. 2021

**Análisis:** Por otro, las cuentas del Pasivo presentan comparaciones significativas las cuentas Obligaciones con el público muestra un incremento del 45,86%, en comparación con el año 2018 al 2019, donde podemos verificar que la entidad en el depósito a la vista se aumentó en el 29,39% con el valor de \$1.104.282,64 donde muestra la confianza que contiene la entidad con sus socios, aumenta la credibilidad colocando sus dineros. Como siguiente cuenta tenemos a Depósito a Plazo donde se refleja el aumento en el 56,75% y el valor de \$3.285.969,25 en donde los socios, también muestran confianza, credibilidad, seguridad en la entidad financiera depositando su dinero en esta institución prestigiosa. Por último, tenemos a la cuenta depósitos restringidos que ha disminuido en un -3,66% y el valor de \$-877,49 donde los socios empiezan a retirar sus ahorros, ya que la entidad financiera quiere tener restringido o con muchas trabas, papeleos en aquel deposito. Para no perder más confianza la entidad financiera debe realizar cambios oportunos.

## ANALISIS DEL PATRIMONIO

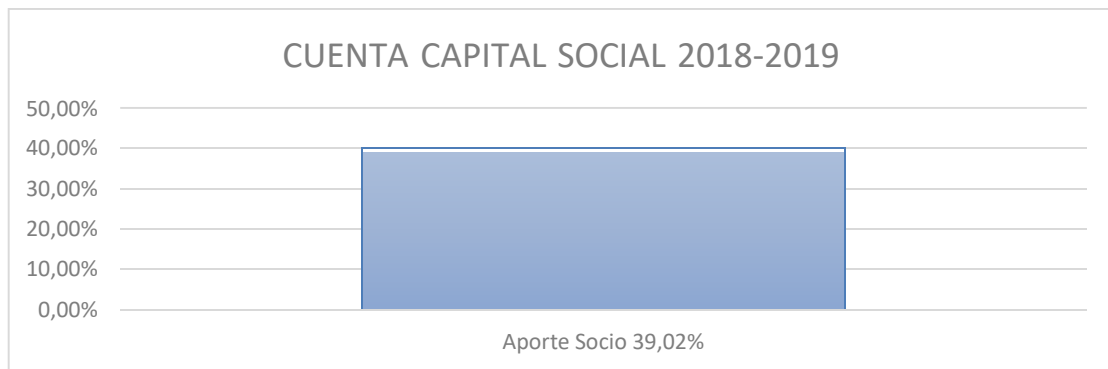
**Tabla 35-3:** Cuenta Capital Social

<b>CUENTA CAPITAL SOCIAL 2018-2019</b>					
<b>COD</b>	<b>CUENTA</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>AÑO 2019</b>	<b>V. ABSOLUTO</b>	<b>V. RELATIVO</b>
3103	Aportes Socios	\$388.549,11	\$540.171,51	\$151.622,40	39,02%

**Fuente:** (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

**Realizado por:** (Cepeda, J. 2021).





**Gráfico 26-3:** Cuenta Capital Social 2018-2019

**Fuente:** (COAC “Fernando Daquilema” Ltda., Ag Guayaquil Centro).

**Realizado por:** (Cepeda, J. 2021).

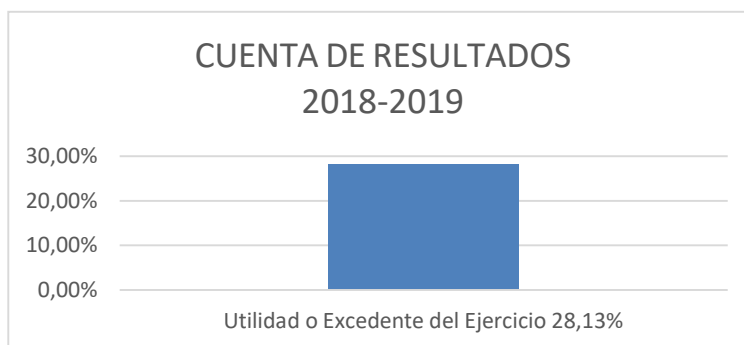
**Análisis:** En comparación con los años 2018-2019, en la cuenta capital social se verifica que el capital o el aporte de los socios fundadores, accionistas se incrementó en el 39,02% y un valor de \$151.622,40 esto se debe a que se ha logrado obtener una utilidad aceptable en los años analizados, la misma que sirven para solventar gastos corrientes de la entidad financiera, y también el fondo sobrante pueda servir para el incremento del valor aportado como capital a seguir en desarrollo cooperativismo.

**Tabla 36-3:** Cuentas del Resultado

CUENTA DE RESULTADOS 2018-2019					
CO D	CUENTA	AÑO 2018	AÑO 2019	V. ABSOLUTO	V. RELATIVO
360 3	Utilidad O Excedente Del Ejercicio	\$230.087,90	\$294.807,73	\$64.719,83	28,13%

**Fuente:** (COAC “Fernando Daquilema” Ltda., Ag Guayaquil Centro).

**Realizado por:** (Cepeda, J. 2021).



**Gráfico 27-3:** Cuentas del Resultado

**Fuente:** (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

**Realizado por:** Cepeda, J. 2021

**Análisis:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda., verificamos que la cuenta Utilidad del Ejercicio tiene un aumento del 28,13% comparados de los años 2018-2019 con un valor de \$64.719,83 donde la entidad financiera cuenta con recursos para reinvertir en el año entrante o a su vez realizar la repartición a sus trabajadores, empleados, enviar a reservas o accionistas como el ejecutivo tome la decisión acertada.

## Análisis Horizontal estado de resultados

**Tabla 37-3:** Análisis Horizontal de Estado de Resultados

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA, AGENCIA GUAYAQUIL CENTRO.</b>					
<b>ESTADO DE RESULTADOS CONSOLIDADO</b>					
<b>AL 31 DE DICIEMBRE</b>					
<b>En Dólares</b>					
<b>CUENTAS</b>		<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>VARIACIÓN ABSOLUTA</b>	<b>VARIACIÓN RELATIVA</b>
4	<b>GASTOS</b>				
41	<b>INTERESES CAUSADOS</b>	\$ 551.759,18	\$ 890.444,14	\$ 338.684,96	61,38%
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	\$ 551.759,18	\$ 890.444,14	\$ 338.684,96	61,38%
44	<b>PROVISIONES</b>	\$ 53.471,71	\$ 92.229,77	\$ 38.758,06	72,48%
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 53.471,71	\$ 76.463,72	\$ 22.992,01	43,00%
4403	CUENTAS POR COBRAR	\$ -	\$ 10.266,05	\$ 10.266,05	0,00%
4405	OTROS ACTIVOS	\$ -	\$ 5.500,00	\$ 5.500,00	0,00%
45	<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	\$ 637.733,42	\$ 772.445,05	\$ 134.711,63	21,12%
4501	GASTOS DE PERSONAL	\$ 351.408,70	\$ 425.852,80	\$ 74.444,10	21,18%
4502	HONORARIOS	\$ 9.280,88	\$ 10.064,24	\$ 783,36	8,44%
4503	SERVICIOS VARIOS	\$ 80.594,58	\$ 84.698,79	\$ 4.104,21	5,09%
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	\$ 59.597,98	\$ 81.676,04	\$ 22.078,06	37,04%
4505	DEPRECIACIONES	\$ 52.016,14	\$ 86.918,78	\$ 34.902,64	67,10%
4506	AMORTIZACIONES	\$ 5.545,44	\$ 13.034,19	\$ 7.488,75	135,04%
4507	OTROS GASTOS	\$ 79.289,70	\$ 70.200,21	\$ (9.089,49)	-11,46%
47	<b>OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS</b>	\$ 911,92	\$ 120.069,68	\$ 119.157,76	13066,69%
4703	INTERESES Y COMISIONES DEVENGADOS EN EJERCICIOS ANTERIORES	\$ 911,92	\$ 402,28	\$ (509,64)	-55,89%
4790	OTROS	\$ -	\$ 119.667,40	\$ 119.667,40	0,00%
	<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>\$ 1.243.876,23</b>	<b>\$ 1.875.188,64</b>	<b>\$ 631.312,41</b>	<b>50,75%</b>
5	<b>INGRESOS</b>				
51	<b>INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS</b>	<b>\$ 1.452.383,69</b>	<b>\$ 2.146.726,47</b>	<b>\$ 694.342,78</b>	<b>47,81%</b>

5101	DEPÓSITOS	\$ 2.574,65	\$ 10.590,15	\$ 8.015,50	311,32%
5104	INTERESES DE CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 1.449.809,04	\$ 2.136.136,32	\$ 686.327,28	47,34%
54	<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>	<b>\$ 1.642,63</b>	<b>\$ 3.208,73</b>	<b>\$ 1.566,10</b>	<b>95,34%</b>
5404	MANEJO Y COBRANZAS	\$ 284,98	\$ 743,15	\$ 458,17	160,77%
5490	OTROS SERVICIOS	\$ 1.357,65	\$ 2.465,58	\$ 1.107,93	81,61%
55	<b>OTROS INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>\$ 308,81</b>	<b>\$ 9.596,51</b>	<b>\$ 9.287,70</b>	<b>3007,58%</b>
5590	OTROS	\$ 308,81	\$ 9.596,51	\$ 9.287,70	3007,58%
56	<b>OTROS INGRESOS</b>	<b>\$ 19.629,00</b>	<b>\$ 10.464,66</b>	<b>\$ (9.164,34)</b>	<b>-46,69%</b>
5604	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	\$ 19.321,65	\$ 10.464,66	\$ (8.856,99)	-45,84%
5690	OTROS	\$ 307,35	\$ -	\$ (307,35)	-100,00%
	<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$ 1.473.964,13</b>	<b>\$ 2.169.996,37</b>	<b>\$ 696.032,24</b>	<b>47,22%</b>
	<b>PÉRDIDAS Y GANANCIAS</b>	<b>\$ 230.087,90</b>	<b>\$ 294.807,73</b>	<b>\$ 64.719,83</b>	<b>28,13%</b>

Fuente: Estados financieros 2018-2019 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro.

Realizado por: Cepeda, J. 2021

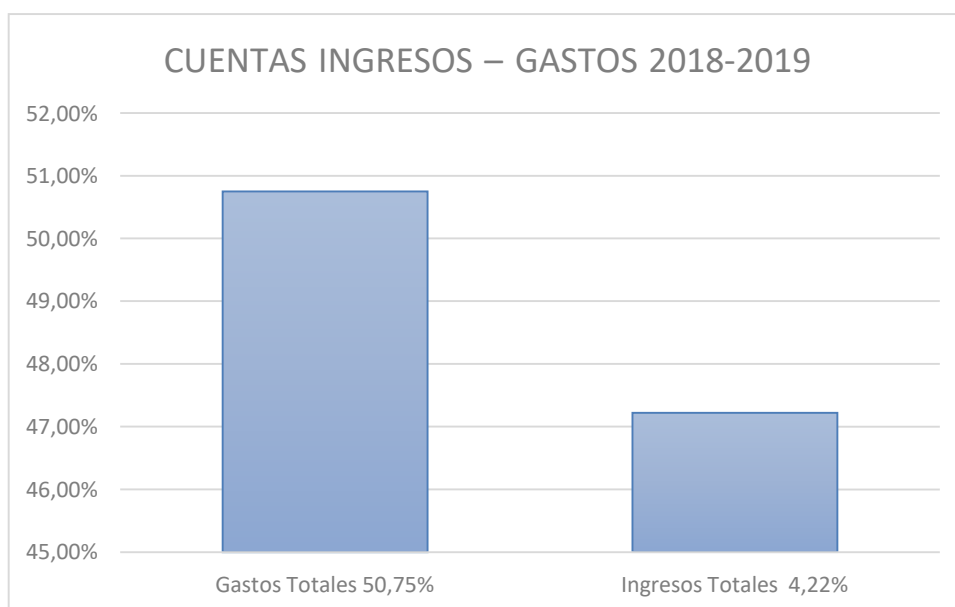
## Análisis horizontal del estado de resultado

**Tabla 38-3:** Cuentas Ingresos - Gastos

Cuentas Ingresos – Gastos 2018-2019				
CUENTA	AÑO 2018	AÑO 2019	V. ABSOLUTO	V. RELATIVO
Gastos Totales	\$ 1.243.876,23	\$ 1.875.188,64	\$ 631.312,41	50,75%
Ingresos Totales	\$ 1.473.964,13	\$ 2.169.996,37	\$ 696.032,24	47,22%

**Fuente:** Estados financieros 2018-2019 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Ag Guayaquil Centro.

**Realizado por:** Cepeda, J. 2021



**Gráfico 28-3:** Cuentas Ingresos - Gastos 2018-2019

**Fuente:** (COAC “Fernando Daquilema” Ltda., Ag Guayaquil Centro).

**Realizado por:** (Cepeda, J. 2021).

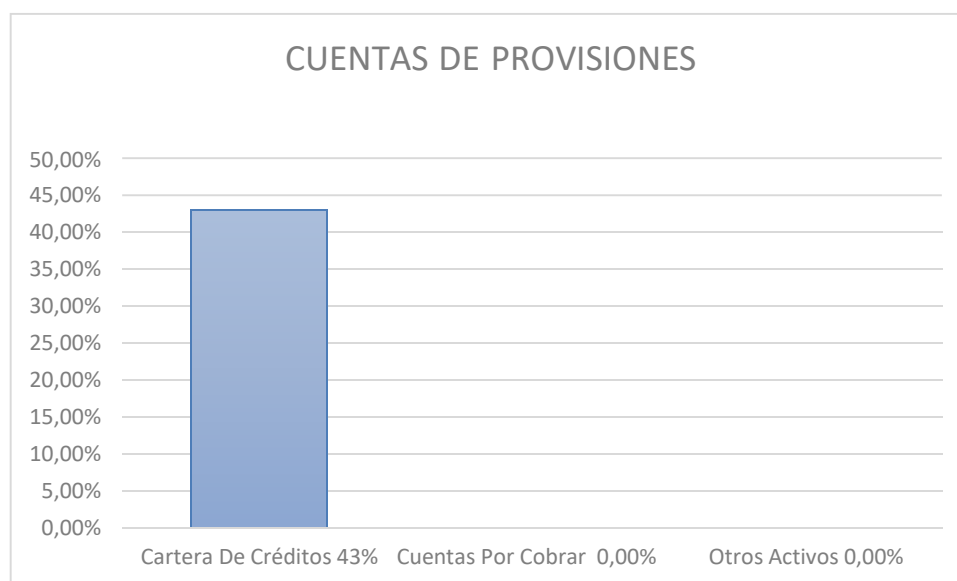
**Análisis:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Agencia Guayaquil Centro se representan de la siguiente manera durante los años 2018-2019 Gastos Totales se incrementó con el 50,75% con el valor de \$631.312,41 y también la cuenta Ingresos Totales también refleja un aumento con el 47,22% y un valor de \$696.032,24; donde se puede decir que la entidad en ambas cuentas reflejan el aumento, también podríamos decir en comparación entre cuentas tiene más cantidad de dinero en ingresos, tiene liquidez, solvencia; pero como cooperativa deben minimizar los gastos.

**Tabla 39-3:** Cuentas de Provisiones

Cuentas de Provisiones					
COD	CUENTA	AÑO 2018	AÑO 2019	V. ABSOLUTO	V. RELATIVO
4402	Cartera De Créditos	\$ 53.471,71	\$ 76.463,72	\$ 22.992,01	43,00%
4403	Cuentas Por Cobrar	\$ -	\$ 10.266,05	\$ 10.266,05	0,00%
4405	Otros Activos	\$ -	\$ 5.500,00	\$ 5.500,00	0,00%

**Fuente:** Estados financieros 2018-2019 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda. Ag Guayaquil Centro.

**Realizado por:** Cepeda, J. 2021



**Gráfico 29-3:** Cuentas de Provisiones

**Fuente:** (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

**Realizado por:** (Cepeda, J. 2021).

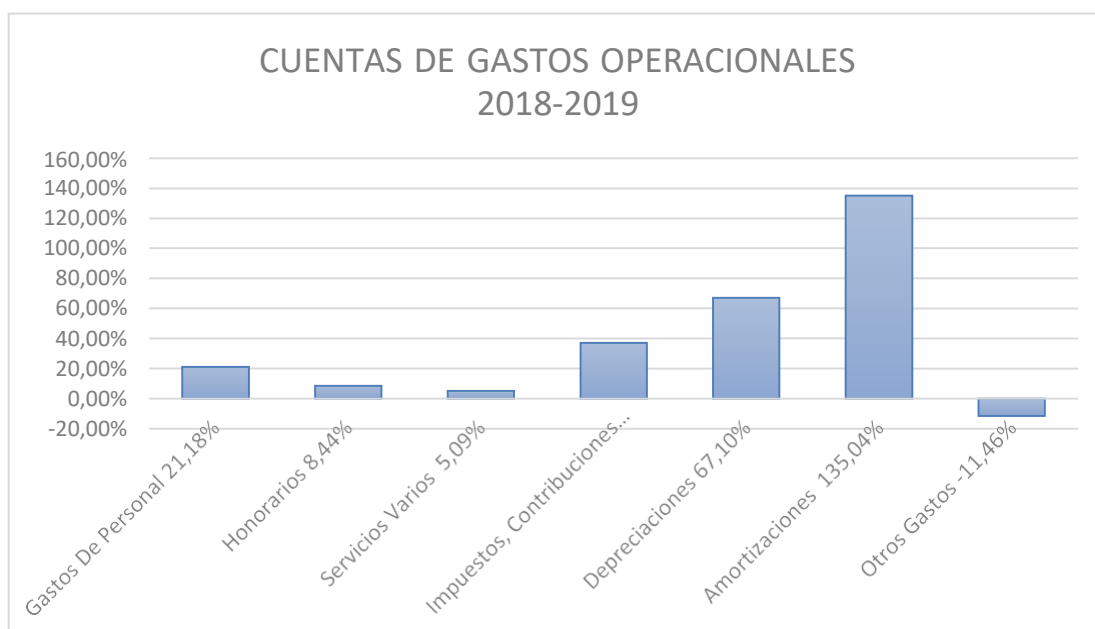
**Análisis:** Dentro de las cuentas de provisiones donde se aumenta en un 72,40%, se puede observar que la cartera de crédito ha tenido un incremento de 43,00% con un valor de \$22.992,01 donde la entidad financiera ha colocado crédito a un porcentaje medio, por lo tanto el asiento cuentas por cobrar esta durante el año 2018 contaba con la cantidad de 0 dólares por ese motivo la entidad financiera en el año 2019 ha realizado el cobro de \$ 10.266,05 tiene mejoría en esa cuenta, en otros activos en el año 2018 de igual manera no tenía la cantidad, para así en el año 2019 se refleja una cantidad de \$5.500,00.

**Tabla 40-3:** Cuentas Gastos Operacionales

CUENTAS DE GASTOS OPERACIONALES 2018-2019					
COD	CUENTA	AÑO 2018	AÑO 2019	V. ABSOLUTO	V. RELATIVO
4501	Gastos De Personal	\$ 351.408,70	\$ 425.852,80	\$ 74.444,10	21,18%
4502	Honorarios	\$ 9.280,88	\$ 10.064,24	\$ 783,36	8,44%
4503	Servicios Varios	\$ 80.594,58	\$ 84.698,79	\$ 4.104,21	5,09%
4504	Impuestos, Contribuciones Y Multas	\$ 59.597,98	\$ 81.676,04	\$ 22.078,06	37,04%
4505	Depreciaciones	\$ 52.016,14	\$ 86.918,78	\$ 34.902,64	67,10%
4506	Amortizaciones	\$ 5.545,44	\$ 13.034,19	\$ 7.488,75	135,04%
4507	Otros Gastos	\$ 79.289,70	\$ 70.200,21	\$ (9.089,49)	-11,46%

**Fuente:** Estados financieros 2018-2019 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Ag Guayaquil Centro.

**Realizado por:** Cepeda, J. 2021



**Gráfico 30-3:** Cuentas de Gastos Operacionales

**Fuente:** (COAC “Fernando Daquilema” Ltda., Ag Guayaquil Centro).

**Realizado por:** (Cepeda, J. 2021).

**Análisis:** En la cuenta de Gastos Operacionales aumenta en 21,12%, con los siguientes datos como en gastos de personal tiene un aumento de 21,18% y un valor de \$74.444,10 esto debido a las nuevas contrataciones del personal, también en los honorarios se refleja un aumento de 8,44% y un valor de \$783,36 para que el personal rinda de mejor manera para la institución, en servicios varios también se refleja que existe aumento del 5,09% y un valor de \$ 4.104,21 en la cuenta de impuestos, contribuciones y multas existe aumento de gasto con el 37,04% y un valor de \$22.078,06, así también las depreciaciones por los activos fijos aumentaron con el 67,10% y un valor de \$34.902,64 de igual manera existe la cuenta amortizaciones que aumento en un 135,04% con un

valor de \$7.488,75 y por último en otros gastos existe una disminución de -11,46% y un valor de \$-9.089,49 esto debido que para el 2019 no generaron gastos en esta cuenta.

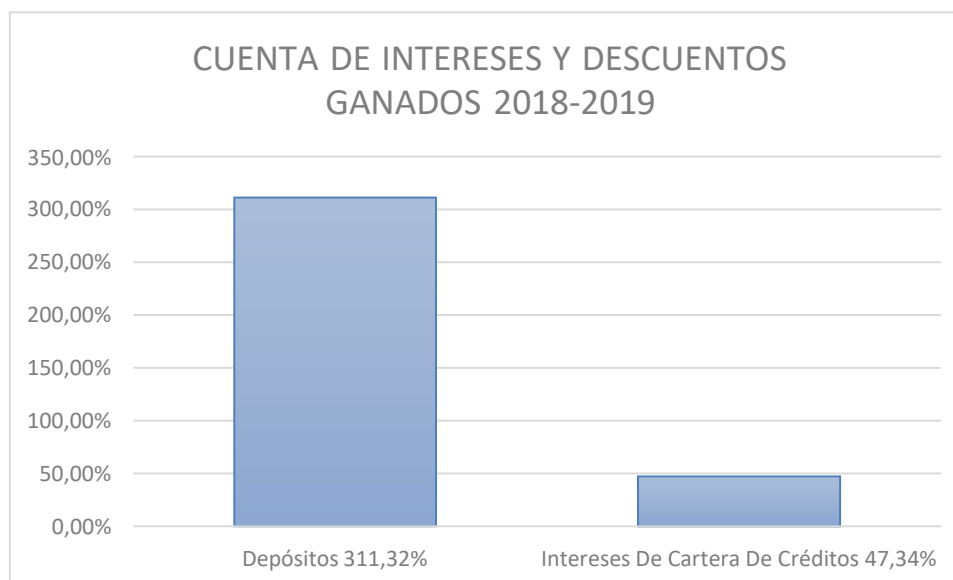
### Análisis de los ingresos

**Tabla 41-3:** Cuenta de Intereses Ganados

CUENTA DE INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS 2018-2019					
COD	CUENTA	AÑO 2018	AÑO 2019	V. ABSOLUTO	V. RELATIVO
5101	Depósitos	\$2.574,65	\$10.590,15	\$8.015,50	311,32%
5104	Intereses De Cartera De Créditos	\$1.449.809,04	\$2.136.136,32	\$686.327,28	47,34%

**Fuente:** Estados financieros 2018-2019 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro.

**Realizado por:** Cepeda, J. 2021



**Gráfico 31-3:** Cuentas de Intereses y Descuentos Ganados

**Fuente:** (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

**Realizado por:** Cepeda, J. 2021

**Análisis:** En la cuenta de intereses ganados, podemos observar, lo siguiente que las cuentas depósitos se incrementó de manera significativa con el 311,32% y su valor de \$8.015,50 donde la entidad financiera ha generado rentabilidad en los depósitos, también en la cuenta intereses de cartera de créditos se incrementó en 47,34% y su valor de \$686.327,28, donde notamos que no existió mucha colocación de créditos, por lo tanto los intereses generados por las carteras también no sobrepasan del 50%, la entidad debe colocar más créditos tomando en cuenta todo los procesos para no tener inconvenientes.

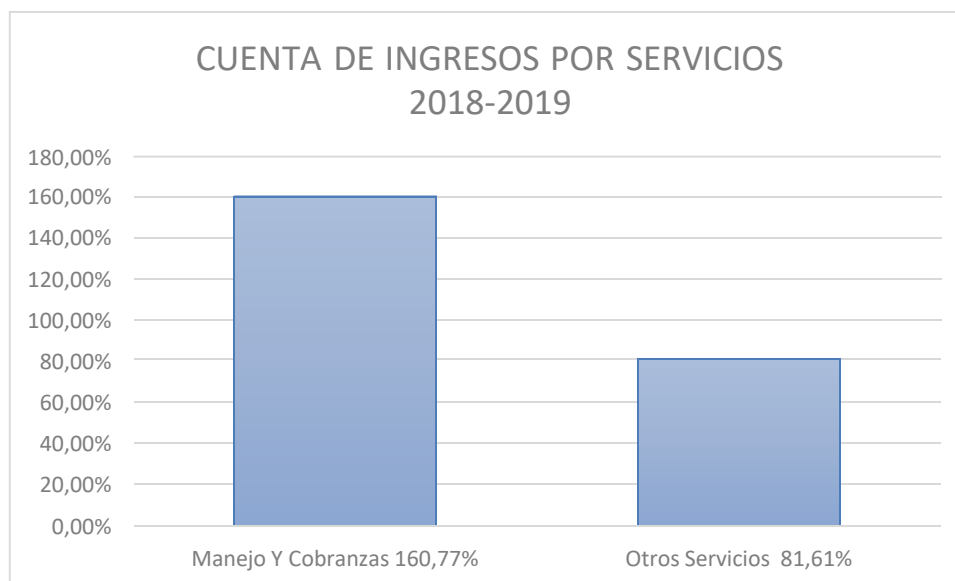


**Tabla 42-3:** Cuentas de Ingresos Por Servicios

CUENTA DE INGRESOS POR SERVICIOS 2018-2019					
COD	CUENTAS	AÑO 2018	AÑO 2019	V. ABSOLUTO	V. RELATIVO
5404	Manejo Y Cobranzas	\$284,98	\$743,15	\$ 458,17	160,77%
5490	Otros Servicios	\$1.357,65	\$2.465,58	\$1.107,93	81,61%

**Fuente:** Estados financieros 2018-2019 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro.

**Realizado por:** Cepeda, J. 2021



**Gráfico 32-3:** Cuentas de Ingresos por Servicios

**Fuente:** (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

**Realizado por:** (Cepeda, J. 2021).

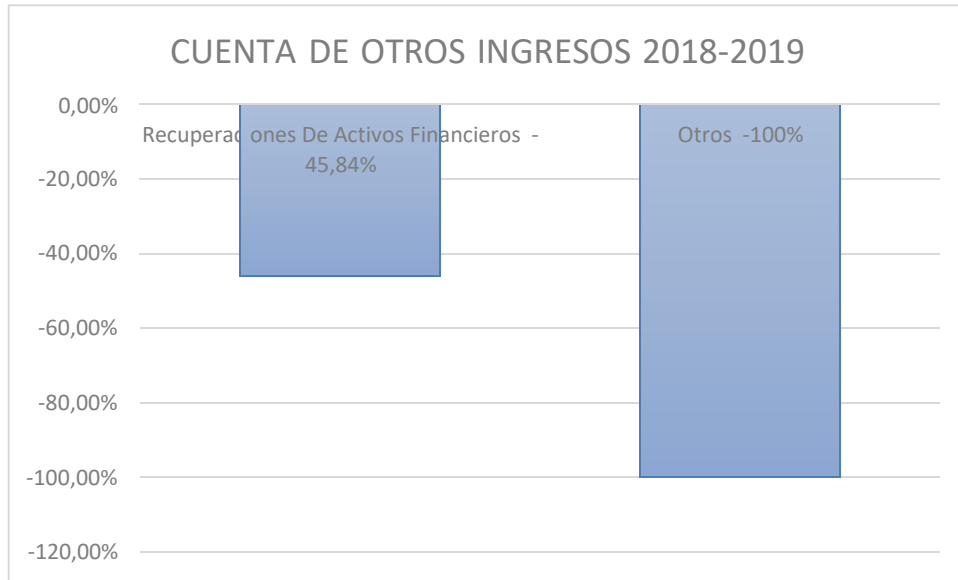
**Análisis:** La cuenta de ingresos por servicios podemos observar lo siguiente, en las cuentas de manejo y cobranza, aumento significativamente con un 160,77% y un valor de \$458,17, donde la entidad financiera generó ingresos del año 2018 al 2019, ya que esto servirá de respaldo para las cuentas gastos, así también tenemos la cuenta otros ingresos que también generó un aumento de 81,61% y un valor de \$1.107,93; donde para la Cooperativa de Ahorro y Crédito sirva de sustento para los gastos.

**Tabla 43-3:** Cuenta de Otros Ingresos

CUENTA DE OTROS INGRESOS 2018-2019					
COD	CUENTAS	AÑO 2018	AÑO 2019	V. ABSOLUTO	V. RELATIVO
5604	Recuperaciones De Activos Financieros	\$ 19.321,65	\$10.464,66	\$-8.856,99	-45,84%
5690	Otros	\$ 307,35	\$ 0,00	\$-307,35	-100,00%

Fuente: (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).



**Gráfico 33-3:** Cuenta de Otros Ingresos

Fuente: (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

**Análisis:** La cuenta de Otros Ingresos podemos observar que, las siguientes cuentas componen a la misma; la cuenta Recuperación de Activos Financiero, que ha disminuido con un -45,84% y un valor de \$-8.856,99 donde significa para la entidad que no se ha podido recuperarse los ingresos por parte de saldos de activos, créditos, otras cuentas por cobrar etc. De igual forma la cuenta Otros Ingresos adicionales también se encuentra con signo -100% ya que ha comparación del año 2018 con un valor de 307,35, al año 2019 no se realizado otros ingresos absolutamente nada.

### Análisis Vertical

Para el presente análisis se emplearán los estados financieros de los años 2018 y 2019.

**Análisis vertical balance general**

**Tabla 44-3:** Análisis Vertical Balance General

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "FERNANDO DAQUILEMA" LTDA. AGENCIA GUAYAQUIL CENTRO</b>					
<b>BALANCE GENERAL CONSOLIDADO</b>					
<b>AL 31 DE DICIEMBRE</b>					
<b>En Dólares</b>					
<b>CUENTAS</b>		<b>2018</b>	<b>%</b>	<b>2019</b>	<b>%</b>
1	<b>ACTIVO</b>				
11	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>\$ 979.729,56</b>	<b>5,58%</b>	<b>\$ 1.937.219,23</b>	<b>6,48%</b>
1101	CAJA	\$ 178.789,88	1,02%	\$ 146.386,44	0,49 %
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$ 795.756,08	4,53%	\$ 1.785.298,79	5,97 %
1104	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	\$ 5.183,60	0,03%	\$ 5.534,00	1,02 %
14	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>\$ 8.100.236,81</b>	<b>46,13%</b>	<b>\$ 12.174.753,44</b>	<b>40,74%</b>
1402	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	\$ 264.451,78	7,04%	\$ 711.064,87	2,38 %
1403	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO POR VENCER	\$ 74.316,86	1,28%	\$ 150.150,77	0,50 %
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	\$ 7.920.715,55	45,11%	\$ 11.515.370,52	38,53 %
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	\$ 27.034,72	0,15%	\$ 35.990,85	0,12%
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	\$ 135.359,40	0,77%	\$ 90.547,84	0,30%
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	\$ -321.641,50	-3,36%	\$ -328.371,41	-1,10%
16	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>\$ 109.910,18</b>	<b>2,93%</b>	<b>\$ 138.118,66</b>	<b>0,46%</b>
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 88.116,28	1,52%	\$ 126.374,26	0,42%

1614	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	\$ -	- %	\$ 2.943,95	0,01%
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	\$ 17.856,81	8,77 %	\$ 25.101,31	0,08%
1699	(PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)	\$ 3.937,09	2,08 %	\$ - 16.300,86	-0,05%
17	<b>BIENES REALIZABLES, ADJU. POR PAGO, DE ARREND. MERCAN. Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN</b>	\$ -	- %	\$ <b>513,68</b>	
1706	BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	\$ -	- %	\$ 513,68	0,00%
18	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	\$ <b>1.331.311,55</b>	<b>7,58 %</b>	\$ <b>1.022.620,80</b>	<b>3,42%</b>
1801	TERRENOS	\$ 234.270,00	1,33 %	\$ 278.350,51	0,93%
1802	EDIFICIOS	\$ 1.020.749,84	5,81 %	\$ 739.903,05	2,48%
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	\$ 161.398,89	0,92 %	\$ 150.871,36	0,50%
1806	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	\$ 58.783,18	0,33 %	\$ 53.400,45	0,18%
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE	\$ 47.216,36	0,27 %	\$ 47.216,36	0,16%
1890	OTROS	\$ 6.405,65	0,07 %	\$ 6.405,65	0,02%
1899	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	\$ -197.512,37	-5,26%	\$ - 253.526,58	-0,85%
19	<b>OTROS ACTIVOS</b>	\$ <b>7.038.054,61</b>	<b>40,08 %</b>	\$ <b>14.610.204,93</b>	<b>48,89%</b>
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADO	\$ 9.664,78	0,06 %	\$ 9.459,45	0,03%
1905	GASTOS DIFERIDOS	\$ 52.061,96	0,30 %	\$ 43.205,05	0,14%
1906	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	\$ 3.809,57	2,01 %	\$ 4.765,33	0,02%

1908	TRANSFERENCIAS INTERNAS	\$ 6.972.518,30	39,71 %	\$ 14.558.275,10	48,72%
1999	(PROVISIÓN PARA OTROS ACTIVOS)	\$ -	- %	\$ - 5.500,00	-0,02%
	<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$17.559.242,71</b>	<b>100,00 %</b>	<b>\$ 29.883.430,74</b>	<b>100,00%</b>
2	<b>PASIVOS</b>				
21	<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO</b>	<b>\$ 9.571.740,76</b>	<b>54,51%</b>	<b>\$ 13.961.115,16</b>	46,72%
2101	DEPOSITOS A LA VISTA	\$ 3.757.260,52	21,40 %	\$ 4.861.543,16	16,27%
2103	DEPOSITOS A PLAZO	\$ 5.790.478,06	32,98 %	\$ 9.076.447,31	30,37%
2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	\$ 24.002,18	0,14 %	\$ 23.124,69	0,08%
25	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>\$ 203.622,33</b>	<b>1,16 %</b>	<b>\$ 324.065,67</b>	1,08%
2501	INTERESES POR PAGAR	\$ 189.480,62	1,08%	\$ 295.876,69	0,99%
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	\$ 6.211,13	0,04%	\$ 21.377,13	0,07%
2504	RETENCIONES	\$ 4.045,87	0,02%	\$ 1.414,22	0,00%
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	\$ 3.884,71	0,02%	\$ 5.397,63	0,02%
29	<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>\$ 6.566.245,24</b>	<b>37,39 %</b>	<b>\$ 14.028.743,37</b>	<b>46,94 %</b>
2908	TRANSFERENCIAS INTERNAS	\$ 6.565.233,96	37,39%	\$ 14.024.498,82	46,93%
2990	OTROS	\$ 1.011,28	0,01 %	\$ 4.244,55	0,01%
	<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$16.341.608,33</b>	<b>93,07 %</b>	<b>\$ 28.313.924,20</b>	<b>94,75%</b>
3	<b>PATRIMONIO</b>				
31	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>\$ 388.549,11</b>	<b>2,21 %</b>	<b>\$ 540.171,51</b>	<b>1,81%</b>

3103	APORTES SOCIOS	\$ 388.549,11	5,52%	\$ 540.171,51	1,81%
33	<b>RESERVAS</b>	<b>\$ 388.015,87</b>	<b>2,21 %</b>	<b>\$ 643.825,43</b>	<b>2,15%</b>
3301	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	\$ 388.015,87	2,21 %	\$ 643.825,43	2,15%
35	<b>SUPERÁVIT POR VALUACIONES</b>	<b>\$ 210.981,50</b>	<b>1,20 %</b>	<b>\$ 90.701,87</b>	<b>0,30%</b>
3501	SUPERÁVIT POR VALUACIÓN DE PROPIEDADES, EQUIPOS Y OTROS	\$ 210.981,50	1,20%	\$ 90.701,87	0,30%
36	<b>RESULTADOS</b>	<b>\$ 230.087,90</b>	<b>1,31 %</b>	<b>\$ 294.807,73</b>	<b>0,99%</b>
3603	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	\$ 230.087,90	1,31%	\$ 294.807,73	0,99%
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 1.217.634,38</b>	<b>6,93%</b>	<b>\$ 1.569.506,54</b>	<b>5,25%</b>
	<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$17.559.242,71</b>	<b>100,00%</b>	<b>\$ 29.883.430,74</b>	<b>100,00 %</b>

Fuente: (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: Cepeda, J. 2021

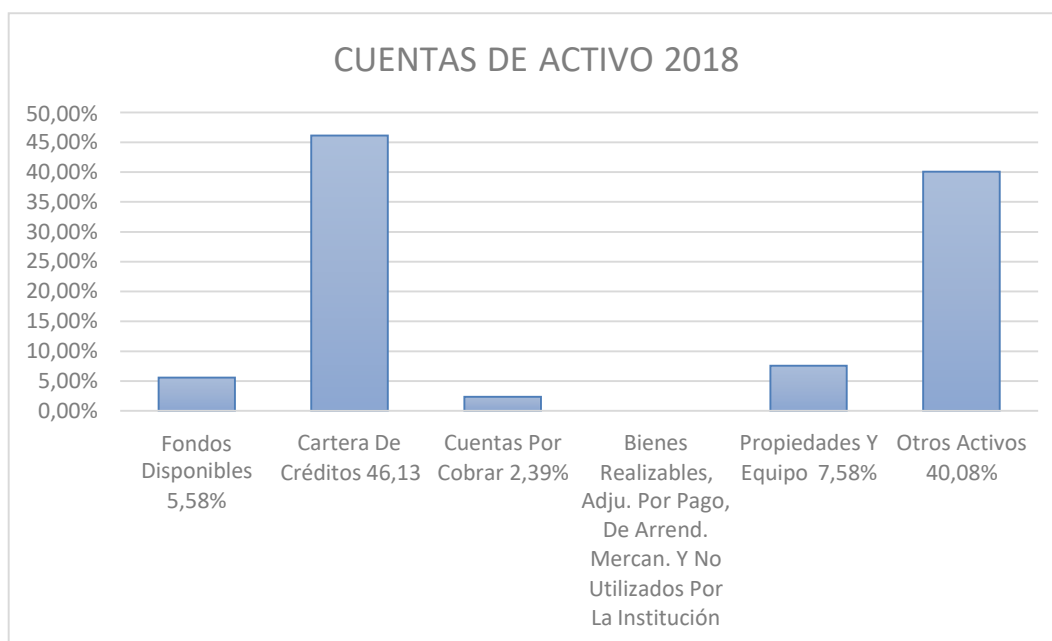
## Análisis Horizontal 2018

**Tabla 45-3:** Cuentas de Activos 2018

CUENTAS DE ACTIVO 2018			
CODIGO	CUENTAS	V. ABSOLUTO	V. RELATIVO
11	Fondos Disponibles	\$ 979.729,56	5,58 %
14	Cartera De Créditos	\$ 8.100.236,81	46,13 %
16	Cuentas Por Cobrar	\$ 109.910,18	2,39%
17	Bienes Realizables, Adju. Por Pago, De Arrend. Mercan. Y No Utilizados Por La Institución	\$ 00,00	0,00%
18	Propiedades Y Equipo	\$ 1.331.331,55	7,58%
19	Otros Activos	\$ 7.038.054,61	40,08%
	Total Activos	\$ 17.559.242,71	100,00%

Fuente: (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).



**Gráfico 34-3:** Cuentas del Activo 2018

Fuente: (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

**Análisis Año 2018:** En los Activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda., agencia Guayaquil Centro del año 2018, se pudo observar de la siguiente manera en las cuentas que se agrupan a Fondos Disponibles con un 5,58% y un valor de \$979.729,56, donde podríamos decir que los Activos Disponibles no están avanzando en el crecimiento de una mejor manera; otras de las cuentas esta las carteras de crédito con un 46,13% con un valor de \$8.100.236,81, donde la entidad financiera esta significa que la cooperativa cumple su rol en el mercado financiero., en las cuentas por cobrar tiene un 2,93% con un valor de \$109.910,18 donde podemos concretar que los asesores de crédito están con falencia ya que no se ha podido realizar los cobros significativamente, en los activos fijos o no corrientes esta la cuenta Propiedades y Equipo con un 7,58% y un valor de \$1.331.331,55 se observa que la entidad no ha crecido en

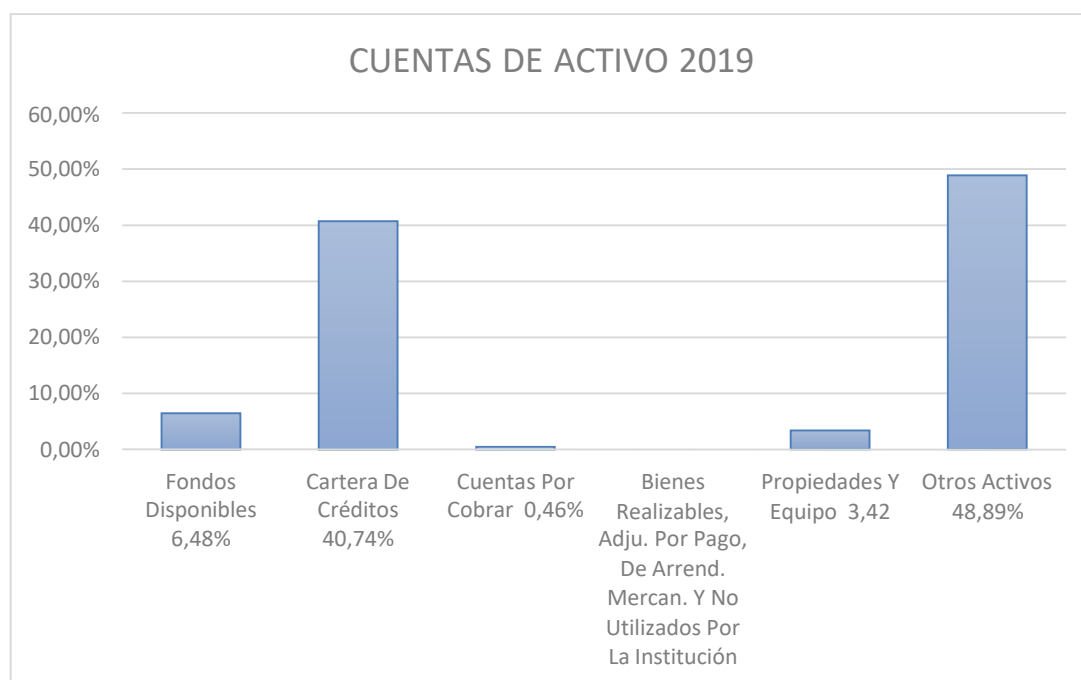
activos fijos ya que mantiene un nivel equilibrado, como último cuenta tenemos Otros activos con un 40,08% y un valor de \$7.038.054,61 donde la entidad financiera contiene una cantidad significativa que podría utilizarlo a favor del crecimiento financiero.

**Tabla 46-3:** Cuentas del Activo 2019

CUENTAS DE ACTIVO 2019			
CODIGO	CUENTAS	V. ABSOLUTO	V. RELATIVO
11	Fondos Disponibles	\$ 1.937.219,23	6,48 %
14	Cartera De Créditos	\$ 12.174.753,44	40,74 %
16	Cuentas Por Cobrar	\$ 138.118,66	0,46%
17	Bienes Realizables, Adju. Por Pago, De Arrend. Mercan. Y No Utilizados Por La Institución	\$ 513,68	0,00%
18	Propiedades Y Equipo	\$ 1.022.620,80	3,42%
19	Otros Activos	\$ 14.610.204,93	48,89%
	Total Activos	\$ 29.883.430,74	100,00%

**Fuente:** (COAC “Fernando Daquilema” Ltda., Ag Guayaquil Centro).

**Realizado por:** (Cepeda, J. 2021).



**Gráfico 35-3:** Cuentas del Activo 2019

**Fuente:** Estados financieros 2019 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Ag Guayaquil Centro.

**Realizado por:** Cepeda, J. 2021

**Análisis Año 2019:** En los Activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro del año 2019, como análisis vertical tenemos análisis de la siguiente manera en las cuentas que se agrupan a Fondos Disponibles con un 6,48% y un valor de \$1.937.219,23; es decir que los Activos Disponibles no están avanzando en el crecimiento de



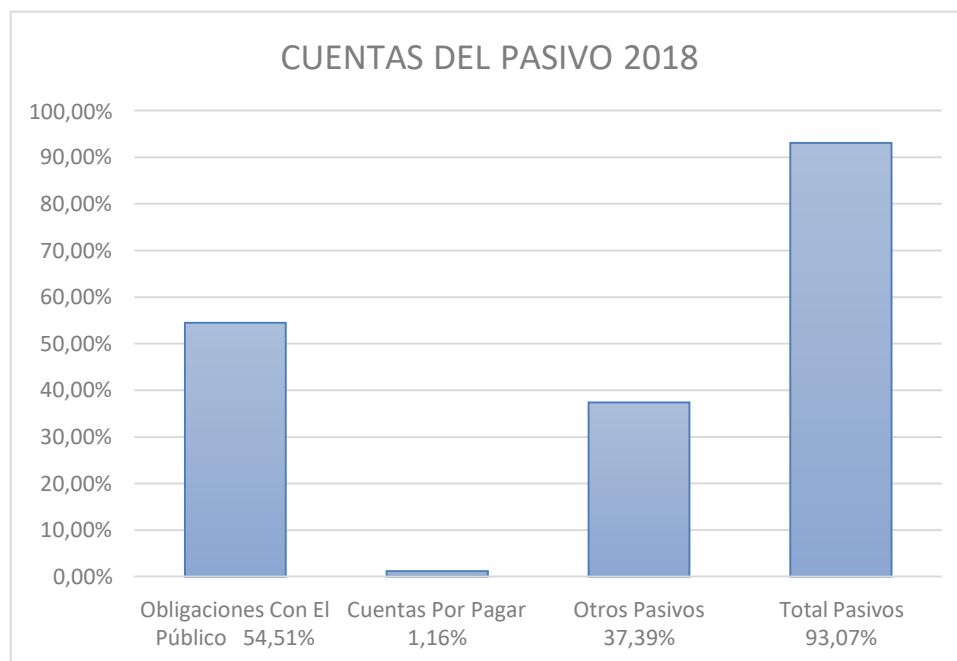
una mejor manera; otras de las cuentas que conforman las carteras de crédito con un 40,74% con un valor de \$12.174.753,44; donde la entidad financiera esta significa que la cooperativa cumple su rol en el mercado financiero, en las cuentas por cobrar tiene un 0,46% con un valor de \$138.118,66 donde podemos concretar que los asesores de crédito están con falencia ya que no se ha podido realizar los cobros significativamente, en los activos fijos o no corrientes esta la cuenta Propiedades y Equipo con un 3,42% y un valor de \$1.022.620,80 se observa que la entidad no ha crecido en activos fijos ya que mantiene un nivel equilibrado, como último cuenta tenemos Otros activos con un 48,89% y un valor de \$14.610.204,93 donde la entidad financiera contiene una cantidad significativa que podría utilizarlo a favor del crecimiento financiero.

**Tabla 47-3:** Cuentas del Pasivo 2018

CUENTAS DEL PASIVO 2018			
CODIGO	CUENTAS	V. ABSOLUTO	V. RELATIVO
21	Obligaciones Con El Público	\$ 9.571.740,76	54,51%
25	Cuentas Por Pagar	\$ 203.622,33	1,16 %
29	Otros Pasivos	\$ 6.566.245,24	37,39 %
	Total Pasivos	\$16.341.608,33	93,07 %
	<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$17.559.242,71</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

**Realizado por:** (Cepeda, J. 2021).



**Gráfico 36-3:** Cuentas del Pasivo 2018

**Fuente:** (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

**Realizado por:** (Cepeda, J. 2021).

**Análisis Año 2018.** Las cuentas del pasivo de la entidad financiera, se observa de la siguiente manera, la cuenta de Obligaciones con el público presenta la mayor parte de concentración con el 54,51% y un valor de \$9.571.740,76 lo que significa que en el año 2018 la Cooperativa tiene un

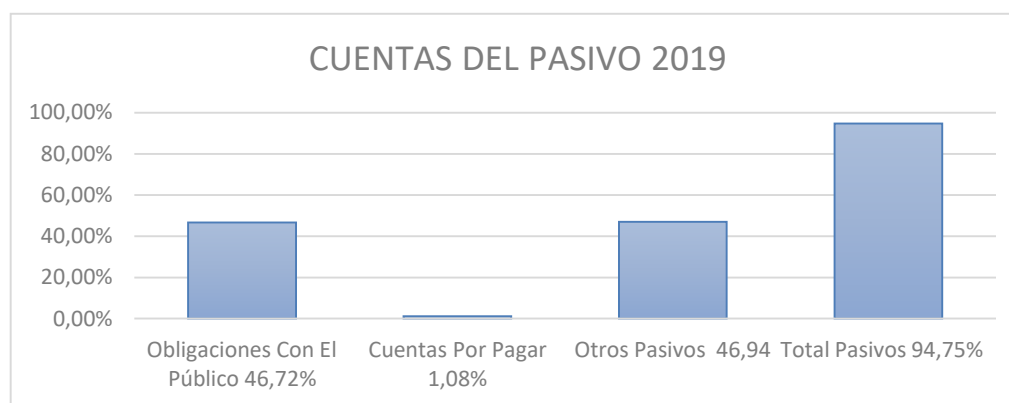
nivel de endeudamiento muy elevado. En cuanto a la cuenta Otros Pasivos esta con un 37,39% y un valor de \$6.566.245,24 donde observamos que la entidad también tiene deudas elevadas, en las cuentas de cuentas por pagar están en 1,16% y un valor de \$203.622,33 donde podemos observar que la entidad financiera que tiene un nivel bajo en los pagos a las cuentas. En general el total de Pasivos representa el 93,07%. Del 100% de los activos.

**Tabla 48-3:** Cuentas del Pasivo 2019

CUENTAS DEL PASIVO 2019			
CODIGO	CUENTAS	V. ABSOLUTO	V. RELATIVO
21	Obligaciones Con El Público	\$ 13.961.115,16	46,72%
25	Cuentas Por Pagar	\$ 324.065,67	1,08%
29	Otros Pasivos	\$ 14.028.743,37	46,94 %
	Total Pasivos	\$ 28.313.924,20	94,75%
	<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$ 29.883.430,74</b>	<b>100,00 %</b>

Fuente: (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).



**Gráfico 37-3:** Cuentas del Pasivo 2019

Fuente: (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

**Análisis Año 2019.** Las cuentas del pasivo de la entidad financiera, se observa de la siguiente manera, la cuenta de Otros Pasivos presenta la mayor parte de concentración con el 46,94% y un valor de \$14.028.743,37 lo que significa que en el año 2018 la Cooperativa tiene un nivel de endeudamiento muy elevado. En cuanto a la cuenta Obligaciones con el público esta con un 46,72% y un valor de \$13.961.115,16 donde observamos que la entidad también tiene deudas elevadas, en las cuentas de cuentas por pagar están en 1,08% y un valor de \$324.065,67 donde podemos observar que la entidad financiera que tiene un nivel bajo en los pagos a las cuentas. En general el total de Pasivos representa el 94,75%. Del 100% de los activos.

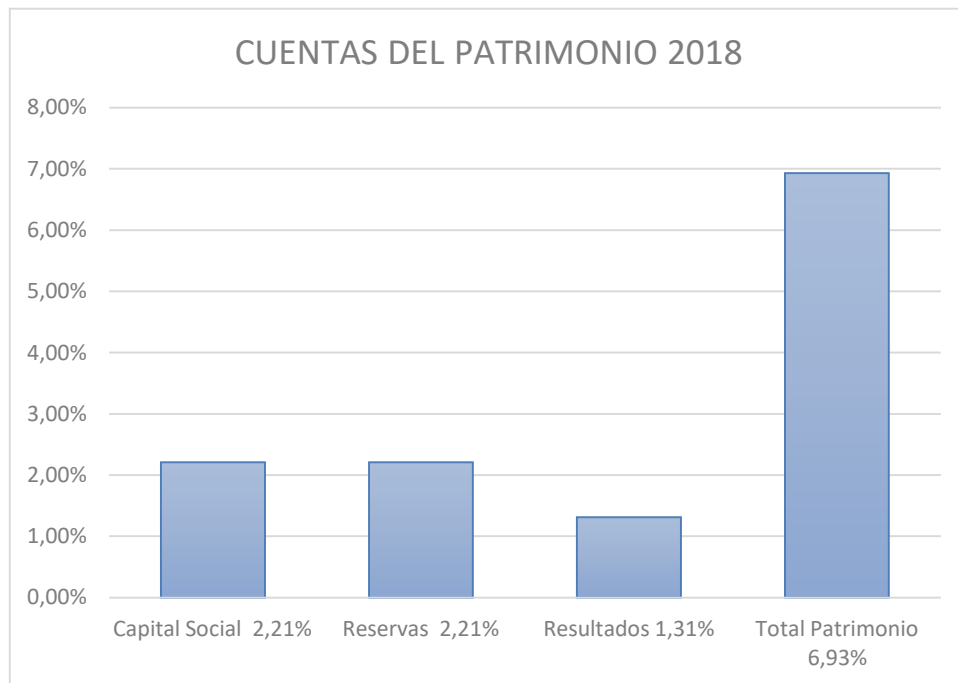
**Tabla 49-3:** Cuentas del Patrimonio 2018

CUENTAS DEL PATRIMONIO 2018			
CODIGO	CUENTAS	V. ABSOLUTO	V. RELATIVO
31	Capital Social	\$ 388.549,11	2,21 %

33	Reservas	\$ 388.015,87	2,21 %
36	Resultados	\$ 230.087,90	1,31 %
	Total Patrimonio	\$ 1.217.634,38	6,93%
	<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$17.559.242,71</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Estados financieros 2018 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro.

Realizado por: Cepeda, J. 2021



**Gráfico 38-3:** Cuentas del Patrimonio 2018

Fuente: (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: Cepeda, J. 2021

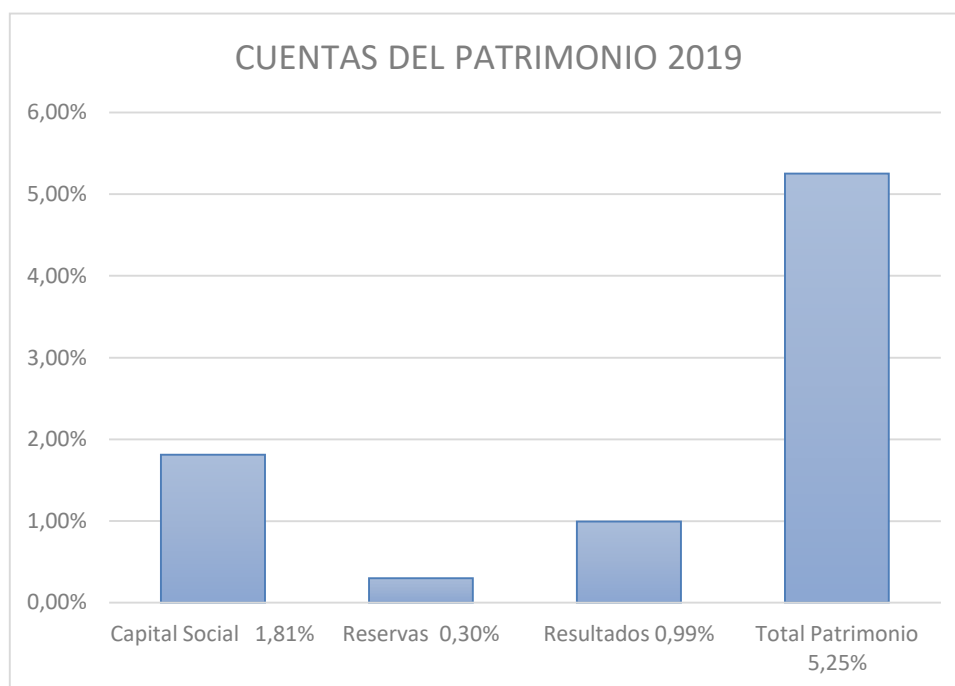
**Análisis 2018.** Las cuentas del patrimonio de la entidad financiera se encuentran de la siguiente manera; la cuenta más representativa es el Capital Social con el 2,21%, y un valor de \$388.549,11 donde la Cooperativa ha recibido aportes de los accionistas, mientras que la cuenta Resultados representan el 1,31%, y un valor de \$230.087,90 algo que para la Cooperativa es significativo para tener rentabilidad, también en la cuenta reserva con un 2,21% y un valor de \$388.015,87 donde la entidad ha generado garantías con porcentaje significativo. En general el Patrimonio representa un 6,93% siendo un porcentaje aceptable lo que significa que la cooperativa está realizando inversiones para su crecimiento.

**Tabla 50-3:**Cuenta del Patrimonio 2019

<b>CUENTAS DEL PATRIMONIO 2019</b>			
<b>CODIGO</b>	<b>CUENTAS</b>	<b>V. ABSOLUTO</b>	<b>V. RELATIVO</b>
31	Capital Social	\$ 540.171,51	1,81%
33	Reservas	\$ 90.701,87	0,30%
36	Resultados	\$ 294.807,73	0,99%
	Total Patrimonio	\$ 1.569.506,54	5,25%
	<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$ 29.883.430,74</b>	<b>100,00 %</b>

**Fuente:** (COAC “Fernando Daquilema” Ltda., Ag Guayaquil Centro).

**Realizado por:** (Cepeda, J. 2021).



**Gráfico 39-3:** Cuentas del Patrimonio 2019

**Fuente:** (COAC “Fernando Daquilema” Ltda., Ag Guayaquil Centro).

**Realizado por:** (Cepeda, J. 2021).

**Análisis Año 2019.** Las cuentas del patrimonio de la entidad financiera se encuentran de la siguiente manera; la cuenta más representativa es el Capital Social con el 1,81%, y un valor de \$540.171,51 donde la Cooperativa ha recibido aportes de los accionistas, mientras que la cuenta Resultados representan el 0,99%, y un valor de \$294.807,73 algo que para la Cooperativa es significativo para tener rentabilidad, también en la cuenta reserva con un 0,30% y un valor de \$90.701,87 donde la entidad ha generado garantías con porcentaje significativo. En general el Patrimonio representa un 5,25% ha disminuido en relación con el año anterior debido a nuevas inversiones dentro de la Cooperativa.

## Análisis vertical estado de resultados

**Tabla 51-3:** Análisis Vertical Estado de Resultados

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA“ LTDA. AGENCIA GUAYAQUIL CENTRO</b>					
<b>BALANCE GENERAL CONSOLIDADO</b>					
<b>AL 31 DE DICIEMBRE</b>					
<b>En Dólares</b>					
<b>CUENTAS</b>		<b>2018</b>	<b>%</b>	<b>2019</b>	<b>%</b>
1	<b>ACTIVO</b>				
11	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>\$ 979.729,56</b>	<b>5,58%</b>	<b>\$ 1.937.219,23</b>	<b>6,48 %</b>
1101	CAJA	\$ 178.789,88	1,02%	\$ 146.386,44	0,49 %
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$ 795.756,08	4,53%	\$ 1.785.298,79	5,97 %
1104	EFECTOS DE COBRAR INMEDIATO	\$ 5.183,60	0,03%	\$ 5.534,00	1,02 %
14	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>\$ 8.100.236,81</b>	<b>46,13%</b>	<b>\$ 12.174.753,44</b>	<b>40,74 %</b>
1402	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	\$ 264.451,78	7,04%	\$ 711.064,87	2,38 %
1403	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO POR VENCER	\$ 74.316,86	1,28%	\$ 150.150,77	0,50 %
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	\$ 7.920.715,55	45,11%	\$ 11.515.370,52	38,53 %
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	\$ 27.034,72	0,15%	\$ 35.990,85	0,12%
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	\$ 135.359,40	0,77%	\$ 90.547,84	0,30%
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	\$ -321.641,50	-3,36%	\$ -328.371,41	-1,10%
16	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>\$ 109.910,18</b>	<b>2,93%</b>	<b>\$ 138.118,66</b>	<b>0,46%</b>
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 88.116,28	1,52%	\$ 126.374,26	0,42%
1614	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	\$ -	- %	\$ 2.943,95	0,01%
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	\$ 17.856,81	8,77 %	\$ 25.101,31	0,08%
1699	(PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)	\$ 3.937,09	2,08 %	\$ -16.300,86	-0,05%
17	<b>BIENES REALIZABLES, ADJU. POR PAGO, DE ARREND. MERCAN. Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN</b>	<b>\$ -</b>	<b>- %</b>	<b>\$ 513,68</b>	
1706	BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	\$ -	- %	\$ 513,68	0,00%
18	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	<b>\$ 1.331.311,55</b>	<b>7,58 %</b>	<b>\$ 1.022.620,80</b>	<b>3,42%</b>
1801	TERRENOS	\$ 234.270,00	1,33 %	\$ 278.350,51	0,93%
1802	EDIFICIOS	\$ 1.020.749,84	5,81 %	\$ 739.903,05	2,48%
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	\$ 161.398,89	0,92 %	\$ 150.871,36	0,50%
1806	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	\$ 58.783,18	0,33 %	\$ 53.400,45	0,18%
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE	\$ 47.216,36	0,27 %	\$ 47.216,36	0,16%
1890	OTROS	\$ 6.405,65	0,07 %	\$ 6.405,65	0,02%

1899	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	\$ -197.512,37	-5,26%	\$ -253.526,58	-0,85%
19	<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>\$ 7.038.054,61</b>	<b>40,08 %</b>	<b>\$ 14.610.204,93</b>	<b>48,89%</b>
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADO	\$ 9.664,78	0,06 %	\$ 9.459,45	0,03%
1905	GASTOS DIFERIDOS	\$ 52.061,96	0,30 %	\$ 43.205,05	0,14%
1906	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	\$ 3.809,57	2,01 %	\$ 4.765,33	0,02%
1908	TRANSFERENCIAS INTERNAS	\$ 6.972.518,30	39,71 %	\$ 14.558.275,10	48,72%
1999	(PROVISIÓN PARA OTROS ACTIVOS)	\$ -	- %	\$ -5.500,00	-0,02%
	<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$17.559.242,71</b>	<b>100,00 %</b>	<b>\$ 29.883.430,74</b>	<b>100,00%</b>
2	<b>PASIVOS</b>				
21	<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO</b>	<b>\$ 9.571.740,76</b>	<b>54,51%</b>	<b>\$ 13.961.115,16</b>	46,72%
2101	DEPOSITOS A LA VISTA	\$ 3.757.260,52	21,40 %	\$ 4.861.543,16	16,27%
2103	DEPOSITOS A PLAZO	\$ 5.790.478,06	32,98 %	\$ 9.076.447,31	30,37%
2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	\$ 24.002,18	0,14 %	\$ 23.124,69	0,08%
25	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>\$ 203.622,33</b>	<b>1,16 %</b>	<b>\$ 324.065,67</b>	<b>1,08%</b>
2501	INTERESES POR PAGAR	\$ 189.480,62	1,08%	\$ 295.876,69	0,99%
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	\$ 6.211,13	0,04%	\$ 21.377,13	0,07%
2504	RETENCIONES	\$ 4.045,87	0,02%	\$ 1.414,22	0,00%
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	\$ 3.884,71	0,02%	\$ 5.397,63	0,02%
29	<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>\$ 6.566.245,24</b>	<b>37,39 %</b>	<b>\$ 14.028.743,37</b>	<b>46,94 %</b>
2908	TRANSFERENCIAS INTERNAS	\$ 6.565.233,96	37,39%	\$ 14.024.498,82	46,93%
2990	OTROS	\$ 1.011,28	0,01 %	\$ 4.244,55	0,01%
	<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$16.341.608,33</b>	<b>93,07 %</b>	<b>\$ 28.313.924,20</b>	<b>94,75%</b>
3	<b>PATRIMONIO</b>				
31	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>\$ 388.549,11</b>	<b>2,21 %</b>	<b>\$ 540.171,51</b>	<b>1,81%</b>
3103	APORTES SOCIOS	\$ 388.549,11	5,52%	\$ 540.171,51	1,81%
33	<b>RESERVAS</b>	<b>\$ 388.015,87</b>	<b>2,21 %</b>	<b>\$ 643.825,43</b>	<b>2,15%</b>
3301	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	\$ 388.015,87	2,21 %	\$ 643.825,43	2,15%
35	<b>SUPERÁVIT POR VALUACIONES</b>	<b>\$ 210.981,50</b>	<b>1,20 %</b>	<b>\$ 90.701,87</b>	<b>0,30%</b>
3501	SUPERÁVIT POR VALUACIÓN DE PROPIEDADES, EQUIPOS Y OTROS	\$ 210.981,50	1,20%	\$ 90.701,87	0,30%
36	<b>RESULTADOS</b>	<b>\$ 230.087,90</b>	<b>1,31 %</b>	<b>\$ 294.807,73</b>	<b>0,99%</b>
3603	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	\$ 230.087,90	1,31%	\$ 294.807,73	0,99%
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 1.217.634,38</b>	<b>6,93%</b>	<b>\$ 1.569.506,54</b>	<b>5,25%</b>
	<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$17.559.242,71</b>	<b>100,00%</b>	<b>\$ 29.883.430,74</b>	<b>100,00 %</b>

Fuente: (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

## Análisis Vertical del Estado de Resultados

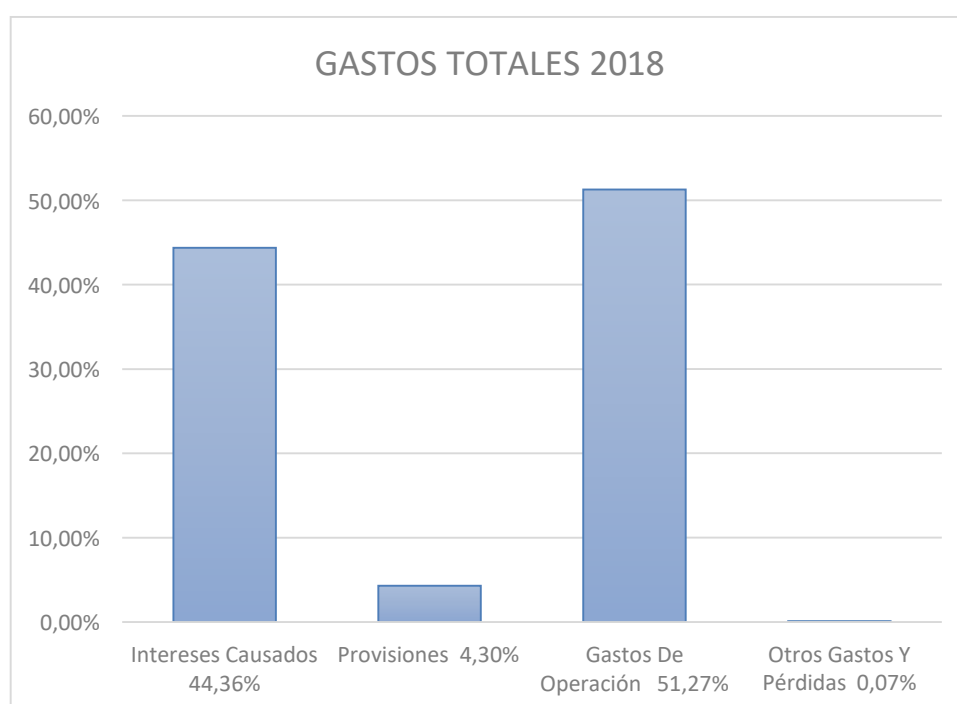
### Año 2018 Gastos Totales

**Tabla 52-3:** Gastos Totales 2018

GASTOS TOTALES 2018			
CODIGO	CUENTAS	V. ABSOLUTO	V. RELATIVO
41	Intereses Causados	\$ 551.759,18	44,36%
44	Provisiones	\$ 53.471,71	4,30%
45	Gastos De Operación	\$ 637.733,42	51,27%
47	Otros Gastos Y Pérdidas	\$ 911,92	0,07%
	<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>\$ 1.243.876,23</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).



**Gráfico 40-3:** Gastos Totales 2018

Fuente: (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

**Análisis año 2018:** Se observa dentro de los Gastos la cuenta con mayor participación son los Gastos de Operación con el 51,27%, con un valor de \$637.733,42 ya que la entidad financiera realiza más inyección de dinero en esta cuenta. Seguidamente tenemos la cuenta Intereses causados con un 44,36% y un valor de \$551.759,18, donde se ve afectado este gasto, otra de las cuentas es las provisiones con un 4,30% y un valor de \$53.471,71, y también podemos interpretar que la cuenta Otros Gatos y Perdidas esta con un 0,07% y un valor de \$911,07 ya que la Cooperativa en el año 2018 abarca en gastos totales de \$1.243.876,23.

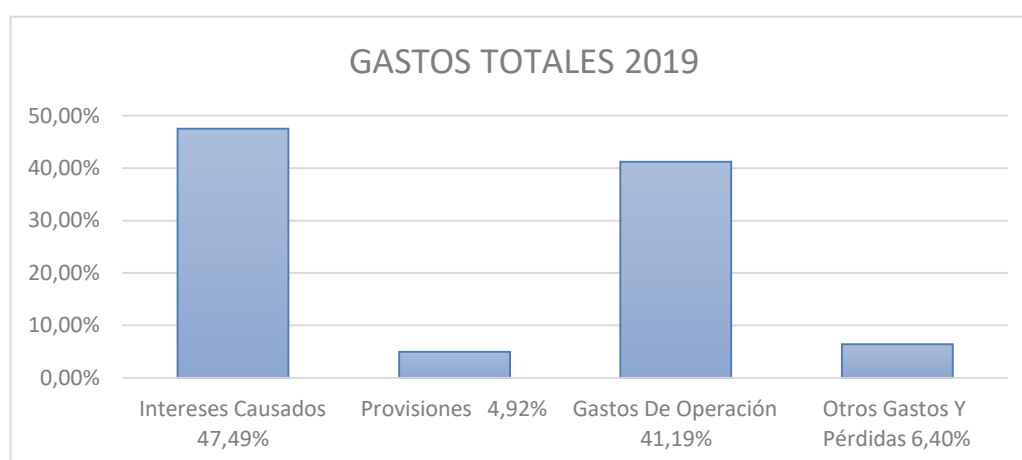
## Año 2019 Gastos Totales

**Tabla 53-3:** Gastos Totales 2019

GASTOS TOTALES 2019			
CODIGO	CUENTAS	V. ABSOLUTO	V. RELATIVO
41	Intereses Causados	\$ 890.444,14	47,49%
44	Provisiones	\$ 92.229,77	4,92%
45	Gastos De Operación	\$ 772.445,05	41,19%
47	Otros Gastos Y Pérdidas	\$ 120.069,68	6,40%
	<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>\$ 1.875.188,64</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

**Realizado por:** (Cepeda, J. 2021).



**Gráfico 41-3:** Gastos Totales 2019

**Fuente:** (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

**Realizado por:** (Cepeda, J. 2021).

**Análisis año 2019:** Se observa dentro de los Gastos la cuenta con mayor participación son los Intereses Causados con el 47,49%, con un valor de \$890.444,14 ya que la entidad financiera realiza más inyección de dinero en esta cuenta. Seguidamente tenemos la cuenta Gastos de Operación con un 41,19% y un valor de \$772.445,05; donde se ve afectado este gasto, otra de las cuentas es Otros Gastos y Perdidas con un 6,40% y un valor de \$120.069,68, y también podemos interpretar que la cuenta Provisiones esta con un 4,92% y un valor de \$92.229,77 ya que la Cooperativa en el año 2018 abarca en gastos totales de \$1.875.188,64.



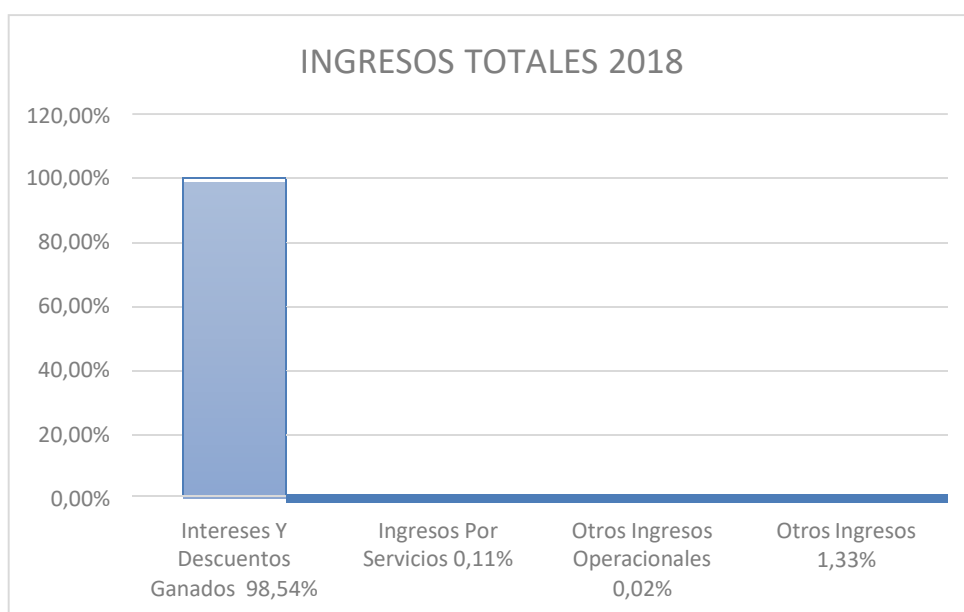
## Año 2018 Ingresos Totales

**Tabla 54-3:** Ingresos Totales 2018

INGRESOS TOTALES 2018			
CODIGO	CUENTAS	V. ABSOLUTO	V. RELATIVO
51	Intereses Y Descuentos Ganados	\$ 1.452.383,69	98,54%
54	Ingresos Por Servicios	\$ 1.642,63	0,11%
55	Otros Ingresos Operacionales	\$ 308,81	0,02%
56	Otros Ingresos	\$ 19.629,00	1,33%
	<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$ 1.473.964,13</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).



**Gráfico 42-3:** Ingresos Totales 2018

Fuente: (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

**Análisis año 2018:** En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda., Agencia Guayaquil Centro en las cuentas de Ingresos Totales están., cuanto a Ingresos la cuenta que mayor representación tiene son Intereses y Descuentos Ganados con el 98,54% y un valor de \$1.452.383,69 por concepto de los intereses y descuentos en cartera de créditos, seguido por Otros Ingresos con el 1,33% y su valor de \$19.629,00 por las recuperaciones de activos financieros, también están las cuentas de Ingresos por Servicios con un 0,11% y Otros Ingresos Operacionales con 0,02% con un valor de \$398,81 dando como ingresos totales con el valor de \$1.473.964,13. En resumen, los gastos representan el 100% del total de los ingresos, por lo que se observa que apenas el 15,61% representa a los Ingresos Netos de la Cooperativa.

**Tabla 55-3: Ingresos Totales 2019**

INGRESOS TOTALES 2019			
CODIGO	CUENTAS	V. ABSOLUTO	V. RELATIVO
51	Intereses Y Descuentos Ganados	\$ 2.146.726,47	98,93%
54	Ingresos Por Servicios	\$ 3.208,73	0,15%
55	Otros Ingresos Operacionales	\$ 9.596,51	0,44%
56	Otros Ingresos	\$ 10.464,66	0,48%
	<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$ 2.169.996,37</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

**Realizado por:** (Cepeda, J. 2021).



**Gráfico 43-3: Ingresos Totales 2019**

**Fuente:** (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

**Realizado por:** (Cepeda, J. 2021).

**Análisis año 2019:** En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda., Agencia Guayaquil Centro en las cuentas de Ingresos Totales están., cuanto a Ingresos la cuenta que mayor representación tiene son Intereses y Descuentos Ganados con el 98,93% y un valor de \$2.146.726,47 por concepto de los intereses y descuentos en cartera de créditos, seguido por Otros Ingresos con el 0,48% y su valor de \$110.464,66 por las recuperaciones de activos financieros, también están las cuentas de Ingresos por Servicios con un 0,15% con un valor de \$3.208,73 donde la entidad financiera recibe de manera oportuna y Otros Ingresos Operacionales con 0,44% con un valor de \$9.596,51 dando como ingresos totales con el valor de \$2.169.996,37. En resumen, los gastos representan el 100% del total de los ingresos, por lo que se observa que apenas el 13,59% representa a los Ingresos Netos de la Cooperativa.

### 3.1.7. Razones financieras

- **Razones de Liquidez**

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

**Tabla 56-3:** Razón Corriente

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Activo Corriente	\$ 9.189.876,55	\$ 142.250.605,01
Pasivo Corriente	\$ 16.341.608,33	\$ 28.313.924,20
<b>Razón Corriente</b>	<b>\$0,56</b>	<b>\$5,02</b>

Fuente: (COAC “Fernando Daquilema” Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

**Análisis:** Los resultados demuestran que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., por cada \$ 1 de deuda de corto plazo cuenta con \$ 0,56 y \$ 5,02 para los años 2018 y 2019 respectivamente, de respaldo en el activo corriente, lo que significa que la capacidad de enfrentar las obligaciones financieras es aceptable.

- **Capital de Trabajo Neto**

Capital de Trabajo Neto = Activo Corriente – Pasivo Corriente

**Tabla 57-3:** Capital de Trabajo Neto

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Activo Corriente	\$ 9.189.876,55	\$ 142.250.605,01
Pasivo Corriente	\$ 16.341.608,33	\$ 28.313.924,20
<b>Razón Corriente</b>	<b>-7151731,78</b>	<b>113.936.680,81</b>

Fuente: (COAC “Fernando Daquilema” Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

**Análisis:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., cuenta con \$ - 7151731,78 y \$ 113.936.680,81 de los años 2018 y 2019 respectivamente como excedente de los activos corrientes una vez cancelados las deudas de corto plazo, dinero que sirve para atender las necesidades operacionales de la Institución.

- **Liquidez Ampliada**

$$\text{Liquidez Ampliada} = \frac{\text{Fondos Disponibles} + \text{Inversiones}}{\text{Depósitos de Corto Plazo}}$$

**Tabla 58-3:** Liquidez Ampliada

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Fondos Disponibles	\$ 979.729,56	\$ 1.937.219,23
Inversiones	0	\$ 0,00
Depósitos de Corto Plazo	\$ 5.790.478,06	\$ 9.076.447,31
<b>Liquidez Ampliada</b>	<b>\$ 0,17</b>	<b>\$ 0,21</b>
<b>%</b>	<b>17%</b>	<b>21%</b>

Fuente: (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

**Análisis:** Se observa que la liquidez ampliada es del 17% y el 21% para los años 2018 y 2019 respectivamente, teniendo que ser el idea igual o mayor al 50% por lo que se puede evidenciar que la Cooperativa no cumple con este indicador.

- **Razones de Endeudamiento**

- **Endeudamiento Total**

$$\text{Endeudamiento Total} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} * 100$$

**Tabla 59-3:** Endeudamiento Total

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Pasivo Total	\$ 16.341.608,33	\$ 28.313.924,20
Activo Total	\$ 17.559.242,71	\$ 29.883.430,74
<b>Endeudamiento Total</b>	<b>93,06556439</b>	<b>94,74790377</b>
<b>%</b>	<b>93%</b>	<b>94%</b>

Fuente: (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

**Análisis:** Se observa que el Activo total está comprometido en un 93% en el 2018 y en 94% en el 2019, representan un riesgo alto para la cooperativa por lo que sería conveniente optar a un financiamiento a largo plazo.

- **Endeudamiento Corriente**

$$\text{Endeudamiento Corriente} = \frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Activo Total}} * 100$$

**Tabla 60-3:** Endeudamiento Corriente

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Pasivo Corriente	\$ 16.341.608,33	\$ 28.313.924,20
Activo Total	\$ 17.559.242,71	\$ 29.883.430,74
<b>Endeudamiento Corriente</b>	<b>93,06556439</b>	<b>94,74790377</b>
<b>%</b>	<b>93%</b>	<b>94%</b>

Fuente: (COAC “Fernando Daquilema” Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

**Análisis:** Este indicador demuestra que por cada dólar invertido en Activos el 93% y el 94% para los años 2018 y 2019 respectivamente son financiados por los acreedores de corto plazo.

### Razones de Morosidad

- **Morosidad de cartera simple**

$$\text{Morosidad de cartera simple} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Bruta}} * 100$$

**Tabla 61-3:** Morosidad de la Cartera Simple

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Cartera Vencida	\$ 135.359,40	\$ 90.547,84
Cartera Total	\$ 8.210.146,99	\$ 12.503.124,85
<b>Morosidad de Cartera Simple</b>	<b>1,648684246</b>	<b>0,724201678</b>
<b>%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>

Fuente: (COAC “Fernando Daquilema” Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

**Análisis:** Este indicador demuestra la verdadera morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito, en este caso, la cooperativa cuenta con un índice de morosidad ampliada del 2% y el 1% para los años 2018 y 2019 respectivamente, el porcentaje aceptable oscila entre el 2% y el 1%, por lo que la institución se encuentra en un rango aceptable.

- **Cobertura de Cartera Improductiva**

$$\text{Cobertura de Cartera Improductiva} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera de crédito improductivo}} * 100$$

**Tabla 62-3:** Cobertura de Cartera Improductiva

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Provisiones	\$ 321.641,50	\$ 328.371,41
Cartera de Crédito Improductiva	\$ 162.394,12	\$ 126.538,69
<b>Cobertura de Cartera Improductiva</b>	<b>198,06</b>	<b>259,50</b>
<b>%</b>	<b>199%</b>	<b>260%</b>

Fuente: (COAC “Fernando Daquilema” Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

**Análisis:** Este indicador mide la proporción de la provisión para cuentas incobrables constituida con respecto a la cartera improductiva bruta, la Cooperativa muestra una cartera improductiva del 199% para el año 2018 y el 260% para el año 2019 lo que significa que a Mayor valor de este índice significa mayores provisiones contra perdidas.

## I. Razones de Rentabilidad

### - Margen de Utilidad Neta

$$\text{Margen de Utilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ingresos}} * 100$$

**Tabla 63-3:** Margen de Utilidad Neta

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Utilidad Neta	\$ 230.087,90	\$ 294.807,73
Ingresos	\$ 1.473.964,13	\$ 2.169.996,37
<b>Margen de Utilidad Neta</b>	<b>15,61014243</b>	<b>13,5856324</b>
<b>%</b>	<b>16,00%</b>	<b>14,00%</b>

Fuente: (COAC “Fernando Daquilema” Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

**Análisis:** La Utilidad Neta representa el 16% y el 14% de los ingresos para los años 2018 y 2019 respectivamente, lo cual se considera un porcentaje muy bajo se debe reducir los gastos en administración, ventas y financieras los cuales se consideren innecesarias para incrementar esta ratio.

- **Rentabilidad sobre el Activo (ROA)**

$$\text{Rentabilidad sobre el Activo (ROA)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}} * 100$$

**Tabla 64-3:** Rentabilidad sobre el Activo (ROA)

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Utilidad Neta	\$ 230.087,90	\$ 294.807,73
Activo Total	\$ 17.559.242,71	\$ 29.883.430,74
<b>ROA</b>	<b>1,310352068</b>	<b>0,986525719</b>
<b>%</b>	<b>1,31%</b>	<b>1,00%</b>

Fuente: (COAC “Fernando Daquilema” Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

**Análisis:** La utilidad neta con respecto al activo total representa al 0,31% para ambos años 2018 y 2019 con una ligera variación, significa que por cada dólar invertido en Activo total se generó 0.10 centavos para los dos años en utilidad neta, siendo un porcentaje demasiado bajo ya el adecuado se considera superior al 1% por lo tanto la cooperativa no cumple con este indicador.

- **Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE)**

$$\text{Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} * 100$$

**Tabla 65-3:** Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE)

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Utilidad Neta	\$ 230.087,90	\$ 294.807,73
Patrimonio	\$ 1.217.634,38	\$ 1.569.506,54
<b>ROE</b>	<b>18,89630449</b>	<b>18,78346617</b>
<b>%</b>	<b>19,00%</b>	<b>19,00%</b>

Fuente: (COAC “Fernando Daquilema” Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

**Análisis:** La utilidad neta sobre el patrimonio representa el 19% y el 19% para los años 2018 y 2019 respectivamente lo cual no se considera el adecuado, lo que significa que los accionistas de la cooperativa no obtuvieron un rendimiento sobre su inversión. Se considera el porcentaje aceptable el 9% valor promedio de la tasa activa, por lo tanto, la cooperativa no cumple con este indicador.

- **Intermediación Financiera**

$$\text{Intermediación Financiera} = \frac{\text{Cartera Bruta}}{\text{Depósitos a la vista} + \text{Depósitos a plazo}}$$

**Tabla 66-3:** Intermediación Financiera

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Cartera Bruta	\$ 8.210.146,99	\$ 12.312.872,10
Depósitos a la vista	\$ 3.757.260,52	\$ 4.861.543,16
Depósitos a plazo	\$ 5.790.478,06	\$ 9.076.447,31
<b>Intermediación financiera</b>	<b>\$ 0,86</b>	<b>\$ 0,88</b>
<b>%</b>	<b>86%</b>	<b>88%</b>

**Fuente:** Estados financieros 2018-2019 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro.

**Realizado por:** Cepeda, J. 2021

**Análisis:** La intermediación financiera de la cooperativa es del 86% y el 88% para los años 2018 y 2019 respectivamente, lo que significa que mientras mayor es el indicador la institución es más eficiente en la colocación de créditos.

**PROYECCIONES FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA., AGENCIA GUAYAQUIL CENTRO**

**3.1.8. Proyecciones Financieras**

Las proyecciones financieras sirven para analizar y calcular, desde el punto de visto financiero, donde permite pronosticar los posibles resultados desde el año actual, esta se calcula considerando la inflación anual del país de acuerdo con el último reporte del 0,17 al final de Dic 2019, año en la cual hemos realizado los cálculos correspondientes basándose en las cifras encontradas dentro del Institución Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), se utilizan para tomar decisiones



financieras con mayor probabilidad de éxitos para la entidad financiera. Para calcular las proyecciones se utilizó la fórmula de Crecimiento Poblacional Compuesto.

$$P_t = P_0 (1 + r)^t$$

$P_t$  = es la población total después de t años.

$P_0$  = es la población inicial.

r = es la tasa de crecimiento anual expresada en decimales.

t = es el número de años después del año inicial.

Una proyección financiera es un recurso utilizado por las empresas para analizar y evaluar el desempeño histórico y actual del negocio con la finalidad de planificar el futuro en términos de ingresos, gastos e inversiones (Mujica, 2021).

El jefe departamento de créditos, a su vez también el propio gerente o el análisis financiero son los encargados para realizar las tomas de decisiones dentro de la entidad, donde las actividades son a diarios, de igual manera las situaciones que sucedan sean estas positivas o negativas, por ende, tienen reflejos que sucederá a lo futuro para poder en casos negativos tener conocimientos amplios con estrategias para anticiparse a los posibles sucesos. Con ello lograrían una administración adecuada con crecimientos estables (Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. 2009)..

## PROYECCIONES DEL BALANCE GENERAL

**Tabla 67-3:** Proyecciones Financiera Balance General

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "FERNANDO DAQUILEMA" LTDA. AGENCIA GUAYAQUIL CENTRO								
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO								
AL 31 DE DICIEMBRE								
En Dólares								
	CUENTAS	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
1	<b>ACTIVO</b>							
11	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>\$979.729,56</b>	<b>\$1.937.219,23</b>	<b>\$1.940.512,50</b>	<b>\$1.943.811,37</b>	<b>\$1.947.115,85</b>	<b>\$1.950.425,95</b>	<b>\$1.953.741,67</b>
1101	CAJA	\$178.789,88	\$146.386,44	\$146.635,30	\$146.884,58	\$147.134,28	\$147.384,41	\$147.634,96
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$795.756,08	\$1.785.298,79	\$1.788.333,80	\$1.791.373,97	\$1.794.419,30	\$1.797.469,81	\$1.800.525,51
1104	EFECTOS DE COBRO INMEDIATO	\$5.183,60	\$5.534,00	\$5.543,41	\$5.552,83	\$5.562,27	\$5.571,73	\$5.581,20
14	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>\$8.100.236,81</b>	<b>\$12.174.753,44</b>	<b>\$12.195.450,52</b>	<b>\$12.216.182,79</b>	<b>\$12.236.950,30</b>	<b>\$12.257.753,11</b>	<b>\$12.278.591,29</b>
1402	C. DE CRÉDITOS CONSUMO POR VENCER	\$264.451,78	\$711.064,87	\$712.273,68	\$713.484,55	\$714.697,47	\$715.912,45	\$717.129,51
1403	C. CRÉDITOS VIVIENDA POR VENCER	\$74.316,86	\$150.150,77	\$150.406,03	\$150.661,72	\$150.917,84	\$151.174,40	\$151.431,40
1404	C. DE MICROCRÉDITO POR VENCER	\$7.920.715,55	\$11.515.370,52	\$11.534.946,65	\$11.554.556,06	\$11.574.198,80	\$11.593.874,94	\$11.613.584,53
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	\$27.034,72	\$35.990,85	\$36.052,03	\$36.113,32	\$36.174,72	\$36.236,21	\$36.297,81
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	\$135.359,40	\$90.547,84	\$90.701,77	\$90.855,96	\$91.010,42	\$91.165,14	\$91.320,12
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	\$-321.641,50	\$-328.371,41	\$-328.929,64	\$-329.488,82	\$-330.048,95	\$-330.610,04	\$-331.172,07
16	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>\$109.910,18</b>	<b>\$138.118,66</b>	<b>\$138.353,46</b>	<b>\$138.588,66</b>	<b>\$138.824,26</b>	<b>\$139.060,26</b>	<b>\$139.296,67</b>
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS	\$88.116,28	\$126.374,26	\$126.589,10	\$126.804,30	\$127.019,87	\$127.235,80	\$127.452,10
1614	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	\$0,00	\$2.943,95	\$2.948,95	\$2.953,97	\$2.958,99	\$2.964,02	\$2.969,06
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	\$17.856,81	\$25.101,31	\$25.143,98	\$25.186,73	\$25.229,54	\$25.272,43	\$25.315,40
1699	(PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)	\$3.937,09	\$-16.300,86	\$-16.328,57	\$-16.356,33	\$-16.384,14	\$-16.411,99	\$-16.439,89
17	<b>BIENES REALIZABLES, ADJU. POR PAGO, DE ARREND. MERCAN. Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN</b>	<b>\$0,00</b>	<b>\$513,68</b>	<b>\$514,55</b>	<b>\$515,43</b>	<b>\$516,30</b>	<b>\$517,18</b>	<b>\$518,06</b>
1706	BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	\$0,00	\$513,68	\$514,55	\$515,43	\$516,30	\$517,18	\$518,06
18	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	<b>\$1.331.311,55</b>	<b>\$1.022.620,80</b>	<b>\$1.024.359,26</b>	<b>\$1.026.100,67</b>	<b>\$1.027.845,04</b>	<b>\$1.029.592,37</b>	<b>\$1.031.342,68</b>

1801	TERRENOS	\$234.270,00	\$278.350,51	\$278.823,71	\$279.297,71	\$279.772,51	\$280.248,13	\$280.724,55
1802	EDIFICIOS	\$1.020.749,84	\$739.903,05	\$741.160,89	\$742.420,86	\$743.682,97	\$744.947,24	\$746.213,65
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	\$161.398,89	\$150.871,36	\$151.127,84	\$151.384,76	\$151.642,11	\$151.899,90	\$152.158,13
1806	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	\$58.783,18	\$53.400,45	\$53.491,23	\$53.582,17	\$53.673,26	\$53.764,50	\$53.855,90
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE	\$47.216,36	\$47.216,36	\$47.296,63	\$47.377,03	\$47.457,57	\$47.538,25	\$47.619,07
1890	OTROS	\$6.405,65	\$6.405,65	\$6.416,54	\$6.427,45	\$6.438,37	\$6.449,32	\$6.460,28
1899	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	\$-197.512,37	\$-253.526,58	\$-253.957,58	\$-254.389,30	\$-254.821,76	\$-255.254,96	\$-255.688,90
19	<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>\$7.038.054,61</b>	<b>\$14.610.204,93</b>	<b>\$14.635.042,28</b>	<b>\$14.659.921,85</b>	<b>\$14.684.843,72</b>	<b>\$14.709.807,95</b>	<b>\$14.734.814,63</b>
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADO	\$9.664,78	\$9.459,45	\$9.475,53	\$9.491,64	\$9.507,78	\$9.523,94	\$9.540,13
1905	GASTOS DIFERIDOS	\$52.061,96	\$43.205,05	\$43.278,50	\$43.352,07	\$43.425,77	\$43.499,59	\$43.573,54
1906	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	\$3.809,57	\$4.765,33	\$4.773,43	\$4.781,55	\$4.789,67	\$4.797,82	\$4.805,97
1908	TRANSFERENCIAS INTERNAS	\$6.972.518,30	\$14.558.275,10	\$14.583.024,17	\$14.607.815,31	\$14.632.648,59	\$14.657.524,10	\$14.682.441,89
1990	OTROS	\$0,00	\$-5.500,00	\$-5.509,35	\$-5.518,72	\$-5.528,10	\$-5.537,50	\$-5.546,91
	<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$17.559.242,71</b>	<b>\$29.883.430,74</b>	<b>\$29.934.232,57</b>	<b>\$29.985.120,77</b>	<b>\$30.036.095,47</b>	<b>\$30.087.156,84</b>	<b>\$30.138.305,00</b>
2	<b>PASIVOS</b>							
21	<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>	<b>\$9.571.740,76</b>	<b>\$13.961.115,16</b>	<b>\$13.984.849,06</b>	<b>\$14.008.623,30</b>	<b>\$14.032.437,96</b>	<b>\$14.056.293,10</b>	<b>\$14.080.188,80</b>
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	\$3.757.260,52	\$4.861.543,16	\$4.869.807,78	\$4.878.086,46	\$4.886.379,20	\$4.894.686,05	\$4.903.007,01
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	\$5.790.478,06	\$9.076.447,31	\$9.091.877,27	\$9.107.333,46	\$9.122.815,93	\$9.138.324,72	\$9.153.859,87
2105	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	\$24.002,18	\$23.124,69	\$23.164,00	\$23.203,38	\$23.242,83	\$23.282,34	\$23.321,92
25	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>\$24.002,18</b>	<b>\$324.065,67</b>	<b>\$324.616,58</b>	<b>\$325.168,43</b>	<b>\$325.721,22</b>	<b>\$326.274,94</b>	<b>\$326.829,61</b>
2501	INTERESES POR PAGAR	\$189.480,62	\$295.876,69	\$296.379,68	\$296.883,53	\$297.388,23	\$297.893,79	\$298.400,21
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	\$6.211,13	\$21.377,13	\$21.413,47	\$21.449,87	\$21.486,34	\$21.522,87	\$21.559,45
2504	RETENCIONES	\$4.045,87	\$1.414,22	\$1.416,62	\$1.419,03	\$1.421,44	\$1.423,86	\$1.426,28
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	\$3.884,71	\$5.397,63	\$5.406,81	\$5.416,00	\$5.425,20	\$5.434,43	\$5.443,67
29	<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>\$6.566.245,24</b>	<b>\$14.028.743,37</b>	<b>\$14.052.592,23</b>	<b>\$14.076.481,64</b>	<b>\$14.100.411,66</b>	<b>\$14.124.382,36</b>	<b>\$14.148.393,81</b>
2908	TRANSFERENCIAS	\$6.565.233,96	\$14.024.498,82	\$14.048.340,47	\$14.072.222,65	\$14.096.145,43	\$14.120.108,87	\$14.144.113,06
2990	OTROS	\$1.011,28	\$4.244,55	\$4.251,77	\$4.258,99	\$4.266,23	\$4.273,49	\$4.280,75
	<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$16.341.608,33</b>	<b>\$28.313.924,20</b>	<b>\$28.362.057,87</b>	<b>\$28.410.273,37</b>	<b>\$28.458.570,83</b>	<b>\$28.506.950,40</b>	<b>\$28.555.412,22</b>
3	<b>PATRIMONIO</b>							
31	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>\$388.549,11</b>	<b>\$540.171,51</b>	<b>\$541.089,80</b>	<b>\$542.009,65</b>	<b>\$542.931,07</b>	<b>\$543.854,05</b>	<b>\$544.778,61</b>
3103	APORTES SOCIOS	\$388.549,11	\$540.171,51	\$541.089,80	\$542.009,65	\$542.931,07	\$543.854,05	\$544.778,61
33	<b>RESERVAS</b>	<b>\$388.015,87</b>	<b>\$643.825,43</b>	<b>\$644.919,93</b>	<b>\$646.016,30</b>	<b>\$647.114,52</b>	<b>\$648.214,62</b>	<b>\$649.316,58</b>
3301	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	\$388.015,87	\$643.825,43	\$644.919,93	\$646.016,30	\$647.114,52	\$648.214,62	\$649.316,58
35	<b>SUPERÁVIT POR VALUACIONES</b>	<b>\$210.981,50</b>	<b>\$90.701,87</b>	<b>\$90.856,06</b>	<b>\$91.010,52</b>	<b>\$91.165,24</b>	<b>\$91.320,22</b>	<b>\$91.475,46</b>
3501	SUPERÁVIT POR VALUACION DE PROPIEDADES, EQUIPOS Y OTROS	\$210.981,50	\$90.701,87	\$90.856,06	\$91.010,52	\$91.165,24	\$91.320,22	\$91.475,46
36	<b>RESULTADOS</b>	<b>\$230.087,90</b>	<b>\$294.807,73</b>	<b>\$295.308,90</b>	<b>\$295.810,93</b>	<b>\$296.313,81</b>	<b>\$296.817,54</b>	<b>\$297.322,13</b>

3603	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	\$230.087,90	\$294.807,73	\$295.308,90	\$295.810,93	\$296.313,81	\$296.817,54	\$297.322,13
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$1.217.634,38</b>	<b>\$1.569.506,54</b>	<b>\$1.572.174,70</b>	<b>\$1.574.847,40</b>	<b>\$1.577.524,64</b>	<b>\$1.580.206,43</b>	<b>\$1.582.892,78</b>
	<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$17.559.242,71</b>	<b>\$29.883.430,74</b>	<b>\$29.934.232,57</b>	<b>\$29.985.120,77</b>	<b>\$30.036.095,47</b>	<b>\$30.087.156,84</b>	<b>\$30.138.305,00</b>

**Fuente:** (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

**Realizado por:** (Cepeda, J. 2021).

;

## Análisis Del Estado De Resultado – Proyecciones Activos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Agencia Guayaquil Centro del periodo 2019, hemos proyectado para 5 años, basándonos en el año inicial el 2019., y el crecimiento poblacional en el 0,17% de la inflación final. Ahora bien, las cuentas se han dado de la siguiente manera.

En las cuentas de activos están las cuentas fondos disponibles donde intereses y se reflejan lo siguiente en el año 2019 con un valor de \$1.937.219,23 en el año 2020 el valor es de \$1.940.512,50 al año siguiente 2021 es un valor de \$1.943.811,37 en el año 2022 tiene un valor de \$1.947.115,85 de igual manera en el año 2023 tiene un valor de \$1.950.425,95 y en el último año de proyección 2024 tiene un valor de \$1.953.741,67 donde podemos observar que la entidad financiera en todos los años proyectados tendrá un crecimiento significativo que ayudara a tener liquidez en la entidad financiera como en caja, bancos, así ellos puedan realizar inversiones o tomar decisiones acertadas.

Las siguientes cuentas están el grupo de carteras de crédito, donde se detalla de la siguiente manera, el año 2019 como base esta con un valor de \$12.174.753,44 el siguiente año 2020 tiene un valor de \$12.195.450,52 de la misma manera para el año 2021 tiene un valor de \$12.216.182,79 el siguiente año 2022, tiene un valor de \$12.236.950,30 para el año 2023 el valor es de \$12.257.753,11 y para el año 2024 el valor proyectado es de \$12.278.591,29 cabe recalcar que la Cooperativa tendrá en cada año proyectado un crecimiento basándose en la inflación del 0,17% donde se refleja crecimiento mutuo.

La cuenta de cuentas por cobrar están detalladas de la siguiente manera, tienen lo siguiente en el año base 2019 un valor de \$138.118,66 al año siguiente 2020 tiene un valor de \$138.353,46 de la misma manera para el año 2021 tiene un valor de \$138.588,66 el año 2022 tiene un valor de \$138.824,26 el siguiente año 2023 tiene un valor de \$139.060,26 y para el año 2024 tiene el valor de \$139.296,67 donde podemos observar que la entidad financiera en todos los años proyectados tendrá un crecimiento significativo que ayudara a la solvencia del misma.

Ahora bien en las cuentas activos totales como análisis se detalla lo siguiente en el año 2019 con un valor de \$29.883.430,74 en el año 2020 el valor es de \$29.934.232,57 al año siguiente 2021 es un valor de \$29.985.120,77 en el año 2022 tiene un valor de \$30.036.095,47 igual manera en el año 2023 tiene un valor de \$30.087.156,84 y en el último año de proyección 2024 tiene un valor de \$30.138.305,00 donde podemos observar que la entidad financiera en todos los años proyectados tendrá un crecimiento significativo que ayudará a tener liquidez para la entidad financiera donde ellos como directivos, ejecutivos puedan tomar buenas decisiones para el bien de la Cooperativa.

## **Análisis Del Estado De Resultado – Proyecciones Pasivos**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Agencia Guayaquil Centro del periodo 2019, hemos proyectado para 5 años, basándonos en el año inicial el 2019., y el crecimiento poblacional en el 0,17% de la inflación final. Ahora bien, las cuentas se han dado de la siguiente manera.

En las cuentas obligaciones con el público, donde se reflejan lo siguiente en el año 2019 con un valor de \$13.961.115,16 en el año 2020 el valor es de \$13.984.849,06 al año siguiente 2021 es un valor de \$14.008.623,30 en el año 2022 tiene un valor de \$14.032.437,96 de igual manera en el año 2023 tiene un valor de \$14.056.293,10 y en el último año de proyección 2024 tiene un valor de \$14.080.188,80 donde podemos observar que la entidad financiera en todos los años proyectados generan obligaciones con sus socios o clientes en los depósitos a la vista, deposito a plazos, etc.

Las siguientes cuentas están el grupo de cuentas por pagar, donde se detalla de la siguiente manera, el año 2019 como base esta con un valor de \$324.065,67 el siguiente año 2020 tiene un valor de \$324.616,58de la misma manera para el año 2021 tiene un valor de 325.168,43 el siguiente año 2022, tiene un valor de 325.721,22 para el año 2023 el valor es de \$326.274,94 y para el año 2024 el valor proyectado es de \$326.829,61 cabe recalcar que la Cooperativa tendrá en cada año proyectado un crecimiento en los gastos basándose en la inflación del 0,17% donde se refleja crecimiento mutuo.

La cuenta de otros pasivos están detalladas de la siguiente manera, tienen lo siguiente en el año base 2019 un valor de \$14.028.743,37 al año siguiente 2020 tiene un valor de \$14.052.592,23 de la misma manera para el año 2021 tiene un valor de \$14.076.481,64 el año 2022 tiene un valor de \$14.100.411,66 el siguiente año 2023 tiene un valor de \$14.124.382,36 y para el año 2024 tiene el valor de \$14.148.393,81 donde podemos observar que la entidad financiera en todos los años proyectados tendrá un crecimiento en los otros pasivos que significa ms salida de dinero, por lo tanto, disminuyen la solvencia del misma.

Ahora bien en las cuentas pasivos totales como análisis se detalla lo siguiente en el año 2019 con un valor de \$28.313.924,20 en el año 2020 el valor es de \$28.362.057,87 al año siguiente 2021 es un valor de \$28.410.273,37 en el año 2022 tiene un valor de \$28.458.570,83 de igual manera en el año 2023 tiene un valor de \$28.506.950,40 y en el último año de proyección 2024 tiene un valor de \$28.555.412,22 donde podemos observar que la entidad financiera en todos los años proyectados tendrá un crecimiento significativo en los gastos. Por ende, la entidad financiera debe cumplir con sus obligaciones lo más pronto posible para que pueda disminuir.

## **Análisis Del Estado De Resultado – Proyecciones Patrimonio**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Agencia Guayaquil Centro del periodo 2019, hemos proyectado para 5 años, basándonos en el año inicial el 2019., y el crecimiento poblacional en el 0,17% de la inflación final. Ahora bien, las cuentas se han dado de la siguiente manera.

En las cuentas capital social, donde se reflejan lo siguiente en el año 2019 con un valor de \$540.171,51 en el año 2020 el valor es de \$541.089,80 al año siguiente 2021 es un valor de \$542.009,65 en el año 2022 tiene un valor de \$542.931,07 de igual manera en el año 2023 tiene un valor de \$543.854,05 y en el último año de proyección 2024 tiene un valor de \$544.778,61 donde podemos observar que la entidad financiera en todos los años proyectados genera por las aportaciones de los socios dentro de la Cooperativa.

Ahora bien en las cuentas patrimonio totales como análisis se detalla lo siguiente en el año 2019 con un valor de \$1.569.506,54 en el año 2020 el valor es de \$1.572.174,70 al año siguiente 2021 es un valor de \$1.574.847,40 en el año 2022 tiene un valor de \$1.577.524,64 de igual manera en el año 2023 tiene un valor de \$1.580.206,43 y en el último año de proyección 2024 tiene un valor de \$1.582.892,78 donde podemos observar que la entidad financiera en todos los años proyectados tendrá un crecimiento significativo en el patrimonio eso hace que la entidad financiera tenga rentabilidad, respaldo adecuado para seguir plasmando y avanzando en el crecimiento institucional.

## PROYECCION DE LOS ESTADOS DE RESULTADOS

**Tabla 68-3:** Proyecciones Financiera del Estado de Resultados

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA GUAYAQUIL CENTRO</b> <b>ESTADO DE RESULTADOS CONSOLIDADO</b> <b>AL 31 DE DICIEMBRE</b> <b>En Dólares</b>								
Cuentas		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
4	<b>GASTOS</b>							
41	<b>INTERESES CAUSADOS</b>	<b>\$551.759,18</b>	<b>\$890.444,14</b>	<b>\$891.957,90</b>	<b>\$893.474,22</b>	<b>\$894.993,13</b>	<b>\$896.514,62</b>	<b>\$898.038,69</b>
410 1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$551.759,18	\$890.444,14	\$891.957,90	\$893.474,22	\$894.993,13	\$896.514,62	\$898.038,69
44	<b>PROVISIONES</b>	<b>\$53.471,71</b>	<b>\$76.463,72</b>	<b>\$76.593,71</b>	<b>\$76.723,92</b>	<b>\$76.854,35</b>	<b>\$76.985,00</b>	<b>\$77.115,88</b>
440 2	CARTERA DE CRÉDITOS	\$53.471,71	\$55.814,35	\$55.909,23	\$56.004,28	\$56.099,49	\$56.194,86	\$56.290,39
440 3	CUENTAS POR COBRAR	\$0,00	\$10.266,05	\$10.283,50	\$10.300,98	\$10.318,50	\$10.336,04	\$10.353,61
440 5	OTROS ACTIVOS	\$0,00	\$5.500,00	\$5.509,35	\$5.518,72	\$5.528,10	\$5.537,50	\$5.546,91
45	<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>\$637.733,42</b>	<b>\$772.445,05</b>	<b>\$773.758,21</b>	<b>\$775.073,60</b>	<b>\$776.391,22</b>	<b>\$777.711,09</b>	<b>\$779.033,19</b>
450 1	GASTOS DE PERSONAL	\$351.408,70	\$425.852,80	\$426.576,75	\$427.301,93	\$428.028,34	\$428.755,99	\$429.484,88
450 2	HONORARIOS	\$9.280,88	\$10.064,24	\$10.081,35	\$10.098,49	\$10.115,65	\$10.132,85	\$10.150,08
450 3	SERVICIOS VARIOS	\$80.594,58	\$25.633,18	\$25.676,76	\$25.720,41	\$25.764,13	\$25.807,93	\$25.851,80
450 4	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	\$59.597,98	\$81.676,04	\$81.814,89	\$81.953,97	\$82.093,30	\$82.232,85	\$82.372,65
450 5	DEPRECIACIONES	\$52.016,14	\$86.918,78	\$87.066,54	\$87.214,56	\$87.362,82	\$87.511,34	\$87.660,11
450 6	AMORTIZACIONES	\$5.545,44	\$13.034,19	\$13.056,35	\$13.078,54	\$13.100,78	\$13.123,05	\$13.145,36



450 7	OTROS GASTOS	\$79.289,70	\$70.200,21	\$70.319,55	\$70.439,09	\$70.558,84	\$70.678,79	\$70.798,94
47	<b>OTROS GASTOS Y PERDIDAS</b>	<b>\$911,92</b>	<b>\$120.069,68</b>	<b>\$120.273,80</b>	<b>\$120.478,26</b>	<b>\$120.683,08</b>	<b>\$120.888,24</b>	<b>\$121.093,75</b>
470 3	INTERESES Y COMISIONES DEVENGADOS EN EJERCICIOS ANTERIORES	\$911,92	\$402,28	\$402,96	\$403,65	\$404,34	\$405,02	\$405,71
479 0	OTROS	\$0,00	\$119.667,40	\$119.870,83	\$120.074,61	\$120.278,74	\$120.483,22	\$120.688,04
	<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>\$1.243.876,23</b>	<b>\$1.875.188,64</b>	<b>\$1.878.376,46</b>	<b>\$1.881.569,70</b>	<b>\$1.884.768,37</b>	<b>\$1.887.972,48</b>	<b>\$1.891.182,03</b>
5	<b>INGRESOS</b>							
51	<b>INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS</b>	<b>\$1.452.383,69</b>	<b>\$2.146.726,47</b>	<b>\$2.150.375,90</b>	<b>\$2.154.031,54</b>	<b>\$2.157.693,40</b>	<b>\$2.161.361,48</b>	<b>\$2.165.035,79</b>
510 1	DEPÓSITOS	\$2.574,65	\$10.590,15	\$10.608,15	\$10.626,19	\$10.644,25	\$10.662,35	\$10.680,47
510 4	INTERESES Y DESCUENTOS EN CARTERA DE CRÉDITOS	\$1.449.809,04	\$2.136.136,32	\$2.139.767,75	\$2.143.405,36	\$2.147.049,15	\$2.150.699,13	\$2.154.355,32
54	<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>	<b>\$1.642,63</b>	<b>\$3.208,73</b>	<b>\$3.214,18</b>	<b>\$3.219,65</b>	<b>\$3.225,12</b>	<b>\$3.230,61</b>	<b>\$3.236,10</b>
540 4	MANEJO Y COBRANZAS	\$284,98	\$743,15	\$744,41	\$745,68	\$746,95	\$748,22	\$749,49
549 0	OTROS SERVICIOS	\$1.357,65	\$2.465,58	\$2.469,77	\$2.473,97	\$2.478,18	\$2.482,39	\$2.486,61
55	<b>OTROS INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>\$308,81</b>	<b>\$9.596,51</b>	<b>\$9.612,82</b>	<b>\$9.629,17</b>	<b>\$9.645,54</b>	<b>\$9.661,93</b>	<b>\$9.678,36</b>
559 0	OTROS	\$308,81	\$9.596,51	\$9.612,82	\$9.629,17	\$9.645,54	\$9.661,93	\$9.678,36
56	<b>OTROS INGRESOS</b>	<b>\$19.629,00</b>	<b>\$10.464,66</b>	<b>\$10.482,45</b>	<b>\$10.500,27</b>	<b>\$10.518,12</b>	<b>\$10.536,00</b>	<b>\$10.553,91</b>
560 4	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	\$19.321,65	\$10.464,66	\$10.482,45	\$10.500,27	\$10.518,12	\$10.536,00	\$10.553,91
569 0	OTROS	\$307,35	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
	<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$1.473.964,13</b>	<b>\$2.169.996,37</b>	<b>\$2.173.685,36</b>	<b>\$2.177.380,63</b>	<b>\$2.181.082,18</b>	<b>\$2.184.790,02</b>	<b>\$2.188.504,16</b>
	<b>PERDIDAS Y GANANCIAS</b>	<b>\$230.087,90</b>	<b>\$294.807,73</b>	<b>\$295.308,90</b>	<b>\$295.810,93</b>	<b>\$296.313,81</b>	<b>\$296.817,54</b>	<b>\$297.322,13</b>

Fuente: (COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Ag Guayaquil Centro).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

## **Análisis Del Estado De Resultado – Proyecciones Ingresos**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Agencia Guayaquil Centro del periodo 2019, hemos proyectado para 5 años, basándonos en el año inicial el 2019., y el crecimiento poblacional en el 0,17% de la inflación final. Ahora bien, las cuentas se han dado de la siguiente manera.

En las cuentas ingresos están las cuentas intereses y descuentos ganados donde se reflejan lo siguiente en el año 2019 con un valor de \$2.146.726,47, en el año 2020 el valor es de \$2.150.375,90, al año siguiente 2021 es un valor de \$2.154.031,54, en el año 2022 tiene un valor de \$2.157.693,40, de igual manera en el año 2023 tiene un valor de \$2.161.361,48 y en el último año de proyección 2024 tiene un valor de \$2.165.035,79; donde podemos observar que la entidad financiera en todos los años proyectados tendrá un crecimiento significativo que ayudara a la solvencia del misma.

Las siguientes cuentas están el grupo de ingresos por servicios, donde se detalla de la siguiente manera, el año 2019 como base esta con un valor de \$3.208,73, el siguiente año 2020 tiene un valor de \$3.214,18 de la misma manera para el año 2021 tiene un valor de \$3.219,65, el siguiente año 2022, tiene un valor de \$3.225,12, para el año 2023 el valor es de \$3.230,61 y para el año 2024 el valor proyectado es de \$3.236,10 cabe recalcar que la Cooperativa tendrá en cada año proyectado un crecimiento basándose en la inflación del 0,17% donde se refleja crecimiento mutuo.

La cuenta de otros ingresos operacionales están detalladas de la siguiente manera, tienen lo siguiente en el año base 2019 un valor de \$9.596,51 , al año siguiente 2020 tiene un valor de \$9.612,82, de la misma manera para el año 2021 tiene un valor de \$9.629,17, el año 2022 tiene un valor de \$9.645,54 el siguiente año 2023 tiene un valor de \$9.661,93 y para el año 2024 tiene el valor de \$9.678,36 donde podemos observar que la entidad financiera en todos los años proyectados tendrá un crecimiento significativo que ayudara a la solvencia del misma.

La cuenta de otros ingresos están detalladas de la siguiente manera, tienen lo siguiente en el año base 2019 un valor \$10.464,66 al año siguiente 2020 tiene un valor de \$10.482,45de la misma manera para el año 2021 tiene un valor de \$10.500,27 el año 2022 tiene un valor de \$10.518,12el siguiente año 2023 tiene un valor de \$10.536,00 y para el año 2024 tiene el valor de \$10.553,91 donde podemos observar que la entidad financiera en todos los años proyectados tendrá un crecimiento significativo que ayudara a la solvencia del misma.

Ahora bien en las cuentas ingresos totales como análisis se detalla lo siguiente en el año 2019 con un valor de \$2.169.996,37 en el año 2020 el valor es de \$2.173.685,36 al año siguiente 2021 es un valor de \$2.177.380,63 en el año 2022 tiene un valor de \$2.181.082,18 de igual manera en el año 2023 tiene un valor de \$2.184.790,02 y en el último año de proyección 2024 tiene un valor de \$2.188.504,16 donde podemos observar que la entidad financiera en todos los años

proyectados tendrá un crecimiento significativo que ayudará a la solvencia, liquidez, rentabilidad del misma.

### **Análisis Del Estado De Resultado – Proyecciones Gastos**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Agencia Guayaquil Centro del periodo 2019, hemos proyectado para 5 años, basándonos en el año inicial el 2019., y el crecimiento poblacional en el 0,17% de la inflación final. Ahora bien, las cuentas se han dado de la siguiente manera.

En las cuentas gastos intereses causados, donde se reflejan lo siguiente en el año 2019 con un valor de \$890.444,14 en el año 2020 el valor es de \$891.957,90 al año siguiente 2021 es un valor de \$893.474,22 en el año 2022 tiene un valor de \$894.993,13 de igual manera en el año 2023 tiene un valor de \$896.514,62 y en el último año de proyección 2024 tiene un valor de \$898.038,69 donde podemos observar que la entidad financiera en todos los años proyectados genera gastos significativamente, donde recomendamos realizar gastos más coherentes que ellos tengan para así no ver afectado a los ingresos de la entidad.

Las siguientes cuentas están el grupo de Provisiones, donde se detalla de la siguiente manera, el año 2019 como base esta con un valor de \$76.463,72 el siguiente año 2020 tiene un valor de \$76.593,71 de la misma manera para el año 2021 tiene un valor de \$76.723,92 el siguiente año 2022, tiene un valor de \$76.854,35 para el año 2023 el valor es de \$76.985,00 y para el año 2024 el valor proyectado es de \$77.115,88 cabe recalcar que la Cooperativa tendrá en cada año proyectado un crecimiento en los gastos basándose en la inflación del 0,17% donde se refleja crecimiento mutuo.

La cuenta de Gastos de Operación están detalladas de la siguiente manera, tienen lo siguiente en el año base 2019 un valor de \$772.445,05 al año siguiente 2020 tiene un valor de \$773.758,21 de la misma manera para el año 2021 tiene un valor de \$775.073,60 el año 2022 tiene un valor de \$776.391,22 el siguiente año 2023 tiene un valor de \$777.711,09 y para el año 2024 tiene el valor de \$779.033,19 donde podemos observar que la entidad financiera en todos los años proyectados tendrá un crecimiento en los gastos que menoran a la solvencia del misma.

La cuenta de otros gastos y perdidas están detalladas de la siguiente manera, tienen lo siguiente en el año base 2019 un valor \$120.069,68 al año siguiente 2020 tiene un valor de \$120.273,80 de la misma manera para el año 2021 tiene un valor de \$120.478,26 el año 2022 tiene un valor de \$120.683,08 el siguiente año 2023 tiene un valor de \$120.888,24 y para el año 2024 tiene el valor de \$121.093,75 donde podemos observar que la entidad financiera en todos los años proyectados tendrá un crecimiento significativo en los gastos por ende, deben minimizarlos.

Ahora bien en las cuentas gastos totales como análisis se detalla lo siguiente en el año 2019 con un valor de \$1.875.188,64 en el año 2020 el valor es de \$1.878.376,46 al año siguiente 2021 es

un valor de \$1.881.569,70 en el año 2022 tiene un valor de \$1.884.768,37 de igual manera en el año 2023 tiene un valor de \$1.887.972,48 y en el último año de proyección 2024 tiene un valor de \$1.891.182,03 donde podemos observar que la entidad financiera en todos los años proyectados tendrá un crecimiento significativo en los gastos.

**EVALUACION DE LA CARTERA DE CREDITOS Y EL RIESGO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA, AGENCIA GUAYAQUIL CENTRO.**

**3.1.9. Evaluación de la cartera de crédito y el riesgo crediticio**

La evaluación de la cartera de créditos y el riesgo crediticio permite a la entidad financiera que es indagada la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro, perfeccionar la cartera de créditos y a su vez al riesgo crediticio, por lo cual esta servirá para determinar los problemas que suscitan, también direccionará a las funciones de los asesores que pertenecen a la área financiera, logrando así poner en práctica las estrategias que se plantean también dando así una eficiencia, eficacia y efectividad en la toma de decisiones.

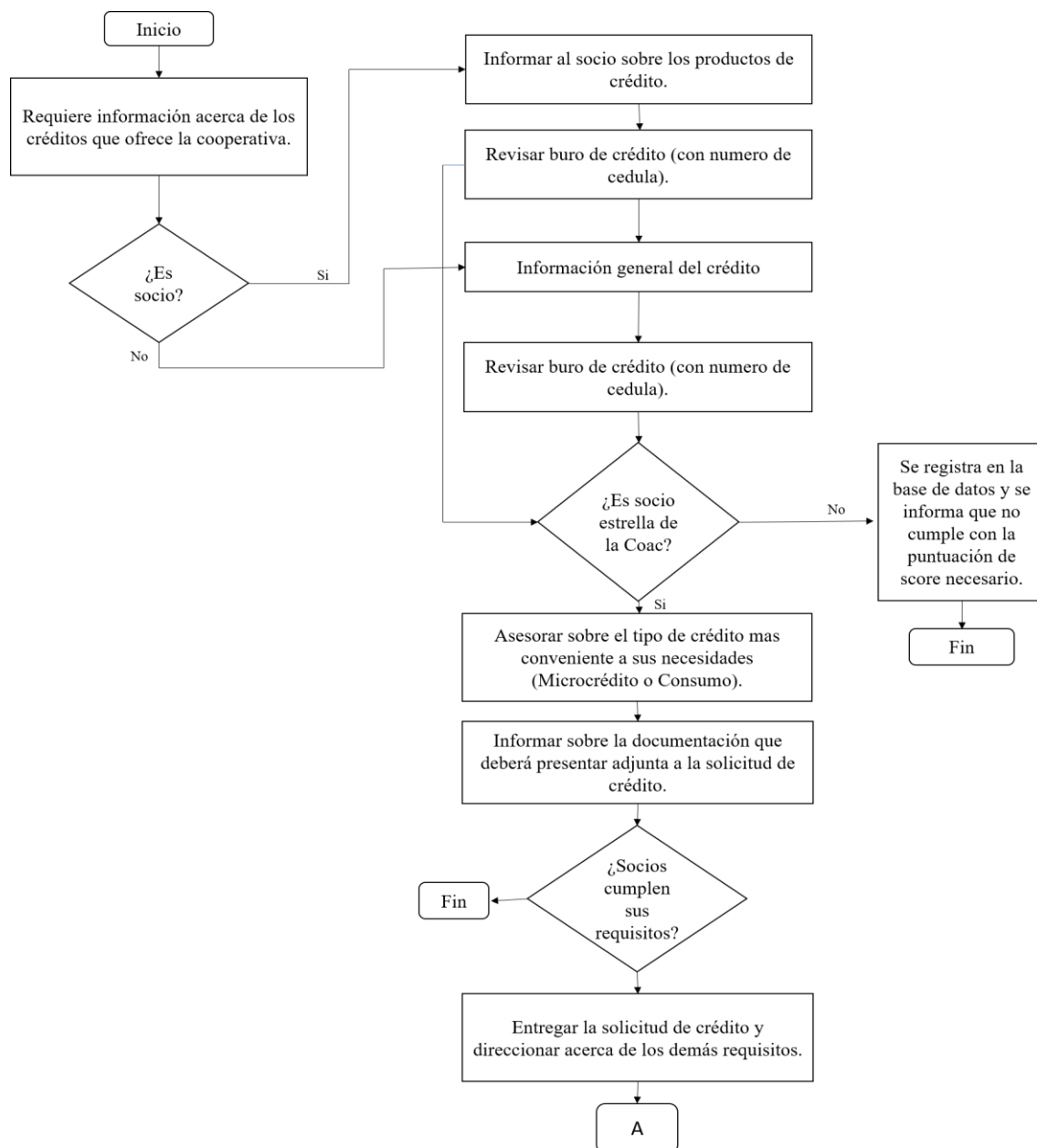
El contenido de la Evaluación financiera se divide en tres procesos de la siguiente forma:

- Flujos de Procesos de negociación.
- Procesos de concesión de créditos
- Técnicas de recuperación y cobranza

Los cuales permitirán minimizar, mitigar el riesgo del crédito y dando, así como resultado reducción a las carteras de créditos vencidas, o con morosidad. Cabe recalcar que la información se sustenta mediante la investigación de campo realizada dentro y fuera de la Institución Financiera.

**3.1.9.1. Flujograma de Proceso de Negociación**

<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro.</b>	
<b>Macroproceso:</b> Crédito	
<b>Subproceso:</b> Negociación	
<b>Responsable:</b> Oficial de Crédito	
<b>SOCIO</b>	<b>OFICIAL DE CREDITO</b>



**Gráfico 44-3:** Flujograma de Procesos de Negociación

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. (Quito Manyá, 2017).

**Realizado por:** (Cepeda, J. 2021).

### Proceso de negociación del oficial de crédito con el socio.

- **Socio**

1.- El proceso inicia con el socio que requiere la información acerca de los productos crediticios que ofrece la entidad financiera.

- **Oficial de crédito**

- Revisar si son socios de la entidad financiera o no pertenecen al mismo.

- Si es socio de la entidad, el asesor de crédito, ofrece los productos crediticios y el escoge una de ellas, se procede a revisar su buró de crédito con el número de la cédula del socio.
- Si no es socio de la entidad, brinda la información general de crédito en el que deberá segmentar al socio y revisar su buró de crédito.
- Analizar si el socio es potencial o no, en caso de no ser potencial se deberá registrar en base de datos e informar que no cumple con la puntuación score necesaria.
- Si el socio es potencial deberá asesorar sobre el tipo de crédito más conveniente a la necesidad que solicita.
- Informar sobre la documentación que deberá presentar adjunta a la solicitud de crédito.
- Entrega la solicitud de crédito (microcrédito, consumo, credi-iglesias, mi esperanza, vivienda) e indicar los requisitos necesarios para completar el trámite.

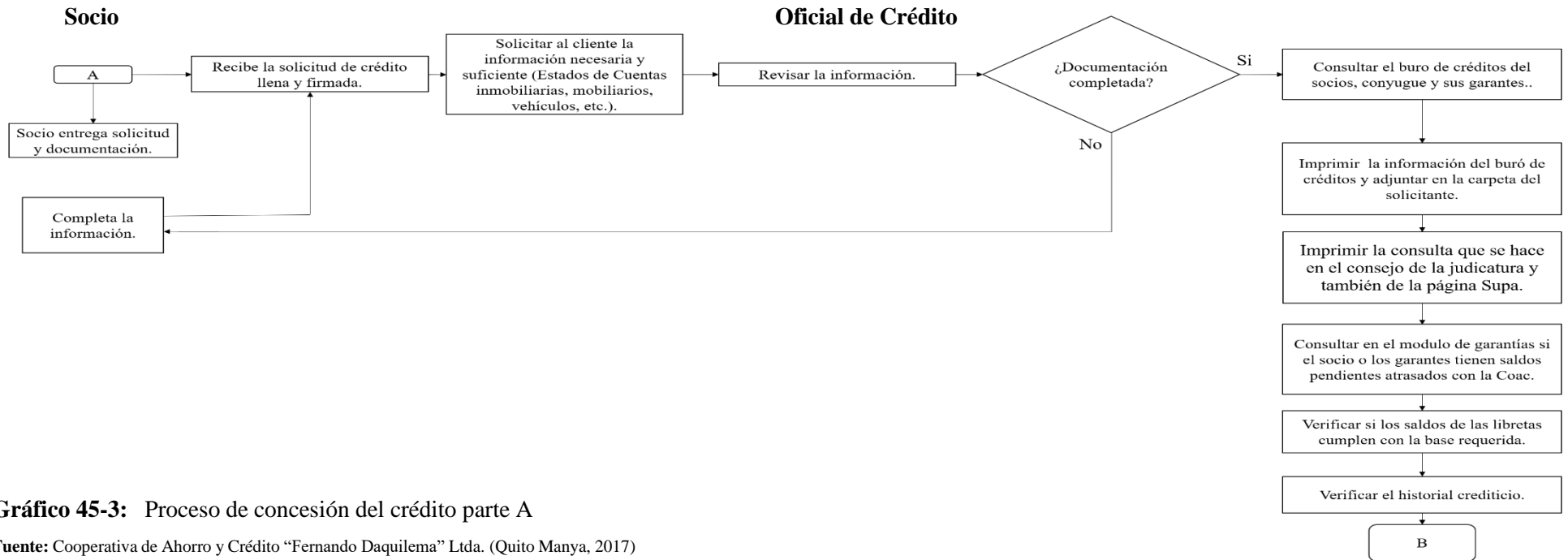
3.1.9.2. Flujo de procesos de concesión del crédito parte A

**Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro**

**Macroproceso:** Crédito

**Subproceso:** Concesión del crédito

**Responsable:** Oficial de Crédito



**Gráfico 45-3:** Proceso de concesión del crédito parte A

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. (Quito Manyá, 2017)

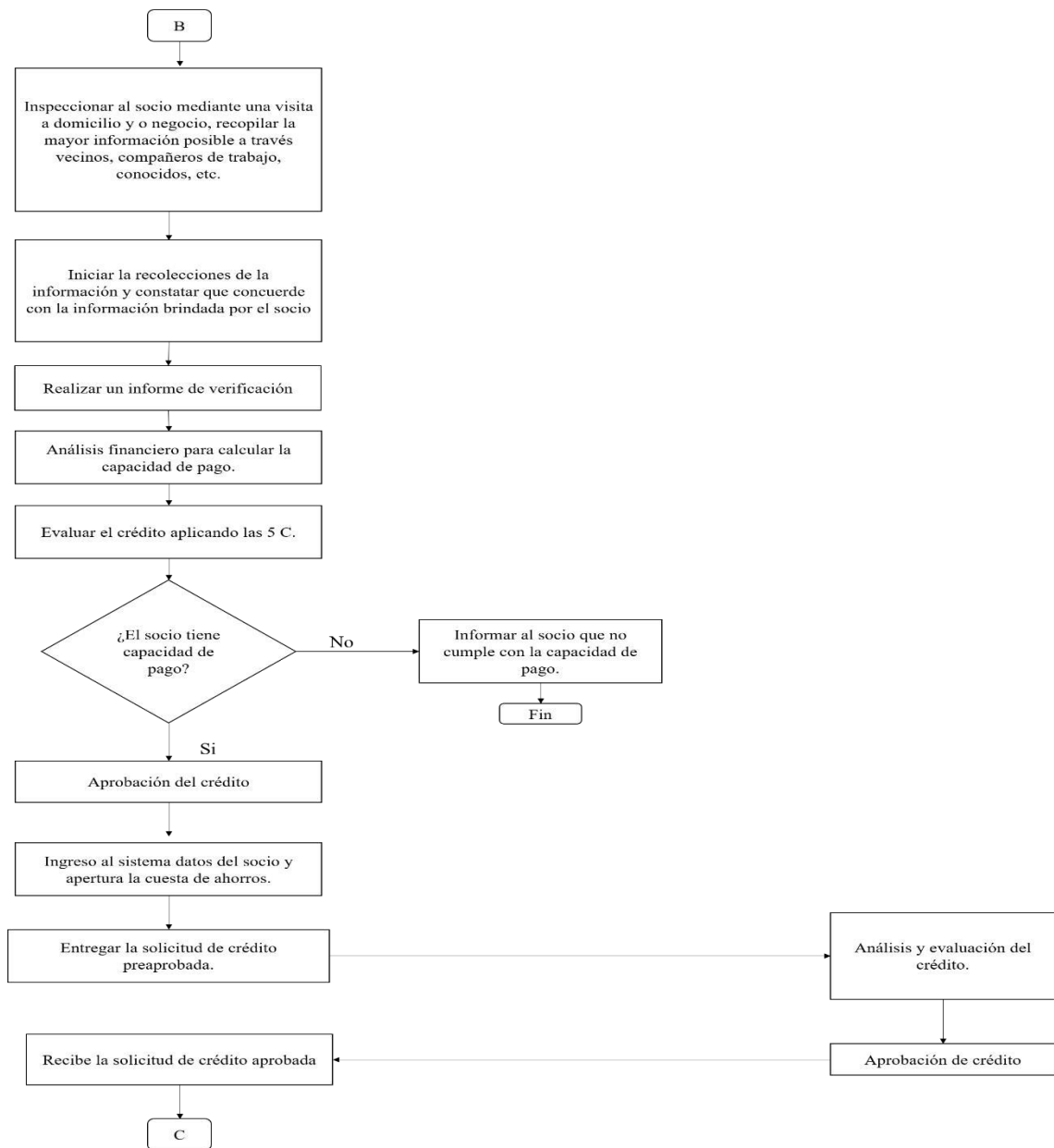
**Realizado por:** Cepeda J, 2021

## **Procedimiento para la concesión del crédito parte A**

- **Socio**
  - Entrega de solicitud con los demás requisitos completados.
  
- **Oficial de Crédito**
  - Recibe la documentación llena y firmada.
  - Solicitar al cliente la información necesaria, que permita medir el riesgo a aceptar (Estados Financieros).
  - Consultar en el central de riesgo su buró de créditos, las informaciones del socio, su conyugue y de los garantes.
  - Imprimir la información de la central de riesgo y adjuntar en la carpeta.
  - Imprimir la consulta que se hace en el consejo de la judicatura y también de la página SUPA.
  - Consultar en el módulo de garantías si el socio o los garantes tienen saldos pendientes atrasados en la entidad financiera, en sus cuentas anteriores
  - Verificar si los saldos de las libretas dentro de la institución financiera cumplen con la base que se requiere.
  - Verificar el historial crediticio del socio.



## Flujograma de procedimiento para la concesión del crédito parte B



<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil centro</b>	
<b>Macroproceso:</b> Crédito	
<b>Subproceso:</b> Concesión del crédito	
<b>Responsable:</b> Oficial de Crédito-Jefe de Crédito	
<b>Socios</b>	<b>Jefe de crédito</b>

**Gráfico 46-3:** Flujograma de procedimiento para la concesión del crédito parte B

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. (Quito Many, 2017)

**Realizado por:** (Cepeda, J. 2020).

### Procesos para la concesión del crédito parte B

- **Oficial de Crédito**

- Verificar a información concedida por parte del socio, mediante una visita en su domicilio y/o negocio. Recopilará la mayor información posible a través vecinos, compañeros de trabajo, etc.
- Iniciar la recolección de la información y constar que concuerde con la información brindar por el socio.
- Realizar un informe de verificación.
- Análisis de los estados financiero para calcular la capacidad de pago.
- Evaluar el crédito aplicando las 5 C.
- Tomar una decisión si el socio tiene o no capacidad de pago, en caso no tenerlo, informar al socio que no cumple con la capacidad de pago.
- Pre – aprobación del crédito.
- Ingreso al sistema de datos del socio y apertura la cuenta de ahorro.
- Entregar la solicitud de crédito pre – aprobada al jefe del departamento de créditos.
- Posterior, recibe la solicitud de crédito aprobada por el Jefe de Crédito.

- **Jefe de Crédito**

- Análisis y evaluación del crédito (Verificar al asesor si cumple con las políticas de crédito).
- Aprobación de Crédito.
- El oficial de crédito juntamente con el jefe de crédito deberá analizar y calificar el crédito a través de las 5C.

**Tabla 69-3:** 5C del crédito

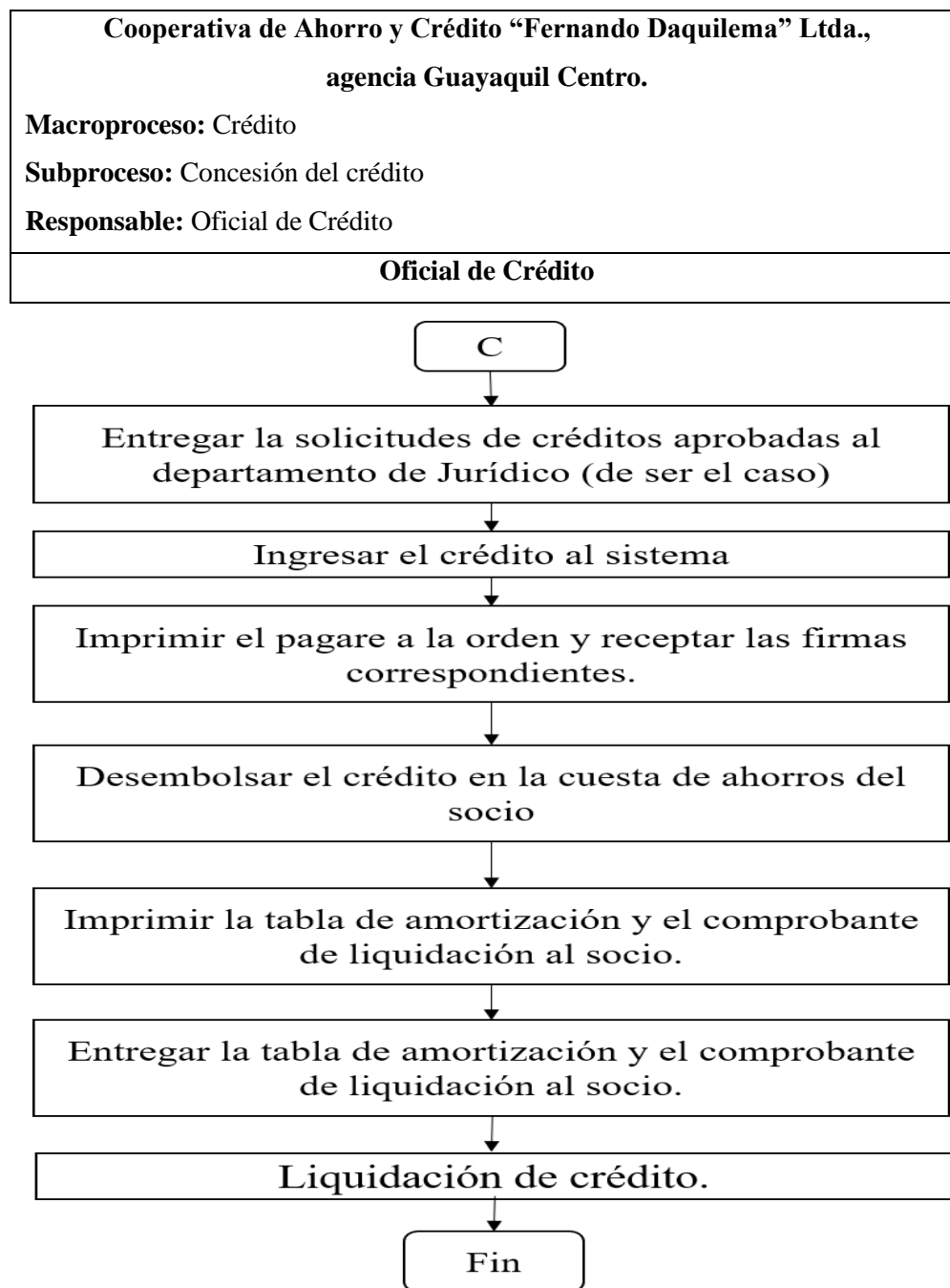
<b>5 C del CREDITO</b>	
<b>CARÁCTER</b>	<p>En este proceso son las cualidades de honorabilidad del socio para poder responder nuestro crédito otorgado.</p> <p>- el socio nos debe indicar con exactitud, sus referencias como son:</p> <p>Número de años en el lugar que el reside.</p> <p>La información familiar, (número de cargas familiares, edades, estados de salud, educación).</p> <p>Referencias de otras fuentes de ingreso.</p> <p>Verificar demandas judiciales.</p> <p>Obtener referencias bancarias.</p> <p>Referencias personales principalmente de los vecinos y proveedores.</p> <p><b>Después del análisis de moralidad en el pago del socio, también deben verificar los siguientes aspectos como:</b></p> <p>Historial crediticio con el sistema financiero de la entidad.</p> <p>Historial de pagos en los servicios básicos, además en los centros comerciales, empresas alternas que adquieren otros productos.</p> <p>También el buró de crédito donde indiquen, que no presenta antecedentes de mala conducta o carteras castigadas.</p>
<b>CAPACIDAD</b>	<p>En este procedimiento la entidad financiera los encargados como el jefe y el asesor de crédito debe tener en cuenta la experiencia y la habilidad en los negocios que tenga el socio en la administración y los resultados prácticos. Para aquello debe tomar en cuenta la antigüedad el crecimiento en su actividad económica.</p> <p>El socio como está entre los ingresos y egresos, la diferencia entre aquellos cuanto de valor queda disponible para poder cancelar la deuda del crédito.</p> <p>Por lo mínimo de diferencia en el primer punto de un 30% para el factor de riesgo, el resultado de aquello indica la capacidad de pago, en qué plazo se podrá lograr.</p>
<b>CAPITAL</b>	<p>En este proceso el asesor de crédito conjuntamente con el jefe de crédito debe realizar los análisis financieros, donde permita conocer completamente las posibilidades de pago, donde podemos verificar los flujos de ingreso y egreso, para determinar la capacidad de endeudamiento, en aquello tal como realizar ratios financiero, liquidez, solvencia. También esto constituye todos los bienes que son de propiedad del socio y se encuentren en libres de gravamen.</p>

<b>CONDICIONES</b>	<p>En este proceso la entidad financiera debe darse cuenta los factores externos que puedan afectar a los negocios, de los socios que no contengan trabajos como empleados en otras empresas ajenas. Ya que los negocios en general afecta a las condiciones económicas si en esta produzca algún factor negativo, también se debe dar cuenta dentro de sus obligaciones como son los siguientes elementos, ubicaciones geográficas, situación política del sector, la economía ya esta sea macro o micro, situación del mercado, de la región.</p>
<b>COLATERAL O GARANTE</b>	<p>En este proceso se debe tomar en cuenta los elementos que disponen el negocio o sus dueños, para garantizar el pago del socio, esto se debe a los garantes de crédito.</p> <p>Se deben evaluar a través de sus activos fijos. Para determinar aquello se debe seguir los procesos siguientes:</p> <p>El primero es el fundamento del análisis de crédito establece que no debe otorgarse un crédito que no tenga prevista una segunda fuente de pago, a menos que el margen de la utilidad sea muy alto, lo que permitiría correr un mayor riesgo.</p> <p>La segunda es las veces tener un segundo plan, en caso de que el cliente no pague debe tener más fuentes como, un pagare de garantía, contrato prendario, fianza, depósito de garantías, deposito inmobiliarios, etc.</p>

**Fuente:** Morán & Coloma. 2014. Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda. Ag Guayaquil Centro

**Realizado por:** (Cepeda, J. 2021).

### Flujograma de procesos para la concesión de créditos para parte C



**Gráfico 47-3:** Flujograma de procesos para la concesión de créditos para parte C

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda., agencia Guayaquil Centro (Quito Manyá, 2017)

**Realizado por:** (Cepeda, J. 2021).

## **Procesos para la concesión del crédito para parte C**

- **Oficial de Crédito**

- Entrega las solicitudes de créditos aprobadas al Departamento Jurídico (de ser el caso), los documentos necesarios de acuerdo con el producto de crédito y tipo de garantía.
- Ingresar al crédito al sistema de la entidad financiera.
- Imprimir el pagare a la orden que respalde el crédito y receptor las firmas correspondientes, antes del desembolso del crédito que se va otorgarse.
- Dar atención a los pagare a la orden y la constitución de las garantías, los mismos serán de responsabilidad del personal encargado del proceso de crédito, con el asesoramiento Jurídico.
- Proceder al desembolso del crédito en la cuenta de ahorros del socio, una vez obtenida la documentación completa.
- Imprimir las tablas de amortización y los comprobantes de liquidación de crédito.
- Entregar al socio la tabla de amortización y el comprobante de liquidación.
- Liquidación de crédito.

### **3.1.9.3. Técnica de recuperación y cobranza**

#### **Técnica de Recuperación**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro, poner en práctica las técnicas de cobranzas, los procesos de recuperación son la parte más importante, mismo que se deben implementar, aplicar, dar seguimiento antes de que exista la morosidad., en este caso sería como un método de prevención para con ello poder, solucionar rápidamente, conllevar también al crecimiento y desarrollo continuo de la institución financiera.

**Tabla 70-3:** Procedimiento Para Recuperación de Cartera Vencida Propuesto

<b>PROCEDIMIENTO PARA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA PROPUESTO</b>	
<b>Gestión</b>	<b>Día</b>
<b>Llamada de cobranza preventiva (recordatorio al socio)</b>	De 1 a 10 días antes de la fecha de pago 1ra cuota
<b>Recuperación Administrativa de 1 a 15 días de vencimiento</b>	
<b>Primera llamada de cobro y mensajes de texto</b>	1 día de vencimiento
<b>Notificación 1</b>	5 días de vencimiento
<b>Notificación 2</b>	10 días de vencimiento
<b>Notificación 3 (Oficial y Jefe de Crédito)</b>	15 días de vencimiento
<b>Recuperación operativa de 30 a 120 días de vencimiento</b>	
<b>Notificación Extrajudicial 1 (Oficial de crédito y Jurídico de la institución)</b>	30 días de vencimiento
<b>Notificación Extrajudicial 2</b>	60 días de vencimiento
<b>Trámite Judicial</b>	90 días de vencimiento
<b>Demanda Judicial</b>	120 días de vencimiento

Fuente: (Quito Many, 2017)

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

### **Estrategias Planteadas**

#### **ESTRATEGIA 1: Prevenir las carteras vencidas y los riesgos crediticios anticipadamente.**

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. agencia Guayaquil Centro, se debe tener anticipadamente herramientas que disminuyan a los problemas que se puedan ocasionar, de tal manera minimizar la cartera vencida, o el riesgo crediticio. Por ende, es satisfactorio realizar actividades prioritarias, la entidad financiera se beneficia de reducir gastos en el proceso de recuperación y tener una correcta administración de los socios al día que se establezcan medidas anticipadas, que se pueden adquirir.
- Es importante tener capacitaciones para educar a los socios, previo al desembolso del crédito, para así explicarle de la mejor manera, el funcionamiento de los productos, así también como se pueden beneficiar cuando los pagos de sus cuotas son a tiempo, por ello también lo contrario de tener las consecuencias al demorar los pagos de sus cuotas, después de la acreditación del crédito, hacer la entrega de su respectiva tabla de amortización, explicando claramente toda las funciones que posee en ella, fechas, cuotas, interés, etc.
- Tener en cuenta en los socios; los cobros de sus roles en sus trabajos, y las fechas fijas o probables de la mayor liquidez que puedan registrar en sus negocios para así fijar la fecha del cobro de sus cuotas.

- Plantear soluciones eficientes y rápidas a las quejas y reclamos por parte de los socios, respecto a los productos y servicio que ofrece la entidad financiera. Con el fin de solucionar el inconveniente lo más pronto posible, dando a cumplir la disminución de las carteras de crédito y el riesgo crediticio.

### **Estrategia 2: Mejorar la ejecución laboral en el departamento de créditos**

- La entidad financiera, debe establecer una técnica de recuperación exalta y eficaz que defina los aspectos positivos y negativos, para obtener resultados que satisfaga al ejecutante, para lo cual se debe capacitar, motivar, al personal de trabajo, conllevando así a tener respuestas en su desempeño.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro, el área de talento humano, conjunto con la área de créditos y cobranzas, analizar y decidir el contrato de las personas externas dedicadas a cobranzas o a su vez crear una unidad interna con el mismo grupo de personas encargados al área, considerando de tal manera los gastos y costos con la colaboración del departamento jurídico; teniendo en cuenta también que la recuperación de carteras de crédito, implica tiempo, dedicación y los recursos necesarios, el trabajador debe cumplir con cualidades que le permitan mantener una mejor relación con los socios ya que por la naturaleza de su trabajo deberán tratar con personas de distintos pensamientos, modo de ser, diferente nivel social y profesional. Con base a esto el personal del área de cartera deberá desarrollar las siguientes características al momento de cumplir con su labor.
- Con la finalidad de impulsar la productividad de los trabajadores, será necesario establecer programas de capacitación, que tengan como objetivo instruir al oficial de cartera, en métodos, técnicas y procedimientos de cobro efectivos, es significativo seleccionar al personal especializado e idóneo, considerando el perfil.
- La entidad financiera también debe motivar, incentivar al personal hacia el logro de metas y objetivos, mejorando las actividades de recuperación y cobranzas, las metas podrían medirse en base a la reducción mensual de los gastos de provisiones, con las estrategias que se plantea se verá, resultados obtenidos.



**Tabla 71-3:** Técnica de Recuperación según el riesgo de pérdida de la deuda

<b>SEGÚN EL RIESGO DE PÉRDIDA DE LA DEUDA</b>		
<b>CLASE DE RIESGO</b>	<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>TRATO</b>
<b>Mínimo</b>	Carácter y capacidad excelentes	Afabilidad-cortesía
<b>Aceptable</b>	Carácter y capacidad buenos	Atención-cuidado
<b>Alto</b>	Poca moralidad o capacidad	Emprender acción jurídica correspondiente

Fuente: (Morales & Morales, 2014).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

**Tabla 72-3:** Técnica de Recuperación según el comportamiento del deudor con el cobrador

<b>SEGÚN EL COMPORTAMIENTO DEL DEUDOR CON EL COBRADOR</b>		
<b>ACTITUD</b>	<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>TRATO</b>
<b>Preguntón</b>	Finge ignorar su responsabilidad de pagar	Informar y exigir cumplimiento y señalar que no se tolerará más
<b>Hostil</b>	Hace sentir al cobrador como un funcionario sin jerarquía ni autonomía	Respaldar al cobrador con los elementos suficientes para exigir el cumplimiento de las obligaciones del cliente
<b>Agresivo</b>	Carácter y capacidad buenos	No demostrar temor, escucharlo sin interrumpir y contestar todas sus dudas y exigirle que debe pagar
<b>Terco</b>	Poco inteligente o negligente/ testarudo	Actitud que perciba potencia del cobrador a través de explicaciones cortas, sencillas y cerciorarse que entendió
<b>Apático</b>	Es inteligente, pero duda porque no está convencido	Explicarle a través de documentos oficiales sus responsabilidades para pagar el crédito a la empresa
<b>Trágico</b>	Alega y muchas veces inventa toda clase de calamidades	Interrumpirlo con afabilidad y no aceptar más excusas
<b>Charlatán</b>	Habla de todo fuera de tema para impedir la gestión de cobro	Interrumpirlo con tacto y hacer la gestión de cobro
<b>Excesivamente amable</b>	Colma de atenciones, regalos y detalles	Obrar con mesura. Rechazar atenciones y regalos, y señalarle amablemente que debe cumplir sus obligaciones de pago

<b>Burlador</b>	A través de gestos se burla, aunque es atento nunca cumple	Actitud enérgica, establecer una fecha definitiva para el pago
<b>Muy ocupado</b>	Realmente está ocupado	Averiguar horas hábiles, tener paciencia, pero notificar de manera oficial sus obligaciones y compromisos
<b>Eterno ausente</b>	Nunca se le encuentra	Dejar mensajes (escritos, electrónicos, con otras personas, etc.) en el domicilio legal que registró cuando solicitó el crédito
<b>Manifiesta no tener dinero</b>	Muchas veces no es la causa; omite la verdadera	Averiguar la verdadera causa y plantear soluciones, para lograr el cumplimiento del cliente

Fuente: (Morales & Morales, 2014).

Realizado por: (Cepeda, J. 2021).

**Tabla 73-3:** Técnica de Recuperación según el comportamiento del deudor ante la deuda

<b>SEGÚN EL COMPORTAMIENTO DEL DEUDOR ANTE LA DEUDA</b>		
<b>CAUSA ALEGADA</b>	<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>TRATO</b>
<b>Mal informado</b>	Fallas en la información	Aclarar condiciones de venta y obligaciones del crédito con el contrato correspondiente
<b>Negligente</b>	Es apático para cumplir con sus pagos	Comunicarle las consecuencias de sus actos para la empresa y para él
<b>Incapacidad de pago, aunque la deuda es pequeña</b>	Generalmente son deudores con poca capacidad económica	Evaluar si es conveniente una reestructura de la deuda
<b>Fechas de pago no coinciden con las fechas de sus ingresos</b>	Falta de sincronización de los ingresos con las fechas de pago	Por única vez cambiar fechas para que coincidan los ingresos del cliente con la obligación de pagar
<b>Fuerza mayor</b>	Siniestro, quiebra de la empresa, desempleo, etcétera.	Ser comprensivos en los acuerdos para ayudar al cliente a pagar el crédito
<b>Liquidez transitoria</b>	Emplean dinero en otras actividades	Actitud firme para exigir el cumplimiento de los pagos

Fuente: (Morales & Morales, 2014).

Realizado por: Cepeda, J. 2021

### **ESTRATEGIA 3: Calidad en la recopilación y manejo de la información.**

- Mantener una base de datos actualizada de los socios, es importante en la entidad financiera que exista un sistema de información garantizado que permita asegurar la calidad a los datos personales de los socios y la situación actual de ellos, si situación financiera, las carteras vencidas si tal vez lo tengan, con el fin de contar con una herramienta que facilite los cobros de los créditos, la gestión de las carteras y también una comunicación directamente con los socios.
- Tener también un programa informativo o soporte técnico que proporcione el seguimiento de la situación de los clientes con las carteras vencidas, con ello ayuda a la entidad financiera a poder analizar de manera correcta la cobranza y buenas tomas de decisiones. Los reportes se clasifican en 2 tipos:

#### **Reporte para el diligenciamiento de la recuperación y cobranza:**

Este tipo es utilizado en las entidades financieras en distintos ámbitos, con el fin de llevar a cabo la evaluación más precisa del riesgo asociado a cada cliente, específicamente a la lista de los socios con montos pendientes de su crédito, los socios con las carteras vencidas, con ello se pretende identificar las acciones más efectivas de cobranza y enfocar los esfuerzos hacia donde puede a ver mayor recuperación (Galaz, Yamazaki, Ruiz, Urquiza, S.C. 2015-2016).

#### **Reportes para el monitoreo de la cobranza:**

En la entidad financiera este reporte es utilizado por la gerencia y los directivos del departamento, con el fin de verificar el levantamiento de información de los resultados de la cartera vencida como: la morosidad por productos que ofrece la cooperativa, además de aquello también las ratios de eficiencia en cobranza, cartera por tramo de morosidad, en este sentido se recomienda incluir inspecciones trimestrales, mensuales, semanales, para así contrarrestar las carteras en morosidad (Coronel, 2019).

Es fundamental recopilar la información clave del socio y también la verificación exalta desde el momento que se otorga el crédito, e ir actualizando la base de datos en la etapa de duración del plazo, para así asegurar el éxito en la gestión de recuperación oportuna del préstamo.

Establecer un grupo de auditores internos, comisionados específicamente para el cumplimiento de las morosidades, el cual debe ser conformado por el personal que participe de cobranza serían los: departamento de crédito y cobranza, el departamento jurídico y el ejecutivo gerencial. Deberán tener reuniones semanales, mensuales, trimestrales, donde puedan discutir, analizar, sugerir nuevas estrategias, procesos, también serían los análisis de indicadores financiero

relacionado a carteras, en caso de los clientes en morosidad, con ello detecten los errores, y puedan establecer que retos y logros han dado cumplimiento, tomas de buenas decisiones.

#### **ESTRATEGIA 4: Aplicación de las políticas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro.**

Es necesario que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro es necesario tener un manual de políticas de créditos actualizadas, claro, conciso, sistematizado que funcione de guía para el personal involucrado en este caso el departamento crediticio, además esta tenga una orientación adecuada en el trascurso del crédito en cómo deben actuar paso por paso, en procesos que se puedan presentar, los mismos se definen de la siguiente manera:

- **Establecer políticas para el contacto con el cliente:**

Este se define las estrategias de cómo comunicarse de una mejor manera, cuando y como, con el socio; estableciendo la media más conveniente, es decir el costo que pueda tener, frente al beneficioso sea para la entidad y al socio, algunos les interesan más las llamadas telefónicas, mensajes de texto, visitas personales a domicilios, locales comerciales, siguiendo el proceso del manual considerando sus días de atraso y también teniendo en cuenta las probabilidades de recuperar el crédito.

- **Segmentación:**

En esta estrategia se debe considerar que no todos los socios piensas iguales, como la situación que conlleva las carteras con morosidad. Por consecuente debe identificar las causas exactas de porque fueron los atrasos, ya sea como lo indicaron en las encuestas por (calamidades domésticas, olvido de fechas, etc.), ya sean socios antiguos talvez en cuotas anteriores pagaban puntuales, nunca tuvieron retrasos, en esta ocasión pudo a ver tenido su primera experiencia; para el personal crediticio es fundamental tener en cuenta la clasificación de socios basado en sus actitudes frente con las deudas, capacidad de pagos, sus ubicaciones de domicilio o de sus lugares de trabajo, para que la recuperación sea más factible con toda las importantes informaciones poseídas. Esta también se da la clasificación de la siguiente manera:

- **Los socios que quieren y pueden pagar:**

Por lo general se trata de los socios que no pagaron por olvido de la fecha de pago, requieren una gestión de cobranza simple, como las llamas telefónicas, antes de la fecha de pago, explicarle nuevamente su tabla de amortización de pagos, cronogramas. Con ello el asesor de crédito se establece una adecuada negociación y recuperar la cartera, reactivarlo sencillamente puntual.

- **El socio que quiere y no puede pagar**

En estos casos son los socios que sin pensar estén pasando por momentos difíciles como las calamidades domésticas, clausuras en negocios. Los asesores de créditos deben ser más cordiales, dan una solución personalizada, alternativas, maneras de renegociación, para no perder la fidelidad de los socios, así el socio pueda reactivar el contrato nuevo y no vea obligado abandonar la entidad financiera.

- **El socio que no quiere y puede pagar**

- 

En estos casos los asesores de crédito deben dar mayor realce en los seguimientos, estrategias más rígidas, acciones exigibles para una buena gestión en recuperación de cartera.

- **El socio que no quiere y no puede pagar.**

Estos clientes se dan por un mal manejo de los asesores de crédito, en recopilación de información, mal análisis de ejecutivos, pero la estrategia a esta situación es tener los procesos judiciales de inmediato. Por ser socios mal pagadores, comportamientos inadecuados. Por consecuente es importante verificar los estados financieros el buró crediticio de una manera importante, así en la etapa de recuperación de la cartera no se vería difícil el proceso.

### **Técnicas de Cobranza**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro, dentro del departamento de créditos y cobranza se han generado las técnicas de recuperación de créditos y el control adecuado de la misma, eso lo hacemos para poder minimizar los riesgos al momento de administrar las líneas de créditos de la entidad financiera, por supuesto se mantiene los procesos de políticas de créditos , manual de otorgación de créditos, así también a los socios ayudamos a tener una cultura diferente en sus responsabilidades frente al crédito y los pagos puntuales.

En tal tema se generan los siguientes técnicas o procesos:

Recuperación Preventiva

Recuperación In situ

Recuperación Extrajudicial y judicial

### **Procesos de gestión de cobro**

Con el deseo de la recuperación de la cartera y un proceso de cobranza efectivo la entidad financiera ejecuta las acciones en el tiempo oportuno, anticipadamente

### **Técnica 1: Recuperación preventiva**

En esta etapa la entidad financiera, debe ser más llamativo, dinámico, alertar lo pronto posible las fechas de pagos a los socios, eso sí debe establecer el plan de recuperación que se inicia antes del vencimiento de la obligación financiera:

En el área de Callcenter de la entidad, le recordara en semana de anticipación el vencimiento de su cuota o crédito a término, esto podría hacer de la siguiente manera.

Mensajes de textos, correos electrónicos, sistematizados en operadoras móviles, que se envíen mensajes automáticamente.

También las llamadas telefónicas, o visitas personales.

Dentro de cualquiera de las tres opciones debe especificar la fecha de vencimiento y el monto a cancelar para cuyo efecto debe realizar el siguiente proceso.

Recepción de las carteras por vencer de los asesores encargados por cada socio.

Planificar de las notificaciones semanales, de las carteras por vencer.

La recuperación preventiva, la gestión sería más probable los días lunes de cada semana.

Escribir en las observaciones encontrada en cada una de las notificaciones, para crear nuevas estrategias.

El ejecutivo debe recibir a cada asesor con las observaciones de sus notificaciones, en reuniones personales o vía correo electrónicos institucionales.

### **Técnica 2: Recuperación In situ**

La entidad financiera en esta técnica de recuperación de cartera se debe poner mayor exigencia en el pago a obligaciones pendientes, con la finalidad de que al socio no los acumulen los días de vencimiento de su cuota, también el socio debe saber las consecuencias que se tiene en pertenecer dentro de este caso, para así pueda ponerse puntual en sus obligaciones.

Se debe revisar la cartera que no devenga de 5 a 15 días de morosidad y se procede a realizar llamadas los asesores de crédito.

Se debe generar un reporte de las carteras que no devenga de 16 a 35 días de morosidad, cuyos socios y garantes deben recibir visitas en sus domicilios por parte del asesor de crédito con su respectiva notificación.

Cada notificación realizada debe ser archivada en la carpeta de su historial crediticio del socio, con tener respaldos, evidencias del trabajo por parte de los asesores, y que sirva de sustento en

caso de negar el socio, estos parámetros son emitidos por el código Orgánico Monetario y Financiero.

### **Técnica 3: Recuperación Prejudicial**

La entidad financiera en esta técnica se debe dar las acciones de recuperación de cartera deben ser concretas buscando una forma de negociación estratégica que le permita a la entidad y socio ganar.

En este proceso interviene el asesor de crédito, jefe de crédito y el abogado de la institución.

Para lo cual se debe generar un reporte de créditos vencidos de 36 a 90 días mora, los socios que consten en el detalle deben ser notificados con la firma del Abogado y por tanto de forma escrita por 3 ocasiones, con la finalidad de tener los respaldos correspondientes para un posible proceso ejecutivo y por el recargo de notificaciones que se realizan.

Las notificaciones deben ser realizadas en el domicilio de cada socio y garante.

### **Técnica 4: Recuperación judicial**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro; esta técnica se inicia en el trámite dentro del ejecutivo y también correspondiente al departamento judicial, los abogados interinos, por haber obtenido una negativa del socio en el proceso anterior que es la extrajudicial.

Se realiza un reporte de crédito vencido con más de 3 meses de morosidad.

El departamento de crédito entrega un informe al abogado interno con los siguiente:

Tres notificaciones con la constancia de recepción del socios y garantes.

Detalles del domicilio actual del deudor y garantes.

Certificación del estado de la tabla de amortización actual y pagare original de la operación.

Copia de los estados financieros que justifico al momento de solicitar el crédito.

- El abogado en base a todos los informes que otorgo el departamento de créditos, elabora la demanda y solicita las siguientes medias legales.

Embargo o provisión de enajenar bienes inmuebles tanto de los deudores, codeudores y garantes.

El secuestro de bienes muebles de deudores, codeudores y garantes.

- El siguiente paso es, en caso de haber iniciado el trámite ejecutivo y no haber llegado a un acto de mediación a pesar de haber secuestrados bienes muebles o embargados bienes inmuebles se continuo con el siguiente proceso.
- En este paso es el Remate de bienes, para así recuperar, la cartera de crédito.

- Como último proceso de esta técnica es, al haber agotado las medias de cobro y no haber obtenido una respuesta positiva, por parte del socio, inicia el proceso legal de insolvencia y en caso de encontrarse el crédito con más de 1080 días de morosidad, se procede a castigo una vez la operación cuente con el 100% de provisión y demuestre haber agotado las medidas de recuperación antes expuestas, caso contrario, quedaría un socio insolvente y se debe acatar a las consecuencias.



## CONCLUSIONES

Una vez finalizado el trabajo de titulación se dejan las siguientes conclusiones:

- Fue fundamental la investigación científica al realizar la evaluación de créditos y el riesgo crediticio, mediante la utilización de las diferentes fuentes bibliográficas, libros, revistas, donde los autores estaban relacionados con los temas tratantes.
- Se logró utilizar instrumentos de investigación durante la entrevista al coordinador zonal donde se evaluó la cartera de créditos y el riesgo crediticio, determinando las causas en las carteras vencidas, de la misma manera, se implementó procesos y estrategias que guíen a reducir el porcentaje de las carteras vencidas. De igual forma se aplicó las encuestas a los asesores de créditos y cobranzas donde se determinó que no conllevan bien las políticas y procesos de colocación y recuperación de la cartera, con ellos los analistas de crédito deberán poner énfasis al momento de calificar un crédito, se aplicó también las encuestas a los socios crediticio de la agencia investigada donde se pudo evidenciar las causas y motivos de los atrasos o a su vez el no cumplimiento a las obligaciones financieras que mantienen con la entidad, con ellos los asesores de crédito deberán seguir procesos adecuadamente antes de la colocación de la cartera.
- La cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro creció del \$ 8.421.878,31 del año 2018, a \$ 12.503.124,85 al año 2019, por lo que significa que la cooperativa tiene la liquidez suficiente para cumplir con el desembolso del crédito a sus socios.
- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro se pudo desarrollar componentes que conforman en la evaluación de la cartera de crédito, dentro de aquello se realizó los diagnósticos financieros como los análisis horizontales y verticales de los estados financieros, evaluadas mediante las ratios financieros correctamente interpretadas y analizadas, estas servirán de guía y soporte para las tomadas de decisiones por parte del analista financiera, o del mismo gerente general, encaminadas al desarrollo sustentable de la entidad.
- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. agencia Guayaquil Centro, con la evaluación de las carteras de créditos realizada, se logró verificar las causas de los riesgos crediticio o la morosidad que mantienen, de modo que se demuestra hipotéticamente la evaluación realizada, contienen los procesos de negociación, técnicas de recuperación y cobranza donde estas servirán de herramienta para el proceso eficiente en la colocación de la cartera y a su vez en su recuperación.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda actualizar constantemente los conocimientos, lineamientos acordes a los cambios que susciten o los requerimientos necesarios dentro del departamento de créditos y cobranza, realizando capacitaciones al personal basándose en fundamentos científicos, bibliográficos.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro debe ser evaluada constantemente mediante la aplicación de los instrumentos de la investigación necesarios que determinen las causas, falencias, problemas existentes dentro de la institución, con el fin del crecimiento sostenible y sustentable.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro debe realizar la evaluación de la cartera de créditos y el riesgo crediticio mediante los análisis de los estados financieros, mismas que ayuden a encontrar las falencias, problemas dentro de la colocación y recuperación de las carteras, al final de aquello que permita al ejecutivo tomar buenas decisiones y mejore el crecimiento institucional.
- Se recomienda seguir los procesos establecidos en los flujogramas, políticas de crédito y técnicas de recuperación de la cartera, además se debe poner en práctica como un rol diario todas las estrategias dadas, para así lograr la eficiencia en las actividades y reducir el índice de las carteras vencidas o morosidad dentro del departamento del crédito, donde se realizó la investigación.

## BIBLIOGRAFÍA

- Astudillo, G. (2019). *Las cooperativas se consolidan dentro del sistema financiero*. Obtenido de:  
<https://www.revistalideres.ec/lideres/cooperativas-consolidan-sistema-financiero-economia.html>
- Bernal, C. (2014). *Introducción a la administración de las organizaciones* Colombia: Pearson Educación.
- Brachfeld, P. (2009). *Gestión del Crédito y Cobro*. Obtenido de:  
[https://www.intiza.com/es?c=SRCH-DSKT-Ecuador&campid=13461371508&agid=125943952680&d=c&co=b&n=g&cre=527025611750&p=gestion%20cobranza&pla=&ap=&gclid=CjwKCAjw0qOIBhBhEiwAyvVcf6b5t7aoD9LWb3bxKeVLAQ0gLXM6uVjIjLi\\_EZuzNspc\\_SnuiqVD6RoCaSYQAvD\\_BwE](https://www.intiza.com/es?c=SRCH-DSKT-Ecuador&campid=13461371508&agid=125943952680&d=c&co=b&n=g&cre=527025611750&p=gestion%20cobranza&pla=&ap=&gclid=CjwKCAjw0qOIBhBhEiwAyvVcf6b5t7aoD9LWb3bxKeVLAQ0gLXM6uVjIjLi_EZuzNspc_SnuiqVD6RoCaSYQAvD_BwE)
- Cabrera, A. (2018). *Análisis de la cartera de crédito y formulación de estrategias para reducir el riesgo crediticio en la cooperativa de ahorro y crédito “servidores municipales de Loja” Ltda., periodo 2013-2017*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Loja). Obtenido de: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/20966>
- Callisaya, J. (2018). *Factores de riesgo y protección ante el consumo de drogas en jóvenes del municipio de La Paz*. Obtenido de:  
<http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Factores%20de%20riesgo%20y%20protecci%C3%B3n%20de%20Consumo%20de%20La%20Paz.pdf>
- Cardoso, G. (2019). *La economía popular y solidaria en Ecuador: fusión y liquidación de las cooperativas*. Obtenido de:  
<https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/1307/1210>
- Centro Europeo de Postgrado. CEUPE. (2021). *Mercados e instrumentos financieros*. Obtenido de: <https://www.ceupe.com/blog/mercados-e-instrumentos-financieros.html>
- Chongo, I. (2017). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena*. (Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador) Obtenido de:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15687/1/T-UCE-0003-CAD-012CA.pdf>

- Comisión para el Mercado Financiero (2020). *¿Qué es una Cooperativa de Ahorro y Crédito?*.  
Obtenido de: <https://www.cmfeduca.cl/educa/600/w3-article-27163.html>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda. (2019). *Departamento de Crédito*.  
Obtenido de: <https://www.coopdaquilema.com/creditos/>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema". (2019). *Quienes Somos*. Obtenido de:  
<https://www.coopdaquilema.com/somos/>
- Cooperativa Petroecuador Cia. Ltda. (2018). *Ley de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*. Obtenido de:  
<http://cooperativapetroecuador.com/files/LEY%20DE%20LA%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA.pdf>
- Cooperativa Petroecuador Cia. Ltda. (2018). *Ley de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario*. Obtenido de:  
<http://cooperativapetroecuador.com/files/LEY%20DE%20LA%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA.pdf>
- Coronel, M. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE)*. Obtenido de: <https://cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2013/09/leyorganicadelaeconomiapopularysolidariaydelsectorfinanciero.pdf>
- Coronel, M. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle* (Tesis de pregrado, Universidad Andina Simón Bolívar). Obtenido de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6642/1/T2868-MFGR-Coronel-Dise%C3%B1o.pdf>
- Correa, F. (2000). *Definición de administración y teorías administrativas*. Obtenido de: <https://www.gestiopolis.com/definicion-de-administracion-y-teorias-administrativas/>
- Díaz, M. (2016). *Las fábricas de crédito como un mecanismo de mitigación del riesgo de crédito de los procesos de concesión de microcrédito, caso: "Cooperativas de ahorro y crédito primer segmento"*. Obtenido de: <https://core.ac.uk/download/pdf/159777319.pdf>

- Escudero, C. & Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Obtenido de: <https://universoabierto.org/2020/10/01/tecnicas-y-metodos-cualitativos-para-la-investigacion-cientifica/>
- Galaz, Y, Ruiz, Urquiza, S. (2015-2016). *Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis*. Obtenido de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/financial-services/2015-01-Pa-FinancialServices-CobranzaCartera.pdf>
- Gálvez, E., Cuéllar, K., Bernal, C., Restrepo, C & Cortés, J. (2014). *Análisis Estratégico para el desarrollo de las Mipymes en Colombia*. Obtenido de: <https:// Analisis-estrategico-desarrollo.pdf>
- García, V. (2014). *Introducción a las finanzas*. Obtenido de: <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074387230.pdf>
- Gómez, R. (2009). *Déficit público*. Obtenido de: [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:5xB8K\\_qS0NEJ:aprendeonline.a.udea.edu.co/lms/moodle/pluginfile.php/89628/mod\\_resource/content/0/Unidad\\_No\\_II\\_las\\_principales\\_variables\\_de\\_la\\_Economia\\_Colombiana\\_a\\_partir\\_de\\_1900/Deficit\\_y\\_deuda\\_publica-\\_aprendeonline.doc+&cd=13&hl=es&ct=clnk&gl=ec](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:5xB8K_qS0NEJ:aprendeonline.a.udea.edu.co/lms/moodle/pluginfile.php/89628/mod_resource/content/0/Unidad_No_II_las_principales_variables_de_la_Economia_Colombiana_a_partir_de_1900/Deficit_y_deuda_publica-_aprendeonline.doc+&cd=13&hl=es&ct=clnk&gl=ec)
- González, J., & Gomes, R. (2017). *La Morosidad; Un Acuciante problema financiero de nuestros días. Departamento de Contabilidad y Finanzas de la UNIZAR, 22*. Obtenido de: [http://www.aeca1.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_xvcongresoaeaca/cd/111b.pdf](http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaeaca/cd/111b.pdf)
- González, N., Valenzuela, R., Chairez, E., Moreno, M., Aceves, J & Ochoa, B. (2013). *El desafío del desarrollo integral. Respuestas desde lo Económico, Contable y Financiero*. Obtenido de: <https://www.itson.mx/publicaciones/documents/ciencias-economico/eldesafiodesarrollointegral.pdf>
- Guerra, F. (2018). *Estrategias de Negociación. Patria Educación*. Obtenido de: [https://books.google.com.ec/books/about/Estrategias\\_de\\_negociaci%C3%B3n.html?id=c0JqDwAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.ec/books/about/Estrategias_de_negociaci%C3%B3n.html?id=c0JqDwAAQBAJ&redir_esc=y)
- Guillén, J. (2001-2002). *Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana*. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2001/Documento-Trabajo-05-2001.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C & Baptista, H. (1997). *Tipos de Investigaciones*. Obtenido de:  
[https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)
- Lara, A. (2016). *Educación superior en América Latina y el Caribe para la Gestión y Reducción del Riesgo de Desastres: ¿Estamos preparando a nuestra población?*. Obtenido de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/2431/243148524004.pdf>
- Lavalle, A. (2016). *Análisis Financiero*. Obtenido de:  
[https://play.google.com/store/books/details/An%C3%A1lisis\\_financiero?id=RuE2DAAAQBAJ&hl=es\\_PA](https://play.google.com/store/books/details/An%C3%A1lisis_financiero?id=RuE2DAAAQBAJ&hl=es_PA)
- Lozano, H. (2019). *Evaluación de la cartera de crédito y el riesgo crediticio de la COAC. Fernando Daquilema Ltda. Periodo 2016-2017*. Obtenido de:  
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5615/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0015.pdf>
- Lucero, D. (2020). *La cartera de crédito y el riesgo crediticio de la Coac occidental del Cantón Pujilí, periodo 2017-2018*. Obtenido de:  
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6412/1/LA%20CARTERA%20DE%20CR%C3%89DITO%20Y%20EL%20RIESGO%20CREDITICIO%20DE%20LA%20COAC%20OCCIDENTAL.pdf>
- Lucero, S. (2013). *Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán*. Obtenido de:  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>
- Luna, A. (2014). *Administración estratégica*. México: Grupo Editorial Patria S.A.
- Martínez, D. (2016). *Factores clave en marketing enfoque: empresas de servicios*. Obtenido de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/709/70946593003.pdf>
- Moreno, P. (s.f.). *Capítulo III: Metodología de la investigación*. Obtenido de:  
[https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:7bqBk4GZ7OIJ:https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8917/Capitulo\\_III\\_Marco\\_Metodol\\_gico.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:7bqBk4GZ7OIJ:https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8917/Capitulo_III_Marco_Metodol_gico.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec)
- Morales, A & Morales, J. (2014). *Economía Digital. Crédito y Cobranza*. Obtenido de:  
[https://www.academia.edu/35810501/Credito\\_y\\_cobranza\\_Jose\\_Antonio\\_Morales\\_Castro\\_FREELIBROS\\_ORG](https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG)

- Morán, A & Coloma, I. (2014). *Diseño y propuesta de un manual de procedimientos para mejorar la gestión comercial del área de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito "San Miguel" ltda. de la ciudad de san miguel de bolívar, provincia de bolívar, durante el periodo 2013.* Obtenido de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/9985/1/102T0069.pdf>
- Mujica, A. (2021). *¿Cómo hacer una proyección de ingresos? Conoce el futuro financiero de tu empresa.* (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de: <https://www.crehana.com/ec/blog/negocios/hacer-proyeccion-ingresos/>
- Paredes, L. (2014). *Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Frandesc LTDA., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.* (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20997/1/T2827i.pdf>
- Pérez, C. (2017). *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator LTDA. año 2013, Lima.* Obtenido de: [https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Lcpso\\_-f7qQJ:https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7262+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Lcpso_-f7qQJ:https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7262+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec)
- Piñón, A., Velázquez, R., Ramírez, E & Vázquez, M. (2016). *Evaluación del clima organizacional en una institución educativa de bachillerato tecnológico.* Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/5039/503954317010.pdf>
- Presupuestos Generales del Estado (PGE). (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero.* Obtenido de: <http://www.pge.gob.ec/documents/Transparencia/antilavado/REGISTROOFICIAL332.pdf>
- Quito, B. (2017). *Modelo de gestión crediticia para reducir el índice de morosidad en el departamento de crédito, de la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuc Ltda., de la ciudad de Riobamba, durante el período 2017.* (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7742/1/22T0409.pdf>
- Rodríguez, A & Pérez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento.* Obtenido de: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Rodríguez, J., Pierdant, A & Rodríguez, E. (2014). *Estadísticas para Administración.* Obtenido de: <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9789708170062.pdf>

- Ruza, C., & Curbera, P. (2010). *El riesgo del crédito en perspectiva*. Obtenido de:  
<https://www.casadellibro.com/ebook-el-riesgo-de-credito-en-perspectiva-ebook/9788436267693/2192057>
- Salanova, M., Llorens, S & Martínez, I. (2016). *Aportaciones desde la psicología organizacional positiva para desarrollar organizaciones saludables y resilientes*. Obtenido de:  
<http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/164266>.
- Salinas, P. & Cárdenas, M. (2009). *Métodos de investigación social*. Obtenido de:  
<https://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=55376>
- Salgado, J. (2016). *Innovación Educativa: “Innovando en la educación superior, una revisión”*. Obtenido de:  
<http://www.salgadoanoni.cl/wordpressjs/wp-content/uploads/2011/10/INNOVAguia-didactica-2016.pdf>
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (2014). *Libro I.- normas generales para las instituciones del sistema financiero*. Obtenido de:  
[https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1\\_X\\_cap\\_II.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_X_cap_II.pdf)
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). (2017). *Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros*. Obtenido de:  
<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/594508/NOTA+TE%CC%81CNICA+PARA+PUBLICAR+-FICHA+METODOLOGICAS+DE+INDICADORES.pdf/a71e5ed1-7fae-4013-a78d-425243db4cfa>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). (2018). *Junta de Regulación Monetaria Financiera*. Obtenido de:  
<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol129.pdf/3e459b17-7585-4953-8447-6936ea56b462>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). (2019). *Superintendente Margarita Hernández: Más de 252 millones de dólares de la cartera de crédito del sector financiero popular y solidario ha sido reprogramado*. Obtenido de:  
<https://www.seps.gob.ec/noticia?superintendente-margarita-hernandez-mas-de-252-millones-de-dolares-de-la-cartera-de-credito-del-sector-financiero-popular-y-solidario-ha-sido-reprogra>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019). *Actualización de la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario Según Activos 2016*. Obtenido



de: <https://www.seps.gob.ec/en/noticia?actualizacion-de-la-segmentacion-de-las-entidades-del-sector-financiero-popular-y-solidario-segun-activos-2016>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. SEPS (2019). *Actualidad y Cifras EPS - Diciembre 2019*. Obtenido de: [https://www.seps.gob.ec/documents/20181/995693/Actualidad+y+Cifras+EPS\\_sep2019.pdf/f786e6a3-2e25-40ad-92d6-517ee00a14af](https://www.seps.gob.ec/documents/20181/995693/Actualidad+y+Cifras+EPS_sep2019.pdf/f786e6a3-2e25-40ad-92d6-517ee00a14af)

Tobar, L & Solano, S. (2019). *Las cooperativas de ahorro y crédito en el contexto del Sistema Financiero Ecuatoriano*. Obtenido de: [https://www.researchgate.net/publication/333732058\\_LAS\\_COOPERATIVAS\\_DE\\_AHORRO\\_Y\\_CREDITO\\_EN\\_EL\\_CONTEXTO\\_DEL\\_SISTEMA\\_FINANCIERO\\_ECUATORIANO](https://www.researchgate.net/publication/333732058_LAS_COOPERATIVAS_DE_AHORRO_Y_CREDITO_EN_EL_CONTEXTO_DEL_SISTEMA_FINANCIERO_ECUATORIANO)

Universidad América Latina (1991). *Métodos de Análisis y Medidas Previas al Análisis de Estados Financieros*. Obtenido de: [http://ual.dyndns.org/biblioteca/Analisis\\_Inter\\_edos\\_finan/Pdf/Unidad\\_07.pdf](http://ual.dyndns.org/biblioteca/Analisis_Inter_edos_finan/Pdf/Unidad_07.pdf)

Zúñiga, L. (2010). *Crédito Cooperativo*. Obtenido de: <https://books.google.com.ec/books?id=ii-3HAAACAAJ>



Firmado electrónicamente por:  
JHONATAN RODRIGO  
PARREÑO UQUILLAS

## ANEXOS

**ANEXO A:** Encuesta dirigida a los socios que tienen créditos de la cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” Ltda. agencia Guayaquil centro.



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE  
CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



### ESCUELA DE FINANZAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS QUE TIENEN CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA GUAYAQUIL CENTRO

**Objetivo:** El presente cuestionario tiene como finalidad recopilar información necesaria para determinar la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro.

Edad

Sexo

Tiempo como socio

### CUESTIONARIO

**1.- La atención a los socios por parte de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. ¿Cómo lo consideras?**

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular

**2.- ¿Cómo valoras la rapidez de los procesos de tramitación crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.?**

- a. Ágil
- b. Rápido
- c. Lento

**3.- ¿Los créditos cooperativos satisfacen sus necesidades?**

- a. Si
- a. No

**4.- ¿Cuál crees usted que son las causas de los pagos atrasados?**

- a. Cuotas elevadas de pagos
- b. Incapacidad de pago
- c. Problemas Familiares / calamidad

- d. Olvido de la fecha de pago
- e. Pagos de otros créditos
- f. Acontecimientos no esperados

**5.- ¿Por medio de que usted conoce, cuando vencerá su pago?**

- a. Llamada telefónica
- b. Tabla de amortización
- c. Visita del asesor
- d. Notificación

**6.- ¿Cuántas veces recuerda que acudieron a ti para cobrar su deuda?**

- a. Una vez
- b. Dos veces
- c. Más de tres veces
- d. Ninguna

**7.- ¿Cuál de estas personas lo visito más veces, para realizar el cobro de su deuda?**

- a. Asesores de crédito
- b. Abogado
- c. Jefe de Crédito/Asesor de crédito

**8.- ¿La Cooperativa ofrece productos y servicios financieros? ¿Usted cómo calificaría?**

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Malo

**9.- ¿Aconsejaría a familiares y conocidos, realizar créditos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.?**

- a. Si
- b. No

**10.- ¿Cree que la Evaluación de la cartera y el riesgo crediticio optimizaran y beneficiaran a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema?**

- a. Si
- b. No

**ANEXO B:** Encuesta dirigida a los clientes internos de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda. agencia Guayaquil Centro.



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



*Encuesta dirigida a los clientes internos de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda. agencia Guayaquil Centro.*

**Objetivo:** El presente cuestionario tiene como finalidad recopilar información necesaria para determinar la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia Guayaquil Centro.

Edad

Sexo

Años de experiencia

**CUESTIONARIO**

**1.- ¿Qué opinas del análisis del riesgo crediticio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.?**

- a. Muy importante ( )  
b. Moderadamente importante ( )  
e. Nada importante ( )

**2.- ¿Crees que el impago del préstamo afecta el riesgo crediticio de la Cooperativa?**

- a. Si ( )  
b. No ( )

**3.- ¿Cuál es el segmento de microcrédito más solicitado por sus socios?**

- a. Microcrédito minorista menor a 1000 ( )  
b. Microcrédito de acumulación simple mayor de 1000 hasta 10000 ( )  
c. Microcrédito de acumulación ampliada mayor a 10000 ( )

**4.- ¿Qué segmento de microcrédito tiene el mayor nivel de incumplimiento?**

- a. Microcrédito minorista menor a 1000 ( )  
b. Microcrédito de acumulación simple mayor de 1000 hasta 10000 ( )  
c. Microcrédito de acumulación ampliada mayor a 10000 ( )

**5.- ¿Qué opinas usted de la evaluación crediticia, al momento de emitir un préstamo?**

- a. Muy importante ( )  
b. Moderadamente importante ( )  
e. Nada importante ( )

**6.- ¿Cómo asesores de crédito, vigilan los créditos otorgados a los socios?**

- a. Si ( )
- b. No ( )

**7.- ¿Se está preparando para una cartera de insolvencia?**

- a. Si ( )
- b. No ( )

**8.- ¿Qué opinas del proceso de seguimiento de una cartera de préstamos dentro de la Cooperativa?**

- a. Muy importante ( )
- b. Moderadamente importante ( )
- e. Nada importante ( )

**9.- ¿La Cooperativa tiene una política de cobranza? Si la respuesta es SI conteste la siguiente pregunta.**

- a. Si ( )
- b. No ( )

**¿Emplean las políticas de cobranza?**

- a. Si ( )
- b. No ( )

**10.- ¿Conoce la solvencia y su situación actual dentro de la calificación crediticia que posee la Cooperativa?**

- a. Si ( )
- b. No ( )

**Gracias por su comprension**

**ANEXO C:** ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA., DE LA AGENCIA GUAYAQUIL CENTRO



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



ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA., DE LA AGENCIA GUAYAQUIL CENTRO

**Objetivo:** Recopilar información necesaria para determinar la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”, agencia Guayaquil centro.

**Nombres y Apellidos:** \_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** \_\_\_\_\_

**Tiempo de Cargo:** \_\_\_\_\_ **Grado de Profesionalidad:** \_\_\_\_\_

### **CUESTIONARIO**

- 1.- ¿Cuáles es el vencimiento medio de una cartera con morosidad de la Cooperativa? ¿Crees que el promedio es alto o bajo en comparación con eso?
2. ¿Cómo Cooperativa, tienen alguna estrategia para recuperar su cartera vencida y cuáles son?
- 3.- ¿Cómo supervisa y gestiona la gerencia en cuanto a las carteras de crédito y a su vez el riesgo crediticio?
- 4.- ¿Cuál es el papel del departamento de consejo de vigilancia en la minimización del riesgo crediticio?
- 5.- ¿La Cooperativa tienen procesos para tener un buen análisis financiera, antes de ser otorgado el crédito?
- 6.- Existe métodos institucionales de cobranza para la gestión de un buen control de las carteras vencidas?
- 7.- ¿Cuáles crees que es la causa central de las carteras de crédito, para que se den la morosidad?

8.- Los asesores de crédito están capacitados para monitorear las carteras de morosidad de la cooperativa.

9.- ¿El gerente de la cooperativa como se involucra a la gestión de cobranzas?

10.- ¿Cree usted que la evaluación de la cartera de crédito y el riesgo crediticio puedan ayudar a reducir la proporción de la cartera con morosidad?

Gracias Por Su Comprensión

**ANEXO D:** Encuestas a la asesora de la cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” Ltda. ag Guayaquil centro



**Fuente:** Cepeda, J. 2021

**ANEXO E:** Entrevista en la cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” Ltda.,  
agencia Guayaquil centro



**Fuente:** Cepeda, J. 2021