



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

**“MODELO DE GESTIÓN PARA MINIMIZAR EL RIESGO
CREDITICIO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SAN MIGUEL LTDA.”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN FINANZAS

AUTORA

DIANDRA GABRIELA COLOMA YÁNEZ

Riobamba – Ecuador

2021



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

**“MODELO DE GESTIÓN PARA MINIMIZAR EL RIESGO
CREDITICIO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SAN MIGUEL LTDA.”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN FINANZAS

AUTORA: DIANDRA GABRIELA COLOMA YÁNEZ

DIRECTORA: ING. NATALI DEL ROCÍO TORRES PEÑAFIEL PHD

Riobamba – Ecuador

2021

© 2021, Diandra Gabriela Coloma Yáñez

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, Diandra Gabriela Coloma Yáñez, declaro que el presente de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citadas y referenciadas.

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

Riobamba, 19 de marzo del 2021

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a horizontal line, positioned above the printed name.

Diandra Gabriela Coloma Yáñez
C.I. 0202018651

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
CARRERA DE FINANZAS


El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo Proyecto de Investigación, **MODELO DE GESTIÓN PARA MINIMIZAR EL RIESGO CREDITICIO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA.**, realizado por la señorita: **DIANDRA GABRIELA COLOMA YÁNEZ**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, El mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Arrellano Diaz Mario Alfonso
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

0601630957
MARIO
ALFONSO
ARELLANO DIAZ

 Firmado digitalmente por
0601630957
MARIO ALFONSO
ARELLANO DIAZ

(2021-03-19)

Ing. Natali del Rocío Torres Peñafiel PhD.

NATALI DEL
ROCIO TORRES
PEÑAFIEL

 Firmado digitalmente por
NATALI DEL ROCIO
TORRES PEÑAFIEL

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

(2021-03-19)

Ing. Angelita Genoveva Tapia Bonifaz
MIEMBRO DE TRIBUNAL

 Firmado electrónicamente por:
**ANGELITA
GENOVEVA TAPIA
BONIFAZ**

(2021-03-19)

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado de todo corazón a Dios y al Arcángel San Miguel por estar en los momentos más difíciles y darme la fuerza para continuar.

A mi abuelita que con sus palabras tan cálidas y reconfortantes me alentó en los momentos justos.

A mi abuelito que desde el cielo me da el valor en cada paso que doy es mi guía y mi calma para seguir adelante.

A mis padres y hermana por demostrarme todo el amor y paciencia a lo largo de estos años y así lograr culminar mi carrera.

Diandra Gabriela Coloma Yáñez.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por no soltar mi mano en estos años de tantas vivencias fuera de mi hogar, en los cuales aprendí a vivir sola, a ser responsable en mis estudios y conocer personas que aportaron mucho en mi vida, a mis padres por la confianza brindada y el apoyo incondicional en cada decisión, agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo institución que me acogió por 5 años de vida, con docentes que me guiaron y me impartieron los mejores conocimientos los mismos que fueron de gran ayuda para culminar mi proyecto final.

Agradezco a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., y los miembros que la conforman por ayudarme con la documentación necesaria y de tal manera facilitar la continuidad de mi investigación.

Finalmente, mi más sincera gratitud a la Ingeniera Natali del Rocío Torres Peñafiel y a la Ingeniera Angelita Genoveva Tapia Bonifaz por guiarme y apoyarme desde un inicio despejando todas mis interrogantes.

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	1
EL PROBLEMA	2
Planteamiento del Problema	2
Formulación del Problema	3
Sistematización del Problema	3
Objetivos	3
General.....	3
Específicos.....	3
Justificación	4
Justificación Teórica	5
Justificación Metodológica	5
Justificación Práctica	5
CAPÍTULO I.....	6
1. MARCO DE REFERENCIA.....	6
1.1 Antecedentes de Investigación.....	6
1.1.1 Sector Cooperativo.....	7
1.1.1.1 Sector financiero popular y solidario.....	7
1.1.1.2 Productos y servicios que ofrecen.....	8
1.2 Marco teórico	11
1.2.1 Gestión.....	12
1.2.1.1 Modelo.....	12
1.2.1.2 Modelo de Gestión.....	12
1.2.1.3 Tipos de Modelos de Gestión.....	13
1.2.1.4 Beneficios del Modelo de Gestión.....	14
1.2.2 Finanzas.....	14
1.2.2.1 Estructura del Sistema Financiero	14
1.2.2.2 Sistema Financiero Popular y Solidario	15
1.2.2.3 Clasificación del Sistema Económico Popular y Solidario.....	15
1.2.2.4 Análisis Estratégico.....	16

1.2.2.5	<i>Análisis Cartera Crediticia</i>	16
1.2.3	Análisis Financiero	16
1.2.3.1	<i>Análisis Horizontal</i>	17
1.2.3.2	<i>Análisis Vertical</i>	17
1.2.4	Razones Financieras	17
1.2.4.1	<i>Razones de Liquidez</i>	17
1.2.4.2	<i>Razones de Endeudamiento</i>	18
1.2.4.3	<i>Razones de Morosidad</i>	18
1.2.4.4	<i>Razones de Rentabilidad</i>	19
1.2.5	Créditos	19
1.2.6	Proceso de Negociación	20
1.2.6.1	<i>Proceso de Concesión de un Crédito</i>	20
1.2.6.2	<i>Las 5 C del Otorgamiento de Crédito</i>	20
1.2.6.3	<i>Riesgo Crediticio</i>	21
1.2.6.4	<i>Evaluación y Calificación de Cartera</i>	22
1.2.6.5	<i>Técnica de Recuperación</i>	23
1.2.6.6	<i>Técnica de Cobranza</i>	23
1.3	Marco conceptual	23
CAPÍTULO II		25
2.	MARCO METODOLÓGICO	25
2.1	Enfoque de investigación	25
2.2	Nivel de Investigación	25
2.3	Diseño de investigación	25
2.4	Tipo de estudio	25
2.5	Población y muestra	26
2.6	Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación	27
2.6.1	<i>Métodos</i>	27
2.6.2	<i>Técnica</i>	27
2.6.3	<i>Instrumento</i>	28
2.7	Análisis e Interpretación de Resultados	28
2.7.1	<i>Entrevista aplicada al personal involucrado en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.</i>	28
2.7.2	<i>Análisis de las encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.</i>	31
2.7.3	<i>Análisis de los resultados obtenidos bajo la técnica de la Observación</i>	42
2.8	Comprobación de la Idea a Defender	42

CAPÍTULO III.....	43
3. MARCO PROPOSITIVO.....	43
3.1 Titulo.....	43
3.1.1 Introducción.....	43
3.1.2 Objetivo General del Modelo de Gestión.....	43
3.1.3 Objetivos Específicos del Modelo de Gestión.....	44
3.2 Contenido de la propuesta	44
3.2.1 Análisis estratégico a la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.....	44
3.2.1.1 Generalidades de la Cooperativa.....	44
3.2.1.2 Datos Generales de la Institución Financiera.....	46
3.2.1.3 Visión.....	46
3.2.1.4 Misión.....	46
3.2.1.5 Objetivos Estratégicos.....	47
3.2.1.6 Valores.....	47
3.2.1.7 Estructura Organizacional.....	49
3.2.1.8 FODA Institucional	50
3.2.2 Análisis de la Cartera de Crédito Bruta	52
3.2.3 Análisis Financiero	53
3.2.3.1 Análisis Horizontal.....	53
3.2.3.2 Análisis Vertical	61
3.2.4 Razones Financieras	69
3.2.4.1 Razones de Liquidez	69
3.2.4.2 Razones de Endeudamiento.....	71
3.2.4.3 Razones de Morosidad.....	72
3.2.4.4 Razones de Rentabilidad.....	73
3.2.5 Proyecciones Financieras.....	75
3.2.6 Modelo de Gestión Crediticio propuesto para el personal de cobranzas y otorgamiento de créditos de la COAC “San Miguel Ltda.”	83
3.2.6.1 Proceso de Negociación.....	84
3.2.6.2 Proceso de negociación del oficial de crédito con el socio.....	85
3.2.6.3 Proceso de Concesión de Crédito.....	86
3.2.7 Técnica de Recuperación y Cobranza.....	94
3.2.7.1 Técnica de Recuperación.....	94
CONCLUSIONES.....	104
RECOMENDACIONES.....	105

BIBLIOGRAFÍA
ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1: Modelo Deductivo e Inductivo	13
Tabla 2-1: Clasificación del sistema económico popular y solidario.....	16
Tabla 3-1: Evaluación y calificación de cartera	22
Tabla 1-2: Tiempo que lleva siendo socio de la COAC San Miguel Ltda.	31
Tabla 2-2: Atención recibida por parte de los asesores de la COAC San Miguel Ltda	32
Tabla 3-2: Agilidad en los trámites de crédito	33
Tabla 4-2: ¿Los créditos que otorga la cooperativa cubren sus necesidades?.....	34
Tabla 5-2: Causas que influyen en el retraso de los pagos del crédito.....	35
Tabla 6-2: ¿Cuál es el medio por el que usted conoce el vencimiento de su cuota de pago?	36
Tabla 7-2: ¿Cuántas veces recuerda usted que le visitaron para el cobro de su deuda?.....	37
Tabla 8-2: ¿Cuál de estas personas fue la que más le visito para el cobro de su deuda?	38
Tabla 9-2: ¿Cómo considera los productos y servicios que la Cooperativa ofrece?	39
Tabla 10-2: Recomendaría a sus allegados realizar un crédito en la COAC San Miguel Ltda.	40
Tabla 11-2: ¿Considera que un modelo de gestión del otorgamiento de créditos va a optimizar y beneficiar a la COAC San Miguel Ltda.?.....	41
Tabla 1-3: Datos Generales de la Institución Financiera	46
Tabla 2-3: FODA Institucional	50
Tabla 3-3: Cartera Bruta	52
Tabla 4-3: Cartera Total.....	53
Tabla 5-3: Análisis Horizontal del Balance General.....	54
Tabla 6-3: Análisis Horizontal del Estado de Resultados	59
Tabla 7-3: Análisis Vertical del Balance General.....	62
Tabla 8-3: Análisis Vertical del Estado de Resultados	67
Tabla 9-3: Razón Corriente.....	69
Tabla 10-3: Capital de Trabajo Neto.....	70
Tabla 11-3: Liquidez Ampliada	70
Tabla 12-3: Razones de Endeudamiento.....	71
Tabla 13-3: Endeudamiento Corriente	71
Tabla 14-3: Razones de Morosidad	72
Tabla 15-3: Morosidad de Cartera Ampliada.....	72
Tabla 16-3: Cobertura de Cartera Improductiva	73
Tabla 17-3: Razones de Rentabilidad	73
Tabla 18-3: Rentabilidad Sobre el Activo (ROA).....	74
Tabla 19-3: Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE).....	74

Tabla 20-3: Intermediación Financiera	75
Tabla 21-3: Proyección Balance General.....	77
Tabla 22-3: Proyección Estado de Resultados	81
Tabla 23-3: 5 C del Crédito.....	90
Tabla 24-3: Procedimiento para recuperación de Cartera Vencida.....	94
Tabla 25-3: Técnica de Recuperación según el riesgo de pérdida de la deuda	96
Tabla 26-3: Técnica de Recuperación según el comportamiento del deudor con el cobrador ...	96
Tabla 27-3: Técnica de Recuperación según el comportamiento del deudor ante la deuda.....	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-1: Hilo Conductor	11
Gráfico 1-2: Tiempo siendo socio de la COAC San Miguel Ltda.	31
Gráfico 2-2: Atención recibida por parte de los asesores de la COAC San Miguel Ltda	32
Gráfico 3-2: Agilidad en los trámites de crédito	33
Gráfico 4-2: ¿Los créditos que otorga la cooperativa cubren sus necesidades?.....	34
Gráfico 5-2: Causas que influyen en el retraso de los pagos del crédito.....	35
Gráfico 6-2: ¿Cuál es el medio por el que Ud. conoce el vencimiento de su cuota de pago?....	36
Gráfico 7-2: ¿Cuántas veces recuerda usted que le visitaron para el cobro de su deuda?.....	37
Gráfico 8-2: ¿Cuál de estas personas fue la que más le visito para el cobro de su deuda?	38
Gráfico 9-2: ¿Cómo considera los productos y servicios que la Cooperativa ofrece?	39
Gráfico 10-2: ¿Recomendaría a sus allegados realizar un crédito en la COAC San Miguel	40
Gráfico 11-2: ¿Considera que un modelo de gestión del otorgamiento de créditos va a optimizar y beneficiar a la COAC San Miguel Ltda.?.....	41
Gráfico 1-3: Estructura Organizacional	49
Gráfico 2-3: Cartera de Crédito Bruta.....	52
Gráfico 3-3: Proceso de Negociación	84
Gráfico 4-3: Proceso de concesión del crédito parte A	86
Gráfico 5-3: Proceso de concesión del crédito parte B	88
Gráfico 6-3: Proceso de concesión del crédito parte C	92

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA APLICADA AL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL PROCESO CREDITICIO

ANEXO B: ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA.

RESUMEN

La presente investigación denominada Modelo de gestión para minimizar el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., que permita generar una alternativa en la correcta toma de decisiones, se realizó a través del diagnóstico de la gestión crediticia del periodo 2018-2019. Para la recolección de información se realizó una entrevista a los colaboradores del departamento de crédito y una encuesta aplicada a los socios con días de morosidad. Se determinó que la Cooperativa no cuenta actualmente con un modelo de gestión, por ende, no se tiene un control en la recuperación de la cartera y la institución no crece empresarialmente. En lo referente a la propuesta se realizó un análisis horizontal y vertical de los estados financieros de los años 2018-2019, proyecciones, cálculo e interpretación de las razones financieras, esto permitió plantear estrategias en el modelo de gestión dividida en tres procesos: Proceso de negociación, Proceso de concesión de créditos y la Técnica de recuperación y cobranza de manera eficiente con el fin de minimizar el riesgo crediticio. Por lo que se recomienda se aplique la presente propuesta como instrumento de guía para la correcta toma de decisiones financieras que permitan realizar los procesos de manera eficaz y eficiente.

Palabras Claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <MODELO DE GESTIÓN> <ESTADOS FINANCIEROS> <RIESGO CREDITICIO> <COBRANZA> <SAN MIGUEL (CANTÓN)>



Firmado
electrónicamente
por:

**HOLGER
GERMAN
RAMOS
UVIDIA**

1095-DBRA-UPT-2021

2021-05-04

ABSTRACT

The present study about a management model to minimize credit risks at Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda. to generate an alternative to make correct decisions was carried out through the diagnosis of credit management during the period 2018-2019. To collect the information, an interview was applied to employees at the department of credit and a survey applied to clients with past due portfolios. It was determined that the institution lacks of a management model, therefore, there is no control over the recovery of past due portfolios which limits the institution to grow. As for this proposal, it carried out a horizontal and vertical analysis of the financial statements during 2018- 2019, projections, calculation and interpretation of financial issues which allowed to establish strategies in the management model divided into three processes: Negotiation Process, Credit Granting Process and the Recovery and Collection Technique in order to minimize credit risks. Therefore, it is recommended to apply this proposal as a guiding instrument in order to make correct financial decisions and carry out effective and efficient processes.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <MANAGEMENT MODEL>
<FINANCIAL STATEMENTS> <CREDIT RISK> <COLLECTION MANAGEMENT>
<SAN MIGUEL (CANTON)>

**LUIS
FERNANDO
BARRIGA
FRAY**

Firmado
digitalmente por
LUIS FERNANDO
BARRIGA FRAY
Fecha: 2021.05.04
17:39:06 -05'00'

INTRODUCCIÓN

En la actualidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Miguel Ltda., en el área de crédito presenta un porcentaje alto de morosidad en la cartera vencida del microcrédito del 5.78% con corte al 31 de diciembre 2019, se ha dado por diversos motivos por ello en la presente investigación se realizará un análisis de la situación actual en los procesos crediticios, donde se evidencia inexistencia en el seguimiento respectivo del mismo, los colaboradores no tienen muy claras las políticas, normas internas, procesos y regulaciones que los entes de control han emitido con la finalidad de disminuir el riesgo, por esta razón se ha propuesto elaborar un Modelo de Gestión para minimizar el riesgo crediticio en la Institución y beneficie a la correcta toma de decisiones.

El estudio está distribuido en 3 capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I Marco de Referencia: Antecedentes de Investigación, Marco teórico, y marco conceptual.

Capítulo II Marco Metodológico: Enfoque de investigación, Nivel de investigación, Diseño de Investigación, Tipo de estudio, Población y muestra, Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

Capítulo III Marco Propositivo: Contenido de la propuesta, Análisis de los estados financieros y el Modelo de Gestión para minimizar el riesgo crediticio.

Finalmente, conclusiones, recomendaciones, bibliografía, webgrafía y los respectivos anexos del trabajo de investigación.

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El requerimiento que el área de crédito presenta en la disminución del indicador de morosidad en la cartera vencida del microcrédito es del 5.78% con corte al 31 de diciembre de 2019, inicia desde la correcta colocación de crédito. Es necesario, que en la presente investigación se realice un análisis de la situación actual en los procesos crediticios, desde la recepción de solicitud, teniendo claro que, si se realiza una correcta colocación de créditos, el riesgo disminuirá, permitiendo tener un correcto control en la toma de decisiones.

Una vez realizado el diagnóstico institucional se evidencia que cometen errores en el proceso para otorgar créditos y no existe el seguimiento respectivo, los colaboradores no tienen muy clara las políticas, normas internas, procesos y regulaciones que los entes de control han emitido con la finalidad de disminuir el riesgo por ello en algunos casos nos manifiestan que el porcentaje de recuperación de la cartera vencida en la línea de microcrédito ha sido de difícil recuperación y en la mayoría de los casos han tenido que proceder al castigo de cartera según lo estipula la resolución N.º 130-2015-F de la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, de igual manera esto conlleva a que la cartera que deba manejar el mayor porcentaje de provisión sea la de microcrédito.

Siendo el caso que al momento de la institución financiera haber cambiado de segmento 4 a segmento 3, el porcentaje que según norma puede cumplir de provisión es el 75% al cierre del año 2019, y al 100% en el 2020, es por esta razón que es necesario que se practiquen correctas gestiones de riesgo crediticio con la finalidad de disminuir el valor que debe cubrir el porcentaje de provisión y por ende disminuya el porcentaje de morosidad de la cartera de microcrédito.

La Cooperativa tiene una cartera de crédito de 5.121.507,91 dólares y 8.417 socios en su portafolio, de los cuales 1767 mantienen sus cuentas activas, 741 tienen créditos, 75.124.98 dólares se encuentra en estado vencido y que no devenga de la línea microcrédito los cuales afectan a la provisión, no evidencian contar con correcto análisis y proceso de crédito, lo que ha ocasionado que el incumplimiento de pagos en sus créditos, se vea reflejado en la disminución de la rentabilidad del negocio, siendo así de difícil recuperación este tipo de créditos ya que los colaterales con los que se han generado estas operaciones no garantizan mantener solvencia patrimonial ni líquida.

Formulación del Problema

¿Cómo la Elaboración del Modelo de Gestión permitirá minimizar en riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.?

Sistematización del Problema

¿Qué impacto tendrá el diseño un modelo de gestión para minimizar el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.?

¿Cómo se elaborará la investigación fundamentada en bases teóricas?

¿De qué manera se obtendrá la información para realizar el diagnóstico de la gestión crediticia dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., en el periodo 2017-2019?

¿Cómo se diseñará la propuesta del modelo de gestión para minimizar el riesgo crediticio?

Objetivos

General

Diseñar un modelo de gestión para minimizar el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Específicos

- ✓ Elaborar el marco teórico a partir del análisis bibliográfico y la información de diferentes autores.
- ✓ Realizar el diagnóstico de la gestión crediticia que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., en el periodo 2018-2019.
- ✓ Diseñar la propuesta del modelo de gestión para minimizar el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Justificación

El proceso que realice el área de crédito es el activo mas importante en el giro de negocio que mantenga una cooperativa de ahorro y crédito, las mismas que en la última década se han convertido en instituciones que fomentan el desarrollo económico de sus localidades y por tanto del país. La toma de decisiones que se lleva a cabo en esta cuenta es la primordial fuente de ingreso y a la par la razón de quiebre financiera.

Por lo tanto se propone elaborar un modelo de gestión, en base a los argumentos que antecede a la COAC San Miguel Ltda., fue notificado en el mes de junio del 2019 el cambio de Segmento 4 a Segmento 3 para lo cual se establecieron una serie de recomendaciones de cumplimiento normativo en los cuales se establecía el incremento del 50% de la Provisión de Cartera al 75% planteándose como meta Institucional alcanzada hasta el 31 de diciembre de 2019 como fecha limite la cobertura principalmente de la cartera de crédito sin embargo es importante que al cierre del año 2020 la provisión de cartera se encuentre al 100%, por tal razón la presente investigación se centrara en realizar en base a las teorías de la gestión de crédito en la línea microcrédito que corresponde al periodo 2019, aplicando la resolución N°130-2015-F y demás que se apliquen según el Código Orgánico Monetario y Financiero.

La presente investigación contribuirá a la formación académica y profesional, permitiéndome conocer de una manera mas real y practica el manejo financiero en este tamaño de institución, dando lugar a desarrollar mis conocimientos obtenidos durante el tiempo de aprendizaje de mi carrera antes a la obtención del titulo de Ingeniera en Finanzas, dejando conocimientos para posibles investigaciones.

La información que se requiere para solventar las interrogantes necesarias en el proceso investigativo se obtendrá del departamento de crédito, contable y de los boletines financieros sobre la emoción del último año, que emite mensualmente la superintendencia de economía popular y solidaria en su portal, del código orgánico monetario y financiero.

Los beneficiarios directos del Modelo de Gestión de riesgo crediticio es la COAC San Miguel Ltda., cuya herramienta permitirá, contar con la información precisa para la toma de decisiones sean estas oportunas y adecuadas, y colaborar en el cumplimiento de las normas de constitución, de provisión y disminución de riesgo crediticio.

Justificación Teórica

El presente trabajo de titulación se justifica desde la parte teórica, propuesta mediante la aplicación de la teoría originaria de fuentes de autores, libros, bibliografías digitales y documentales; Teoría que es basada fundamentada científicamente para la Elaboración de un Modelo de Gestión para Minimizar el Riesgo Crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., esta investigación bien puede convertirse en un referente para organizaciones o instituciones que estén atravesando similares problemáticas.

Justificación Metodológica

Para lograr los objetivos de estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación, métodos, herramientas de investigación, como el cuestionario y su procedimiento en software, etc., para medir el clima de las organizaciones y su entorno con ello se pretende conocer información relevante, consistente y pertinente en la Elaboración de un Modelo de Gestión para Minimizar el Riesgo Crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., sobre bases sólidas apegadas a las necesidades y requerimientos de la entidad.

Justificación Práctica

La presente investigación se justifica desde el fundamento practico, al aplicarse el Modelo Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., buscara minimizar el riesgo crediticio, que surge debido a que la cooperativa ofrece créditos a sus clientes sin el análisis crediticio adecuado, por la inexistencia de documentación que respalde el nivel de ingresos y egresos proporcionados por el cliente, 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.

CAPÍTULO I

1. MARCO DE REFERENCIA

1.1 Antecedentes de Investigación

La Cooperativa de Ahorro y crédito San Miguel Ltda., con RUC 0290003180001, data su creación por iniciativa del padre español Jesús Valencia, el 1 de Octubre de 1961, por tal razón se reúne en la Casa Parroquial del cantón San Miguel de Bolívar, un grupo de personas con el fin de formar un Comité Organizador, a quien se le encarga la tarea de realizar los tramites reglamentarios para crear una Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito a la que se le daría el nombre de San Miguel, en honor al Arcángel San Miguel y al nombre del cantón, es así que el 24 de marzo de 1963 el comité organizador decide fundar la Asociación Pre Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel, con la finalidad de que la Institución se proyecte a los beneficios que a ella se derivan.

Es así que el 20 de mayo de 1963 obtiene la personería jurídica y desde entonces viene sirviendo al sector agro-productivo y sociedad bolivarenses con los servicios y productos de ahorro y créditos para pequeños, en un 65% a pequeños y medianos productores, ya que el cantón tiene un 70% de población que dedican sus actividades a sector micro comercial actualmente tiene su dirección legal en la calles Pichincha 10-68 y 10 de Enero esquina del cantón San Miguel de Bolívar cumpliendo 57 años de creación este 20 de mayo de 2020, la institución a sucumbido a varios problemas de gobernabilidad sin embargo por el trabajo que desde el área Administrativa ha venido desarrollando, hace 3 años la Institución a través de sus reportes que maneja la Superintendencia demuestra un notable crecimiento económico y a recobrado su prestigio, tal es el caso que en el mes de agosto 2019 la Institución subió de segmento 4 a segmento 3, actualmente cuenta con 19 funcionarios, tanto en el área Administrativa como Comercial.

Siendo así el ente de control que supervisa y controla sus movimientos económicos es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, teniendo un promedio de crecimiento mensual en su cartera de crédito de \$200.000,00 dólares y un crecimiento mensual promedio en la captación de recursos de \$100.000,00 dólares, la información es referente al histórico de sus dos últimos años, una vez revisada los reportes y el balance institucional que la Superintendencia mantiene en su portal con corte al 31 de diciembre del 2019 mantiene el siguiente detalle en sus cuentas principales:

Activos: 6.841.715,98

Pasivos: 5.909.519,60

Patrimonio: 932.196,38

1.1.1 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”.

Art. 22.- Objeto. - El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social.

1.1.1.1 Sector financiero popular y solidario

Título III

Del Sector Financiero Popular y Solidario

Capítulo I

De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario

1.1.1.2 Productos y servicios que ofrecen

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.

Art. 79.- Tasas de interés. - Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (SEPS, 2018)

CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO

Sección 5

De las operaciones

Artículo 194.- Operaciones. Las entidades financieras podrán realizar las siguientes operaciones, de conformidad con la autorización que le otorgue el respectivo organismo de control:

1). SECTOR FINANCIERO PÚBLICO Y PRIVADO:

a. Operaciones activas:

1. Otorgar préstamos hipotecarios y prendarios, con o sin emisión de títulos, así como préstamos quirografarios y cualquier otra modalidad de préstamos que autorice la Junta.
2. Otorgar créditos en cuenta corriente, contratados o no.
3. Constituir depósitos en entidades financieras del país y del exterior
4. Negociar letras de cambio, libranzas, pagarés, facturas y otros documentos que representen obligación de pago creados por ventas a crédito, así como el anticipo de fondos con respaldo de los documentos referidos.
5. Negociar documentos resultantes de operaciones de comercio exterior;
6. Negociar títulos valores y descontar letras documentarias sobre el exterior o hacer adelantos sobre ellas.
7. Adquirir, conservar y enajenar, por cuenta propia o de terceros, títulos emitidos por el ente rector de las finanzas públicas y por el Banco Central del Ecuador.

8. Adquirir, conservar o enajenar, por cuenta propia, valores de renta fija, de acuerdo a lo previsto en la Ley de Mercado de Valores, y otros títulos de crédito establecidos en el Código de Comercio y otras leyes, así como valores representativos de derechos sobre estos.

9. Adquirir, conservar o enajenar contratos a término, opciones de compra o venta y futuros; podrán igualmente realizar otras operaciones propias del mercado de dinero, de conformidad con lo establecido en la normativa correspondiente;

10. Efectuar inversiones en el capital de una entidad de servicios financieros y/o una entidad de servicios auxiliares del sistema financiero para convertirlas en sus subsidiarias o afiliadas.

11. Efectuar inversiones en el capital de entidades financieras extranjeras, en los términos de este Código.

12. Comprar o vender minerales preciosos.

b. Operaciones pasivas:

1. Recibir depósitos a la vista.

2. Recibir depósitos a plazo.

3. Recibir préstamos y aceptar créditos de entidades financieras del país y del exterior.

4. Actuar como originador de procesos de titularización con respaldo de la cartera de crédito hipotecaria, prendaria o quirografaria, propia o adquirida.

5. Emitir obligaciones de largo plazo y obligaciones convertibles en acciones garantizadas con sus activos y patrimonio; estas obligaciones se registrarán por lo dispuesto en la Ley de Mercado de Valores.

c. Operaciones contingentes:

1. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento.

2. Negociar derivados financieros por cuenta propia.

d. Servicios:

1. Efectuar servicios de caja y tesorería.
2. Actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito, de débito o tarjetas de pago.
3. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de entidades financieras nacionales o extranjeras.
4. Recibir y conservar objetos, muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores.
5. Efectuar por cuenta propia o de terceros, operaciones con divisas, contratar reportos y emitir o negociar cheques de viajero.

2). 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.

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. (COSEDE, 2014)

1.2 Marco teórico

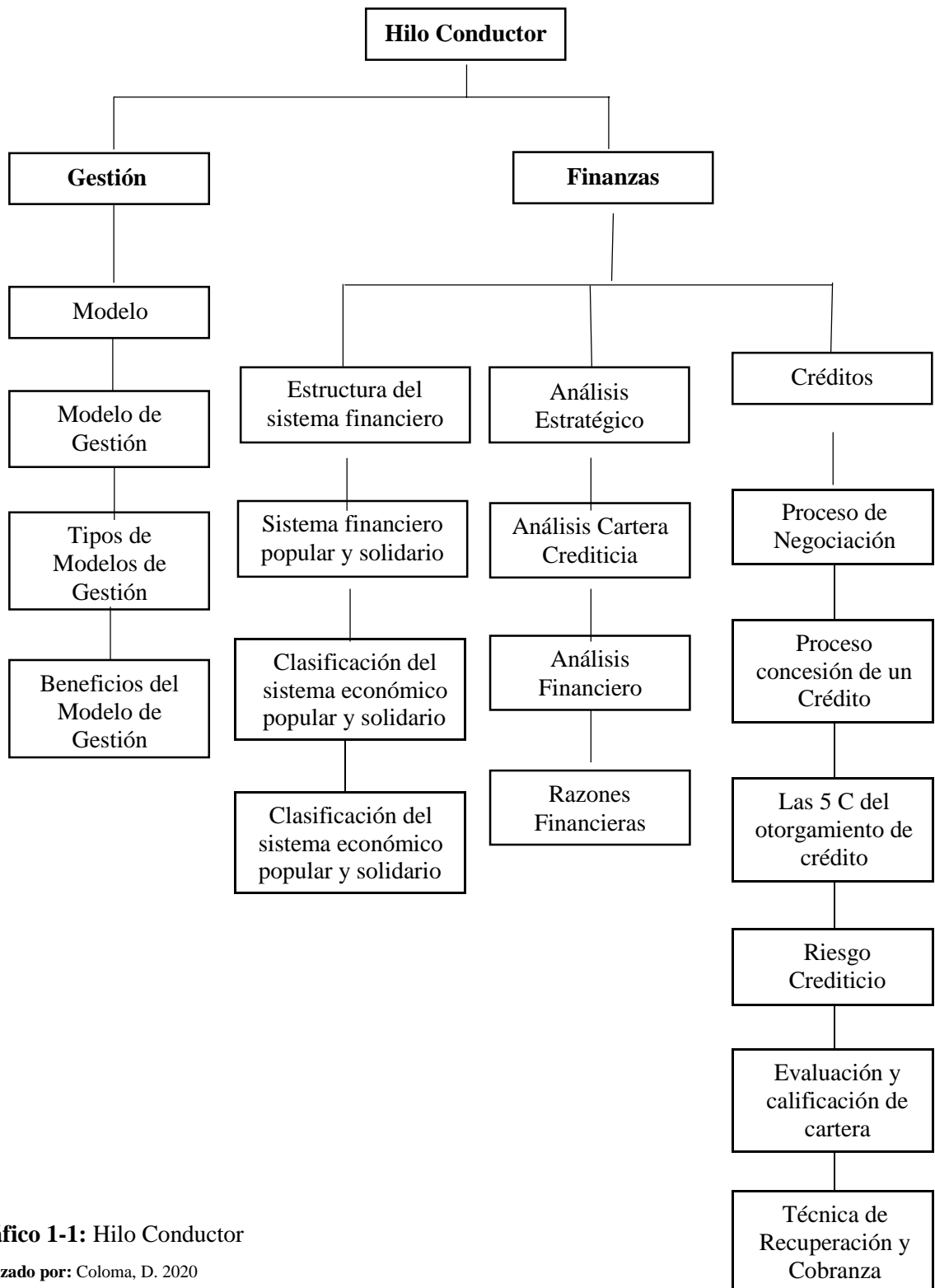


Gráfico 1-1: Hilo Conductor

Realizado por: Coloma, D. 2020

1.2.1 Gestión

Según (Mestre Sancho & Orts Delgado, 2016, pág. 21) señalan que:

Gestión es el proceso mediante el cual se asume la responsabilidad de la planificación y la regulación dentro de una organización de recursos – personas, manifestaciones o instalaciones a fin de realizar unos objetivos determinados. Desde la perspectiva de la gestión como proceso se ha entendido que se trata de una actividad que comprende el conjunto de las funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo a fin de lograr los objetivos de la empresa.

1.2.1.1 Modelo

Según (Rubio Guerrero, 2017, pág. 50) señala que: un modelo empieza con la incorporación de los conductores internos y externos, incluyendo riesgos compartidos, economías de escala, alcance y aprendizaje, acceso a activos, recursos y competencias, competencia de información, revolución de la información, reestructuración económica y competencia global. La base de un modelo conceptual está compuesta del trabajo de análisis estratégico antes del diseño de las alianzas estratégicas.

Según (Aguilera, 2000, pág. 15) afirma que: el modelo es una representación parcial de la realidad; esto se refiere a que no es posible explicar una totalidad, ni incluir todas las variables que esta pueda tener, por lo que se refiere más bien a la explicación de un fenómeno o proceso específico, visto siempre desde el punto de vista de su autor.

1.2.1.2 Modelo de Gestión

Es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. De manera general, atraviesa varias fases: diagnóstico, planificación, organización, dirección, ejecución y control. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública. (Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, 2016)

La gestión de una organización se enfoca en las siguientes partes:

- La admisión de personas, que se encuentra relacionada directamente con la selección y posterior contratación de personal eficiente.

- En la aplicación de dichas personas, para que puedan ayudar en la compensación laboral, mediante la evaluación y el análisis del desempeño.
- En el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo incluyendo también el de las personas en sus áreas laborales.
- En la retención del personal utilizando en este caso los cursos de capacitación como medio para llevarla a cabo.
- En el monitoreo y control de todas aquellas personas mediante diferentes sistemas de información.
- Base de datos informáticos (Balarezo Villamarin, 2017)

1.2.1.3 Tipos de Modelos de Gestión

Descriptivos: Suelen hacer una indagación cuyo resultado es un listado de objetivos a seguir durante el año, sin estudio estratégico.

Deductivos: Se caracterizan por un método de indagación de lo general a lo particular

Inductivos: Se caracteriza por un método de indagación de lo particular a lo general. Las organizaciones desarrollan sus esquemas de gestión que por lo general comienza por definir las metas u objetivos organizacionales en el corto plazo. Modelo tradicional DOFA. Factores internos: amenazas y oportunidades, factores externos: fortalezas y debilidades. Detecta tanto el impacto presente y futuro del entorno, como los problemas propios de la organización. (Carvajal, 2002, pág. 45)

Tabla 1-1: Modelo Deductivo e Inductivo

Modelos Deductivos	Modelos Inductivos
<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de la misión-visión • Estrategias • Objetivos, indicadores y metas 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de la misión-visión • Análisis de problemas • Definición de acciones, objetivos y metas para enfrentar problemas, plan-estrategias.

Fuente: Carvajal. 2002.

El presente modelo de gestión se ubica entre el modelo deductivo e inductivo, por la razón de que en primera instancia se identifica los problemas existentes del tema investigado en la

institución (parte inductiva), en segundo lugar, los directivos de la institución establecen los objetivos, metas y estrategias que deben cumplir en los puestos de trabajo (parte deductiva), por último, el flujo de información debe fluir en los dos sentidos.

1.2.1.4 Beneficios del Modelo de Gestión

El primer beneficio de un modelo de gestión radica en que la cooperativa lleva a cabo un análisis de lo que realmente desea obtener y cómo. En segundo lugar, dirige los recursos de la cooperativa a la obtención de los resultados deseados y, en tercer lugar, permite detectar todo aquello que supone un despilfarro para la cooperativa y eliminarlo. Es decir, ayuda a centrarse en la creación de valor. La aplicación de un modelo de gestión para minimizar el riesgo crediticio permite: determinar el riesgo, limitar y tener certidumbre sobre el nivel de riesgo que puede impactar el capital de la institución y tomar decisiones sobre un umbral de riesgo para deshacer posiciones y evitar pérdidas. De ahí la importancia de estudiar este tema y proponer la implementación de modelos acordes con el entorno en que se desenvuelve el sector cooperativo en nuestros días.

1.2.2 Finanzas

Según (García Padilla, 2015, pág. 12) 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”.

Según (Ramírez, 2012, pág. 7) afirma que:

Las Finanzas tienen como función contribuir al desarrollo económico de un país, el Estado 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.

1.2.2.1 Estructura del Sistema Financiero

Según (Garayoa Alzórriz, 2013, pág. 8). Menciona que es:

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

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. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Artículo 93.- Cajas Centrales: Las Cajas Centrales, son instancias que se constituyen con, por lo menos, veinte cooperativas de ahorro y crédito, de diferentes provincias. El capital mínimo requerido para la constitución de una Caja Central será determinado técnicamente por el regulador. Las decisiones se tomarán mediante voto ponderado, que atenderá al número de socios que posea la cooperativa, en un rango de uno a cinco votos, garantizando el derecho de las minorías, de conformidad con las disposiciones contenidas en el Reglamento. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Artículo 95.- Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro: Son organizaciones que se forman por voluntad de sus socios y con aportes económicos que, en calidad de ahorros, sirven para el otorgamiento de créditos a sus miembros, dentro de los límites señalados por la Superintendencia de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley. También se consideran como parte de estas entidades, aquellas organizaciones de similar naturaleza jurídica y actividad económica, cuya existencia haya sido reconocida por otras instituciones del Estado. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

1.2.2.3 Clasificación del Sistema Económico Popular y Solidario

Según (Código Orgánico Monetario y Financiero & La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2016) 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 2-1: Clasificación del sistema económico popular y solidario

Segmento	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: www.seps.gob.ec

1.2.2.4 Análisis Estratégico

Según (Gálvez Albarracín, 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. (pág. 3)

1.2.2.5 Análisis Cartera Crediticia

Según (Morales Castro & Morales Castro, 2014) en la vida económica y financiera, se entiende por crédito al:

Contrato por 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. (pág. 23)

1.2.3 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.

1.2.3.1 Análisis Horizontal

Consiste en comparar estados financieros homogéneos en periodos consecutivos. Con éste 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. (Lavalle Burguete, 2014, pág. 13)

1.2.3.2 Análisis Vertical

Cuando aplicamos el método de análisis vertical o de porcentos 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, en cada clase de activo, 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 Burguete, 2014, pág. 9)

1.2.4 Razones Financieras

Según (Morales Castro, Morales Castro, & Alcocer Martinez, Administración Financiera, 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.

1.2.4.1 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. (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 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. (Superintendencia de Economía Poular y Solidaria, 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. (Superintendencia de Economía Poular y Solidaria, 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. (Superintendencia de Economía Poular y Solidaria, 2018)

1.2.4.2 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. (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 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. (Superintendencia de Economía Poular y Solidaria, 2018)

Endeudamiento Corriente: Este indicador mide cuán comprometido se encuentra el pasivo corriente de la organización frente a sus obligaciones. (Superintendencia de Economía Poular y Solidaria, 2018)

1.2.4.3 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. (Superintendencia de Economía Poular y Solidaria, 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. (Superintendencia de Economía Poular y Solidaria, 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. (Superintendencia de Economía Poular y Solidaria, 2018)

1.2.4.4 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. (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 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. (Superintendencia de Economía Poular y Solidaria, 2018)

Rentabilidad Sobre el Patrimonio: Mide el nivel de retorno generado por el patrimonio invertido por los accionistas de la entidad financiera. (Superintendencia de Economía Poular y Solidaria, 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. (Superintendencia de Economía Poular y Solidaria, 2018)

1.2.5 Créditos

Según (Morales Castro & Morales Castro, 2014, pág. 36) afirman 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, pág. 25) dice que 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.

1.2.6 Proceso de Negociación

Según (Guerra Muñoz, 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. (pág. 13)

1.2.6.1 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 Egas ,2016)

1.2.6.2 Las 5 C del Otorgamiento de Crédito

Según (Morales Castro & Morales Castro, 2014, pág. 40) dicen 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 Castro & Morales Castro, 2014, pág. 40)

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 Castro & Morales Castro, 2014, pág. 42)

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 Castro & Morales Castro, 2014, pág. 43)

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 Castro & Morales Castro, 2014, pág. 44)

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 Castro & Morales Castro, 2014, pág. 46)

1.2.6.3 *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 (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 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. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por la línea de negocio.

Según (Guillén Uyen, 2001)

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. (pág. 34)

1.2.6.4 Evaluación y Calificación de Cartera

Según (*Superintendencia de Economía Poular y Solidaria, 2018*) 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 3-1: Evaluación y calificación de cartera

Nivel de riesgo	Productivo		Microcrédito	Vivienda interés
	Comercial	ordinario y prioritario	Consumo ordinario y prioritario	Inmobiliario
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: www.seps.gob.ec

Riesgo normal: 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. (*Superintendencia de Economía Poular y Solidaria, 2018*)

Riesgo potencial: 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. (Superintendencia de Economía Poular y Solidaria, 2018)

Riesgo deficiente: 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. (Superintendencia de Economía Poular y Solidaria, 2018)

Dudoso Recaudad: 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. (Superintendencia de Economía Poular y Solidaria, 2018)

Perdida: así como su nombre lo indica, en esta categoría entran todos los créditos de riesgo con una mínima probabilidad de recaudo. (Superintendencia de Economía Poular y Solidaria, 2018)

1.2.6.5 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 Revelo, 2013)

1.2.6.6 Técnica de Cobranza

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 Castro & Morales Castro, Crédito Cobranza, 2014)

1.3 Marco conceptual

Modelo: Puede considerarse al modelo, en términos generales, como representación de la realidad, explicación de un fenómeno, ideal digno de imitarse, paradigma, canon, patrón o guía

de acción; idealización de la realidad; arquetipo, prototipo, uno entre una serie de objetos similares, un conjunto de elementos esenciales o los supuestos teóricos de un sistema social. (Caracheo, 2002)

Modelo de gestión: Un modelo de gestión o sistema de gestión es un esquema general de procesos y procedimientos que se emplea para garantizar que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos. (Beltrán Sanz, Carmona Calvo, Carrasco Pérez, Rivas Zapata, & Tejedor Panchón, 2009)

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 Castro & Morales Castro, 2014)

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 (deterioro de su capacidad de pago). (Ruza & Curbera, 2013)

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 Pascual & Gomes Bastos, 2017)

Cartera por Vencer: Corresponde a todas las operaciones de crédito que se encuentran al día en sus obligaciones con la Cooperativa. (Zuñiga Chavarría, 2010)

Cartera Vencida: Corresponde a los créditos que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos, por parte de los clientes de la Cooperativa. (Zuñiga Chavarría, 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. (Zuñiga Chavarría, 2010)

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. (Zuñiga Chavarría, 2010)

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque de investigación

La presente investigación tendrá un enfoque de carácter mixto ya que se vincularán tanto datos cualitativos como cuantitativos, los que nos servirán para analizar la gestión del riesgo crediticio de la línea de microcréditos.

2.2 Nivel de Investigación

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.

2.3 Diseño de investigación

No experimental: Para la investigación a realizarse es pertinente utilizar este método, ya que al momento de recopilar información en la cooperativa no afecta de ninguna manera a la documentación que se logre encontrar.

Transversal: Nos ayudara a realizar una sola intervención en el trabajo de campo, que se realizara en la cooperativa la cual nos arroje resultados que favorezcan al desarrollo de la investigación.

2.4 Tipo de estudio

Investigación documental: Nos permitirá mejorar la información que actualmente se posee, dando paso a manejar la información precisa sobre el tema que está tratando para llevar a cabo se debe acudir a libros, documentos técnicos y demás relacionados, que colaboren a fortalecer el tema.

Investigación de campo: La investigación de campo que se llevara a cabo en la Cooperativa “San Miguel”, será de gran ayuda para el desarrollo de este trabajo investigativo, ya que se recolectaran datos importantes los cuales permitirán poner en práctica el modelo de gestión que se desea efectuar, se realizaran cuestionarios como técnica de recolección de datos, se analizarán documentos para dar soporte a la técnica cuantitativa y cualitativa.

Descriptivo: Con este método me permitirá, estudiar cada paso a realizarse en el desarrollo de la investigación, el cual nos servirá a su vez para dar una solución en falencias que se encuentren a lo largo del camino, con la aplicación del modelo de gestión de riesgo crediticio, permitiendo aplicar las regulaciones de las normativas existentes.

2.5 Población y muestra

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., dentro del área que se está investigando se encuentra conformada por el Gerente, jefe de créditos y tres oficiales de crédito.

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

n	Tamaño de la muestra;	
Z	Nivel de confianza 95% constante	1,96;
p	Variabilidad positiva;	0,5
q	Variabilidad negativa;	0,5
N	Tamaño de la población;	737
E	Precisión o el error.	0,05

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

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 737}{0,05^2(737 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{7078148}{28004}$$

$$n = 252,75$$

Se realizará 253 encuestas

2.6 Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación

2.6.1 Métodos

Inductivo: 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 para mitigar problemas encontrados.

Deductivo: El método deductivo es aquél 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 así su validez.

Analítico: 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 a hacer con respecto a la elaboración del modelo de gestión.

2.6.2 Técnica

Entrevista: Esta técnica contribuirá con la información necesaria de la cooperativa para el desarrollo del trabajo, la cual va a ser realizada al gerente, jefe de créditos y contador de la institución quienes son los más idóneos para informar sobre los procesos que realizan cuáles son sus fortalezas y a la vez sus debilidades.

Encuesta: Es un instrumento que utiliza el investigador para poder recoger la información necesaria generalmente permite, determinar una serie de interrogantes que el investigador pueda tener respecto a la investigación para determinar un hecho o fenómeno.

Observación: Esta técnica contribuirá con información de los procesos que realizan en el área crediticia de la cooperativa.

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.

Cuestionario: El cuestionario es un conjunto de preguntas estructuras de diferente índole que se utilizada para generar datos necesarios, pero bien estructurados al no receptor 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.

Ficha: Es un documento de ayuda para cualquier persona con los datos más relevantes de un tema a tratar o recoger información, es de gran utilidad ya que permite recordar palabras claves o situaciones importantes, se puede aplicar en diferentes campos como educación, investigación, negocios etc.

2.7 Análisis e Interpretación de Resultados

2.7.1 Entrevista aplicada al personal involucrado en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Se realizó una entrevista al Jefe de Crédito y los tres oficiales involucrados en el proceso crediticio, sus respuestas tuvieron similitud y por ello se unificaron.

1. ¿Qué tiempo lleva trabajando en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN MIGUEL LTDA.?

Jefe de crédito: 7 años.

Oficial de crédito 1: 1 año y 6 meses.

Oficial de crédito 3: 7 meses.

Oficial de crédito 3: 2 semanas.

2. ¿Se cumple con las políticas de recuperación de cartera vencida, de acuerdo con el manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN MIGUEL LTDA.?

Sí.

3. ¿Considera que el personal que conforma el área de crédito y cobranzas tiene conocimientos y experiencia?

Si, aunque sería necesario realizar una actualización de conocimientos.

4. ¿Al momento de receptor las carpetas para la solicitud del crédito realizan un estudio al historial crediticio del socio?

Sí.

5. ¿De qué manera se contactan con los socios que se encuentran en mora para hacer la entrega de las notificaciones?

Notificación vía telefónica y mensajes de texto.

Llamadas telefónicas a referencias personales.

Visitas personales (extrajudiciales).

6. ¿Se da seguimiento a la inversión que realizan los socios con los créditos que la Cooperativa les otorga?

En un 50%.

7. ¿Cuáles cree usted que son las causas que influyen en la morosidad de la cartera?

Incorrecto análisis de sobreendeudamiento.

El ingreso de soportes incorrectos.

Factores económicos del socio.

Desvío de fondos.

Falta de compromiso por parte del socio.

Colocaciones apresuradas.

Información poco veraz.

Falta de comunicación con el grupo de trabajo para recuperación de mora.

8. ¿Cómo calificaría el apoyo del Gerente a la gestión de cobranzas?

Excelente se suma al equipo.

9. ¿Cómo calificaría el trabajo de cobranza que se realiza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN MIGUEL LTDA.?

Buena, porque se necesita establecer retos para cobranzas, con apoyo del jurídico de la Cooperativa.

10. ¿Considera usted que un modelo de gestión de cobranzas ayudaría a disminuir el porcentaje de cartera vencida?

Sí, porque actualmente no existe un modelo de gestión a seguir para la recuperación de la cartera.

11. ¿Considera que un modelo de gestión del otorgamiento de créditos va a optimizar y beneficiar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN MIGUEL LTDA.?

Si, el modelo de gestión ayudaría en un 100% para mitigar el riesgo de crédito, pero se debería ir adaptando poco a poco hasta que los socios se acostumbren a un nuevo procedimiento.

2.7.2 *Análisis de las encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.*

1. **¿Qué tiempo lleva siendo socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN MIGUEL LTDA.?**

Tabla 1-2: Tiempo que lleva siendo socio de la COAC San Miguel Ltda.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0 a 1 mes	1	0,40%
1 mes a 6 meses	10	3,95%
6 meses a 1 año	23	9,09%
más de 1 año	219	86,56%
TOTAL	253	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de COAC SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

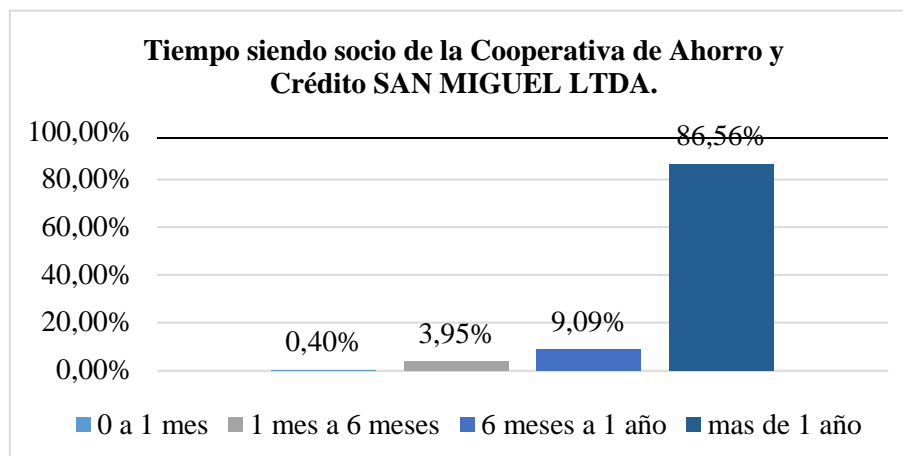


Gráfico 1-2: Tiempo siendo socio de la COAC San Miguel Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

Análisis e interpretación: Del total de la población encuestada referente al tiempo que lleva siendo socio de la cooperativa se obtuvo los siguientes porcentajes: el 0,40% corresponde de 0 a 1 mes, seguido por 3,95% de 1 mes a 6 meses, subsiguientemente el 9,09% de 6 meses a 1 año y finalmente el 86,56% más de 1 año. Se observa que la mayoría de la población encuestada son socios antiguos de la cooperativa.

2. ¿Cómo considera la atención recibida por parte de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN MIGUEL LTDA.?

Tabla 2-2: Atención recibida por parte de los asesores de la COAC San Miguel Ltda.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	133	52,57%
Bueno	118	46,64%
Regular	2	0,79%
Malo	0	0,00%
TOTAL	253	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de COAC SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

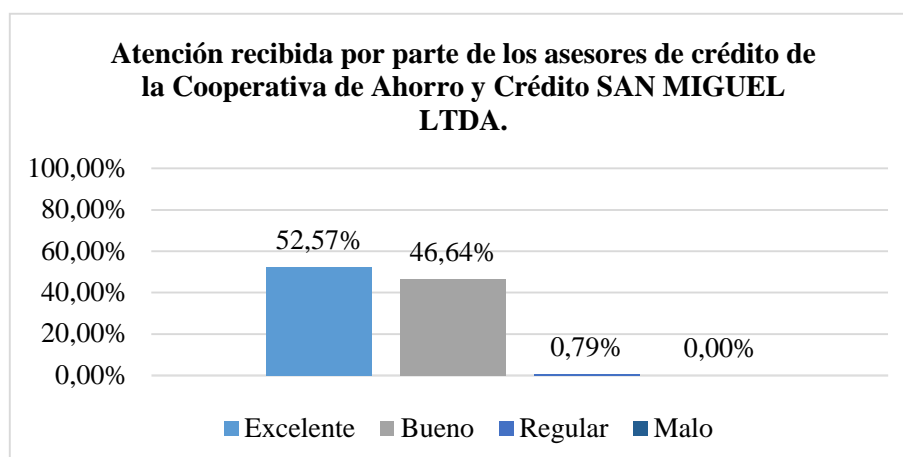


Gráfico 2-2: Atención recibida por parte de los asesores de la COAC San Miguel Ltda.
Realizado por: Coloma, D. 2020

Análisis e interpretación: Del total de la población encuestada referente a la atención recibida por parte de los asesores de la cooperativa se obtuvo lo siguiente: El 52,57% indicó que la atención es excelente, seguido por el 46,64% indicó que es buena, finalmente el 0,79% 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 está consolidada en el Cantón y dicen que el servicio es rápido, eficaz y no burocrático.

3. ¿Cómo califica la agilidad en los trámites de crédito por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN MIGUEL LTDA.?

Tabla 3-2: Agilidad en los trámites de crédito

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy rápido	77	30,43%
Rápido	176	69,57%
Regular	0	0,00%
TOTAL	253	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de COAC SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

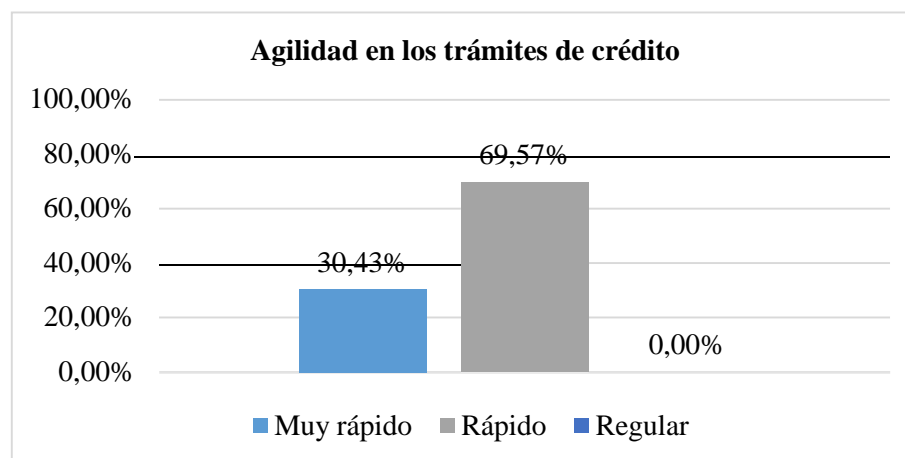


Gráfico 3-2: Agilidad en los trámites de crédito

Realizado por: Coloma, D. 2020

Análisis e interpretación: Del total de la población encuestada referente a la calificación de la agilidad en los trámites de crédito se obtuvo los siguientes porcentajes: el 30,43% indicó que la agilidad en los trámites es Muy rápida y el 69,57% indicó que es Rápida. Se observa 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.

4. ¿Los créditos que otorga la cooperativa cubren sus necesidades?

Tabla 4-2: ¿Los créditos que otorga la cooperativa cubren sus necesidades?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	243	96,05%
No	10	3,95%
TOTAL	253	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de COAC SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020



Gráfico 4-2: ¿Los créditos que otorga la cooperativa cubren sus necesidades?

Realizado por: Coloma, D. 2020

Análisis e interpretación: Del total de la población encuesta referente a que si el crédito otorgado cubre la necesidad del socio se obtuvo los siguientes porcentajes: el 96,05% dicen que si cubre sus necesidades y el 3,95% 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.

5. ¿Cuáles cree usted que son las causas que influyen en el retraso de sus pagos?

Tabla 5-2: Causas que influyen en el retraso de los pagos del crédito

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cuotas elevadas de pagos	0	0,00%
Incapacidad de pago	3	1,19%
Problemas Familiares	168	66,40%
Olvido de la fecha de pago	24	9,49%
Pagos de otros créditos	30	11,86%
Acontecimientos no esperados	28	11,07%
TOTAL	253	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de COAC SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

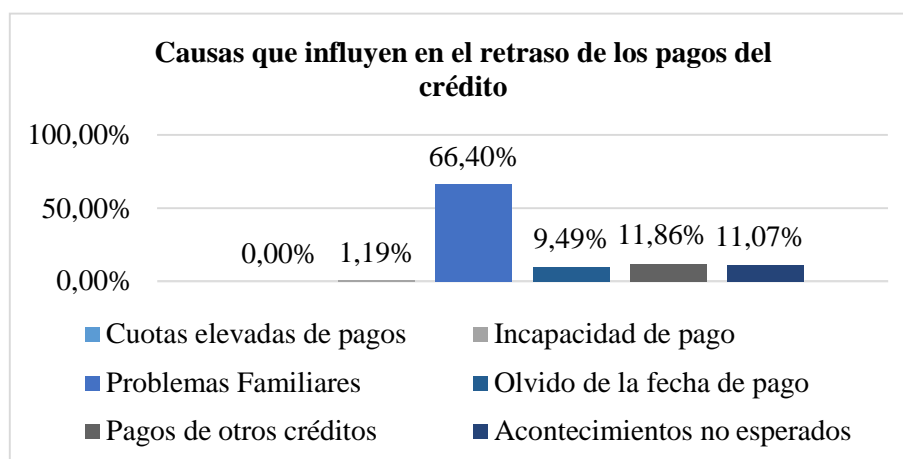


Gráfico 5-2: Causas que influyen en el retraso de los pagos del crédito

Realizado por: Coloma, D. 2020

Análisis e interpretación: Del total de la población encuesta referente a las causas que influyen en el retraso de los pagos de crédito se obtuvo los siguientes porcentajes: el 66,40% representa a Problemas familiares, seguido por el 11,86% representa a los pagos de otros créditos, seguidamente por el 11,07% representa a los Acontecimientos no esperados, continuando por el 9,49% representa al Olvido de la fecha de pago, y finalmente el 1,19% representa a la Incapacidad de pago. Se observa que a la mayoría de los socios encuestados la causa por el retraso del pago

de la cuota se debe a los problemas familiares, siendo un acontecimiento que la cooperativa no puede controlar, seguido por el pago de otros créditos debido a que ciertos socios realizan créditos para pagar otros créditos, subsiguientemente los Acontecimientos no esperados como la pandemia por Covid-19 lo que ocasionó que algunos socios no puedan trabajar en sus emprendimientos para sustentarse económicamente y pagar sus deudas, lo que la cooperativa hizo es refinanciar sus deudas para no perjudicarlos en el sistema financiero.

6. ¿Cuál es el medio por el que usted conoce el vencimiento de su cuota de pago?

Tabla 6-2: ¿Cuál es el medio por el que usted conoce el vencimiento de su cuota de pago?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Llamada telefónica	119	47,04%
Tabla de amortización	3	1,19%
Visita del asesor	52	20,55%
Notificación	79	31,23%
TOTAL	253	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de COAC SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

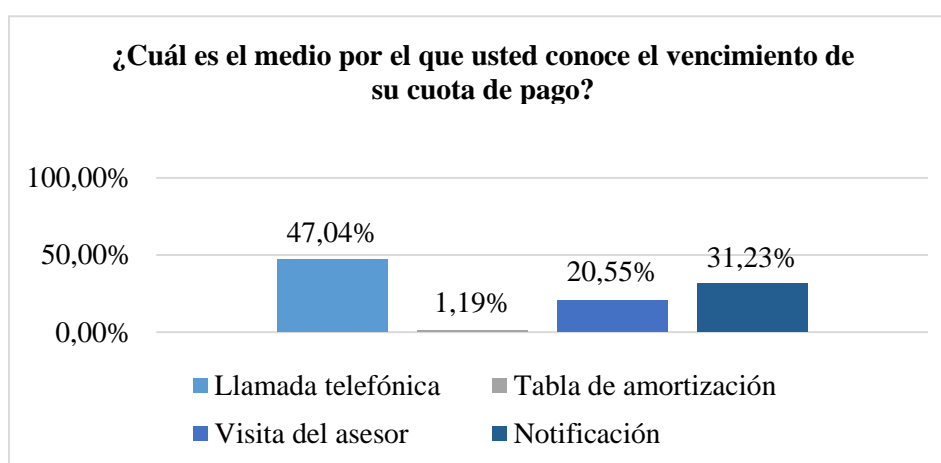


Gráfico 6-2: ¿Cuál es el medio por el que Ud. conoce el vencimiento de su cuota de pago?

Realizado por: Coloma, D. 2020

Análisis e interpretación: Del total de la población encuesta referente a los medios por el cual se conoce el vencimiento de la cuota de pago se obtuvo los siguientes porcentajes: el 47,04% representa a las Llamadas telefónicas, seguido por el 31,23% representa a la Notificación, continuando por el 20,55% representa a la Visita del asesor y finalmente por el 1,19% representa a la Tabla de amortización. Se observa 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.

7. ¿Cuántas veces recuerda usted que le visitaron para el cobro de su deuda?

Tabla 7-2: ¿Cuántas veces recuerda usted que le visitaron para el cobro de su deuda?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Una vez	108	42,69%
Dos veces	34	13,44%
Más de tres veces	15	5,93%
Ninguna	96	37,94%
TOTAL	253	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de COAC SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

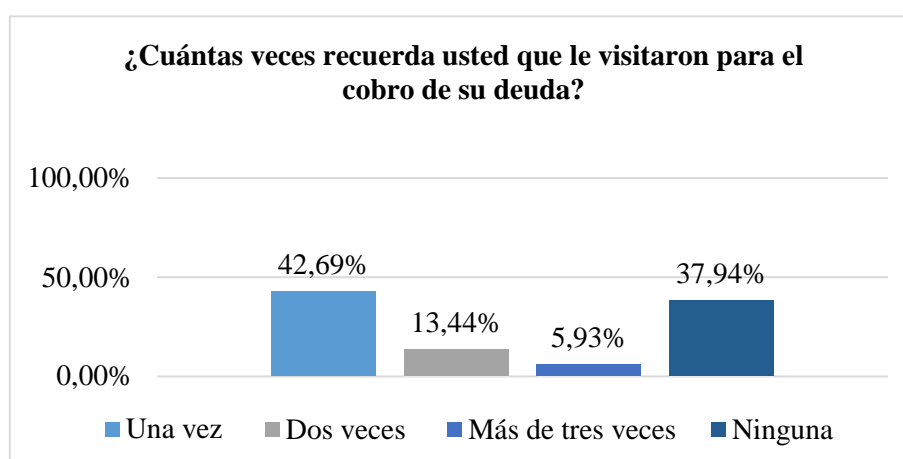


Gráfico 7-2: ¿Cuántas veces recuerda usted que le visitaron para el cobro de su deuda?

Realizado por: Coloma, D. 2020

Análisis e interpretación: Del total de la población encuesta referente a las veces de visita para el cobro de la deuda se obtuvo los siguientes porcentajes: el 42,69% indicó que Una vez, seguido por el 37,94% indicó que, en Ninguna ocasión, continuando por el 13,44% indicó que Dos veces y finalmente por el 5,93% indicó que Más de tres veces. Se observa 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 no recibieron visitas en Ninguna ocasión por ende se considera que 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.

8. ¿Cuál de estas personas fue la que más le visito para el cobro de su deuda?

Tabla 8-2: ¿Cuál de estas personas fue la que más le visito para el cobro de su deuda?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Asesores de crédito	34	13,44%
Abogado	4	1,58%
Jefe de Crédito/Asesor de crédito	215	84,98%
TOTAL	253	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de COAC SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

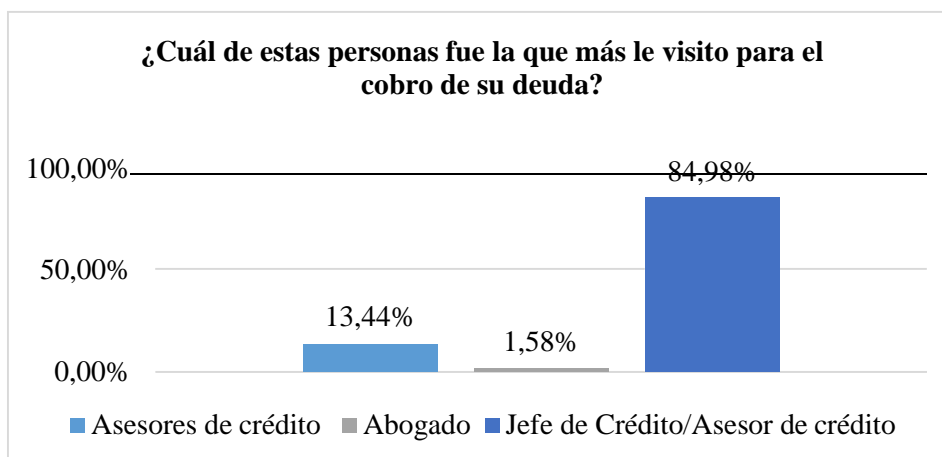


Gráfico 8-2: ¿Cuál de estas personas fue la que más le visito para el cobro de su deuda?

Realizado por: Coloma, D. 2020

Análisis e interpretación: Del total de la población encuesta referente a las personas que más los visitaron para el cobro de la deuda de crédito se obtuvo los siguientes porcentajes: el 84,98% indicó que más los visitaron el jefe de crédito/Asesor de Crédito, seguido por el 13,44% indicó que los visitó el Asesor de Crédito y finalmente el 1,58% indicó que los visitó el Abogado. Se observa que a la mayoría de los socios los visito el jefe de crédito acompañado del Asesor para notificar el crédito en mora y realizar el cobro del mismo.

9. ¿Cómo considera los productos y servicios que la Cooperativa ofrece?

Tabla 9-2: ¿Cómo considera los productos y servicios que la Cooperativa ofrece?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	170	67,19%
Bueno	79	31,23%
Regular	4	1,58%
Malo	0	0,00%
TOTAL	253	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de COAC SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

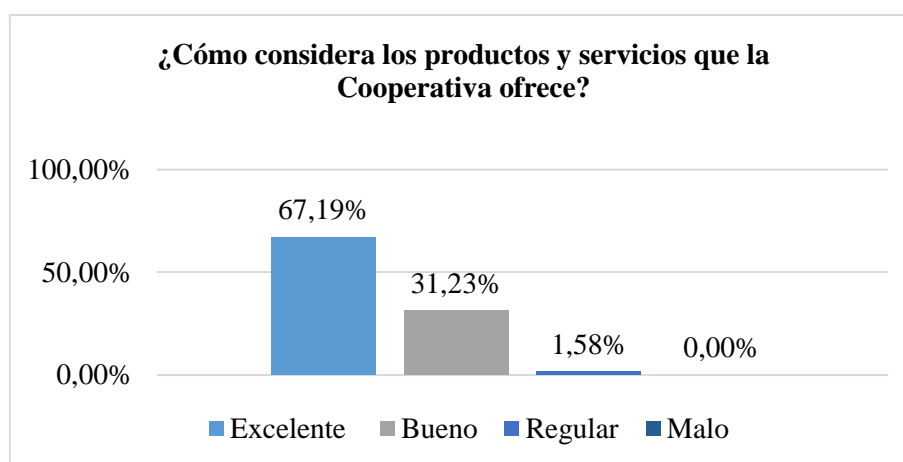


Gráfico 9-2: ¿Cómo considera los productos y servicios que la Cooperativa ofrece?

Realizado por: Coloma, D. 2020

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 67,19% representa a Excelente, seguido por el 31,23% presenta a Bueno y el 1,58% representa a Regular. Se observa que la mayoría de los socios consideran que los productos y servicios financieros que ofrece la cooperativa es Excelente por ello se consolidado dentro del Cantón San Miguel.

10. ¿Recomendaría a sus allegados realizar un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN MIGUEL LTDA.?

Tabla 10-2: Recomendaría a sus allegados realizar un crédito en la COAC San Miguel Ltda.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	253	100,00%
No	0	0,00%
TOTAL	253	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de COAC SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

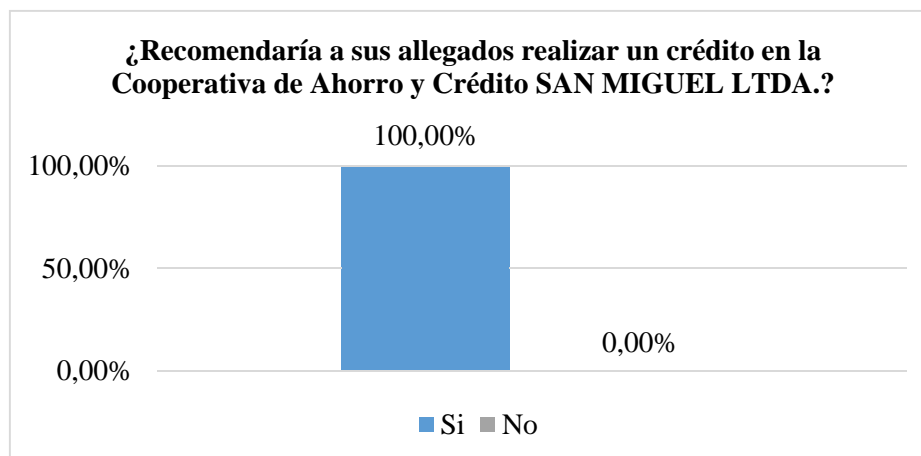


Gráfico 10-2: ¿Recomendaría a sus allegados realizar un crédito en la COAC San Miguel

Realizado por: Coloma, D. 2020

Análisis e interpretación: Del Total de la población encuestada referente si los socios recomendasen realizar créditos en la Cooperativa se obtuvo el siguiente porcentaje: El 100% indicó que si recomendarían a sus allegados realizar créditos en la Cooperativa, se considera que los socios están satisfechos que con la atención recibida y los productos/servicios financieros que ofrecen.

11. ¿Considera que un modelo de gestión del otorgamiento de créditos va a optimizar y beneficiar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN MIGUEL LTDA.?

Tabla 11-2: ¿Considera que un modelo de gestión del otorgamiento de créditos va a optimizar y beneficiar a la COAC San Miguel Ltda.?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	253	100,00%
No	0	0,00%
TOTAL	253	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de COAC SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

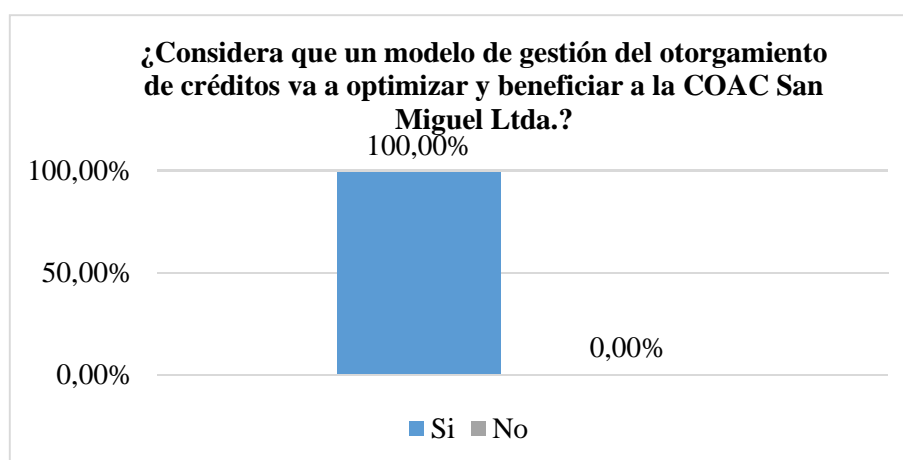


Gráfico 11-2: ¿Considera que un modelo de gestión del otorgamiento de créditos va a optimizar y beneficiar a la COAC San Miguel Ltda.?

Realizado por: Coloma, D. 2020

Análisis e interpretación: Del Total de la población encuestada referente a la Consideración de un Modelo de Gestión del otorgamiento de un crédito se obtuvo el siguiente porcentaje: el 100% indicó que un Modelo de Gestión del otorgamiento de crédito si ayudará a la optimización de este, lo que lleva a la minimización del riesgo crediticio, la correcta toma de decisiones por parte de los responsables del Área de Crédito y por ende brindará beneficios para el desarrollo de la Cooperativa.

2.7.3 Análisis de los resultados obtenidos bajo la técnica de la Observación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., del segmento 3 es una institución que realiza intermediación financiera, su principal producto es otorgar créditos a clientes que se dedican a la agricultura en general. Tras la investigación realizada se conoce que la cooperativa no posee un Modelo de Gestión para minimizar el riesgo crediticio, el mismo que sirva de guía y soporte para el personal del área de crédito, mediante la entrevista realizada los mismo mencionaron que existe ineficiencia en el proceso de recuperación de cartera, y este Modelo ayudaría a mitigar el riesgo, de igual manera antes se debe hacer una capacitación para que el Jefe y oficiales de crédito actualicen sus conocimientos en esta área. De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los socios de la cooperativa aceptan que han caído en mora por diversas razones como son los Problemas familiares, pagos de otros créditos, Acontecimientos no esperados, Olvido de la fecha de pago, entre otras, y mencionan que el servicio y el trato por parte de los funcionarios es excelente. Para el diseño del Modelo de gestión se planteará estrategias tomando en cuenta las razones por las que los socios han caído en mora.

2.8 Comprobación de la Idea a Defender

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 señala que no existe un Modelo a seguir, por lo que se afirma que un Modelo de Gestión permitirá minimizar el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., con el mismo se logrará mejorar la eficiencia del área de crédito y la parte administrativa-financiera de la Institución.

CAPÍTULO III

3. MARCO PROPOSITIVO

3.1 Título

Modelo de Gestión para minimizar el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

3.1.1 *Introducción*

De acuerdo con la encuesta realizada al personal involucrado en el área de Crédito de la COAC SAN MIGUEL LTDA., se pudo observar que la misma no posee un Modelo de Gestión para minimizar el riesgo crediticio y la cartera vencida. Por ello se propone elaborar un Modelo de Gestión en el que se plantean estrategias tomando en cuenta el análisis de los estados financieros de la cooperativa, con el objetivo de fortalecer y orientar el desempeño de las labores en el área de crédito. Para su desarrollo se consideró los aspectos básicos de la misma identificando los aspectos internos y externos de las actividades que influyen en el desempeño de la institución financiera.

Entonces se procedió a los análisis financieros vertical y horizontal de los balances del periodo 2018-2019, en el que se identifica las cuentas que influyen de manera positiva y negativa en la conducta financiera de la cooperativa, así mismo se procede al análisis de los indicadores financieros de la cartera vencida, una vez realizada este procedimiento se plantean estrategias para minimizar el riesgo crediticio y reducir la cartera vencida.

3.1.2 *Objetivo General del Modelo de Gestión*

Diseñar un modelo de gestión para minimizar el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., que permita generar una alternativa en la correcta toma de decisiones.

3.1.3 *Objetivos Específicos del Modelo de Gestión*

- Diagnosticar la situación de la gestión en la cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., en el área de crédito mediante el análisis financiero.
- Estructurar los componentes que conformaran el Modelo de gestión para minimizar el riesgo crediticio y mejorar la cartera.
- Elaborar un modelo de gestión.

3.2 Contenido de la propuesta

Una vez analizada la fundamentación teórica la autora de la presente investigación considera seguir los siguientes pasos para el diseño del Modelo de Gestión:

- Análisis estratégico a la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.
- Análisis de la Cartera Crediticia
- Análisis Financiero
- Razones Financieras
- Proyecciones Financieras
- Diseño del Modelo de Gestión.

3.2.1 *Análisis estratégico a la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., nace con su propia naturaleza dentro del sistema financiero, con 57 años de creación se ha consolidado en el sector financiero cooperativo, lo que le ha permitido ganarse la confianza de sus socios y clientes, se conoce que este tipo de entidades realizan intermediación financiera con el público en general.

3.2.1.1 *Generalidades de la Cooperativa*

Por iniciativa del padre español Jesús Valencia el 1 de octubre del año 1962 con el fin de luchar contra la injusticia, contra la pobreza, contra los vejámenes y las maledicencias, contra la

ignorancia y el egoísmo, para que no imperen los valores materiales, sino los valores humanos exhortados a mantener el espíritu de lucha, en el salón de la casa parroquial del cantón San Miguel de Bolívar, se reúnen un grupo de personas con el fin de formar un comité organizador presidido por los Señores Emilio Gaibor y Bolívar Solano en sus calidades de Presidente y Secretario respectivamente, con el asesoramiento del Padre Español Jesús Valencia, a quienes se les encarga la difícil tarea de realizar todos los trámites reglamentarios para crear una Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito, a la que se le daría el nombre de San Miguel, en honor al Arcángel San Miguel y al nombre del Cantón.

Es así que el 24 de Marzo de 1963, reunidos en el salón de la Casa Parroquial del Cantón, el Comité Organizador, decide fundar la Asociación Pre-Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel, con la finalidad de que la institución se proyecte a los beneficios que de ella se derivan y la protección que en ese entonces el Gobierno ofrecía a este tipo de Asociación eligiéndose de esta manera la primera directiva de la institución conformada de la siguiente manera como miembros del Consejo de Administración los Señores Rodrigo Barragán, Bolívar Solano, Arturo Moreno Vicuña, Gerardo Mora y Flor García como miembros del Consejo de Vigilancia, los Señores Dr. Luis Moncayo y Nelson Yáñez Gaibor como miembros de la Comisión de crédito los señores Arturo Mora Altamirano, Jesús Freire y Julio Duche.

Se elige de entre los miembros del Consejo de Administración al primer presidente de la institución recayendo esta dignidad en el Señor Arturo Moreno Vicuña quien se caracterizó por hacer todo lo posible para la legalización de la Precooperativa ante los organismos de control del Estado, obteniendo de esta manera personería Jurídica y la aprobación de los estatutos mediante acuerdo ministerial #006319 el 20 de Mayo de 1963 del Ministerio de Bienestar Social, con un capital inicial de cien sucres y 24 socios. A partir de esta fecha viene sirviendo a toda la provincia de Bolívar y muy especialmente al sector agro productivo, la pequeña industria, su mercado objetivo lo componen actividades productivas como: agricultura, comercio, producción y servicios. (Aguilar Morocho & Suisi Macas)

3.2.1.2 Datos Generales de la Institución Financiera

Tabla 1-3: Datos Generales de la Institución Financiera

Organización	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.
Tipo Organización	Cooperativa de Ahorro y Crédito
Clase	Ahorro y Crédito
Cantón	San Miguel
Dirección	Pichincha y 10 de enero - esquina 1068 diez de enero
Provincia	Bolívar
Parroquia	San miguel
Teléfono	32650733
Email	coacsanmiguel@hotmail.com
Número Resolución	SEPS-ROEPS-2013-000459
Representante Legal	Monar Velasco Faustino Mesías
Presidente Consejo De Administración / Junta Directiva	Barragán Velastegui Orlando Oliverio
Estado Jurídico	Activa

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

3.2.1.3 Visión

Fortalecernos como una Institución Financiera competitiva, solida, solvente, social y económicamente responsable, mediante el mejoramiento continuo de productos financieros diversificados, promoviendo el desarrollo socioeconómico sostenido, con mayor posicionamiento en las zonas de influencia.

3.2.1.4 Misión

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito, que otorga productos financieros de calidad para satisfacer las necesidades de nuestros socios y clientes, con atención personalizada, al sector agro productivo y demás zonas de cobertura, con talento humano comprometido, generando seguridad al desarrollo socioeconómico de nuestros socios.

3.2.1.5 *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
- Minimizar el Riesgo Institucional (crédito, liquidez y operativo)
- Incrementar el nivel de patrimonio Institucional
- Implementar un procedimiento de reportes automatizados de Información Gerencial para monitoreo de desempeño financiero
- Mantener Fondo Externo de reportes automatizados de Información Gerencial para monitoreo de desempeño financiero.
- Disponer de procesos actualizados y eficientes
- Contar con un sistema Informático y de Comunicación eficiente
- Contar con una estructura organizacional eficiente
- Actualización e implementación de Normativa Interna
- Contar con el personal calificado, competitivo y motivado
- Contar con un sistema eficaz de comunicación interna
- Implementar un sistema de medición de la satisfacción del personal

3.2.1.6 *Valores*

Seriedad: Hablar con la verdad al socio.

Ética: Proceder según las normas de moral y conducta.

Solidaridad: Apoyar a la consecución de un objetivo común.

Honestidad: No abusar de la ingenuidad o el desconocimiento de los socios, ejecutar el trabajo libre de corrupción.

Responsabilidad: Cumplir eficientemente el trabajo recomendado con apego a la normativa Institucional.

Compromiso: Cumplir con las obligaciones pactadas

Lealtad: Actuar con probidad y rectitud

Perseverancia: Mantener la firmeza de lograr un objetivo

Creatividad: Generar ideas innovadoras

Comunicación: Proporcionar información transparente y receptar sugerencias

3.2.1.7 Estructura Organizacional

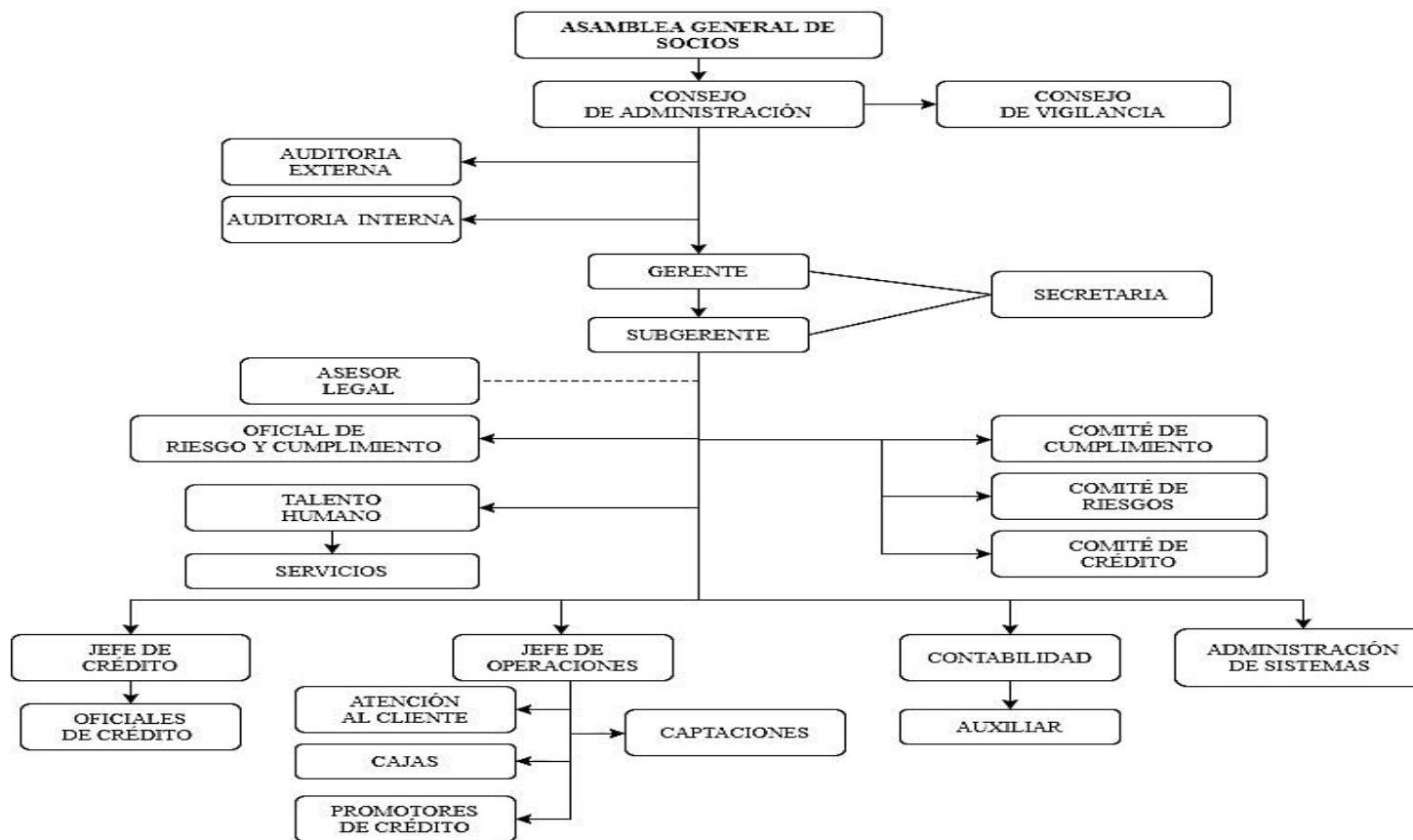


Gráfico 1-3: Estructura Organizacional

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

3.2.1.8 FODA Institucional

Se determinó las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., considerando los cambios que se originan en su entorno, para crear estrategias y planes para el desarrollo de la Institución.

Tabla 2-3: FODA Institucional

MATRIZ FODA	Análisis Interno (Empresa)	
	Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de interés pasiva y activa. • Políticas de certificados de depósitos a plazo fijo. • Porcentaje y evolución de morosidad. • Evolución de la liquidez de primera y segunda línea. • Agilidad en la colocación de créditos. • Disminución de la cartera vencida (riesgo). • Incremento de la cartera de crédito. • Evolución de las cuentas del activo y del pasivo. • Infraestructura y equipamiento propia. • Gobierno Corporativo de la Institución. • Toma de decisiones oportunas. • Años de trayectoria institucional. • Margen de absorción menor al 100%. • Talento humano comprometido con la atención al cliente. • Talento humano capacitado en todas las áreas operativas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encontrarse en un mercado donde hay cooperativas de ahorro y crédito de segmento 1 y 2. • Constitución de la provisión. • Marketing. • Cartera castigada. • Carencia de demandas por insolvencia. • Incremento de certificados de aportación. • Rentabilidad. • Carencia de un manual de gestión para mitigar el riesgo crediticio. • Manual de procedimientos interno. • Sanciones e incentivos. • Rotación de personal. • Crecimiento de los activos improductivos. • Actualización depreciaciones y amortizaciones. • No se cuenta con el manual de administración de riesgo de liquidez. • No se ha implementado el flujo de efectivo para la administración de la liquidez.

Análisis Externo (Entorno)	Oportunidades	FO (Maxi – Maxi)	DO (Mini – Maxi)
	<ul style="list-style-type: none"> • Fondeo externo. • La segmentación de Cooperativas de Ahorro y Crédito. • Entidades de segundo piso. • Potencialidad del nicho de mercado. • Reciprocidad con entidades de intermediación financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar los activos de la Institución. • Fortalecer la imagen institucional en el sector. • Contar con bajas tasas de interés en fondeo externo. • Disponer de liquidez para la continua colocación de créditos. • Contar con manuales de procedimientos actualizados e integral. • Mantener un orgánico estructural eficiente y eficaz. • Disponer de talento humano competitivo, calificado y motivado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar el volumen de ahorro a la vista. • Mantener un crecimiento sostenido de activación y apertura de cuentas. • Disminuir el riesgo crediticio. • Contar con un sistema informático integral que incluya inventario, depreciaciones y amortizaciones. • Mantener la normativa interna actualizada. • Contar con procedimientos consolidados y eficaces de la institución. • Disponer de un sistema de control de satisfacción del talento humano. • Implementar políticas de administración de riesgo y control crediticio. • Optimizar los procesos de colocación de crédito y recuperación de cartera. • Contar con un Modelo de Gestión para minimizar el riesgo crediticio.
	Amenazas	FA (Maxi – Mini)	DA (Mini – Mini)
<ul style="list-style-type: none"> • Cambio climático. • El 70% de los ingresos de la población provienen del sector agrícola ganadero. • Políticas gubernamentales. • Competencia en la intermediación financiera. • Nivel de seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administrar la correcta colocación de productos en el mercado agrícola. • Cooperación con instituciones financieras. • Mejorar los lazos de confianza con la sociedad. • Contar con una herramienta de posicionamiento en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan anual de capacitaciones del talento humano. • Difusión de estrategias publicitarias en el mercado. • Mantener un manual de mitigación de riesgos integral. • Programa de procesos de gestión de información externa. 	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

3.2.2 Análisis de la Cartera de Crédito Bruta

El análisis de la cartera vencida se lo realizo con los datos del periodo 2018 – 2019, mismos que fueron proporcionados por el departamento de créditos de la Cooperativa San Miguel Ltda.

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 3-3: Cartera Bruta

AÑOS	CARTERA BRUTA
2018	\$ 3.768.643,88
2019	\$ 5.268.450,71

Fuente: Estados financieros 2018-2019 de la COAC SAN MIGUEL Ltda., SEPS.
Realizado por: Coloma, D. 2020

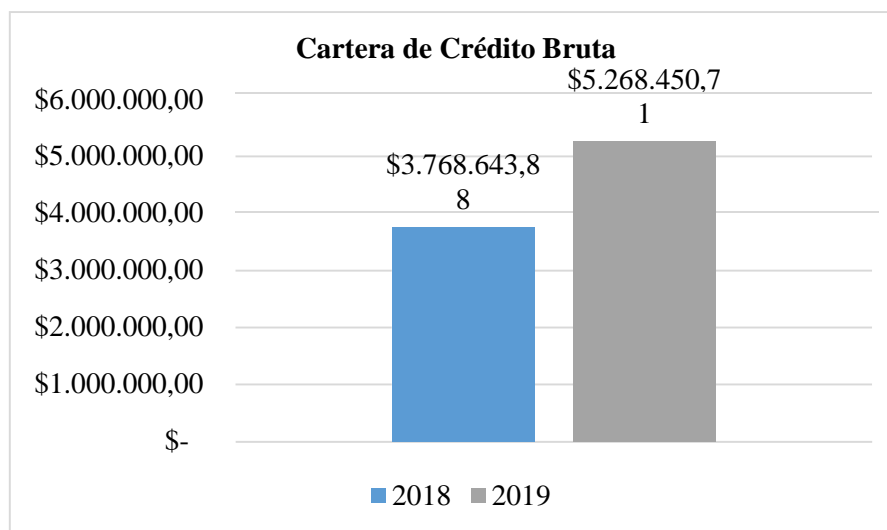


Gráfico 2-3: Cartera de Crédito Bruta

Fuente: Estados financieros 2018-2019 de la COAC SAN MIGUEL Ltda., SEPS.
Realizado por: Coloma, D. 2020

Análisis: La cartera de crédito bruta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., desde el año 2018 incremento a \$ 5.268.450,71 en el año 2019, del cual hubo mayor colocación

en microcréditos de acumulación ampliada, designados para inversión en agricultura y ganadería dentro del Cantón.

Tabla 4-3: Cartera Total

DESCRIPCIÓN	2018	2019
Cartera por vencer	\$3.564.496,62	\$5.072.716,22
Cartera que no devenga interés	\$108.770,84	\$117.063,33
Cartera vencida	\$95.376,42	\$78.671,16
Cartera Total	\$3.768.643,88	\$5.268.450,71
Morosidad	5,42%	3,72%

Fuente: Estados financieros 2018-2019 de la COAC SAN MIGUEL Ltda., SEPS.
Realizado por: Coloma, D. 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%.

3.2.3 Análisis Financiero

Es importante conocer la situación económica de la cooperativa, ya sea buena o regular, con el objetivo de plantear estrategias o soluciones en el caso de existir problemas o mejorar los aspectos positivos.

Con los indicadores financieros se puede realizar un análisis completo de la realidad económica de la Cooperativa de Ahorro y crédito San Miguel Ltda. Los mismos servirán de base para la correcta toma de decisiones por parte de los directivos.

3.2.3.1 Análisis Horizontal

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

Análisis Horizontal Balance General

Tabla 5-3: Análisis Horizontal del Balance General

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA.					
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO					
AL 31 DE DICIEMBRE					
En Dólares					
CUENTAS		2018	2019	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
1	ACTIVO				
11	FONDOS DISPONIBLES	\$ 634.100,20	\$ 478.494,86	\$ -155.605,34	-24,54%
1101	CAJA	\$ 21.631,98	\$ 14.715,61	\$ -6.916,37	-31,97%
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$ 612.468,22	\$ 463.779,25	\$ -148.688,97	-24,28%
13	INVERSIONES	\$ -	\$ 424.996,29	\$ 424.996,29	
1305	INV. MANT. HASTA VENCIM. ENTIDAD SECTOR PRIVADO	\$ -	\$ 424.996,29	\$ 424.996,29	
14	CARTERA DE CRÉDITOS	\$3.659.286,57	\$5.121.507,91	\$ 1.462.221,34	39,96%
1402	CARTERA DE CRÉDITOS CONSUMO POR VENCER	\$1.471.029,57	\$2.114.050,57	\$ 643.021,00	43,71%
1403	CARTERA CRÉDITOS VIVIENDA POR VENCER	\$ 179.898,00	\$ 118.603,70	\$ -61.294,30	-34,07%
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	\$1.913.569,05	\$2.840.061,95	\$ 926.492,90	48,42%
1426	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	\$ 11.593,73	\$ 17.603,13	\$ 6.009,40	51,83%
1427	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	\$ 6.455,25	\$ -	\$ -6.455,25	-100,00%
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	\$ 90.721,86	\$ 99.460,20	\$ 8.738,34	9,63%
1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	\$ 1.922,07	\$ 3.848,72	\$ 1.926,65	100,24%
1451	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO VENCIDA	\$ 341,22	\$ -	\$ -341,22	-100,00%

1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	\$ 93.113,13	\$ 74.822,44	\$ -18.290,69	-19,64%
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	\$ -109.357,31	\$ -146.942,80	\$ -37.585,49	34,37%
16	CUENTAS POR COBRAR	\$ 272.227,16	\$ 199.441,86	\$ -72.785,30	-26,74%
1602	INTERESES POR COBRAR INVERSIONES	\$ -	\$ 4.793,46	\$ 4.793,46	
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 62.775,63	\$ 84.458,57	\$ 21.682,94	34,54%
1614	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	\$ 755,57	\$ 626,56	\$ -129,01	-17,07%
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	\$ 209.758,31	\$ 114.490,77	\$ -95.267,54	-45,42%
1699	(PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)	\$ -1.062,35	\$ -4.927,50	\$ -3.865,15	363,83%
17	BIENES REALIZABLES, ADJU. POR PAGO, DE ARREND. MERCAN. Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	\$ 30.765,51	\$ 27.935,95	\$ -2.829,56	-9,20%
1702	BIENES ADJUDICADOS POR PAGO	\$ 36.352,51	\$ 36.352,51	\$ -	0,00%
1799	(PROVISIÓN PARA BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO Y RECUPERADOS)	\$ -5.587,00	\$ -8.416,56	\$ -2.829,56	50,65%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	\$ 358.485,06	\$ 486.916,90	\$ 128.431,84	35,83%
1801	TERRENOS	\$ 50.305,60	\$ 185.150,90	\$ 134.845,30	268,05%
1802	EDIFICIOS	\$ 255.595,46	\$ 262.587,59	\$ 6.992,13	2,74%
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	\$ 68.361,20	\$ 68.361,20	\$ -	0,00%
1806	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	\$ 63.591,14	\$ 66.034,90	\$ 2.443,76	3,84%
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE	\$ 53.452,30	\$ 51.578,30	\$ -1.874,00	-3,51%
1890	OTROS	\$ 20.362,63	\$ 20.362,63	\$ -	0,00%
1899	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	\$ -153.183,27	\$ -167.158,62	\$ -13.975,35	9,12%
19	OTROS ACTIVOS	\$ 119.017,03	\$ 102.422,21	\$ -16.594,82	-13,94%
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	\$ 1.080,00	\$ 1.085,00	\$ 5,00	0,46%

1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADO	\$ 33.548,21	\$ 37.406,31	\$ 3.858,10	11,50%
1905	GASTOS DIFERIDOS	\$ 40.829,02	\$ 35.044,93	\$ -5.784,09	-14,17%
1906	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	\$ 871,12	\$ 384,76	\$ -486,36	-55,83%
1990	OTROS	\$ 42.688,68	\$ 28.501,21	\$ -14.187,47	-33,23%
	TOTAL ACTIVOS	\$5.073.881,53	\$6.841.715,98	\$ 1.767.834,45	34,84%
2	PASIVOS				
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	\$3.678.332,03	\$4.645.499,24	\$ 967.167,21	26,29%
2101	DEPOSITOS A LA VISTA	\$ 527.007,61	\$ 554.050,60	\$ 27.042,99	5,13%
2103	DEPOSITOS A PLAZO	\$2.942.182,11	\$3.907.019,64	\$ 964.837,53	32,79%
2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	\$ 209.142,31	\$ 184.429,00	\$ -24.713,31	-11,82%
25	CUENTAS POR PAGAR	\$ 146.578,18	\$ 143.676,89	\$ -2.901,29	-1,98%
2501	INTERESES POR PAGAR	\$ 56.112,55	\$ 70.736,89	\$ 14.624,34	26,06%
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	\$ 14.437,76	\$ 3.250,72	\$ -11.187,04	-77,48%
2504	RETENCIONES	\$ 25.457,05	\$ 25.298,68	\$ -158,37	-0,62%
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	\$ 7.752,47	\$ 1.599,25	\$ -6.153,22	-79,37%
2506	PROVEEDORES	\$ 3.672,98	\$ 69,06	\$ -3.603,92	-98,12%
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	\$ 39.145,37	\$ 42.722,29	\$ 3.576,92	9,14%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 399.937,03	\$1.119.988,15	\$ 720.051,12	180,04%
	OBLIGACIONES CON INST. FINANCIERAS DEL PAIS Y SECTOR				
2602	FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	\$ -	\$ 1.862,47	\$ 1.862,47	
2603	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR	\$ 200.000,00	\$ 200.000,00	\$ -	0,00%
2606	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PÚBLICO	\$ 199.937,03	\$ 918.125,68	\$ 718.188,65	359,21%

29	OTROS PASIVOS	\$ 38.856,51	\$ 355,32	\$ -38.501,19	-99,09%
2990	OTROS	\$ 38.856,51	\$ 355,32	\$ -38.501,19	-99,09%
	TOTAL PASIVOS	\$4.263.703,75	\$5.909.519,60	\$ 1.645.815,85	38,60%
3	PATRIMONIO				
31	CAPITAL SOCIAL	\$ 478.458,47	\$ 491.976,24	\$ 13.517,77	2,83%
3103	APORTES SOCIOS	\$ 478.458,47	\$ 491.976,24	\$ 13.517,77	2,83%
33	RESERVAS	\$ 88.490,94	\$ 193.783,47	\$ 105.292,53	118,99%
3301	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	\$ 88.490,94	\$ 193.783,47	\$ 105.292,53	118,99%
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	\$ 241.018,41	\$ 241.018,41	\$ -	0,00%
3501	SUPERÁVIT POR VALUACIÓN DE PROPIEDADES, EQUIPOS Y OTROS	\$ 241.018,41	\$ 241.018,41	\$ -	0,00%
36	RESULTADOS	\$ 2.209,96	\$ 5.418,26	\$ 3.208,30	145,17%
3602	(PERDIDAS ACUMULADAS)	\$ -2.790,04	\$ -1.217,54	\$ 1.572,50	-56,36%
3603	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	\$ 5.000,00	\$ 6.635,80	\$ 1.635,80	32,72%
	TOTAL PATRIMONIO	\$ 810.177,78	\$ 932.196,38	\$ 122.018,60	15,06%
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$5.073.881,53	\$6.841.715,98	\$ 1.767.834,45	34,84%

Fuente: Estados financieros 2018-2019 de la COAC SAN MIGUEL Ltda., SEPS.

Realizado por: Coloma, D. 2020

Análisis

El análisis Horizontal ayuda a identificar el comportamiento de las diferentes cuentas que se presenta en los estados financieros en los diferentes periodos de tiempo.

Se realiza un análisis comparativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., los Activos del año 2018 en comparación con el año 2019, se observa un decrecimiento en la cuenta Fondos Disponibles de -24.54%, en el año 2018 la cooperativa no realizo inversiones mientras que en el año 2019 realizó una inversión en el sector privado, seguido por la Cartera de Créditos se puede evidenciar un crecimiento del 39.96%, subsiguientemente las Cuentas por Cobrar presenta una disminución del -26.74% lo que significa que la cooperativa ha manejado adecuadamente esta cuenta. El activo total presenta un incremento del 34.84%.

Por otro lado, las cuentas del Pasivo presentan variaciones significativas la cuenta Obligaciones con el Publico muestra un aumento del 26.29% en comparación con el año 2018, seguido por las Cuentas por Pagar se observa un decrecimiento del -1.98%, subsiguientemente la cuenta Obligaciones Financieras se evidencia el mayor incremento con el 180.04% debido a que en el año 2019 la cooperativa contrae una obligación en el sector financiero popular y solidario. En general el pasivo presenta un incremento del 38.60%.

Finalmente, en las cuentas del Patrimonio incremento el Capital Social con el 2.83%, seguido por las Reservas con un crecimiento del 118.99%, la Cuenta de Resultados creció en un 145.17%. En conclusión, el Patrimonio incremento en un 15.06% en comparación con el año 2018, lo que significa la cooperativa se está desarrollando.

Análisis Horizontal Estado de Resultados

Tabla 6-3: Análisis Horizontal del Estado de Resultados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA.					
ESTADO DE RESULTADOS CONSOLIDADO					
AL 31 DE DICIEMBRE					
En Dólares					
CUENTAS		2018	2019	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
4	GASTOS				
41	INTERESES CAUSADOS	\$ 248.452,60	\$ 387.586,15	\$ 139.133,55	56,00%
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	\$ 239.812,11	\$ 343.905,38	\$ 104.093,27	43,41%
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 8.640,49	\$ 43.680,77	\$ 35.040,28	405,54%
44	PROVISIONES	\$ 32.434,32	\$ 62.509,06	\$ 30.074,74	92,73%
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 32.434,32	\$ 55.814,35	\$ 23.380,03	72,08%
4403	CUENTAS POR COBRAR	\$ -	\$ 3.865,15	\$ 3.865,15	
4404	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL	\$ -	\$ 2.829,56	\$ 2.829,56	
45	GASTOS DE OPERACIÓN	\$ 366.328,33	\$ 352.538,47	\$ -13.789,86	-3,76%
4501	GASTOS DE PERSONAL	\$ 200.018,35	\$ 175.004,94	\$ -25.013,41	-12,51%
4502	HONORARIOS	\$ 98.519,44	\$ 95.362,08	\$ -3.157,36	-3,20%
4503	SERVICIOS VARIOS	\$ 30.626,99	\$ 25.633,18	\$ -4.993,81	-16,31%
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	\$ 11.601,96	\$ 17.352,51	\$ 5.750,55	49,57%
4505	DEPRECIACIONES	\$ 14.699,26	\$ 24.026,60	\$ 9.327,34	63,45%

4506	AMORTIZACIONES	\$ -	\$ 8.865,41	\$ 8.865,41	
4507	OTROS GASTOS	\$ 10.862,33	\$ 6.293,75	\$ -4.568,58	-42,06%
47	OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS	\$ 60.071,79	\$ 22.100,19	\$ -37.971,60	-63,21%
4701	PÉRDIDA EN VENTA DE BIENES	\$ 217,20	\$ 2.286,75	\$ 2.069,55	952,83%
4790	OTROS	\$ 59.854,59	\$ 19.813,44	\$ -40.041,15	-66,90%
	TOTAL GASTOS	\$ 707.287,04	\$ 824.733,87	\$ 117.446,83	16,61%
5	INGRESOS				
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	\$ 605.944,21	\$ 766.799,35	\$ 160.855,14	26,55%
5101	DEPÓSITOS	\$ 10.688,63	\$ 22.257,37	\$ 11.568,74	108,23%
5103	INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIONES EN TITULOS VALORES	\$ -	\$ 23.330,24	\$ 23.330,24	
5104	INTERESES Y DESCUENTOS EN CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 562.484,43	\$ 711.705,51	\$ 149.221,08	26,53%
5190	OTROS INTERESES Y DESCUENTOS	\$ 32.771,15	\$ 9.506,23	\$ -23.264,92	-70,99%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	\$ 8.593,83	\$ 1.161,40	\$ -7.432,43	-86,49%
5490	OTROS SERVICIOS	\$ 8.593,83	\$ 1.161,40	\$ -7.432,43	-86,49%
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	\$ 11.006,96	\$ 22.975,25	\$ 11.968,29	108,73%
5590	OTROS	\$ 11.006,96	\$ 22.975,25	\$ 11.968,29	108,73%
56	OTROS INGRESOS	\$ 86.742,04	\$ 40.433,67	\$ -46.308,37	-53,39%
5601	UTILIDAD EN VENTA DE BIENES	\$ 3.846,67		\$ -3.846,67	-100,00%
5604	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	\$ 44.778,97	\$ 11.571,19	\$ -33.207,78	-74,16%
5690	OTROS	\$ 38.116,40	\$ 28.862,48	\$ -9.253,92	-24,28%
	TOTAL INGRESOS	\$ 712.287,04	\$ 831.369,67	\$ 119.082,63	16,72%
	PÉRDIDAS Y GANANCIAS	\$ 5.000,00	\$ 6.635,80	\$ 1.635,80	32,72%

Fuente: Estados financieros 2018-2019 de la COAC SAN MIGUEL Ltda., SEPS.

Realizado por: Coloma, D. 2020

Análisis

Las cuentas de los Gastos presentan un incremento significado en el año 2019 en comparación con el año 2018, de \$ 117.446,83 lo que representa el 16.61%, la Cuenta Intereses Causados presenta un crecimiento del 56% , seguido por las Provisiones aumentan en un 92.73% y la Cuenta Gastos de Operación disminuye en -3.76% esto debido a la disminución del personal de la Cooperativa, la Cuenta Otros Gastos y Perdidas presenta un decrecimiento del -63.21% ya que la institución ha reducido gastos innecesarios.

Dentro de los Ingresos la cuenta Intereses y Descuentos presenta un incremento del 26.55% debido a que aumentaron los depósitos en la Cooperativa, seguido los Ingresos por Servicios se observa un decrecimiento del -86.49%, mientras que Otros Ingresos Operaciones se evidencia un crecimiento del 108.73%. En general los Ingresos aumentan en un 16.72%.

3.2.3.2 Análisis Vertical

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

Análisis Vertical Balance General

Tabla 7-3: Análisis Vertical del Balance General

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA.					
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO					
AL 31 DE DICIEMBRE					
En Dólares					
CUENTAS		2018	%	2019	%
1	ACTIVO				
11	FONDOS DISPONIBLES	\$ 634.100,20	12,50%	\$ 478.494,86	6,99%
1101	CAJA	\$ 21.631,98	0,43%	\$ 14.715,61	0,22%
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$ 612.468,22	12,07%	\$ 463.779,25	6,78%
13	INVERSIONES	\$ -	0,00%	\$ 424.996,29	6,21%
1305	INV. MANT. HASTA VENCIM. ENTIDAD SECTOR PRIVADO	\$ -	0,00%	\$ 424.996,29	6,21%
14	CARTERA DE CREDITOS	\$3.659.286,57	72,12%	\$5.121.507,91	74,86%
1402	CARTERA DE CRÉDITOS CONSUMO POR VENCER	\$1.471.029,57	28,99%	\$2.114.050,57	30,90%
1403	CARTERA CRÉDITOS VIVIENDA POR VENCER	\$ 179.898,00	3,55%	\$ 118.603,70	1,73%
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	\$1.913.569,05	37,71%	\$2.840.061,95	41,51%
1426	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	\$ 11.593,73	0,23%	\$ 17.603,13	0,26%
1427	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	\$ 6.455,25	0,13%	\$ -	0,00%
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	\$ 90.721,86	1,79%	\$ 99.460,20	1,45%
1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	\$ 1.922,07	0,04%	\$ 3.848,72	0,06%
1451	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO VENCIDA	\$ 341,22	0,01%	\$ -	0,00%

1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	\$ 93.113,13	1,84%	\$ 74.822,44	1,09%
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	\$ -109.357,31	-2,16%	\$ -146.942,80	-2,15%
16	CUENTAS POR COBRAR	\$ 272.227,16	5,37%	\$ 199.441,86	2,92%
1602	INTERESES POR COBRAR INVERSIONES	\$ -	0,00%	\$ 4.793,46	0,07%
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 62.775,63	1,24%	\$ 84.458,57	1,23%
1614	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	\$ 755,57	0,01%	\$ 626,56	0,01%
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	\$ 209.758,31	4,13%	\$ 114.490,77	1,67%
1699	(PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)	\$ -1.062,35	-0,02%	\$ -4.927,50	-0,07%
17	BIENES REALIZABLES, ADJU. POR PAGO, DE ARREND. MERCAN. Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	\$ 30.765,51	0,61%	\$ 27.935,95	0,41%
1702	BIENES ADJUDICADOS POR PAGO	\$ 36.352,51	0,72%	\$ 36.352,51	0,53%
1799	(PROVISIÓN PARA BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO Y RECUPERADOS)	\$ -5.587,00	-0,11%	\$ -8.416,56	-0,12%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	\$ 358.485,06	7,07%	\$ 486.916,90	7,12%
1801	TERRENOS	\$ 50.305,60	0,99%	\$ 185.150,90	2,71%
1802	EDIFICIOS	\$ 255.595,46	5,04%	\$ 262.587,59	3,84%
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	\$ 68.361,20	1,35%	\$ 68.361,20	1,00%
1806	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	\$ 63.591,14	1,25%	\$ 66.034,90	0,97%
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE	\$ 53.452,30	1,05%	\$ 51.578,30	0,75%
1890	OTROS	\$ 20.362,63	0,40%	\$ 20.362,63	0,30%
1899	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	\$ -153.183,27	-3,02%	\$ -167.158,62	-2,44%
19	OTROS ACTIVOS	\$ 119.017,03	2,35%	\$ 102.422,21	1,50%
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	\$ 1.080,00	0,02%	\$ 1.085,00	0,02%

1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADO	\$ 33.548,21	0,66%	\$ 37.406,31	0,55%
1905	GASTOS DIFERIDOS	\$ 40.829,02	0,80%	\$ 35.044,93	0,51%
1906	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	\$ 871,12	0,02%	\$ 384,76	0,01%
1990	OTROS	\$ 42.688,68	0,84%	\$ 28.501,21	0,42%
	TOTAL ACTIVOS	\$5.073.881,53	100,00%	\$6.841.715,98	100,00%
2	PASIVOS				
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	\$3.678.332,03	72,50%	\$4.645.499,24	67,90%
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	\$ 527.007,61	10,39%	\$ 554.050,60	8,10%
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	\$2.942.182,11	57,99%	\$3.907.019,64	57,11%
2105	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	\$ 209.142,31	4,12%	\$ 184.429,00	2,70%
25	CUENTAS POR PAGAR	\$ 146.578,18	2,89%	\$ 143.676,89	2,10%
2501	INTERESES POR PAGAR	\$ 56.112,55	1,11%	\$ 70.736,89	1,03%
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	\$ 14.437,76	0,28%	\$ 3.250,72	0,05%
2504	RETENCIONES	\$ 25.457,05	0,50%	\$ 25.298,68	0,37%
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	\$ 7.752,47	0,15%	\$ 1.599,25	0,02%
2506	PROVEEDORES	\$ 3.672,98	0,07%	\$ 69,06	0,00%
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	\$ 39.145,37	0,77%	\$ 42.722,29	0,62%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 399.937,03	7,88%	\$1.119.988,15	16,37%
2602	OBLIGACIONES CON INST. FINANCIERAS DEL PAIS Y SECTOR FINANCIERO PIPULAR Y SOLIDARIO	\$ -	0,00%	\$ 1.862,47	0,03%
2603	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR	\$ 200.000,00	3,94%	\$ 200.000,00	2,92%
2606	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PÚBLICO	\$ 199.937,03	3,94%	\$ 918.125,68	13,42%
29	OTROS PASIVOS	\$ 38.856,51	0,77%	\$ 355,32	0,01%
2990	OTROS	\$ 38.856,51	0,77%	\$ 355,32	0,01%

	TOTAL PASIVOS	\$4.263.703,75	84,03%	\$5.909.519,60	86,37%
3	PATRIMONIO				
31	CAPITAL SOCIAL	\$ 478.458,47	9,43%	\$ 491.976,24	7,19%
3103	APORTES SOCIOS	\$ 478.458,47	9,43%	\$ 491.976,24	7,19%
33	RESERVAS	\$ 88.490,94	1,74%	\$ 193.783,47	2,83%
3301	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	\$ 88.490,94	1,74%	\$ 193.783,47	2,83%
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	\$ 241.018,41	4,75%	\$ 241.018,41	3,52%
3501	SUPERÁVIT POR VALUACIÓN DE PROPIEDADES, EQUIPOS Y OTROS	\$ 241.018,41	4,75%	\$ 241.018,41	3,52%
36	RESULTADOS	\$ 2.209,96	0,04%	\$ 5.418,26	0,08%
3602	(PÉRDIDAS ACUMULADAS)	\$ -2.790,04	-0,05%	\$ -1.217,54	-0,02%
3603	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	\$ 5.000,00	0,10%	\$ 6.635,80	0,10%
	TOTAL PATRIMONIO	\$ 810.177,78	15,97%	\$ 932.196,38	13,63%
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$5.073.881,53	100,00%	\$6.841.715,98	100,00%

Fuente: Estados financieros 2018-2019 de la COAC SAN MIGUEL Ltda., SEPS.

Realizado por: Coloma, D. 2020

Análisis

Año 2018: En los Activos Disponibles la mayor parte se concentra en la cuenta Bancos y Otras Instituciones Financieras con el 12.07%. Los Activos Corrientes la cuenta Cartera de Crédito presenta la mayor concentración con un 72.12% o que significa que la cooperativa cumple su rol en el mercado financiero. En cuanto a los Activos Fijos se concentra en un porcentaje del 7.07% se observa que la Cooperativa no ha crecido en activos fijos ya que mantiene un nivel equilibrado.

El Endeudamiento Corriente la Cuenta Obligaciones con el Publico presenta la mayor concentración con un 72.50%, lo que significa que la Cooperativa tiene un nivel de endeudamiento muy elevado. En cuanto a las Deudas de Corto Plazo las cuentas por pagar presenta el 2.89% y las Deudas a largo Plazo la cuenta Obligaciones Financieras es del 7.88%. En general el total de Pasivos representa el 84.03%.

El Patrimonio, la cuenta más representativa es el Capital Social con el 9.43%, mientras que los Resultados representan el 0.04%. En general el Patrimonio representa un 15.97% siendo un porcentaje aceptable lo que significa que la cooperativa está realizando inversiones para su crecimiento.

Año 2019: En los Activos Disponibles la mayor parte se concentra en la cuenta Bancos y Otras Instituciones Financieras con el 6.78% y la cuenta Caja con el 0.22% lo que significa que el dinero está en movimiento, seguido por las Inversiones con el 6.21%. Los Activos Corrientes la cuenta Cartera de Crédito presenta la mayor concentración con un 74.86% o que significa que la cooperativa cumple su rol en el mercado financiero, se muestra decrecimiento en Cuentas por Cobrar del 2.92% en comparación con el año 2018. En cuanto a los Activos Fijos se concentra en un porcentaje del 7.12% en comparación con el año anterior la Cooperativa aumento en la Cuenta Edificios con nueva adquisición en oficinas.

El Endeudamiento Corriente la Cuenta Obligaciones con el Publico presenta la mayor concentración con un 67.90%, ha disminuido en comparación con el año anterior. En cuanto a las Deudas de Corto Plazo las cuentas por pagar presenta el 2.10% y las Deudas a largo Plazo la cuenta Obligaciones Financieras es del 16.37% lo que representa un crecimiento en relación con el año 2018 debido a que la Cooperativa contrajo una obligación con entidades financieras del sector público. En general el total de Pasivos representa el 84.03%.

El Patrimonio, la cuenta más representativa es el Capital Social con el 7.19%, mientras que los Resultados representan el 0.08%. En general el Patrimonio representa un 13.63% ha disminuido en relación con el año anterior debido a nuevas inversiones dentro de la Cooperativa

Análisis Vertical Estado de Resultados

Tabla 8-3: Análisis Vertical del Estado de Resultados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA. ESTADO DE RESULTADOS CONSOLIDADO AL 31 DE DICIEMBRE En Dólares					
Cuentas		2018	%	2019	%
4	GASTOS				
41	INTERESES CAUSADOS	\$ 248.452,60	34,88%	\$ 387.586,15	46,62%
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	\$ 239.812,11	33,67%	\$ 343.905,38	41,37%
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 8.640,49	1,21%	\$ 43.680,77	5,25%
44	PROVISIONES	\$ 32.434,32	4,55%	\$ 62.509,06	7,52%
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 32.434,32	4,55%	\$ 55.814,35	6,71%
4403	CUENTAS POR COBRAR	\$ -	0,00%	\$ 3.865,15	0,46%
4404	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL	\$ -	0,00%	\$ 2.829,56	0,34%
45	GASTOS DE OPERACIÓN	\$ 366.328,33	51,43%	\$ 352.538,47	42,40%
4501	GASTOS DE PERSONAL	\$ 200.018,35	28,08%	\$ 175.004,94	21,05%
4502	HONORARIOS	\$ 98.519,44	13,83%	\$ 95.362,08	11,47%
4503	SERVICIOS VARIOS	\$ 30.626,99	4,30%	\$ 25.633,18	3,08%
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	\$ 11.601,96	1,63%	\$ 17.352,51	2,09%
4505	DEPRECIACIONES	\$ 14.699,26	2,06%	\$ 24.026,60	2,89%

4506	AMORTIZACIONES	\$ -	0,00%	\$ 8.865,41	1,07%
4507	OTROS GASTOS	\$ 10.862,33	1,52%	\$ 6.293,75	0,76%
47	OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS	\$ 60.071,79	8,43%	\$ 22.100,19	2,66%
4701	PÉRDIDA EN VENTA DE BIENES	\$ 217,20	0,03%	\$ 2.286,75	0,28%
4790	OTROS	\$ 59.854,59	8,40%	\$ 19.813,44	2,38%
	TOTAL GASTOS	\$ 707.287,04	99,30%	\$ 824.733,87	99,20%
5	INGRESOS				
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	\$ 605.944,21	85,07%	\$ 766.799,35	92,23%
5101	DEPÓSITOS	\$ 10.688,63	1,50%	\$ 22.257,37	2,68%
5103	INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIONES EN TITULOS VALORES	\$ -	0,00%	\$ 23.330,24	2,81%
5104	INTERESES Y DESCUENTOS EN CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 562.484,43	78,97%	\$ 711.705,51	85,61%
5190	OTROS INTERESES Y DESCUENTOS	\$ 32.771,15	4,60%	\$ 9.506,23	1,14%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	\$ 8.593,83	1,21%	\$ 1.161,40	0,14%
5490	OTROS SERVICIOS	\$ 8.593,83	1,21%	\$ 1.161,40	0,14%
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	\$ 11.006,96	1,55%	\$ 22.975,25	2,76%
5590	OTROS	\$ 11.006,96	1,55%	\$ 22.975,25	2,76%
56	OTROS INGRESOS	\$ 86.742,04	12,18%	\$ 40.433,67	4,86%
5601	UTILIDAD EN VENTA DE BIENES	\$ 3.846,67	0,54%		0,00%
5604	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	\$ 44.778,97	6,29%	\$ 11.571,19	1,39%
5690	OTROS	\$ 38.116,40	5,35%	\$ 28.862,48	3,47%
	TOTAL INGRESOS	\$ 712.287,04	100,00%	\$ 831.369,67	100,00%
	PÉRDIDAS Y GANANCIAS	\$ 5.000,00	0,70%	\$ 6.635,80	0,80%

Fuente: Estados financieros 2018-2019 de la COAC SAN MIGUEL Ltda., SEPS.
Realizado por: Coloma, D. 2020

Análisis

Año 2018: Se observa dentro de los Gastos la cuenta con mayor participación son los Gastos de Operación con el 51.43%, seguido por los Intereses Causados con el 34.88%.

En cuanto a Ingresos la cuenta que mayor representación tiene son Intereses y Descuentos Ganados con el 85.07% por concepto de los intereses y descuentos en cartera de créditos, seguido por Otros Ingresos con el 12.18% por las recuperaciones de activos financieros.

En resumen, los gastos representan el 99.30% del total de los ingresos, por lo que se observa que apenas el 0.70% representa a los Ingresos Netos de la Cooperativa.

Año 2019: Se observa dentro de los Gastos la cuenta con mayor participación son los Intereses Causados con el 46.62% en comparación con el año anterior muestra un incremento, seguido por los Gastos de Operación con el 42.40% ha disminuido en relación con el año 2018.

En cuanto a Ingresos la cuenta que mayor representación tiene son Intereses y Descuentos Ganados con el 92.23% por concepto de los intereses y descuentos en cartera de créditos, seguido por Otros Ingresos con el 4.86% ha disminuido en comparación con el año anterior debido a que no hubo utilidad en venta de bienes.

En resumen, los gastos representan el 99.20% del total de los ingresos, por lo que se observa que apenas el 0.80% representa a los Ingresos Netos de la Cooperativa.

3.2.4 Razones Financieras

3.2.4.1 Razones de Liquidez

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

Tabla 9-3: Razón Corriente

	2018	2019
Activo Corriente	\$ 4.565.613,93	\$ 6.024.999,06
Pasivo Corriente	\$ 3.824.910,21	\$ 4.789.176,13
Razón Corriente	1,19	1,26

Fuente: Estados financieros 2018-2019 de la COAC SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

Análisis: Los resultados demuestran que la Cooperativa de Ahorro y crédito San Miguel Ltda., por cada \$ 1 de deuda de corto plazo cuenta con \$ 1,19 y \$ 1,26 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 = Activo Corriente – Pasivo Corriente

Tabla 10-3: Capital de Trabajo Neto

	2018	2019
Activo Corriente	\$ 4.565.613,93	\$ 6.024.999,06
Pasivo Corriente	\$ 3.824.910,21	\$ 4.789.176,13
Razón Corriente	\$ 740.703,72	\$ 1.235.822,93

Fuente: Estados financieros 2018-2019 de la COAC SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

Análisis: La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., cuenta con \$ 740.703,72 y \$ 1.235.822,93 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.

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

Tabla 11-3: Liquidez Ampliada

	2018	2019
Fondos Disponibles	\$ 634.100,20	\$ 478.494,86
Inversiones	0	\$ 424.996,29
Depósitos de Corto Plazo	\$ 2.942.182,11	\$ 3.907.019,64
Liquidez Ampliada	0,22	0,23
%	22%	23%

Fuente: Estados financieros 2018-2019 de la COAC SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

Análisis: Se observa que la liquidez ampliada es del 22% y el 23% 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.

3.2.4.2 Razones de Endeudamiento

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

Tabla 12-3: Razones de Endeudamiento

	2018	2019
Pasivo Total	\$ 4.263.703,75	\$ 5.909.519,60
Activo Total	\$ 5.073.881,53	\$ 6.841.715,98
Endeudamiento Total	0,84	0,86
%	84%	86%

Fuente: Estados financieros 2018-2019 de la COAC SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

Análisis: Se observa que el Activo total está comprometido en un 84% en el 2018 y en un 86% en el 2019, representan un riesgo alto para la cooperativa por lo que sería conveniente optar a un financiamiento a largo plazo.

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

Tabla 13-3: Endeudamiento Corriente

	2018	2019
Pasivo Corriente	\$ 3.824.910,21	\$ 4.789.176,13
Activo Total	\$ 5.073.881,53	\$ 6.841.715,98
Endeudamiento Corriente	0,75	0,70
%	75%	70%

Fuente: Estados financieros 2018-2019 de la COAC SAN MIGUEL Ltda.
Realizado por: Coloma, D. 2020

Análisis: Este indicador demuestra que por cada dólar invertido en Activos el 75% y el 70% para los años 2018 y 2019 respectivamente son financiados por los acreedores de corto plazo.

3.2.4.3 Razones de Morosidad

$$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera Total}} * 100 = \text{Morosidad de Cartera Simple}$$

Tabla 14-3: Razones de Morosidad

	2018	2019
Cartera Vencida	\$ 95.376,42	\$ 78.671,16
Cartera Total	\$ 3.768.643,88	\$ 5.268.450,71
Morosidad de Cartera Simple	0,03	0,01
%	3%	1%

Fuente: Estados financieros 2018-2019 de la COAC SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

Análisis: Este indicador demuestra la cartera que experimenta problemas crediticios a partir del primer día de vencimiento, la Cooperativa cuenta con un indicador moderado con el 3% para el año 2018, se observa que ha disminuido en el año 2019 al 1%, el porcentaje recomendado debe ser igual o menor al 1%, por ende, si cumple con el criterio de evaluación.

$$\frac{\text{Cartera que no devenga intereses} + \text{Cartera vencida}}{\text{Cartera Bruta}} * 100 = \text{Morosidad de Cartera Ampliada}$$

Tabla 15-3: Morosidad de Cartera Ampliada

	2018	2019
Cartera Vencida	\$ 95.376,42	\$ 78.671,16
Cartera que no devenga intereses	\$ 108.770,84	\$ 117.063,33
Cartera Bruta	\$ 3.768.643,88	\$ 5.268.450,71
Morosidad de Cartera Ampliada	0,05	0,04

%	5%	4%
----------	-----------	-----------

Fuente: Estados financieros 2018-2019 de la COAC SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

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 5% y el 4% para los años 2018 y 2019 respectivamente, el porcentaje aceptable oscila entre el 3% y el 5%, por lo que la institución se encuentra en un rango aceptable.

$$\frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera de Crédito Improductiva}} * 100 = \text{Cobertura de Cartera Improductiva (\%)}$$

Tabla 16-3: Cobertura de Cartera Improductiva

	2018	2019
Provisiones	\$ 109.357,31	\$ 146.942,80
Cartera de Crédito Improductiva	\$ 204.147,26	\$ 195.734,49
Cobertura de Cartera Improductiva	0,54	0,75
%	54%	75%

Fuente: Estados financieros 2018-2019 de la COAC SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

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 54% para el año 2018 y el 75% para el año 2019 lo que significa que a Mayor valor de este índice significa mayores provisiones contra pérdidas.

3.2.4.4 Razones de Rentabilidad

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ingresos}} * 100 = \text{Razón de Rentabilidad (\%)}$$

Tabla 17-3: Razones de Rentabilidad

	2018	2019
Utilidad Neta	\$ 5.000,00	\$ 6.635,80
Ingresos	\$ 712.287,04	\$ 831.369,67

Margen de Utilidad Neta	0,0070	0,0080
%	0,70%	0,80%

Fuente: Estados financieros 2018-2019 de la COAC SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

Análisis: La Utilidad Neta representa el 0.70% y el 0.80% 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.

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}} \times 100 = \text{ROA (\%)} = \frac{5.000,00}{6.841.715,98} \times 100 = 0,10\%$$

Tabla 18-3: Rentabilidad Sobre el Activo (ROA)

	2018	2019
Utilidad Neta	\$ 5.000,00	\$ 6.635,80
Activo Total	\$ 5.073.881,53	\$ 6.841.715,98
ROA	0,000985	0,000970
%	0,10%	0,10%

Fuente: Estados financieros 2018-2019 de la COAC SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

Análisis: La utilidad neta con respecto al activo total representa al 10% 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.

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100 = \text{ROE (\%)} = \frac{6.635,80}{932.196,38} \times 100 = 0,71\%$$

Tabla 19-3: Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE)

	2018	2019
Utilidad Neta	\$ 5.000,00	\$ 6.635,80
Patrimonio	\$ 810.177,78	\$ 932.196,38
ROE	0,006171	0,007118
%	0,62%	0,71%

Fuente: Estados financieros 2018-2019 de la COAC SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

Análisis: La utilidad neta sobre el patrimonio representa el 0.62% y el 0.71% 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.

$$\frac{\text{Depositos a la vista} + \text{Depositos a plazo}}{\text{Cartera Bruta}} = \frac{527.007,61 + 2.942.182,11}{3.768.643,88} = 1,09$$

Tabla 20-3: Intermediación Financiera

	2018	2019
Cartera Bruta	\$ 3.768.643,88	\$ 5.268.450,71
Depósitos a la vista	\$ 527.007,61	\$ 554.050,60
Depósitos a plazo	\$ 2.942.182,11	\$ 3.907.019,64
Intermediación financiera	1,09	1,18
%	109%	118%

Fuente: Estados financieros 2018-2019 de la COAC SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

Análisis: La intermediación financiera de la cooperativa es del 109% y el 118% 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.

3.2.5 Proyecciones Financieras

Las proyecciones financieras sirven para pronosticar los posibles resultados que se realiza a partir de los datos actuales, se calcula considerando la inflación anual del país del 0,17%, de acuerdo con el último reporte del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), se utilizan para tomar decisiones financieras con mayor probabilidad de éxito. 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.

El administrador, gerente o analista financiero, es el encargado en una toma de decisión

empresarial, situación que sucede como componente diario de sus actividades y cuyo reflejo

tendrá repercusiones futuras, no inmediatas. Con el conocimiento amplio de la organización, el responsable de la empresa deberá plantear diferentes escenarios alternos que le permitan anticiparse a los posibles sucesos, sean estos de conveniencia o inconveniencia. (Baena Toro, 2010, pág. 297)

Tabla 21-3: Proyección Balance General

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA. BALANCE GENERAL CONSOLIDADO AL 31 DE DICIEMBRE En Dólares								
Cuentas		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
1	ACTIVO							
11	FONDOS DISPONIBLES	\$ 634.100,20	\$ 478.494,86	\$ 479.308,30	\$ 480.123,13	\$ 480.939,33	\$ 481.756,93	\$ 482.575,92
1101	CAJA	\$ 21.631,98	\$ 14.715,61	\$ 14.740,63	\$ 14.765,69	\$ 14.790,79	\$ 14.815,93	\$ 14.841,12
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$ 612.468,22	\$ 463.779,25	\$ 464.567,67	\$ 465.357,44	\$ 466.148,55	\$ 466.941,00	\$ 467.734,80
13	INVERSIONES	\$ -	\$ 424.996,29	\$ 425.718,78	\$ 426.442,51	\$ 427.167,46	\$ 427.893,64	\$ 428.621,06
1305	INV. MANT. HASTA VENCIM. ENTIDAD SECTOR PRIVADO	\$ -	\$ 424.996,29	\$ 425.718,78	\$ 426.442,51	\$ 427.167,46	\$ 427.893,64	\$ 428.621,06
14	CARTERA DE CRÉDITOS	\$3.659.286,57	\$5.121.507,91	\$5.130.214,47	\$5.138.935,84	\$5.147.672,03	\$5.156.423,07	\$5.165.188,99
1402	C. DE CRÉDITOS CONSUMO POR VENCER	\$1.471.029,57	\$2.114.050,57	\$2.117.644,46	\$2.121.244,45	\$2.124.850,57	\$2.128.462,81	\$2.132.081,20
1403	C.CRÉDITOS VIVIENDA POR VENCER	\$ 179.898,00	\$ 118.603,70	\$ 118.805,33	\$ 119.007,30	\$ 119.209,61	\$ 119.412,26	\$ 119.615,26
1404	C. DE MICROCRÉDITO POR VENCER	\$1.913.569,05	\$2.840.061,95	\$2.844.890,06	\$2.849.726,37	\$2.854.570,90	\$2.859.423,67	\$2.864.284,69
1426	C. DE CRÉD. DE CONS. PRIOR. QUE NO DEVENGA INTERESES	\$ 11.593,73	\$ 17.603,13	\$ 17.633,06	\$ 17.663,03	\$ 17.693,06	\$ 17.723,14	\$ 17.753,27
1427	C. DE CRÉDITO INMOBILIARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	\$ 6.455,25	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
1428	C. DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	\$ 90.721,86	\$ 99.460,20	\$ 99.629,28	\$ 99.798,65	\$ 99.968,31	\$ 100.138,26	\$ 100.308,49
1450	C. DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	\$ 1.922,07	\$ 3.848,72	\$ 3.855,26	\$ 3.861,82	\$ 3.868,38	\$ 3.874,96	\$ 3.881,55
1451	C. DE CRÉDITO INMOBILIARIO VENCIDA	\$ 341,22	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
1452	C. DE MICROCRÉDITO VENCIDA	\$ 93.113,13	\$ 74.822,44	\$ 74.949,64	\$ 75.077,05	\$ 75.204,68	\$ 75.332,53	\$ 75.460,60

1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	\$ -109.357,31	\$ -146.942,80	\$ -147.192,60	\$ -147.442,83	\$ -147.693,48	\$ -147.944,56	\$ -148.196,07
16	CUENTAS POR COBRAR	\$ 272.227,16	\$ 199.441,86	\$ 199.780,91	\$ 200.120,54	\$ 200.460,74	\$ 200.801,53	\$ 201.142,89
1602	INTERESES POR COBRAR INVERSIONES	\$ -	\$ 4.793,46	\$ 4.801,61	\$ 4.809,77	\$ 4.817,95	\$ 4.826,14	\$ 4.834,34
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 62.775,63	\$ 84.458,57	\$ 84.602,15	\$ 84.745,97	\$ 84.890,04	\$ 85.034,35	\$ 85.178,91
1614	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	\$ 755,57	\$ 626,56	\$ 627,63	\$ 628,69	\$ 629,76	\$ 630,83	\$ 631,90
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	\$ 209.758,31	\$ 114.490,77	\$ 114.685,40	\$ 114.880,37	\$ 115.075,67	\$ 115.271,29	\$ 115.467,26
1699	(PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)	\$ 1.062,35	\$ 4.927,50	\$ 4.935,88	\$ 4.944,27	\$ 4.952,67	\$ 4.961,09	\$ 4.969,53
17	BIENES REALIZABLES, ADJU. POR PAGO, DE ARREND.	\$ 30.765,51	\$ 27.935,95	\$ 27.983,44	\$ 28.031,01	\$ 28.078,67	\$ 28.126,40	\$ 28.174,21
1702	BIENES ADJUDICADOS POR PAGO	\$ 36.352,51	\$ 36.352,51	\$ 36.414,31	\$ 36.476,21	\$ 36.538,22	\$ 36.600,34	\$ 36.662,56
1799	(PROV. PARA BIENES REAL, ADJ POR PAGO Y RECUPERADOS)	\$ 5.587,00	\$ 8.416,56	\$ 8.430,87	\$ 8.445,20	\$ 8.459,56	\$ 8.473,94	\$ 8.488,34
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	\$ 358.485,06	\$ 486.916,90	\$ 487.744,66	\$ 488.573,82	\$ 489.404,40	\$ 490.236,39	\$ 491.069,79
1801	TERRENOS	\$ 50.305,60	\$ 185.150,90	\$ 185.465,66	\$ 185.780,95	\$ 186.096,78	\$ 186.413,14	\$ 186.730,04
1802	EDIFICIOS	\$ 255.595,46	\$ 262.587,59	\$ 263.033,99	\$ 263.481,15	\$ 263.929,06	\$ 264.377,74	\$ 264.827,19
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	\$ 68.361,20	\$ 68.361,20	\$ 68.477,41	\$ 68.593,83	\$ 68.710,44	\$ 68.827,24	\$ 68.944,25
1806	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	\$ 63.591,14	\$ 66.034,90	\$ 66.147,16	\$ 66.259,61	\$ 66.372,25	\$ 66.485,08	\$ 66.598,11
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE	\$ 53.452,30	\$ 51.578,30	\$ 51.665,98	\$ 51.753,82	\$ 51.841,80	\$ 51.929,93	\$ 52.018,21
1890	OTROS	\$ 20.362,63	\$ 20.362,63	\$ 20.397,25	\$ 20.431,92	\$ 20.466,66	\$ 20.501,45	\$ 20.536,30
1899	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	\$ -153.183,27	\$ -167.158,62	\$ -167.442,79	\$ -167.727,44	\$ -168.012,58	\$ -168.298,20	\$ -168.584,31
19	OTROS ACTIVOS	\$ 119.017,03	\$ 102.422,21	\$ 102.596,33	\$ 102.770,74	\$ 102.945,45	\$ 103.120,46	\$ 103.295,76
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	\$ 1.080,00	\$ 1.085,00	\$ 1.086,84	\$ 1.088,69	\$ 1.090,54	\$ 1.092,40	\$ 1.094,25
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADO	\$ 33.548,21	\$ 37.406,31	\$ 37.469,90	\$ 37.533,60	\$ 37.597,41	\$ 37.661,32	\$ 37.725,35
1905	GASTOS DIFERIDOS	\$ 40.829,02	\$ 35.044,93	\$ 35.104,51	\$ 35.164,18	\$ 35.223,96	\$ 35.283,84	\$ 35.343,83
1906	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	\$ 871,12	\$ 384,76	\$ 385,41	\$ 386,07	\$ 386,73	\$ 387,38	\$ 388,04
1990	OTROS	\$ 42.688,68	\$ 28.501,21	\$ 28.549,66	\$ 28.598,20	\$ 28.646,81	\$ 28.695,51	\$ 28.744,30
	TOTAL ACTIVOS	\$5.073.881,53	\$6.841.715,98	\$6.853.346,90	\$6.864.997,59	\$6.876.668,08	\$6.888.358,42	\$6.900.068,63

2	PASIVOS								
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$3.678.332,03	\$4.645.499,24	\$4.653.396,59	\$4.661.307,36	\$4.669.231,59	\$4.677.169,28	\$4.685.120,47	
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	\$ 527.007,61	\$ 554.050,60	\$ 554.992,49	\$ 555.935,97	\$ 556.881,06	\$ 557.827,76	\$ 558.776,07	
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	\$2.942.182,11	\$3.907.019,64	\$3.913.661,57	\$3.920.314,80	\$3.926.979,33	\$3.933.655,20	\$3.940.342,41	
2105	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	\$ 209.142,31	\$ 184.429,00	\$ 184.742,53	\$ 185.056,59	\$ 185.371,19	\$ 185.686,32	\$ 186.001,99	
25	CUENTAS POR PAGAR	\$ 146.578,18	\$ 143.676,89	\$ 143.921,14	\$ 144.165,81	\$ 144.410,89	\$ 144.656,39	\$ 144.902,30	
2501	INTERESES POR PAGAR	\$ 56.112,55	\$ 70.736,89	\$ 70.857,14	\$ 70.977,60	\$ 71.098,26	\$ 71.219,13	\$ 71.340,20	
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	\$ 14.437,76	\$ 3.250,72	\$ 3.256,25	\$ 3.261,78	\$ 3.267,33	\$ 3.272,88	\$ 3.278,45	
2504	RETENCIONES	\$ 25.457,05	\$ 25.298,68	\$ 25.341,69	\$ 25.384,77	\$ 25.427,92	\$ 25.471,15	\$ 25.514,45	
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	\$ 7.752,47	\$ 1.599,25	\$ 1.601,97	\$ 1.604,69	\$ 1.607,42	\$ 1.610,15	\$ 1.612,89	
2506	PROVEEDORES	\$ 3.672,98	\$ 69,06	\$ 69,18	\$ 69,30	\$ 69,41	\$ 69,53	\$ 69,65	
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	\$ 39.145,37	\$ 42.722,29	\$ 42.794,92	\$ 42.867,67	\$ 42.940,54	\$ 43.013,54	\$ 43.086,67	
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 399.937,03	\$1.119.988,15	\$1.121.892,13	\$1.123.799,35	\$1.125.709,81	\$1.127.623,51	\$1.129.540,47	
2602	OBLIG. CON INST. FINANCIERAS DEL PAIS Y SECTOR FIN. POPULAR Y SOLIDARIO	\$ -	\$ 1.862,47	\$ 1.865,64	\$ 1.868,81	\$ 1.871,98	\$ 1.875,17	\$ 1.878,35	
2603	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR	\$ 200.000,00	\$ 200.000,00	\$ 200.340,00	\$ 200.680,58	\$ 201.021,73	\$ 201.363,47	\$ 201.705,79	
2606	OBLIG. CON ENT. FINANCIERAS DEL SECTOR PUBLICO	\$ 199.937,03	\$ 918.125,68	\$ 919.686,49	\$ 921.249,96	\$ 922.816,09	\$ 924.384,87	\$ 925.956,33	
29	OTROS PASIVOS	\$ 38.856,51	\$ 355,32	\$ 355,92	\$ 356,53	\$ 357,14	\$ 357,74	\$ 358,35	
2990	OTROS	\$ 38.856,51	\$ 355,32	\$ 355,92	\$ 356,53	\$ 357,14	\$ 357,74	\$ 358,35	
	TOTAL PASIVOS	\$4.263.703,75	\$5.909.519,60	\$5.919.565,78	\$5.929.629,05	\$5.939.709,41	\$5.949.806,92	\$5.959.921,59	
3	PATRIMONIO								
31	CAPITAL SOCIAL	\$ 478.458,47	\$ 491.976,24	\$ 492.812,60	\$ 493.650,38	\$ 494.489,59	\$ 495.330,22	\$ 496.172,28	
3103	APORTES SOCIOS	\$ 478.458,47	\$ 491.976,24	\$ 492.812,60	\$ 493.650,38	\$ 494.489,59	\$ 495.330,22	\$ 496.172,28	
33	RESERVAS	\$ 88.490,94	\$ 193.783,47	\$ 194.112,90	\$ 194.442,89	\$ 194.773,45	\$ 195.104,56	\$ 195.436,24	

3301	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	\$ 88.490,94	\$ 193.783,47	\$ 194.112,90	\$ 194.442,89	\$ 194.773,45	\$ 195.104,56	\$ 195.436,24
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	\$ 241.018,41	\$ 241.018,41	\$ 241.428,14	\$ 241.838,57	\$ 242.249,69	\$ 242.661,52	\$ 243.074,04
3501	SUPERÁVIT POR VALUACION DE PROPIEDADES, EQUIPOS Y OTROS	\$ 241.018,41	\$ 241.018,41	\$ 241.428,14	\$ 241.838,57	\$ 242.249,69	\$ 242.661,52	\$ 243.074,04
36	RESULTADOS	\$ 2.209,96	\$ 5.418,26	\$ 5.427,47	\$ 5.436,70	\$ 5.445,94	\$ 5.455,20	\$ 5.464,47
3602	(PERDIDAS ACUMULADAS)	\$ 2.790,04	\$ 1.217,54	\$ 1.219,61	\$ 1.221,68	\$ 1.223,76	\$ 1.225,84	\$ 1.227,92
3603	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	\$ 5.000,00	\$ 6.635,80	\$ 6.647,08	\$ 6.658,38	\$ 6.669,70	\$ 6.681,04	\$ 6.692,40
	TOTAL PATRIMONIO	\$ 810.177,78	\$ 932.196,38	\$ 933.781,11	\$ 935.368,54	\$ 936.958,67	\$ 938.551,50	\$ 940.147,04
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$5.073.881,53	\$6.841.715,98	\$6.853.346,90	\$6.864.997,59	\$6.876.668,08	\$6.888.358,42	\$6.900.068,63

Fuente: Estados financieros 2018-2019 de la COAC SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

Tabla 22-3: Proyección Estado de Resultados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA. ESTADO DE RESULTADOS CONSOLIDADO AL 31 DE DICIEMBRE En Dólares								
Cuentas		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
4	GASTOS							
41	INTERESES CAUSADOS	\$248.452,60	\$387.586,15	\$388.245,05	\$388.905,06	\$389.566,20	\$390.228,46	\$390.891,85
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$239.812,11	\$343.905,38	\$344.490,02	\$345.075,65	\$345.662,28	\$346.249,91	\$346.838,53
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 8.640,49	\$ 43.680,77	\$ 43.755,03	\$ 43.829,41	\$ 43.903,92	\$ 43.978,56	\$ 44.053,32
44	PROVISIONES	\$ 32.434,32	\$ 62.509,06	\$ 62.615,33	\$ 62.721,77	\$ 62.828,40	\$ 62.935,21	\$ 63.042,20
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 32.434,32	\$ 55.814,35	\$ 55.909,23	\$ 56.004,28	\$ 56.099,49	\$ 56.194,86	\$ 56.290,39
4403	CUENTAS POR COBRAR	\$ -	\$ 3.865,15	\$ 3.871,72	\$ 3.878,30	\$ 3.884,90	\$ 3.891,50	\$ 3.898,12
4404	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL	\$ -	\$ 2.829,56	\$ 2.834,37	\$ 2.839,19	\$ 2.844,02	\$ 2.848,85	\$ 2.853,69
45	GASTOS DE OPERACIÓN	\$366.328,33	\$352.538,47	\$353.137,79	\$353.738,12	\$354.339,47	\$354.941,85	\$355.545,25
4501	GASTOS DE PERSONAL	\$200.018,35	\$175.004,94	\$175.302,45	\$175.600,46	\$175.898,98	\$176.198,01	\$176.497,55
4502	HONORARIOS	\$ 98.519,44	\$ 95.362,08	\$ 95.524,20	\$ 95.686,59	\$ 95.849,25	\$ 96.012,20	\$ 96.175,42
4503	SERVICIOS VARIOS	\$ 30.626,99	\$ 25.633,18	\$ 25.676,76	\$ 25.720,41	\$ 25.764,13	\$ 25.807,93	\$ 25.851,80
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	\$ 11.601,96	\$ 17.352,51	\$ 17.382,01	\$ 17.411,56	\$ 17.441,16	\$ 17.470,81	\$ 17.500,51
4505	DEPRECIACIONES	\$ 14.699,26	\$ 24.026,60	\$ 24.067,45	\$ 24.108,36	\$ 24.149,34	\$ 24.190,40	\$ 24.231,52
4506	AMORTIZACIONES	\$ -	\$ 8.865,41	\$ 8.880,48	\$ 8.895,58	\$ 8.910,70	\$ 8.925,85	\$ 8.941,02

4507	OTROS GASTOS	\$ 10.862,33	\$ 6.293,75	\$ 6.304,45	\$ 6.315,17	\$ 6.325,90	\$ 6.336,66	\$ 6.347,43
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	\$ 60.071,79	\$ 22.100,19	\$ 22.137,76	\$ 22.175,39	\$ 22.213,09	\$ 22.250,85	\$ 22.288,68
4701	PERDIDA EN VENTA DE BIENES	\$ 217,20	\$ 2.286,75	\$ 2.290,64	\$ 2.294,53	\$ 2.298,43	\$ 2.302,34	\$ 2.306,25
4790	OTROS	\$ 59.854,59	\$ 19.813,44	\$ 19.847,12	\$ 19.880,86	\$ 19.914,66	\$ 19.948,52	\$ 19.982,43
	TOTAL GASTOS	\$707.287,04	\$824.733,87	\$826.135,92	\$827.540,35	\$828.947,17	\$830.356,38	\$831.767,98
5	INGRESOS							
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	\$605.944,21	\$766.799,35	\$768.102,91	\$769.408,68	\$770.716,68	\$772.026,90	\$773.339,34
5101	DEPÓSITOS	\$ 10.688,63	\$ 22.257,37	\$ 22.295,21	\$ 22.333,11	\$ 22.371,08	\$ 22.409,11	\$ 22.447,20
5103	INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIONES EN TITULOS VALORES	\$ -	\$ 23.330,24	\$ 23.369,90	\$ 23.409,63	\$ 23.449,43	\$ 23.489,29	\$ 23.529,22
5104	INTERESES Y DESCUENTOS EN CARTERA DE CRÉDITOS	\$562.484,43	\$711.705,51	\$712.915,41	\$714.127,37	\$715.341,38	\$716.557,46	\$717.775,61
5190	OTROS INTERESES Y DESCUENTOS	\$ 32.771,15	\$ 9.506,23	\$ 9.522,39	\$ 9.538,58	\$ 9.554,79	\$ 9.571,04	\$ 9.587,31
54	INGRESOS POR SERVICIOS	\$ 8.593,83	\$ 1.161,40	\$ 1.163,37	\$ 1.165,35	\$ 1.167,33	\$ 1.169,32	\$ 1.171,31
5490	OTROS SERVICIOS	\$ 8.593,83	\$ 1.161,40	\$ 1.163,37	\$ 1.165,35	\$ 1.167,33	\$ 1.169,32	\$ 1.171,31
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	\$ 11.006,96	\$ 22.975,25	\$ 23.014,31	\$ 23.053,43	\$ 23.092,62	\$ 23.131,88	\$ 23.171,20
5590	OTROS	\$ 11.006,96	\$ 22.975,25	\$ 23.014,31	\$ 23.053,43	\$ 23.092,62	\$ 23.131,88	\$ 23.171,20
56	OTROS INGRESOS	\$ 86.742,04	\$ 40.433,67	\$ 40.502,41	\$ 40.571,26	\$ 40.640,23	\$ 40.709,32	\$ 40.778,53
5601	UTILIDAD EN VENTA DE BIENES	\$ 3.846,67	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
5604	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	\$ 44.778,97	\$ 11.571,19	\$ 11.590,86	\$ 11.610,57	\$ 11.630,30	\$ 11.650,07	\$ 11.669,88
5690	OTROS	\$ 38.116,40	\$ 28.862,48	\$ 28.911,55	\$ 28.960,70	\$ 29.009,93	\$ 29.059,25	\$ 29.108,65
	TOTAL INGRESOS	\$712.287,04	\$831.369,67	\$832.783,00	\$834.198,73	\$835.616,87	\$837.037,42	\$838.460,38
	PERDIDAS Y GANANCIAS	\$ 5.000,00	\$ 6.635,80	\$ 6.647,08	\$ 6.658,38	\$ 6.669,70	\$ 6.681,04	\$ 6.692,40

Fuente: Estados financieros 2018-2019 de la COAC SAN MIGUEL Ltda.

Realizado por: Coloma, D. 2020

3.2.6 Modelo de Gestión Crediticio propuesto para el personal de cobranzas y otorgamiento de créditos de la COAC “San Miguel Ltda.”

El Modelo de Gestión permitirá mejorar la calidad de la cartera de créditos y reducir el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda. Además, servirá para el direccionamiento de las funciones del personal encargado de esta área logrando de esta manera poner en práctica los principios de economía Eficiencia, Eficacia y Efectividad.

El contenido del presente Modelo de Gestión se encuentra dividida en tres procesos de la siguiente manera: proceso de negociación, proceso de concesión de créditos y la técnica de recuperación y cobranza, mismo que permitirán minimizar el riesgo crediticio y reducir la cartera de morosidad, cabe mencionar que la información se sustenta mediante la Investigación de campo realizada en la Cooperativa.

3.2.6.1 Proceso de Negociación

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Macroproceso: Crédito

Subproceso: Negociación

Responsable: Oficial de Crédito

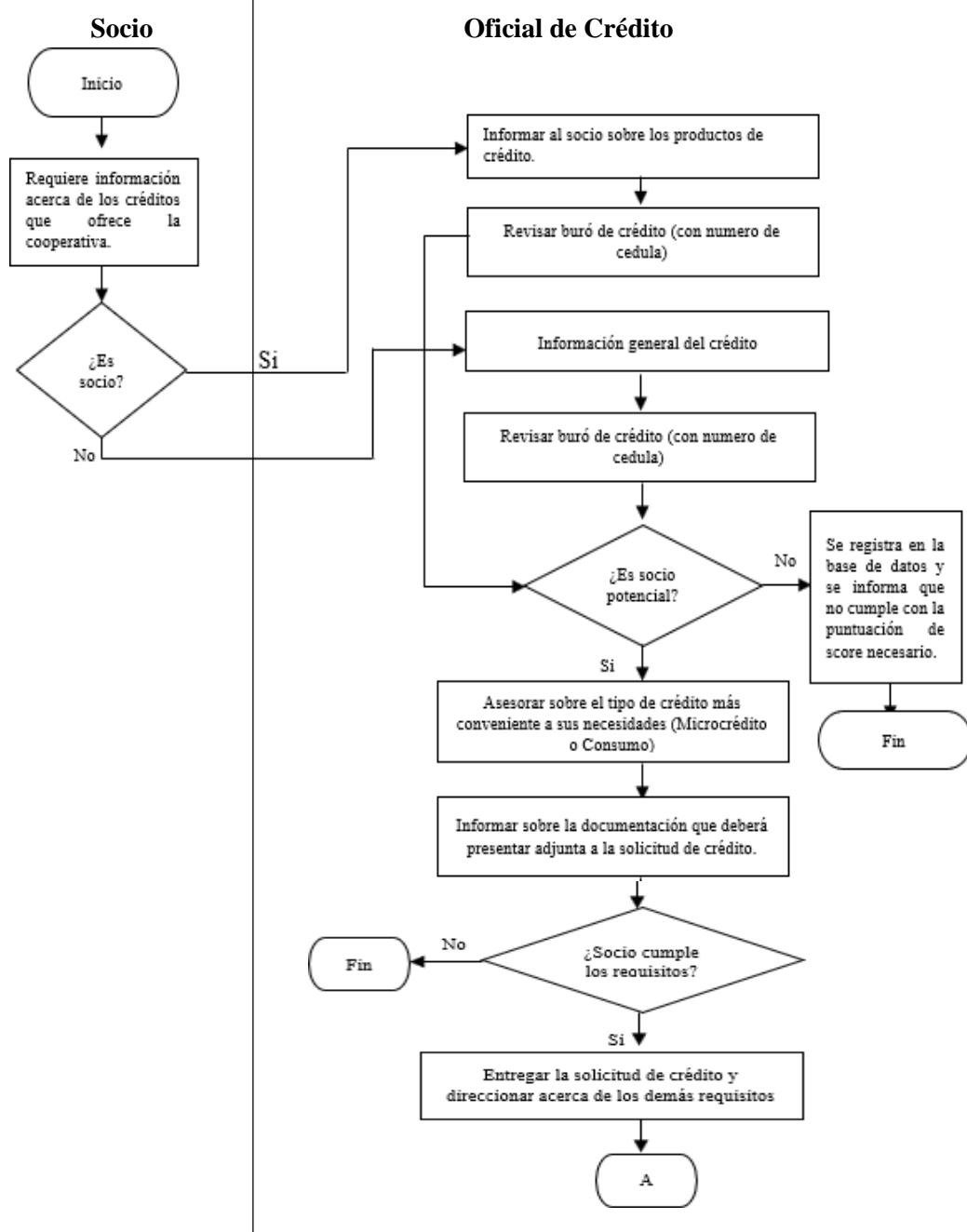


Gráfico 3-3: Proceso de Negociación

Fuente: COAC SAN MIGUEL Ltda., (Quito Manyá, 2017), (Coloma Yáñez & Moran Garate, 2014)
 Realizado por: Coloma, D. 2020

3.2.6.2 *Proceso de negociación del oficial de crédito con el socio.*

Socio

- El proceso inicia con el socio que Requiere información acerca de los créditos que ofrece la cooperativa.

Oficial de crédito

- Revisa si son socios o no de la cooperativa.
- Si es socio informa, sobre los productos de crédito y procede a revisar su buró de crédito con el número de cedula del socio.
- Si no es socio 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 la 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 necesidades.
- Informar sobre la documentación que deberá presentar adjunta a la solicitud de crédito.
- Entregar la solicitud de crédito (microcrédito o consumo) y direccionar acerca de los demás requisitos necesarios.

3.2.6.3 Proceso de Concesión de Crédito

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Macroproceso: Crédito

Subproceso: Concesión del crédito

Responsable: Oficial de Crédito

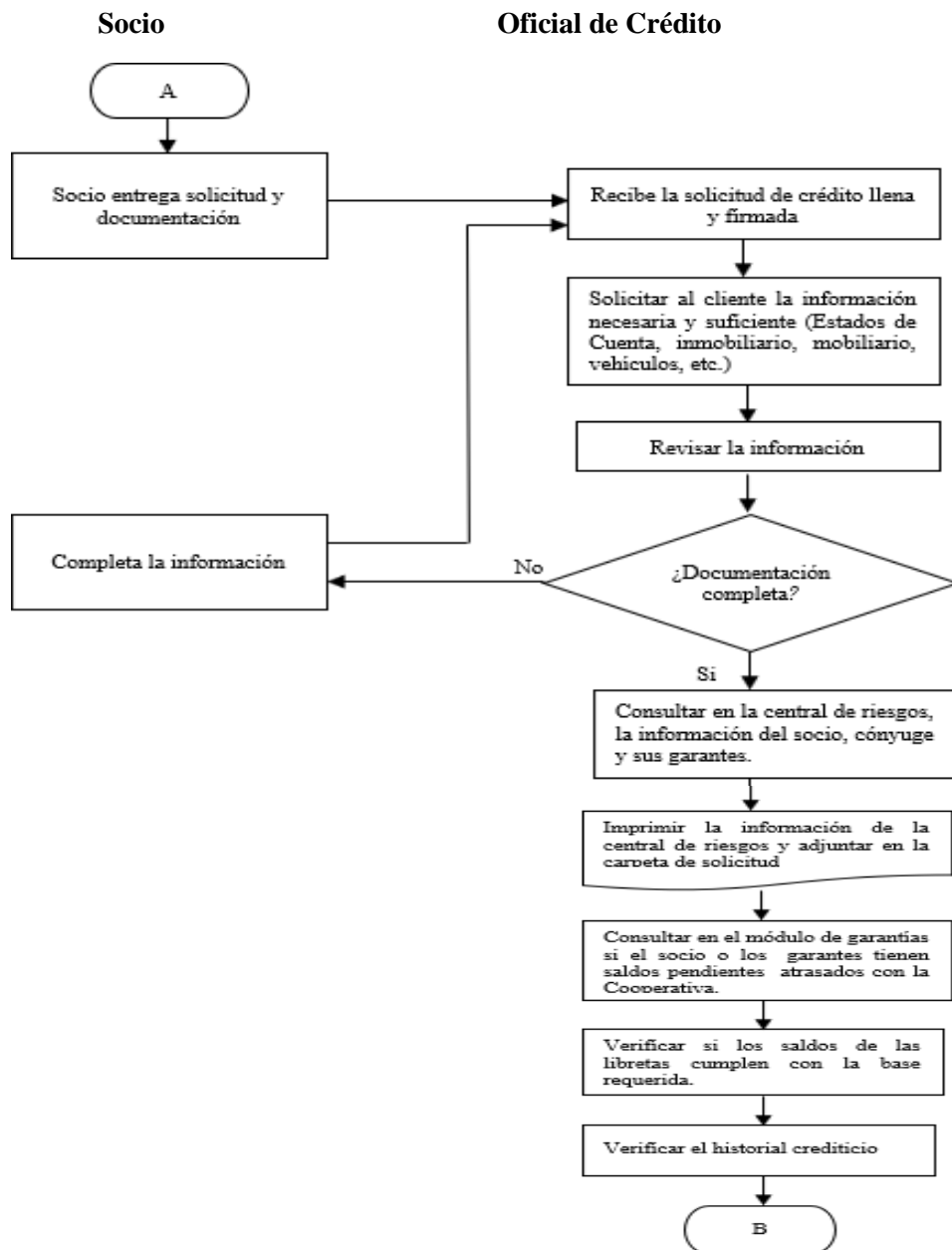


Gráfico 4-3: Proceso de concesión del crédito parte A

Fuente: COAC SAN MIGUEL Ltda., (Quito Manyá, 2017), (Coloma Yáñez & Moran Garate, 2014)
Realizado por: Coloma, D. 2020

Procedimiento para la concesión del crédito parte A

Socio

- Entrega solicitud con todos los demás requisitos.

Oficial de Crédito

- Recibe la documentación llena y firmada
- Solicitar al cliente la información necesaria, que permita medir el riesgo a aceptar. (Estados de Cuenta, inmobiliario, mobiliario, vehículos, etc.)
- Consultar en la central de riesgos, la información del socio, cónyuge y sus garantes.
- Imprimir la información de la central de riesgos y adjuntar en la carpeta de requisitos
- Consultar en el módulo de garantías si el socio o los garantes tienen saldos pendientes atrasados con la Cooperativa.
- Verificar si los saldos de las libretas cumplen con la base requerida.
- Verificar el historial crediticio

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Macroproceso: Crédito

Subproceso: Concesión del crédito

Responsable: Oficial de Crédito-Jefe de Crédito

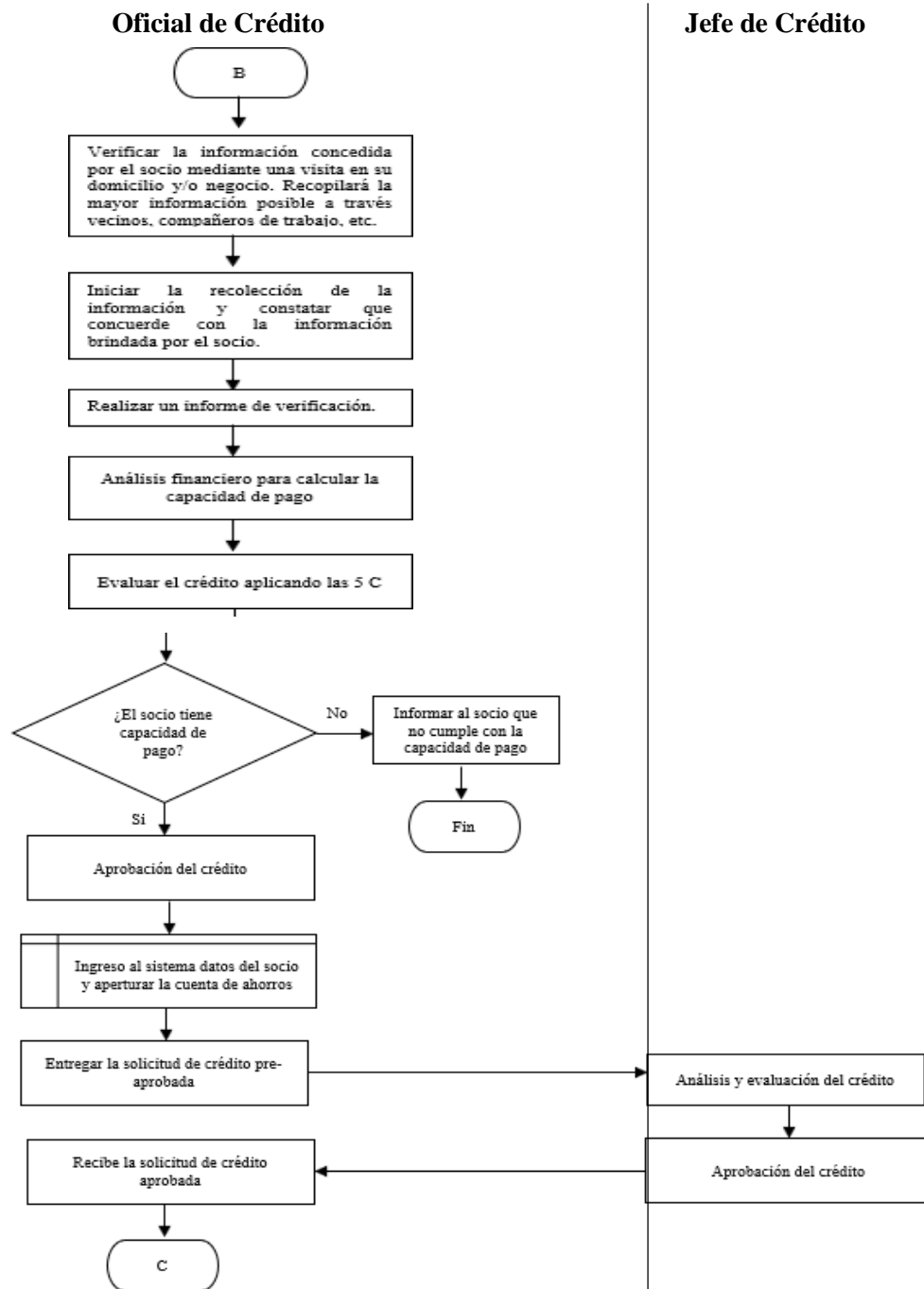


Gráfico 5-3: Proceso de concesión del crédito parte B

Fuente: COAC SAN MIGUEL Ltda., (Quito Manyá, 2017), (Coloma Yáñez & Moran Garate, 2014)
Realizado por: Coloma, D. 2020

Procedimiento para la concesión del crédito parte B

Oficial de Crédito

- Verificar la información concedida por el 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 constatar que concuerde con la información brindada por el socio.
- Realizar un informe de verificación.
- Análisis 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 datos del socio y aperturar la cuenta de ahorros
- Entregar la solicitud de crédito pre-aprobada al Jefe de Crédito.
- Posterior, recibe la solicitud de crédito aprobada por el Jefe de Crédito.

Jefe de Crédito

- Análisis y evaluación del crédito (Verifica si cumple con las políticas de crédito)
- Aprobación del crédito.

El oficial de crédito juntamente con el jefe de crédito deberá analizar y calificar el crédito a través de las 5C.

Tabla 23-3: 5 C del Crédito

5 C del CRÉDITO
Carácter
<p>La información familiar es un aspecto cualitativo muy importante que se debe considerar en el análisis de un solicitante. Los puntos que se deben observar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de años en el lugar de residencia. • Número de cargas familiares (analizando las edades y el estado de salud) • Referencias de otras fuentes de ingresos alternativas para poder pagar la cuota en el caso de que se presenten problemas. • Referencias personales principalmente de los vecinos y proveedores. <p>Al analizar la moral de pago se debe observar lo siguiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Historial crediticio con el sistema financiero y en la institución. • Historial de pago de cuentas de servicios básicos y otras deudas. • Que no presente antecedentes de mala conducta o cartera castigada.
Capacidad
<p>Capacidad de pago como primera fuente de repago y experiencia en la administración de su actividad económica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es la relación que ubica el socio entre sus ingresos y egresos, es decir la diferencia es el valor disponible del socio para afrontar obligaciones por deudas. • Del resultado líquido entre ingresos y egresos se disminuirá el 30% por factor de riesgo, el mismo que permitirá determinar la capacidad de pago y el plazo.
Capital
<p>Constituye todos los bienes que son de propiedad del socio y que se encuentran libres de gravámenes, además es una forma de analizar la solvencia del socio.</p>

Condiciones

- Es la situación económica macro y micro/ Situación de mercado /a situación política.
- Se define los tipos de actividad económica y los sectores que se atenderán.

Colateral

- Garantías adecuadas y suficientes que respalden el crédito Constituye las garantías que ofrece el prestatario como respaldo complementario a su operación de crédito.
- Es la fuente secundaria de pago que el solicitante pone a consideración de Cooperativa. El oficial de crédito deberá determinar, según la naturaleza del riesgo del crédito, la clase de garantía que deberá solicitar a fin de dar la suficiente cobertura al monto requerido.

Fuente: (Coloma Yáñez & Moran Garate, 2014)

Realizado por: Coloma, D. 2020

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Macroproceso: Crédito

Subproceso: Concesión del crédito

Responsable: Oficial de Crédito

Oficial de Crédito

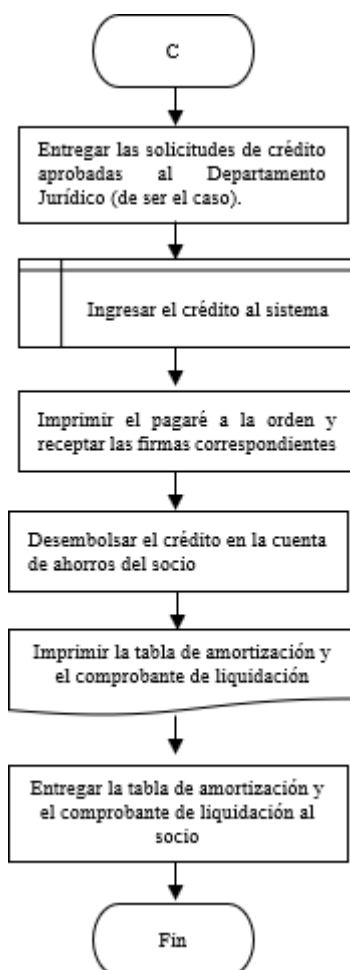


Gráfico 6-3: Proceso de concesión del crédito parte C

Fuente: COAC SAN MIGUEL Ltda., (Quito Manyá, 2017), (Coloma Yáñez & Moran Garate, 2014)
Realizado por: Coloma, D. 2020

Procedimiento para la concesión del crédito parte C

Oficial de Crédito

- Entregar las solicitudes de crédito 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 cooperativa.
- Imprimir el pagaré a la orden que respalde el crédito y receptor las firmas correspondientes, antes del desembolso del crédito.
- Dar atención a los pagarés a la orden y la constitución de las garantías, los mismos que 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.

3.2.7 Técnica de Recuperación y Cobranza

3.2.7.1 Técnica de Recuperación

Es la parte primordial de los productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., importante para el crecimiento y desarrollo de la institución financiera. Por lo que se presenta prácticas y procesos para la recuperación oportuna, los mismos que se deben implementar antes de existir morosidad como método de prevención.

Tabla 24-3: Procedimiento para recuperación de Cartera Vencida

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

Fuente: (Quito Manyá, 2017)

Realizado por: Coloma, D. 2020

Practica 1: Estrategias para tratar la morosidad de manera preventiva.

- Se debe enfrentar al problema antes que surja, se considera la mejor manera para minimizar la morosidad. Por ello es importante realizar actividades provisorias, con esto se reducen gastos en el proceso de recuperación y con la correcta administración de los socios al día se establecen medidas proactivas que la cooperativa puede adoptar.
- Es importante educar al socio previo al desembolso del crédito, informar sobre el funcionamiento del producto, los beneficios por los pagos de las cuotas a tiempo y las consecuencias no de pagar a tiempo las cuotas y después de la acreditación del crédito hacerle entender la tabla de amortización indicar las fechas de pago de cada cuota.
- Coincidir la fecha de pago de la cuota con la fecha probable de mayor liquidez del negocio o cobro del sueldo del socio.
- Buscar soluciones rápidas y claras a las quejas y reclamos por parte de los socios, con respecto a los productos y servicios que ofrece la Cooperativa. Con el objetivo de evitar la morosidad.
- Incentivar a los socios por su puntualidad con los pagos de las cuotas, la cooperativa puede premiar o reconocer a los socios ofreciendo acceso a un nuevo crédito a menor tasa, certificación de puntualidad, capacitaciones, etc.

Practica 3: Desempeño laboral del Departamento de Crédito.

- Es importante reconocer que la calidad del departamento de crédito y cobranza no es mayor a la calidad del personal de esta área. Por lo que es primordial establecer una técnica de recuperación exacta que definirá los aspectos positivos y negativos, para obtener mejores resultados se debe capacitar y motivar al personal para mejorar su desempeño.
- La recuperación de los créditos en mora implica tiempo, dedicación y recursos, por esta razón la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., debe analizar y decidir si contratar personal externado de cobranza o crear una unidad interna, y antes de esto considerar los gastos y costos con la colaboración del jurídico de la institución.

- Para el departamento de crédito y cobranza es significativo seleccionar al personal especializado e idóneo, considerando el perfil. Si embargo, es necesario brindar capacitaciones a los colaboradores con el objetivo de actualizar sus conocimientos y garantizar el éxito en la recuperación de los créditos en mora y a la vez fidelizando a los socios.
- Es importante incentivar para motivar 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.

Según (Morales Castro & Morales Castro, 2014) establecen técnicas para la recuperación del crédito en mora o deuda, por lo que se considera que la Cooperativa debe aplicarlas.

Tabla 25-3: Técnica de Recuperación según el riesgo de pérdida de la deuda

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

Fuente: (Morales Castro & Morales Castro, 2014)

Realizado por: Coloma, D. 2020

Tabla 26-3: Técnica de Recuperación según el comportamiento del deudor con el cobrador

SEGÚN EL COMPORTAMIENTO DEL DEUDOR CON EL COBRADOR		
ACTITUD	CARACTERÍSTICA	TRATO
Preguntón	Finge ignorar su responsabilidad de pagar	Informar y exigir cumplimiento y señalar que no se tolerará más
Hostil	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

Agresivo	Carácter y capacidad buenos	No demostrar temor, escucharlo sin interrumpir y contestar todas sus dudas y exigirle que debe pagar
Terco	Poco inteligente o negligente/ testarudo	Actitud que perciba potencia del cobrador a través de explicaciones cortas, sencillas y cerciorarse que entendió
Apático	Es inteligente, pero duda porque no está convencido	Explicarle a través de documentos oficiales sus responsabilidades para pagar el crédito a la empresa
Trágico	Alega y muchas veces inventa toda clase de calamidades	Interrumpirlo con afabilidad y no aceptar más excusas
Charlatán	Habla de todo fuera de tema para impedir la gestión de cobro	Interrumpirlo con tacto y hacer la gestión de cobro
Excesivamente amable	Colma de atenciones, regalos y detalles	Obrar con mesura. Rechazar atenciones y regalos, y señalarle amablemente que debe cumplir sus obligaciones de pago
Burlador	A través de gestos se burla, aunque es atento nunca cumple	Actitud enérgica, establecer una fecha definitiva para el pago
Muy ocupado	Realmente está ocupado	Averiguar horas hábiles, tener paciencia, pero notificar de manera oficial sus obligaciones y compromisos
Eterno ausente	Nunca se le encuentra	Dejar mensajes (escritos, electrónicos, con otras personas, etc.) en el domicilio legal que registró cuando solicitó el crédito
Manifiesta no tener dinero	Muchas veces no es la causa; omite la verdadera	Averiguar la verdadera causa y plantear soluciones, para lograr el cumplimiento del cliente

Fuente: (Morales Castro & Morales Castro, 2014)

Realizado por: Coloma, D. 2020

Tabla 27-3: Técnica de Recuperación según el comportamiento del deudor ante la deuda

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

Fuente: (Morales Castro & Morales Castro, 2014)

Realizado por: Coloma, D. 2020

Practica 3: Calidad en la recopilación y manejo de la información.

- Recopilar la información precisa y esencial de los clientes en mora, como la situación del crédito, situación económica, entorno del negocio en caso de microcrédito, es oportuno para el proceso de cobranza.
- Para analizar de manera correcta la gestión de cobranza, es necesario contar de un eficiente programa informático o soporte que proporcione el seguimiento de la situación de los clientes en mora con lo que podrá elaborar reportes precisos. Los reportes se clasifican en 2 tipos:

Reportes para el diligenciamiento de la recuperación y cobranza: Son utilizados para el seguimiento de la cobranza, generados diariamente por el sistema como la lista de socios morosos a visitar; lista de socios morosos por monto de crédito pendiente o días de vencimiento y finalmente el reporte diario de morosidad. (Quito Many, 2017)

Reportes para el monitoreo de la cobranza: son utilizados por los directivos de la cooperativa para el análisis y seguimiento de resultados de la cartera morosa como: reporte de mora por zona; mora por producto; ratios de eficiencia en cobranza; cartera por tramos de mora. En general estos reportes son semanales y mensuales. (Quito Manyá, 2017)

- Para la recuperación oportuna es fundamental recopilar la información clave del socio y verificar la misma al momento de otorgar el crédito, e ir actualizando la base de datos en la etapa que dura el plazo para asegurar el éxito en la gestión de recuperación del préstamo
- Establecer el comité de mora o de cumplimiento, el cual debe ser conformado por el personal que participa en las actividades de cobranza: oficiales de crédito, jefe de crédito, abogado externo y el gerente. Estas reuniones serán periódicas donde se discuten, sugieran y analizan casos de clientes en mora, estrategias, proceso, y se aprenda de los errores detectados en el proceso de otorgamiento; también discutirán y analizarán las estadísticas e indicadores de cartera, los retos y logros. (Quito Manyá, 2017)

Practica 3: Aplicar las políticas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Es necesario contar con un Manual de políticas de crédito claro, conciso, sistematizado y homogéneo que funcione de guía para el personal involucrado en el proceso crediticio, además que orienten en el transcurso del crédito en cómo deben actuar en las diferentes situaciones que se presenten. En el mismo se define lo siguiente:

- **Establecer políticas para el contacto con el cliente:** definir cuándo y cómo actuar para contactarse con el socio, estableciendo el medio más conveniente es decir el costo frente al beneficio, si será mejor las llamadas telefónicas, mensajes de textos o visitas personales siguiendo un proceso considerando los días de retraso y la probabilidad de recuperar el crédito.
- **Segmentación:** se debe considerar que no todos los socios son iguales, como la situación que conlleva a la morosidad. Por ello se debe identificar la causa exacta que lleva al atraso de las cuotas, ya que el socio en antiguos créditos pudo haber sido un buen pagador y por diversas situaciones en el actual crédito tuvo retrasos, para los oficiales de crédito es fundamental clasificar a los socios basado en su actitud frente a la deuda, capacidad de pago y ubicación, ya que esta información será de mucha importancia al momento de recuperación del préstamo. Se puede diferenciar a los socios de la siguiente manera:

- **El cliente que quiere y puede pagar:** por lo general se trata de socios que no pagaron por olvido de la fecha de pago, requieren una gestión simple de cobranza como llamadas telefónicas antes de la fecha de pago o interactuar nuevamente el cronograma de pago. Se debe establecer una correcta negociación con el socio y reactivarlo.
- **El cliente que quiere y no puede pagar:** se trata de socios que atravesaron por un hecho imprevisto en sus negocios, calamidades o diferentes situaciones inesperadas. Para no perder la fidelidad del socio se debe establecer facilidades como renegociación de la deuda o alternativas que den facilidades. Dependiendo del comportamiento del pago con el nuevo contrato se puede reactivar al socio.
- **El cliente que no quiere y puede pagar:** es necesario adoptar acciones más exigibles para la gestión de cobranza.
- **El que no quiere y no puede pagar:** por lo general este tipo de socio requiere de un proceso judicial de inmediato. Se trata de socios con mal comportamiento frente a la deuda malos pagadores o pueden ser créditos mal otorgados por no realizar un correcto análisis. Por ello es importante verificar la solvencia del socio, como su patrimonio y el historial crediticio.

Técnica de Cobranza

Se han generado técnicas de cobranza para la recuperación y control de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., con la finalidad de mitigar los riesgos al momento de administrar las diferentes líneas de crédito que la institución mantiene las mismas que se encontraran incluidas en el manual de crédito, manual de procesos de crédito y manual de gestión crediticia; con el objetivo de mejorar la cultura de pago oportuno de los créditos de los socios.

En tal virtud se generan los siguientes procesos:

- Recuperación Preventiva
- Recuperación In situ
- Recuperación extra - judicial y judicial

Recuperación preventiva

El seguimiento debe ser dinámico y para ello el plan de recuperación debe iniciar antes del vencimiento de la obligación financiera con la finalidad de alertar a los sujetos de crédito de COAC San Miguel Ltda.:

- El área de atención al cliente le recordará al socio con 8 días de anticipación el vencimiento de su cuota o crédito a término, el cual lo podrá realizar de las siguientes
 - Mensaje de texto.
 - Correo electrónico.
 - Llamada telefónica.

- 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 la cartera por vencer por parte del Jefe de Crédito.
 - Tamización de la cartera mensual de crédito por vencer y su planificación de notificación semanal.
 - Realizar las gestiones de pago preventiva (mensaje de texto, correo electrónico, llamada telefónica) el día lunes de cada inicio de semana.
 - Ingresar las posibles observaciones encontradas en cada una de las notificaciones.
 - Una vez culminadas las notificaciones enviar las observaciones existentes al correo electrónico del Jefe de Crédito.

Recuperación In situ

En esta fase de recuperación de cartera se debe poner mayor exigencia en el pago de las obligaciones pendientes, con la finalidad de que no se acumulen los días de vencimiento de las cuotas, en este proceso es necesario darle a conocer al socio las consecuencias que puede tener al no ponerse al día en sus obligaciones financieras.

- Se debe revisar la cartera que no devenga de 5 a 15 días mora y se procede a realizar llamadas los asesores de crédito.
- Se debe generar un reporte de la cartera que no devenga de 16 a 35 días mora, 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 crédito del socio con la finalidad de tener evidencias de su trabajo y más que nada para que sirva de sustento al momento de recargar las costas por notificaciones según los parámetros que emite el Código Orgánico Monetario y Financiero.

Recuperación Pre jurídica y jurídica

Recuperación Pre jurídica

En este sentido las acciones de recuperación de cartera deben ser concretas buscando una forma de negociación estratégica que le permita a la institución y al 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.

Recuperación judicial

En este proceso se inicia el trámite ejecutivo correspondiente por parte del representante legal y el abogado interno de la institución por haber obtenido una negativa en el proceso extrajudicial con el socio.

- Se realiza un reporte de créditos vencidos con más de 90 días mora.
- El jefe de crédito entrega un informe al abogado interno con lo siguiente:
 - 3 notificaciones con la constancia de recepción del socio y garantes.
 - Detalle del domicilio actual del deudor y garantes.
 - Certificación del estado de la tabla amortización actual y pagare original de la operación.
 - Copia del patrimonio que justifico el socio al momento de solicitar el crédito.

- El abogado en base al informe del jefe de crédito elabora la demanda y solicita las siguientes medidas cautelares:
 - Embargo o prohibición de enajenar bienes inmuebles tanto de deudores, codeudores y garantes.
 - El secuestro de bienes muebles de deudores, codeudores y garantes.

- 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 continúa con el proceso de remate del bien.

- Al haber agotado las medidas de cobro y no haber obtenido respuestas satisfactorias se inicia el proceso legal de insolvencia y en caso de encontrarse el crédito con más de 1080 días mora se procede a castigo una vez que la operación cuente con el 100% de provisión y demuestre haber agotado las medidas recuperación antes expuestas.

CONCLUSIONES

- En la elaboración del marco teórico se realizó un análisis bibliográfico tomando como fuente diferentes autores lo que permitió dar una base sólida científica para la investigación del tema en estudio.
- En el diagnóstico de la gestión crediticia se determinó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., creció de \$3.768.643,88 del año 2018 a \$5.268.450,71 en el año 2019 lo que permite observar que la cooperativa tiene la liquidez suficiente para cumplir con el desembolso de créditos a sus socios, en cuanto a la Morosidad en el año 2018 obtuvo un 5,42% y en el año 2018 un 3,72% es decir disminuye en 1,70% comparando ambos años.
- El Modelo de Gestión le permitirá a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., minimizar el riesgo crediticio ya que la estructura del modelo presente, comprendido por los procesos de negociación el cual ayudara a llegar a un acuerdo que beneficie tanto al cliente como a la institución, el proceso de concesión de créditos guiara a adquirir y beneficiar de acuerdo a la necesidad con la que cuente el solicitante y la técnica de recuperación y cobranza otorgara a la institución recuperar sus cuentas por cobrar, a su vez estos procesos contribuyen en la correcta toma de decisiones tanto para la Cooperativa como para el socio.

RECOMENDACIONES

- Realizar capacitaciones a todo el personal, con énfasis a los involucrados en el proceso crediticio para la actualización de conocimientos de acuerdo a lo dictaminado por la SEPS.
- Contar con la actualización periódica de los indicadores financieros de la cartera de créditos, que nos permita encontrar las falencias que se vayan presentando en los créditos colocados y a consecuencia mejorar la cartera de la institución.
- Implementar el Modelo de Gestión propuesto para minimizar riesgos crediticios y tomar decisiones eficientes y lograr la mejora continua en la Cooperativa.
- Dar seguimiento al Modelo de Gestión en concordancia a las exigencias del entorno económico y social.

BIBLIOGRAFIA

Aguilar, L. M., & Suisi, C. R. (2013). *Gestión financiera para la administración del riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Miguel Ltda., Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, periodo 2012-2013.* (Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Bolívar). Obtenido de: <http://190.15.128.197/bitstream/123456789/1420/1/TESIS.pdf>

Aguilera, M. (2000). *Los distintos Modelos Científicos.* España: UOC.

Baena Toro, D. (2010). *Análisis Financiero Enfoque y Proyecciones.* Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.

Balarezo Villamarin, M. E. (2017). *Modelo de gestión crediticia para mejorar la calidad de la cartera, en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito*

Líderes del Progreso, en la Ciudad de Salcedo, Provincia de Cotopaxi, período 2017. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7740/1/22T0407.pdf>

Beltrán Sanz, J., Carmona Calvo, M., Carrasco Pérez, R., Rivas Zapata, M., & Tejedor Panchón, F. (2009). *Guía para una gestión basada en procesos.* Andalucía, España: Instituto Andaluz de Tecnología.

Brachfeld, P. (2009). *Gestión del Crédito y Cobro.* Barcelona, España: Bresca Editorial.

Caracheo, F. (2002). *Modelo Educativo.* México: CIDET.

Carrasco Zújar, C., & Pallerola Comamala, J. (2014). *Gestión Financiera.* Madrid, España: Editorial RA-MA.

Carvajal, Á. (2002). *Teorías y Modelos: Formas de Representación de la Realidad.* Costa Rica: Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Código Orgánico Monetario y Financiero & La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2016). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/noticia?actualizacion-de-la-segmentacion-de-las-entidades-del-sector-financiero-popular-y-solidario-segun-activos-2016>

Coloma, I. M., & Moran, A. R. (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. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de:
<http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/9985/1/102T0069.pdf>

Consejo de Participación Ciudadana y Control Social. (2016). *www.cpccs.gob.ec*. Obtenido de <http://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/POLITICAS-PUBLICAS.pdf>

Díaz, M. I., (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”* (Tesis de postgrado, Universidad Andina Simón Bolívar). Obtenido de: <https://core.ac.uk/download/pdf/159777319.pdf>

Gálvez Albarracín, E. J. (2014). *Análisis Estratégico para el desarrollo de las Mipymes en Colombia.* Colombia: Programa Editorial Universidad del Valle.

Garayoa Alzórriz, P. M. (2013). *Gestión Financiera.* Madrid, España: Macmillan Iberia, S.A.

García Padilla, V. M. (2015). *Introducción a las finanzas.* México D.F, México: Grupo Editorial Patroa.

González Pascual, J., & Gomes Bastos, R. V. (2017). *La Morosidad; Un Acuciante problema financiero de nuestros días* . Departamento de Contabilidad y Finanzas de la UNIZAR, 22.

Guerra Muñoz, F. (2018). *Estrategias de Negociación.* México: Patria Educación.

Guillén Uyen, J. (Mayo de 2001). *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>

Lavalle Burguete, A. C. (2014). *Análisis Financiero.* Estado de México, México: UNID.

Lucero Revelo, S. (2013). *Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán.* (Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes). Obtenido de:
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>

- Mestre Sancho, J., & Orts Delgado, F.** (2016). *Gestión en el deporte*. Sevilla, España: Wanceulen Editorial.
- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A.** (2014). *Crédito Cobranza*. México D.F, México: Grupo Editorial Patria.
- Morales Castro, A., Morales Castro, J. A., & Alcocer Martínez, F. R.** (2014). *Administración Financiera*. México: Grupo Editorial Patria.
- Quito Manyá, B. R.** (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>
- Ramírez, H. F.** (2012). *Finanzas públicas*. Argentina: B - EUMED.
- Rubio Guerrero, G.** (2017). *Modelo de gestión integral de pronósticos para las PYMES industriales de Ibagué*. Tolima, Colombia: Sello Editorial Universidad del Tolima.
- Ruza, C., & Curbera, P.** (2013). *El riesgo del crédito en perspectiva*. Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.** (2014). www.sbs.gob.ec. Obtenido de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/La%20SBS/reporte_estabilidad
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.** (2020). Obtenido de https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf
- Zuñiga Chavarría, L.** (2010). *Crédito Cooperativo*. Barcelona, España: EUNED.

ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA APLICADA AL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL PROCESO CREDITICIO



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA INGENIERÍA FINANCIERA

Objetivo: Conocer el criterio del personal involucrado en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN MIGUEL LTDA.

- 1. ¿Qué tiempo lleva trabajando en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN MIGUEL LTDA.?**
- 2. ¿Se cumple con las políticas de recuperación de cartera vencida, de acuerdo con el manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN MIGUEL LTDA.?**
- 3. ¿Considera que el personal que conforma el área de crédito y cobranzas tiene conocimientos y experiencia?**
- 4. ¿Al momento de receptor las carpetas para la solicitud del crédito realizan un estudio al historial crediticio del socio?**
- 5. ¿De qué manera se contactan con los socios que se encuentran en mora para hacer la entrega de las notificaciones?**
- 6. ¿Se da seguimiento a la inversión que realizan los socios con los créditos que la Cooperativa les otorga?**
- 7. ¿Cuáles cree usted que son las causas que influyen en la morosidad de la cartera?**
- 8. ¿Cómo calificaría el apoyo del Gerente a la gestión de cobranzas?**
- 9. ¿Cómo calificaría el trabajo de cobranza que se realiza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN MIGUEL LTDA.?**

10. ¿Considera usted que un modelo de gestión de cobranzas ayudaría a disminuir el porcentaje de cartera vencida?

11. ¿Considera que un modelo de gestión del otorgamiento de créditos va a optimizar y beneficiar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN MIGUEL LTDA.?

ANEXO B: ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA.



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA INGENIERÍA FINANCIERA**

Objetivo: Conocer el criterio de los socios de la Cooperativa de Ahorro y crédito SAN MIGUEL LTDA., sobre la morosidad

1. ¿Qué tiempo lleva siendo socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN MIGUEL LTDA.?

0 a 1 mes 6 meses a 1 año
1 mes a 6 meses Más de 1 año

2. ¿Cómo considera la atención recibida por parte de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN MIGUEL LTDA.?

Excelente Regular
Bueno Malo

3. ¿Cómo califica la agilidad en los trámites de crédito por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN MIGUEL LTDA.?

Muy rápido
Rápido
Regular

4. ¿Los créditos que otorga la cooperativa cubren sus necesidades?

Si

No

5. ¿Cuáles cree usted que son las causas que influyen en el retraso de sus pagos?

Cuotas elevadas de pagos Olvido de la fecha de pago

Incapacidad de pago Pagos de otros créditos

Problemas Familiares Acontecimientos no esperados

6. ¿Cuál es el medio por el que usted conoce el vencimiento de su cuota de pago?

Llamada telefónica Visita del asesor

Tabla de amortización Notificación

7. ¿Cuántas veces recuerda usted que le visitaron para el cobro de su deuda?

Una vez Más de tres veces

Dos veces Ninguna

8. ¿Cuál de estas personas fue la que más le visito para el cobro de su deuda?

Asesores de crédito

Abogado

Jefe de Crédito/Asesor de crédito

9. ¿Cómo considera los productos y servicios que la Cooperativa ofrece?

Excelente Regular

Bueno Malo

10. ¿Recomendaría a sus allegados realizar un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN MIGUEL LTDA.?

Si

No

11. ¿Considera que un modelo de gestión del otorgamiento de créditos va a optimizar y beneficiar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN MIGUEL LTDA.?

Si

No