



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**EVALUACIÓN A LA CARTERA VENCIDA DE LA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO**  
**DAQULEMA LTDA.”, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA**  
**DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019**

**Trabajo de titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**AUTORA: ROCÍO GRICELDA REZABALA PUPIALES**

**DIRECTOR: Ing. VÍCTOR MANUEL BETANCOURT SOTO**

Riobamba – Ecuador

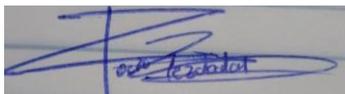
© 2021, Rocío Gricelda Rezabala Pupiales.

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

Yo, Rocío Gricelda Rezabala Pupiales, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría, y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados según la norma APA edición vigente a la fecha.

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

Riobamba, 11 de marzo del 2021



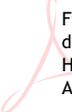
---

**Rocío Gricelda Rezabala Pupiales**

220027092-0

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El trabajo de titulación; tipo: proyecto de investigación **EVALUACIÓN A LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA LTDA.”, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019**, realizado por la señorita **ROCÍO GRICELDA REZABALA PUPIALES**, 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.

	<i>FIRMA</i>	<i>FECHA</i>
Ing. Natali del Rocío Torres Peñafiel <i>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</i>	 NATALI DEL ROCIO TORRES PEÑAFIEL	2021-03-02
Ing. Víctor Manuel Betancourt Soto <b>DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN</b>	 Firmado digitalmente por VICTOR MANUEL BETANCOURT SOTO Fecha: 2021.03.28 08:27:31 -05'00'	2021-03-02
Ing. Hernán Octavio Arellano Díaz <i>MIEMBRO DEL TRIBUNAL</i>	 Firmado digitalmente por HERNAN OCTAVIO ARELLANO DIAZ	2021-03-02

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación quiero dedicar con mucho amor a mi querida madre, por estar presente en cada segundo de mi vida y motivarme a ser una mejor persona, por depositar su confianza en mí y brindarme su apoyo incondicional en todas las etapas que he atravesado.

A mis hermanos Freddy, Iván, Darío y de manera especial a mi hermano Daniel a quien admiro mucho por la enorme bondad que habita en su corazón, a mis tíos Jesús y Jacinto quienes siempre han estado pendientes de mi bienestar, se han convertido en un pilar fundamental para jamás darme por vencida en este largo camino.

A mis amigos que compartieron conmigo cada momento hasta llegar a convertirse en hermanos de corazón, Valeria, Melissa, Jennifer, Joselyn, Alejandro.

A mi futuro esposo e hijos, aún no ha llegado el momento, pero es algo que anhelo con todo mi corazón y sé que un día no muy lejano serán parte de mi vida.

Rocío

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por ser él quien me ha brindado la sabiduría necesaria para poder culminar con este objetivo y permitirme crecer día a día como persona y como profesional.

A mi amada madre Hilda Pupiales por ser el pilar fundamental en mi vida, por su infinito apoyo.

Mi más sincero agradecimiento a cada uno de los docentes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo quienes me impartieron sus conocimientos en cada uno de los escalones que atravesé.

Agradezco a mi director el ingeniero Víctor Betancourt y miembro al ingeniero Hernán Arellano quienes han sabido guiarme de la mejor manera durante este proceso académico, gracias por su paciencia y tiempo.

Finalmente, mis agradecimientos infinitos a la cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema por haberme permitido realizar la investigación en su prestigiosa institución, por impulsar el desarrollo académico de muchos jóvenes a través del apoyo como institución patrocinadora.

Rocío

## TABLA DE CONTENIDO

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

### CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL .....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Formulación del problema .....	3
1.3. Delimitación del problema .....	3
1.4. Sistematización del problema.....	3
1.5. Objetivos .....	4
1.5.1. <i>General</i> .....	4
1.5.2. <i>Específicos</i> .....	4
1.6. Justificación.....	4
1.6.1. <i>Justificación Teórica</i> .....	4
1.6.2. <i>Justificación Metodológica</i> .....	4
1.6.3. <i>Justificación Práctica</i> .....	5
1.7. Antecedentes de Investigación .....	5
1.8. Marco teórico.....	8
1.8.1. <i>Evaluación</i> .....	8
1.8.2. <i>Importancia de la evaluación de la cartera vencida</i> .....	8
1.8.3. <i>Cartera de crédito</i> .....	9

<b>1.8.4.</b>	<b><i>Cartera vencida</i></b> .....	9
<b>1.8.5.</b>	<b><i>Riesgo de Crédito</i></b> .....	10
<b>1.8.6.</b>	<b><i>Gestión</i></b> .....	10
<b>1.8.6.1.</b>	<b><i>Funciones de la gestión</i></b> .....	11
<b>1.8.7.</b>	<b><i>Cobranza</i></b> .....	12
<b>1.8.7.1.</b>	<b><i>Importancia de la Cobranza</i></b> .....	12
<b>1.8.7.2.</b>	<b><i>Sugerencias para una adecuada gestión de cobranzas</i></b> .....	13
<b>1.8.8.</b>	<b><i>Crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito</i></b> .....	13
<b>1.8.9.</b>	<b><i>Sector financiero popular y solidario</i></b> .....	15
<b>1.8.10.</b>	<b><i>Base legal</i></b> .....	17
<b>1.8.11.</b>	<b><i>Clasificación del Sistema Financiero Popular y Solidario</i></b> .....	18
<b>1.8.12.</b>	<b><i>Tasas Activas del Sistema Financiero</i></b> .....	18
<b>1.8.13.</b>	<b><i>Cooperativas de Ahorro y Crédito</i></b> .....	19
<b>1.8.14.</b>	<b><i>Crédito</i></b> .....	20
<b>1.8.14.1.</b>	<b><i>Tipos de Créditos que ofrece la cooperativa</i></b> .....	20
<b>1.8.15.</b>	<b><i>Estrategias</i></b> .....	22
<b>1.8.16.</b>	<b><i>Tipos de Estrategias</i></b> .....	23
<b>1.8.17.</b>	<b><i>Control interno como alternativa de evaluación.</i></b> .....	25
<b>1.8.17.1.</b>	<b><i>Evaluación del control interno</i></b> .....	25
<b>1.8.17.2.</b>	<b><i>Objetivos del control interno</i></b> .....	25
<b>1.8.17.3.</b>	<b><i>Responsabilidad del control interno</i></b> .....	26
<b>1.8.17.4.</b>	<b><i>Evaluación del control interno basado en el caso 1</i></b> .....	26
<b>1.8.17.5.</b>	<b><i>Componentes del Control Interno bajo el sistema caso 1</i></b> .....	28
<b>1.9.</b>	<b><i>Marco conceptual</i></b> .....	32
<b>1.10.</b>	<b><i>Idea a defender</i></b> .....	33

## **CAPÍTULO II**

<b>2.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	34
-----------	---------------------------------	----

2.1.	<b>Enfoque de investigación</b> .....	34
2.2.	<b>Nivel de Investigación</b> .....	34
2.2.1.	<i>Exploratorio</i> .....	34
2.2.2.	<i>Descriptivo</i> .....	34
2.3.	<b>Diseño de investigación</b> .....	34
2.3.1.	<i>Investigación no experimental</i> .....	34
2.4.	<b>Tipo de estudio.</b> .....	35
2.4.1.	<i>Documental</i> .....	35
2.4.2.	<i>Investigación retrospectiva</i> .....	35
2.4.3.	<i>Investigación de campo</i> .....	35
2.4.4.	<i>Investigación Transversal</i> .....	35
2.5.	<b>Población y muestra</b> .....	35
2.5.1.	<i>Población</i> .....	35
2.5.2.	<i>Muestra</i> .....	36
2.6.	<b>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación</b> .....	36
2.6.1.	<i>Métodos</i> .....	36
2.6.1.1.	<i>Método inductivo-deductivo</i> .....	36
2.6.1.2.	<i>Método analítico sintético</i> .....	37
2.6.2.	<i>Técnicas</i> .....	37
2.6.2.1.	<i>Encuesta</i> .....	37
2.6.2.2.	<i>Observación</i> .....	37
2.6.2.3.	<i>Documental</i> .....	38
2.6.2.4.	<i>Fichaje</i> ... ..	38
2.7.	<b>Análisis e interpretación de resultados de encuestas aplicadas</b> .....	39
2.7.1.	<i>Encuesta aplicada al comité de crédito</i> .....	39
2.7.2.	<i>Encuesta aplicada a los asesores de crédito</i> .....	41
2.7.3.	<i>Encuesta aplicada al departamento de cobranzas</i> .....	43
2.8.	<b>Comprobación de la idea a defender</b> .....	45

### CAPÍTULO III

<b>3.</b>	<b>MARCO PROPOSITIVO</b> .....	46
<b>3.1.</b>	<b>Evaluación a la Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.”, Del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2019.</b> .....	46
<b>3.1.1.</b>	<b><i>Análisis de la situación actual de la cooperativa</i></b> .....	46
<b>3.1.1.1.</b>	<b><i>Análisis del macroentorno</i></b> .....	46
<b>3.1.1.2.</b>	<b><i>Análisis del microentorno</i></b> .....	48
<b>3.1.1.3.</b>	<b><i>Información General de COAC Fernando Daquilema</i></b> .....	49
<b>3.1.2.</b>	<b><i>Comportamiento de la cartera vencida</i></b> .....	60
<b>3.1.3.</b>	<b><i>Análisis Horizontal</i></b> .....	75
<b>3.1.4.</b>	<b><i>Tendencia de Cartera vencida Cooperativa Fernando Daquilema</i></b> .....	79
<b>3.2.</b>	<b>Evaluación del control interno</b> .....	80
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	86
	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	87
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
	<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b> Funciones de la gestión empresarial.....	11
<b>Tabla 2-1:</b> Sugerencias prácticas para empezar con éxito las gestiones de cobranza.....	13
<b>Tabla 3-1:</b> Sector financiero popular y solidario.....	16
<b>Tabla 4-1:</b> Normativa sector financiero popular y solidario.....	17
<b>Tabla 5-1:</b> Clasificación del Sistema Económico Popular y Solidario.....	18
<b>Tabla 6-1:</b> Tasas de Interés.....	18
<b>Tabla 7-1:</b> Tipos de estrategias.....	23
<b>Tabla 1-2:</b> Población interviniente en el proceso crediticio.....	36
<b>Tabla 1-3:</b> Competencia de la cooperativa en el sistema financiero.....	49
<b>Tabla 2-3:</b> Valores y Principios Corporativos.....	50
<b>Tabla 3-3:</b> Cartera vencida del sistema financiero.....	60
<b>Tabla 4-3:</b> Promedio de cartera vencida de las COAC a Nivel Nacional.....	61
<b>Tabla 5-3:</b> Cartera vencida segmento 1.....	63
<b>Tabla 6-3:</b> Cartera por vencer de la COAC Fernando Daquilema.....	64
<b>Tabla 7-3:</b> Cartera vencida de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.....	66
<b>Tabla 8-3:</b> Cartera que no devenga intereses de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.....	68
<b>Tabla 9-3:</b> Cartera en Mora de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.....	69
<b>Tabla 10-3:</b> Cartera improductiva de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.....	70
<b>Tabla 11-3:</b> Cartera de crédito de consumo prioritario vencida.....	72
<b>Tabla 12-3:</b> Cartera de microcrédito vencida.....	74
<b>Tabla 13-3:</b> Análisis horizontal a la clasificación de cartera 2018-2019.....	76
<b>Tabla 14-3:</b> Análisis vertical a la clasificación de cartera de los años 2018 – 2019.....	78
<b>Tabla 15-3:</b> Proyección de Cartera vencida año 2017 – 2019.....	79
<b>Tabla 16-3:</b> Proyección de Cartera vencida año 2020 – 2021.....	79
<b>Tabla 17-3:</b> Evaluación del componente ambiente de control.....	80

<b>Tabla 18-3:</b> Evaluación del componente evaluación de riesgos .....	81
<b>Tabla 19-3:</b> Evaluación del componente actividades de control.....	82
<b>Tabla 20-3:</b> Evaluación del componente información y comunicación.....	83
<b>Tabla 21-3:</b> Evaluación del componente monitoreo y seguimiento.....	84
<b>Tabla 22-3:</b> Resultados de la evaluación del sistema de control interno por componentes .....	85

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-1:</b> Principios de la economía popular y solidaria .....	16
<b>Figura 2-1:</b> Tipos de estrategias .....	24
<b>Figura 1-3:</b> Factores del macroentorno .....	46
<b>Figura 2-3:</b> Ubicación geográfica de COAC Fernando Daquilema .....	49
<b>Figura 3-3:</b> Logotipo de COAC Fernando Daquilema .....	52

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-3:</b> Promedio de cartera vencida de las COAC a nivel nacional .....	61
<b>Gráfico 2-3:</b> Cartera vencida segmento 1 .....	63
<b>Gráfico 3-3:</b> Cartera por vencer de la COAC Fernando Daquilema Ltda.....	65
<b>Gráfico 4-3:</b> Cartera Vencida de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.....	67
<b>Gráfico 5-3:</b> Cartera que no devenga intereses de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda. ....	69
<b>Gráfico 6-3:</b> Cartera en mora de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda. ....	70
<b>Gráfico 7-3:</b> Cartera improductiva de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.....	71
<b>Gráfico 8-3:</b> Cartera de crédito de consumo prioritario vencida.....	73
<b>Gráfico 9-3:</b> Cartera de Microcrédito Vencida .....	75
<b>Gráfico 10-3:</b> Método de Regresión Lineal para Análisis de tendencias .....	80
<b>Gráfico 11-3:</b> Nivel de riesgo de la COCAC “Fernando Daquilema” .....	85
<b>Gráfico 12-3:</b> Nivel de confianza de la COAC “Fernando Daquilema” .....	85

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** ENCUESTAS PERSONAL DE LA COAC “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.

**ANEXO B:** RUC DE LA COAC “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.

**ANEXO C:** CLASIFICACIÓN CARTERA COAC “FERNANDO DAQUILEMA 2017-2019

**ANEXO D:** FOTOGRAFÍAS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

## RESUMEN

La presente evaluación a la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema Ltda.”, del cantón Riobamba provincia de Chimborazo, tuvo como objetivo determinar la eficiencia, eficacia y efectividad en la gestión de créditos, de esta manera incrementar la rentabilidad, mejorar los procesos internos de la empresa y mitigar el riesgo crediticio en la organización. Para la investigación se empleó la técnica de la encuesta dirigida al gerente de la organización y demás funcionarios que intervienen directamente en la concesión de créditos, además se corroboró la información proporcionada a través de la observación directa, donde se identificó la existencia de metas individuales de colocación de créditos establecidas por el mismo nivel directivo, el personal encargado del departamento de crédito pasa por alto la evaluación periódica del comportamiento de la cartera vencida y la actualización de las estrategias y políticas para la recuperación de cartera considerando que no es necesario, el personal encargado de la evaluación de competencias se centra con mayor énfasis en la valoración del cumplimiento de objetivos económicos, es decir el cumplimiento de metas por parte de los funcionarios, no existe una persona encargada para la supervisión una vez desembolsado el dinero al cliente. Se concluye que el presente trabajo ayudará a mejorar el control y los procedimientos que intervienen en el área de créditos, a fin de contribuir información razonable que permita a un incremento en la eficiencia de los procesos. Se recomienda al nivel directivo de la organización hacer uso de la presente propuesta para analizar los nudos críticos y tomar decisiones.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <CARTERA VENCIDA>, <GESTIÓN>, <CRÉDITOS>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>.



Firmado electrónicamente por:  
JHONATAN RODRIGO  
PARREÑO UQUILLAS



22-03-2021

0804-DBRAI-UPT-2021

## **ABSTRACT**

The present evaluation about the overdue portfolio at the Cooperativa de ahorro y crédito "Fernando Daquilema Ltda" located in Riobamba canton, province of Chimborazo aimed to determine the efficiency, effectiveness and effectiveness in credit management processes, in order to increase its profitability, improve its internal company processes and mitigate its credit risks. For this study, a survey was applied to the manager of the organization and other officials who directly intervene in the provision of credits. In addition, the information provided by the direct observation about the existence of individual goals related to the placement of credits established by the senior management level was corroborated, the personnel in charge of the credit department overlook the periodic evaluation about the process of past due portfolio and consider unnecessary the updating of strategies and policies. The people responsible for the evaluation of competencies mainly focus on the fulfillment of economic objectives, that is, the fulfillment of goals by the officials. Nobody is in charge of the supervision once the money has been disbursed to the client. It is concluded that this study will help to upgrade the control and procedures involved in the credit department, in order to provide reasonable information to increase efficiency during a process. The management level of the organization is recommended to apply this proposal in order to analyze critical issues and be able to make decisions.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <EXPIRED PORTFOLIO>, <MANAGEMENT>, <CREDITS>, <RIOBAMBA (CANTON)>.

## **INTRODUCCIÓN**

La investigación desarrollada en esta ocasión está estrechamente ligada hacia una evaluación a la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema Ltda.”, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019. Su desarrollo tiene el objetivo de establecer si la gestión crediticia en la COAC se ha manejado con eficiencia, eficacia y efectividad, para la estructura de la investigación se ha organizado por capítulos, mismos que se muestran a continuación.

Capítulo I: Involucra aspectos preliminares de la investigación que van desde el marco teórico referencial, planteamiento del problema, objetivos, justificación, antecedentes hasta la idea a defender, lo cual permite tener definido todo el aspecto literario que involucra al sistema financiero Popular y Solidario.

Capítulo II: En esta sección se desarrolla aspectos concernientes al marco metodológico, es decir está vinculado desde el enfoque, nivel, diseño de la investigación, además del tipo de estudio, población y muestra, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, análisis e interpretación de resultados y finalmente la idea a defender, es decir aquí se puede visualizar cuál ha sido la técnica para recabar información necesaria que sirva para emitir análisis críticos y objetivos acerca de la investigación.

Capítulo III: Está vinculado directamente con el marco propositivo el mismo que consiste en realizar una Evaluación a la Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.”, Del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2019. Además, en este capítulo se desarrollan las conclusiones y recomendaciones que contribuirán con un análisis de los aspectos críticos y brindarán una alternativa de solución a los objetivos planteados.

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 1.1. *Planteamiento del problema*

La cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema es una institución sólida que brinda sus servicios financieros a diversos sectores en el país mediante la otorgación de créditos, los mismos que se ven afectados debido al incremento en la morosidad de sus clientes provocando así una elevación en el índice de cartera vencida, este es uno de los mayores inconvenientes que surge en la entidad por lo cual es necesario realizar una evaluación a este rubro ya que si no se toman los controles pertinentes puede llegar a ocasionar un desequilibrio en su funcionamiento, este incremento se está dando debido a ciertos factores sintomatológicos como:

- Los oficiales de créditos no evalúen de forma correcta la capacidad de pago y garantías presentadas por los clientes; No existe una evaluación constante al comportamiento de cartera vencida en la organización; No existe una actualización por parte del personal competente en las políticas y estrategias establecidas para la recuperación de cartera; La aplicación del código de conducta no es evaluada de manera constante; Falta de seguimiento a los clientes para cerciorarse de que el dinero se invierta acorde al pacto del crédito y así evitar desviaciones en su uso; La organización no cuenta con una consideración de fraude dentro de la evaluación de riesgo.

En base a esta sintomatología que caracteriza el problema las posibles causas son las siguientes:

- Se puede evidenciar que debido a la existencia de metas individuales de colocación de créditos establecidas por el mismo nivel directivo ocasiona que se produzca una evaluación poco objetiva en la capacidad de pago de los clientes; El personal encargado del departamento de crédito pasa por alto la evaluación periódica del comportamiento de la cartera vencida y la actualización de las estrategias y políticas para la recuperación de cartera considerando que no es necesario; El personal encargado de la evaluación de competencias se centra con mayor énfasis en la valoración del cumplimiento de objetivos económicos, es decir el cumplimiento de metas por parte de los funcionarios; No existe una persona encargada para la supervisión una vez desembolsado el dinero al cliente; El nivel directivo de la organización no lo considera muy necesario ya que las plataformas y sistemas con los que brindan sus servicios cumplen con los niveles de seguridad pertinentes.

De no corregirse estos síntomas y causas es muy probable que la Cooperativa tenga un incremento considerable en sus índices de morosidad la misma que puede desencadenar una repercusión en su credibilidad y posicionamiento en el mercado.

Por lo expuesto con antelación y para corregir esta problemática se hace necesario se realice una Evaluación a la Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.”, del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2019. Con lo cual se espera mejorar los índices, niveles y estrategias de recobro, liquidez y solvencia de la cooperativa.

### ***1.2. Formulación del problema***

¿De qué manera la aplicación de una Evaluación a la Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.”, del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, contribuirá para que la organización disminuya sus índices de morosidad y mejore sus estrategias para la recuperación de cartera?

### ***1.3. Delimitación del problema***

Para realizar la presente investigación, la delimitación del problema se lo ha realizado de acuerdo a ciertos factores que se detallan a continuación:

**Campo:** Auditoría

**Espacio:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

**Área:** Cartera Vencida

**Delimitación espacial:** Riobamba, Veloz N. 24 entre Larrea y España

**Delimitación Temporal:** Período 2019.

### ***1.4. Sistematización del problema***

- ¿Cómo influye en a la organización la exigencia de cumplir con una meta de colocación de créditos personales para el incremento de cartera vencida?
- ¿De qué manera afecta a la organización mantener estrategias y políticas desactualizadas para la recuperación de cartera?
- ¿Cómo repercute la priorización de una evaluación a las metas por encima del código de conducta?
- ¿De qué manera afecta la falta de seguimiento y supervisión al uso de los créditos otorgados?
- ¿De qué manera repercute a la organización la inexistencia de consideración de un posible fraude?

## **1.5. Objetivos**

### ***1.5.1. General***

Realizar una evaluación a la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.”, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, mediante el análisis del comportamiento de la cartera vencida y evaluación del sistema de control interno, para la determinación de la eficiencia, eficacia y efectividad de la gestión de los créditos concedidos.

### ***1.5.2. Específicos***

- Estructurar el marco teórico del presente trabajo investigativo, mediante el uso de fuentes bibliográficas competentes para que sirva de sustentación del estudio realizado.
- Estructurar el marco metodológico mediante un diagnóstico financiero de la cartera vencida, para conocer los métodos, técnicas y herramientas aplicados en la investigación.
- Evaluar la cartera vencida, mediante el análisis del comportamiento de la cartera vencida y evaluación del control interno, para proporcionar información útil y verídica que sea utilizada como base en la toma de decisiones.

## **1.6. Justificación**

Con la finalidad de realizar una Evaluación a la Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.”, del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2019. La cual se justifica desde los siguientes enfoques:

### ***1.6.1. Justificación Teórica***

La presente investigación se justifica desde la perspectiva teórica debido al máximo aprovechamiento de las fuentes bibliográficas y documentales existentes acerca del ámbito de cooperativas y todo lo relacionado a créditos.

### ***1.6.2. Justificación Metodológica:***

En este aspecto se justifica en la utilización necesaria de las diferentes técnicas, métodos y herramientas investigativas que se precisan indispensables para obtener resultados apropiados y basándonos en la objetividad del caso con el fin de obtener datos veraces y proponer alternativas idóneas de solución.

### **1.6.3. Justificación Práctica**

Será un aporte para la toma de decisiones gerenciales, lo que ayudará en la planificación como una herramienta de alta gerencia y ser más competitivo en el mercado financiero, garantizando los indicadores de gestión, y cobertura de la COAC, tanto a nivel local, regional y nacional, también está direccionada para los asesores de crédito quienes tendrán las pautas propuestas para tomar en cuenta al momento de decidir en el otorgamiento de un crédito.

### **1.7. Antecedentes de Investigación**

El sector cooperativista en la actualidad constituye uno de los pilares fundamentales en el desarrollo económico de la sociedad poniendo a disposición diferentes alternativas tanto para la obtención de un crédito como para realizar inversiones de capital seguras y rentables; dando paso en primer lugar al riesgo crediticio que es un factor vulnerable para el adecuado funcionamiento de una entidad perteneciente al sistema financiero; debido a esto nace la necesidad de realizar una evaluación a la cartera vencida para identificar los procesos que se están llevando a cabo en la recuperación de la misma y proporcionar posibles alternativas que contribuyan al adecuado manejo de este rubro.

Dentro de la tesis voy a fundamentar los antecedentes de investigación señalados a continuación: La investigación ejecutada por la Abogada Daysi Maribel Hidalgo Rodríguez cuyo tema fue “NATURALEZA JURÍDICA Y UBICACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DENTRO DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO DEL ECUADOR.” Realizada en el año 2015; el mismo que tuvo como objetivo realizar un estudio detallado, preciso y práctico de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

La metodología utilizada en esta investigación fue el método analítico, científico, empírico, deductivo, inductivo, los mismos que sirvieron al investigador para extraer la información más relevante y oportuna para aplicarla asimismo tuvo un alcance global que enmarca a la naturaleza jurídica y ubicación de las cooperativas del Ecuador por otro lado las técnicas usadas como la observación, lectura científica y encuestas, sirvieron como apoyo para el desarrollo total del proceso investigativo y la obtención de datos entre los resultados alcanzados se pueden mencionar que se identificaron de manera precisa y por segmentación a todas las cooperativas de ahorro y crédito su conformación y ubicación además se evidenció que las cooperativas constituyen un plan económico que puede brindar un desarrollo en diversos campos de inversión tanto local como internacional, además las tasas de interés que corresponden a los microcréditos o también llamados créditos para emprendedores tienen las tasas de interés más altas del mercado financiero (Hidalgo, 2015).

Según Figueroa et al. (2015) La metodología utilizada en esta investigación fue el método teórico, materialista dialéctico, histórico lógico, empírico y una metodología para la gestión y prevención de riesgos en las cooperativas y alcance de esta investigación estuvo direccionada para la aplicación en todas las cooperativas de ahorro y crédito cuyas técnicas utilizadas se basaron en

Y los resultados obtenidos fue la reducción del riesgo en las cooperativas, además, la implementación y ejecución de una metodología adecuada tiene diversas ventajas que permiten establecer un enfoque sistemático de gestión y prevención de riesgo de manera general así como la detección y posterior elaboración del mapa de riesgos en cada área de la entidad para proveer el plan de prevención de riesgos con lo cual la revisión y el monitoreo continuo se torna más manejable y fácil obteniendo impactos positivos desde el punto de vista medio ambiental, social, económico y financiero.

Según Algarra (2016) define a la provisión de cartera como una estimación a los riesgos generados por préstamos concedidos a los clientes al omento de otorgar un crédito, dentro de las metodologías utilizadas se encuentran los métodos de provisión de cartera tanto individual como general y el alcance se direcciona hacia el departamento de crédito en las cooperativas para salvaguardar los riesgos en los créditos otorgados y no recuperados, dentro de los resultados obtenidos en esta investigación se deriva que en toda institución financiera debe existir un aprovisionamiento ya que es un riesgo alto debido a la actividad propia de la empresa, además se logró implantar una cultura de evaluación continua a la cartera vencida así como identificar de manera oportuna las falencias existentes y así se puede decir que cuando un cliente no cumple con sus obligaciones de pago pactadas al omento de obtener un crédito; esta provisión se refleja como un gasto en los estados financieros de la entidad, es importante que las organizaciones realicen sus respectivas provisiones de cartera para que en los estados financieros se pueda observar datos reales y fidedignos de las operaciones realizadas y del valor de ingresos real.

Según Pozo (2016) señala que los indicadores de morosidad tienen un crecimiento e impacto en aquellos relacionados al consumo y microcrédito, tanto así que está dando paso a la ejecución de un análisis financiero, mediante datos proporcionados por la Asociación de Bancos Privados del Ecuador señala que el porcentaje de la cartera vencida creció del 3,4% en marzo del año 2015 a 4,6% en el mismo mes de este año es decir tuvo un incremento del 1,2% en un año. Si procedemos con la revisión detallada de las cifras se puede evidenciar que índice de morosidad no es igual en todos los segmentos, en créditos de consumo se establece en 6,5% en marzo del 2015 y 9% en marzo de 2016, mientras que en el microcrédito fue de 6,2% a 6,9% en ese mismo ciclo de tiempo.

En el año 2019 al realizar un análisis en el sistema de cooperativas se determinó un índice de morosidad de 3,6% para junio de este año, situándose en los segmentos de microcrédito, comercial

prioritario y consumo prioritario los mayores niveles de cartera vencida, los segmentos de menor morosidad en el sistema cooperativo corresponden a el crédito inmobiliario con un nivel de 1,3% y de consumo ordinario con 2,56% (Vilac, 2019).

Según Cobeña (2018), en su trabajo de investigación denominado: Evaluación a la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito “La Benéfica”, del cantón el Carmen, provincia de Manabí, período 2018, manifiesta que las entidades financieras en este caso cooperativas tienen como actividad principal el otorgamiento y colocación de créditos por ende su recuperación se convierte en una de las actividades más complicadas de llevar a cabo debido a la falta de cultura de pagos lo cual provoca una desaceleración económica que limita de cierta manera a la cooperativa su normal desarrollo en la concesión de dichos créditos. Dentro de las metodologías utilizadas en esta investigación tenemos el método inductivo, deductivo y el método histórico-lógico, el alcance de esta investigación fue la cooperativa de ahorro y crédito la benéfica incluido a todo su personal operativo en donde se emplearon técnicas de investigación como la entrevista, el cuestionario y la observación directa, dentro de los resultados se destaca que los créditos mal analizados desencadenan el incremento de la cartera vencida, además al no analizar de manera correcta las garantías y capacidad de pago de los socios conllevan a retrasos en los cobros y problemas coactivos.

Por su parte Lozano (2019) en su trabajo de titulación denominado: Evaluación de la cartera de crédito y el riesgo crediticio de la COAC Fernando Daquilema Ltda. Período 2016-2017 advierte que uno de los factores que tienen mayor relevancia dentro de la economía del país es el sistema financiero ya que es el principal proveedor de liquidez para que puedan ser llevados a cabo proyectos tanto en el sector público como privado y negocios potenciales de aquí surge la importancia que tienen las cooperativas de ahorro y crédito las mismas que actualmente cuentan con un aceptado posicionamiento dentro del mercado financiero, mediante la utilización de herramientas aplicables al área de crédito los resultados del presente trabajo investigativo fue la reducción de los índices de riesgo y servir de guía para la recuperación de cartera vencida así como afrontar todo tipo de riesgos y que el nivel directivo pueda tomar las mejores decisiones en este rubro.

La metodología utilizada en esta investigación fue el método hipotético deductivo, que se guiaron en la observación, hipótesis, deducción, comprobación de la hipótesis y conclusiones, el alcance de la misma está orientada a la matriz de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema y a todos sus funcionarios, las técnicas utilizadas fue la documental y observación y para finalizar los resultados obtenidos fue que el nivel de riesgo crediticio que más significancia tuvo se mantiene en el año 2016 con un 6,29% en mora ampliada con esto se logró aplicar políticas de cobranza más estrictas con el objetivo de mantener un índice de riesgo adecuado.

Tomando como base estos antecedentes las cooperativas en el Ecuador constituyen un papel importante para el desarrollo económico del país ya que a través de la concesión de créditos le permite a determinada persona tener liquidez con lo cual se puede realizar algún tipo de inversión y crear oportunidades para que se lleven a cabo proyectos, que en un futuro podrán ser generadores de empleos, así mismo las entidades del sistema financiero buscan salvaguardar los intereses de sus clientes manteniendo sus depósitos de forma segura y entregando la mejor tasa de interés pasiva ya sea en depósitos a la vista, depósitos de ahorro y las diferentes alternativas de inversión que ofrece cada una de las entidades del sistema financiero de acuerdo a sus posibilidades de pago. Se utilizaron para la investigación, indicadores de gestión para obtener datos concisos obteniendo de esta manera un resultado confiable que sirvió de base para la mejora en la institución y para la adecuada toma de decisiones.

## **1.8. Marco teórico**

### ***1.8.1. Evaluación***

Para definir lo que es la evaluación Tiburcio (2016) manifiesta que la palabra evaluación proviene del francés évaluer y esto a su vez significa determinar el valor de algo, ya sea en la educación, la salud, la industria, la psicología, la gestión en las empresas, en el ámbito económico y financiero o desempeño de manera general, es aplicable a diversos campos en los cuales se desenvuelve el hombre de manera cotidiana, dependiendo de esto se mide el rendimiento de quienes forman parte de cada organización para determinar si los procesos aplicados en cada área están dando resultados positivos.

Por otra parte, Macario (2015) afirma: “la evaluación es una operación sistemática que consiste en emitir un juicio de valor acerca de determinado proceso con el objetivo de conseguir un mejoramiento continuo en las actividades”.

Tomando en cuenta las definiciones de los autores puedo concluir que la evaluación consiste es una herramienta que permite valorar los procesos en base a la información obtenida para tomar decisiones oportunas en las organizaciones.

### ***1.8.2. Importancia de la evaluación de la cartera vencida***

Definir la importancia de la evaluación es fundamental en toda organización por ello Bermello, E. (2016) concluye:

*“La evaluación es importante porque a través de ella se puede fortalecer los procesos, así como encaminarse de manera adecuada al logro de los objetivos, además aplicando*

*una evaluación de manera correcta se puede evidenciar las necesidades prioritarias y así poder atenderlas de una manera más óptima”.*

En el estudio acerca de la importancia de una correcta evaluación (Cruz, 2012), advierte que:

*“Una evaluación ejecutada de manera adecuada puede asegurar un control de cumplimiento, y, si como resultado se evidencia que los objetivos planteados por la organización no son los esperados, de manera inmediata surgirá una revisión de planes, actividades generales que se llevan a cabo en la empresa, por consiguiente, una evaluación beneficia tanto a nivel institucional como a nivel personal”.*

### **1.8.3. Cartera de crédito**

Según Guamán et al. (2019) manifiesta que la cartera de crédito comprende los saldos de las actividades y operaciones de créditos o los créditos concedidos por la entidad; además representa uno de los valores más importantes de las instituciones financieras ya estos rubros constituyen la razón de ser de la misma.

En base a esta definición puedo concluir que cartera de crédito es el valor monetario en colocación de efectivo que tienen las cooperativas e instituciones financieras como resultado del ejercicio propio de su actividad económica.

### **1.8.4. Cartera vencida**

Según Cerdillo, R. (2016) manifiesta que se denomina cartera vencida a “el monto total de créditos otorgados por una persona Física o Moral que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en mora”.

Para dar un criterio preciso acerca de lo que es la cartera vencida Kikoya (2014) manifiesta lo siguiente:

*“La cartera vencida o portafolio son las cuentas por cobrar que tiene una entidad bancaria o una empresa cuya fecha de pago ya venció o no se han cobrado, cuando un deudor tiene atraso de pago por más de un día en su fecha de vencimiento se le comienza a considerar como cliente moroso pero dependiendo del tipo de crédito y de las condiciones de este, cuando el deudor se comienza a atrasar en promedio por más de dos o tres meses, el acreedor empieza a considerar que su dinero está en riesgo de pago, no únicamente los meses adeudados si no la deuda total de crédito”.*

Tomando en cuenta el criterio de los autores puedo decir que la cartera vencida son los valores monetarios que irrecuperables que tienen las entidades financieras debido a créditos otorgados y

no pagados por parte de sus clientes, este inconveniente surge en su gran mayoría y a gran escala en las entidades financieras ya que se deriva de su actividad principal que es la concesión de créditos.

#### **1.8.5. Riesgo de Crédito**

Según el autor Carrillo (2016) haciendo referencia al riesgo crediticio menciona que “es uno de los principales riesgos a los que las instituciones financieras están sometidos o expuestos, además es una de las causas primordiales para que se susciten las crisis bancarias tanto de carácter sistémico como individual”.

Por otro lado, y para referirse al riesgo de crédito el autor Saavedra et al. (2010) menciona que “los riesgos están presentes por las operaciones propias de las entidades financieras y éstos pueden ser de dos tipos ya sean riesgos individuales y riesgos de portafolios”.

En base a estas teorías puedo deducir que los riesgos en las entidades financieras constituyen aquellos valores que han sido otorgados o colocados en calidad de préstamos a otras personas o empresa y que por ende constituyen un riesgo potencial al no ser analizados de manera objetiva tanto las garantías como el perfil del cliente para ejecutar los pagos.

#### **1.8.6. Gestión**

Según Chiavenato (2016) define la gestión empresarial como “aquel proceso en donde se planea, organiza, integra, direcciona y controla los recursos ya sean humanos, intelectuales, materiales y financieros dentro de una organización con el propósito de obtener el máximo rendimiento en sus operaciones.

Según Carranza (2015) al referirse al término gestión menciona que:

*“La gestión es una actividad desarrollada por los directivos en una organización, ya que ellos son quienes se encargan de conseguir los niveles adecuados de eficiencia y productividad, el grado de efectividad de una adecuada gestión no vienen dado por los esfuerzos personales que realicen si no por los resultados que alcancen, no están obligados a regirse a planteamientos teóricos si no desarrollar la habilidad para saber escoger y aplicar aquellos métodos o técnicas que sean más apropiadas a una situación real determinada.”*

Una vez analizado los conceptos anteriores se puede decir que la gestión consiste en establecer los lineamientos que contribuyan a la consecución óptima de los objetivos en una empresa.

### 1.8.6.1. Funciones de la gestión

Según Carranza (2015) las funciones de la gestión empresarial son las siguientes:

**Tabla 1-1:** Funciones de la gestión empresarial

<b>Planificación</b>	Esto hace referencia al establecimiento de objetivos globales que reúne las acciones de todos los empleados, además de establecer los objetivos se debe optar por diseño de programas y calendarios que contribuyan a la consecución de los mismos, por lo general son los directivos del primer nivel quienes se encargan de establecer las metas y planes a corto plazo, los directivos del nivel medio son quienes planean los objetivos a mediano plazo y por último los directivos a nivel superior son quienes se encargan del establecimiento de objetivos a largo plazo
<b>Organización</b>	Está estrechamente relacionada con la asignación de funciones y pretende resolver la inquietud de quién debe hacer qué cosa, es deber de los directivos identificar y asignar las funciones dependiendo del cargo de los trabajadores para que la organización alcance sus objetivos, ellos también son los encargados de establecer las relaciones que deben existir entre los diferentes puestos de trabajo, la dependencia o jerarquía que regirá entre ellos.
<b>Dotar de personal</b>	Al momento que los directivos realizan las gestiones necesarias para cubrir los puestos y vacantes establecidos como necesarias para las empresas están desarrollando la función de dotación del personal.
<b>Dirección</b>	Una vez que se han establecido los planes, se haya creado la debida estructura orgánica y cubierto las vacantes de trabajo, la organización se encuentra preparada para ponerse en marcha, y para hacerlo se necesita de una adecuada dirección, los directivos son quienes ordenan o instruyen a los empleados para que realicen las tareas determinadas además deben saber brindar la adecuada motivación y liderazgo.
<b>Control</b>	Una vez que la organización se haya puesto en movimiento es necesario que exista un control adecuado acerca de todo su funcionamiento, hay que controlar que todos los trabajadores realicen de la mejor manera sus tareas asignadas para que hay un cumplimiento en los planes y así alcanzar los objetivos.

**Elaborado:** Rezabala, Rocío, 2020

**Fuente:** Personales.upv.es

Según Fayol (2019) al referirse a las funciones de la gestión menciona a cuatro aspectos que considera relevante para la aplicación en las organizaciones, él originalmente estableció cinco funciones, pero al pasar los años los autores de libros de gestión lo han condensado en cuatro los cuales son:

- **Planificación:** La planificación involucra el decidir dónde llevar a una empresa y la selección de pasos para llegar hasta allí. Para empezar, se requiere que los gerentes sean conscientes de los retos que enfrentan sus sociedades y empresas, y luego requiere que los gerentes pronostiquen los negocios y los contextos económicos futuros. Seguido de esto, deben formular adecuadamente los objetivos a alcanzar en un determinado plazo y decidir sobre las medidas que van a adoptar para alcanzarlos.

- **Organización:** Quienes administran las empresas realizan la organización al momento que unen los recursos físicos, humanos y financieros para lograr los objetivos, ellos son quienes identifican todas las actividades que deben ser realizadas, las clasifican y finalmente las asignan, además son quienes crean responsabilidad y delegan autoridad, también coordinan las relaciones que deben existir de responsabilidad y autoridad.
- **Liderazgo:** Este aspecto consiste principalmente en que sean los gerentes quienes motiven a los trabajadores para alcanzar los objetivos y metas de la empresa, se requiere el uso de la autoridad para delegar órdenes y lograr los objetivos, así como la capacidad de que exista una comunicación efectiva, liderar también implica supervisar a los empleados durante el desarrollo de su trabajo.
- **Control:** Esta gestión implica que haya una medición del éxito con los objetivos y metas establecidas dentro de la organización, esto también consiste en la detección oportuna de cualquier desviación en los procesos para llegar a una toma de acciones correctivas oportuna, los administradores deben primero establecer los objetivos y metas para luego proceder con la medición del logro de ellos, identifican a tiempo cualquier aspecto que limite a alcanzarlos y proporcionan los medios para su respectiva corrección en caso de ser necesarios.

### **1.8.7. Cobranza**

Para definir el concepto de cobranza Dávila (2016) menciona que: “la cobranza es el acto de cobrar, es decir obtener el dinero que corresponde al desarrollo de determinada actividad ya sea por la venta de un producto o el pago de una deuda”.

Según Méndez (2018), la cobranza es un proceso a través del cual se vuelve efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, ya sea de la prestación de determinado servicio o la cancelación de una deuda este acto puede ser emprendida por la misma empresa receptora del pago a partir de un área dedicada específicamente a este trámite.

Tomando como base la teoría de los autores mencionados con antelación se puede decir que la cobranza es el proceso de recuperación de efectivo que realizan las personas o empresas por concepto de una deuda otorgada a otra.

#### **1.8.7.1. Importancia de la Cobranza**

Para Gavilánez (2015), “Su importancia radica en realizar una adecuada gestión de cobro es decir lograr que el dinero sea cancelado de acuerdo a las fechas y los términos señalados por la empresa conservando la buena voluntad del deudor y de este modo ayudando a incrementar las ventas”.

Por su parte Solís (2018), señala que la cobranza tiene un objetivo universal el cual es cobrar de manera oportuna los créditos otorgados a sus clientes y mantener un incentivo para pagos anticipados o a tiempo, creando así una cultura de pago.

En base a estas teorías mencionadas a continuación puedo decir que la cobranza es muy importante en las instituciones ya que permite que el efectivo llegue en el tiempo estipulado al momento del hecho generador u otorgación de un crédito.

### ***1.8.7.2. Sugerencias para una adecuada gestión de cobranzas***

**Tabla 2-1:** Sugerencias prácticas para empezar con éxito las gestiones de cobranza

1	Toda gestión de cobranza debe hacerse con toda la educación, gentileza, amabilidad y cortesía del caso.
2	Evitar la descortesía hay que tener presente que quien agrede suele obtener agresión por respuesta.
3	No debe sentirse o apenado por llamar a la persona quien le adeuda su dinero, no debe existir ningún tipo de consideraciones emotivas con el deudor, debe llamarlo y cobrarle con seguridad y confianza.
4	Debe procurar llamarle a su deudor en un horario apropiado para ambos.
5	Es preferible que sepa los detalles de la deuda previa a una llamada, estos pueden ser los valores adeudados y el índice de morosidad que los mismos representan.
6	Hay que tener precisión en las palabras, de ninguna manera recurrir a la improvisación o divagación, es muy aconsejable que exista una preparación con antelación de todo lo que se va decir durante la visita o llamada.
7	Realice seguimientos, pero sin extralimitaciones, es decir, no atosigue a su deudor, hágalo de una manera sutil y poco llamativa.
8	Hay que ser paciente y recordar que la generación de ideas y diseño de soluciones no tiene un lapso específico de tiempo.
9	Se debe aprender a trabajar en equipo.
10	Al momento de generar soluciones procure siempre tener empatía con su cliente, y generar soluciones tolerando la situación de su deudor en el caso de ser necesario llegar a un acuerdo conveniente.

**Elaborado por:** Rezabala, Rocío, 2020

**Fuente:** Cobranza efectiva

### ***1.8.8. Crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito.***

Según El Comercio (2019) haciendo referencia al crecimiento progresivo acelerado de las cooperativas de ahorro y crédito manifiesta que:

Las cooperativas en los últimos siete años han dado un salto abismal e importante en cuanto a la inserción y aceptación dentro de los diferentes mercados es así que mientras en el año 2012 sus activos sumaban un valor de 6027 millones, al cierre del año 2018 sumaron un total de 14016 millones, y ese mismo comportamiento se puede observar en los rubros como el patrimonio, los

créditos, las utilidades, el número de socios y las utilidades, el valor de colocación de los créditos se adaptó a la misma situación ya que al cierre del mismo año llegó a un valor entregado de \$1040 millones lo cual es equivalente al 27% de todo el crédito formal entregado en el Ecuador, y al hablar de las utilidades pasaron de 74 a 170 millones.

Para la SEPS este comportamiento refleja de una manera clara la confianza que tienen los clientes en las cooperativas de ahorro y como resultado del riguroso control que tienen estas instituciones que desde el año 2012 se encuentran en manos de la SEPS. Menciona que se ha dado una expansión de tal magnitud del sector cooperativo debido a que las cooperativas tienen mayor margen de colocación y alcance de manera primordial en las zonas rurales diversificando así sus productos y servicios colocando en éstas más del 60% de microcrédito.

Las cooperativas de ahorro y crédito por cada dólar que captan en las zonas rurales colocan \$1,66. Además en los lugares que tiene los mayores índices de pobreza la colocación es de \$1,71 teniendo como resultado de esta acción un incremento en los clientes que pasó de 5 millones en el 2012 a 6,8 millones en el año 2018.

Existe un punto delicado que debe tratarse con mayor precaución y es el cálculo de la morosidad existente ya que en las cooperativas se encuentra en el 4,5% mientras que en la banca privada es del 3,05%.

Según el boletín publicado por la Superintendencia de economía popular y solidaria (2017) señala que en el año 2017 las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador tuvieron un crecimiento considerable del 4,9% con un valor de 11.387 millones en relación a los activos y con respecto a los pasivos la evolución fue del 4,9% lo cual representa un valor de \$ 9.296,4 millones y con un patrimonio que se estableció en 2.2% lo que significa \$ 1.566,7 millones. Así mismo manifiesta que este crecimiento se ve reflejado principalmente en la zona centro del Ecuador como es Bolívar, Chimborazo, Cotopaxi, Tungurahua y Pastaza en donde los activos de las 259 entidades financieras populares y solidarias llegan a \$2.918 millones; teniendo un nivel de ingresos de \$351,97 millones esto de acuerdo a las cifras presentadas durante el año 2017, es necesario mencionar que en esta misma zona el 69,92% de las colocaciones de créditos llegan a aquellos socios que únicamente cuentan con los niveles de instrucción primaria y secundaria, demostrando así un alto grado de inclusión financiera y económica en el sector rural, este crecimiento ha sido posible gracias al control existente por parte del máximo organismo regulador actualmente que es la SEPS.

Una vez analizadas las teorías que señalan los autores pueden concluir mencionando que las cooperativas de ahorro y crédito desde años atrás hasta la actualidad han venido jugando un papel importante en el desarrollo tanto a nivel económico como social en el sector urbano pero

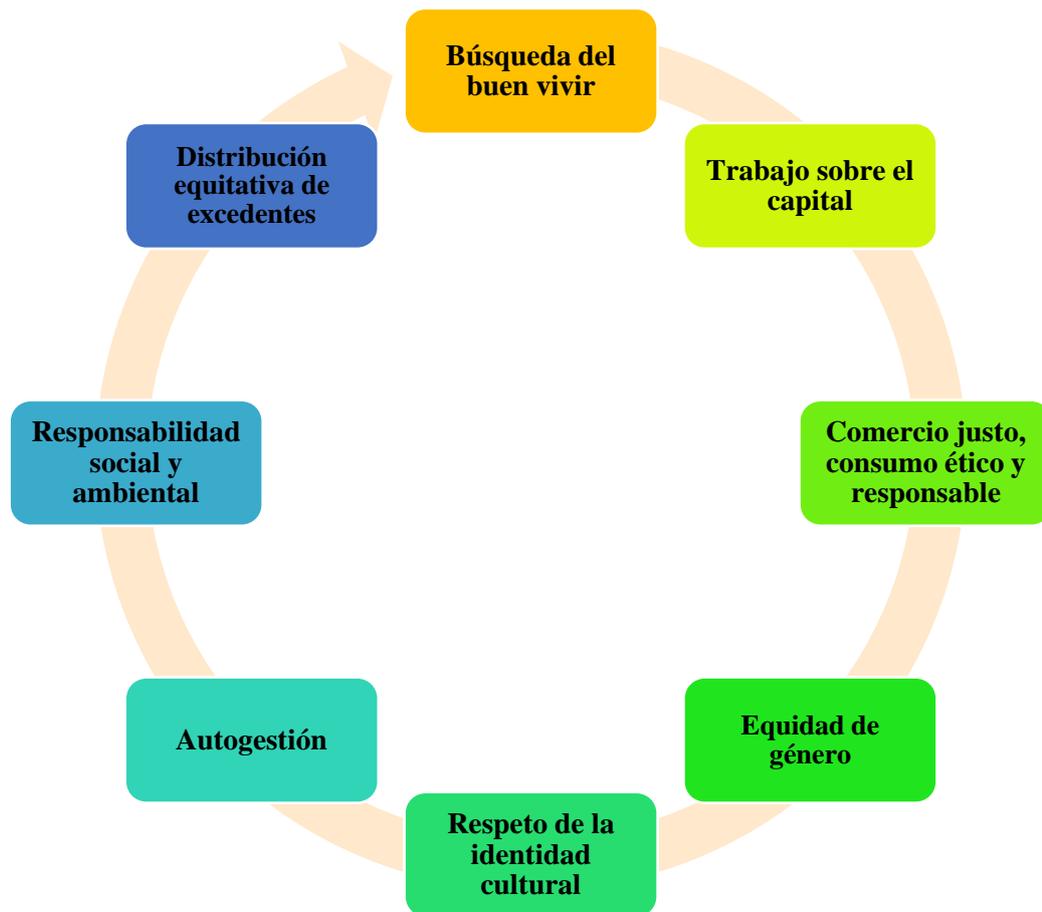
sobresaliendo siempre en el rural, el incremento considerable del crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito se debe al estricto control por parte de los organismos reguladores del sistema financiero popular y solidario que han brindado a los clientes la certeza de saber que su dinero invertido en las entidades se encuentran protegidos y regulados de una manera técnica y confiable.

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

Para definir lo relacionado al sector financiero (Superintendencia de economía popular y solidaria, 2017) refiriéndose a la definición de ésta manifiesta que:

El sector financiero popular y solidario es una forma de organización económica en donde todos sus integrantes ya sea de manera individual o colectiva desarrollan los procesos de producción, se organizan, comercializan, intercambian y financian la satisfacción de necesidades y contribuyen a la generación de ingresos.

De este mismo modo señala que esta forma de organización se encuentra basada en las relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad privilegiando siempre al trabajo del ser humano como sujeto y fin de su actividad, tiene una orientación al buen vivir y en una convivencia armoniosa con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital. Según el artículo 1 de la economía popular y solidaria las organizaciones de la economía popular y solidaria se encuentran regidas por los siguientes principios (Ver **Figura 1-1: Principios de la economía popular y solidaria** Figura 1-1).



**Figura 1-1:** Principios de la economía popular y solidaria

Elaborado por: Rezabala, Rocío, 2020

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Tabla 3-1:** Sector financiero popular y solidario

Nº	TIPOS	DEFINICIÓN
1	<b>Cooperativas de ahorro y crédito</b>	Son conformadas por individuos tanto naturales como jurídicos, con el propósito de unir sus capitales con el fin de fundar una entidad que brinde servicios de intermediación financiera, previa aprobación de la SEPS.
2	<b>Cajas Centrales</b>	Son integradas por un grupo de veinte cooperativas de ahorro y crédito como mínimo.
3	<b>Cajas de Ahorro</b>	Están constituidas por un grupo de personas de una localidad o comunidad quienes mediante un aporte económico buscan realizar operaciones de crédito y financiamiento de manera auto gestionado, con procesos de participación democrática.
4	<b>Bancos Comunales</b>	Busca extender los servicios financieros a segmentos pobres, eliminando el papel de prestamista a través de garantías mutuales y el denominado capital semilla proporcionado por una institución de desarrollo.

<b>5</b>	<b>Entidades asociativas o solidarias</b>	Entidades formadas por socios de forma voluntaria y brindan aportaciones económicas, las mismas que sirven para el otorgamiento de créditos a sus miembros dentro de los límites de la SEPS de conformidad con lo dispuesto en la Ley.
----------	---	--

**Fuente:** Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011)

**Elaborado por:** Cobeña, Diana, 2019

### **1.8.10. Base legal**

La cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema está basada y controlada por la siguiente normativa.

**Tabla 4-1:** Normativa sector financiero popular y solidario

<p>➤ <b><i>Dirección Regional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social</i></b></p>	<p>Según el art. 21 establece que el sector cooperativo “es el conjunto de cooperativas que se han reunido de forma amena para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales; por medio de una empresa de propiedad conjunta” (LOEPS, 2011, pág. 10)</p>
<p>➤ <b><i>La Subdirección Regional de Cooperativas Centro Occidental de Riobamba</i></b></p>	<p>El art. 21 indica que las cooperativas se clasifican según la actividad principal que desarrollen, los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios” (LOEPS, 2011, pág. 10). Dentro del grupo del sector cooperativo se encuentra la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.</p>
<p>➤ <b><i>(SEPS) Superintendencia de economía Popular y solidaria</i></b></p>	<p>Según en el art. 1 se entiende por economía popular y solidaria “organización económica, donde sus integrantes organizan y despliegan técnicas de producción, intercambio, mercadeo, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar entradas de flujos de efectivo” (LOEPS, 2011, pág. 4). Por tanto, la economía popular y solidaria es una organización enfocada en valores humanos como la solidaridad que ayudan al trabajo del ser humano, orientada al buen vivir (LOEPS, 2011, pág. 4).</p>
<p>➤ <b><i>Reglamento general de la ley orgánica de economía popular y solidaria (Decreto Ejecutivo 1061)</i></b></p>	<p>Según el artículo 78 menciona que “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” (LOEPS, 2011, pág. 24). Por tanto, la Cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” Ltda., se integra dentro de las organizaciones del sector financiero popular y solidario.</p>
<p>➤ <b><i>Código Orgánico Monetario y Financiero.</i></b></p>	<p>Según en el art. 445 establece que las cooperativas de ahorro y crédito “son instituciones formadas por personas naturales o jurídicas, con el objetivo de ejecutar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios regulada por la SEPS” (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, pág. 209).</p>
<p>➤ <b><i>Constitución de la República del Ecuador.</i></b></p>	

De acuerdo al art. 311 el sector financiero popular y solidario se compone de “Cooperativa de ahorro y crédito (COAC), instituciones asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, caja de ahorro” (Constitución, 2008, pág. 238). Como se menciona anteriormente la Cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” Ltda., se integra en las instituciones del sector popular y solidario.
➤ <i>Leyes, estatutos, reglamentos, resoluciones y normativas emitidas por los organismos de control (Comité de Crédito de la COAC Fernando Daquilema Ltda, 2019).</i>

Finalmente, una vez analizada las teorías de los autores se puede concluir que las cooperativas juegan un papel importante en la economía nacional ya que constituyen la principal fuente de canalización de liquidez basándose en los principios que establece la ley y promoviendo una cultura de desarrollo y bien común entre todos sus integrantes.

### ***1.8.11. Clasificación del Sistema Financiero Popular y Solidario***

El Art. 311 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), define al Sector Financiero Popular y Solidario se clasifica en los siguientes segmentos:

**Tabla 5-1:** Clasificación del Sistema Económico Popular y Solidario.

<b>Segmentos</b>	<b>Activos (USD)</b>
1	Desde \$80.000.000,00 en adelante.
2	Desde \$20.000.000,00 hasta \$80.000.000,00
3	Desde \$5.000.000,00 hasta \$20.000.000,00
4	Desde \$1.000.000,00 hasta \$5.000.000,00
5	Hasta \$1.000.000,00 Cajas de Ahorro. Bancos Comunales. Cajas Comunales

**Fuente:** Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2014)

**Elaborado por:** Rezabala, Rocío, 2020

### ***1.8.12. Tasas Activas del Sistema Financiero***

Según el Banco Central del Ecuador (2019), establece que las tasas activas de interés son las siguientes:

**Tabla 6-1:** Tasas de Interés

<b>TASAS DE INTERÉS</b>
<b>ene-20</b>
<b>Tasas de interés activas efectivas vigentes para sector financiero privado, público y, popular y solidario</b>

Tasas referenciales		Tasas máximas	
Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento	% Anual	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:	% Anual
Productivo Corporativo	9.14	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.92	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	10.88	Productivo PYMES	11.83
Productivo Agrícola y Ganadero**	8.48	Productivo Agrícola y Ganadero**	8.53
Comercial Ordinario	8.67	Comercial Ordinario	11.83
Comercial Prioritario Corporativo	8.68	Comercial Prioritario Corporativo	9.33
Comercial Prioritario Empresarial	9.78	Comercial Prioritario Empresarial	10.21
Comercial Prioritario PYMES	10.95	Comercial Prioritario PYMES	11.83
Consumo Ordinario	16.27	Consumo Ordinario	17.30
Consumo Prioritario	16.74	Consumo Prioritario	17.30
Educativo	9.46	Educativo	9.50
Educativo Social <sup>3</sup>	6.51	Educativo Social <sup>3</sup>	7.50
Vivienda de Interés Público	4.74	Vivienda de Interés Público	4.99
Inmobiliario	10.14	Inmobiliario	11.33
Microcrédito Agrícola y Ganadero**	19.26	Microcrédito Agrícola y Ganadero**	20.97
Microcrédito Minorista	25.00	Microcrédito Minorista <sup>1*</sup>	28.50
Microcrédito de Acumulación Simple	23.41	Microcrédito de Acumulación Simple	25.50
Microcrédito de Acumulación Ampliada	20.14	Microcrédito de Acumulación Ampliada	23.50
Microcrédito Minorista	22.60	Microcrédito Minorista	30.50
Microcrédito de Acumulación Simple	22.66	Microcrédito de Acumulación Simple	27.50
<b>1. Tasas de interés activas efectivas vigentes para el sector financiero popular y solidario (segmentos 2, 3, 4 y 5)</b>			
Microcrédito Minorista 2.	24.10	Microcrédito minorista*	30.50
Microcrédito de Acumulación Simple 2.	22.89	Microcrédito de Acumulación Simple*	27.50
Microcrédito de Acumulación Ampliada 2.	20.72		25.50
<b>2. Tasas de interés pasivas efectivas promedio por instrumento</b>			
Depósitos a plazo	5.84	Depósitos de Ahorro	1.00
Depósitos monetarios	0.75	Depósitos de Tarjetahabientes	1.09
Operaciones de Reporto	0.50		
<b>3. Tasas de interés pasivas efectivas referenciales por plazo</b>			
Plazo 30 – 60	4.46	Plazo 121 – 180	5.80
Plazo 61 – 90	4.60	Plazo 181 – 360	6.55
Plazo 91 – 120	5.55	Plazo 361 y más	7.99

Fuente: Banco Central del Ecuador (2020)

Elaborado por: Rezagala, Rocío, 2020

### 1.8.13. Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones financieras que se crean a partir de la unión de intereses comunes entre varias personas cuya actividad principal es captar el dinero de

los clientes y canalizarlos mediante la concesión de créditos para financiar los proyectos y necesidades de sus socios (Caraballo, 2004).

Según Payares (2013) haciendo referencia a las cooperativas menciona lo siguiente:

*“Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones empresariales que están integradas por libremente por sus miembros, llamados asociados, tienen de manera general principios básicos que son igualdad, democracia, equidad, responsabilidad, solidaridad y ayuda mutua”*

Una vez analizado los términos anteriores puedo decir que una cooperativa es una empresa conformada por personas que se unen de manera libre y voluntaria para satisfacer necesidades en común mediante la concesión de créditos y así generar ganancias por los intereses cobrados.

#### **1.8.14. Crédito**

Según Montes (2018) hace referencia al tema manifestando que:

*“El crédito es una acción financiera en la cual una persona por lo regular una entidad financiera (acreedora) presta una cifra monetaria a otra (deudora) quien a partir de ese momento se compromete a cancelar la totalidad de la deuda más los intereses estipulados en el tiempo acordado previamente”.*

Por otro lado, el autor Educa (2016) se pronuncia al respecto y manifiesta que:

*“El crédito consiste en un préstamo monetario que genera un compromiso por parte del que lo adquiere en pagos de manera gradual o total dependiendo del pacto acordado a favor de quien lo otorga, gracias a esto se hace posible de acceder a bienes y servicios de manera inmediata, no cualquier persona puede acceder a un crédito en las instituciones financieras para poder hacerlo debe cumplir con varios requisitos como tener antecedentes comerciales y crediticios adecuados además tienen que demostrar ingresos actuales y futuros que le permitan solventar de la mejor manera la deuda contraída”*

##### **1.8.14.1. Tipos de Créditos que ofrece la cooperativa**

Son créditos que ofrece la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Fernando Daquilema hasta 20 mil dólares sin encaje, previa evaluación y análisis de cada solicitud y según el tipo de créditos que se detallan a continuación:

- **Crédito Esperanza:** Dirigido a socios nuevos o recurrentes, personas naturales que hayan sido afectadas durante la emergencia sanitaria declarada por covid 19:

Destino del dinero para capital de trabajo, activos fijos vinculados a nueva actividad, actividad conexas, monto mínimo solicitado por el socio puede ser de \$50,00 y el monto máximo de \$100000,00 con una tasa nominal del 18% y un plazo de hasta 96 meses.

Características de este tipo de crédito

Período de gracia de 3 hasta 6 meses con justificación de la actividad

Sin garante hasta \$20000,00, para socios de riesgo bajo y respaldo patrimonial de 120%

Garantía personal de \$20001,00 a \$60000,00

Garantía hipotecaria superior a \$60000,00

- **Microcrédito:** Constituyen aquellos créditos destinados al fortalecimiento y/o mejoramiento de pequeños negocios, producción, comercio y servicios o unidades de producción realizados por los (as) socios en forma individual o grupal.

Características de este crédito

Sin garante hasta \$20000,00

Garantía quirografaria desde \$20000,00-\$60000,00

Garantía hipotecaria superior a \$60000,00

Plazo hasta 60 meses

- **Credimóvil:** Dirigido para aquellos socios comerciantes en los diferentes mercados populares del país, tanto como para capital de trabajo, incremento y ampliación del negocio.
- **Vivienda:** Es un tipo de crédito cuyo destino está direccionado a la compra, construcción, remodelación, ampliación y mejora de la vivienda o a su vez para la adquisición de terreno para la vivienda
- **Consumo:** Crédito destinado a la adquisición de bienes de consumo, servicios o gastos que no se encuentran relacionados con una actividad productiva, en donde la fuente de pago es bajo relación de dependencia.
- **Agropecuario:** es un producto financiero que ofrecen las organizaciones destinado a la inversión en el sector productivo campesino.
- **Iglesias:** Este tipo de crédito está direccionado a los socios agrupados en organizaciones de hecho y/o jurídicas vinculadas con la religión y cuyo destino del dinero sea destinado a la construcción, remodelación, ampliación, compra de bienes y todo lo relacionado a la organización de eventos religiosos.

- **Crédito Especial:** Son aquellos créditos destinados a socios que tienen una muy buena trayectoria en depósitos de ahorros e inversiones que por su nombre se destinará a cubrir oportunidades de negocios del socio (a) en corto plazo, es decir, este crédito se facilitará a socios (as) con solvencia económica y equivale a un sobregiro bancario.

#### **Requisitos para créditos en general**

- Ser socio de la Cooperativa.
- Foto tamaño carnet actualizada a color del deudor.
- Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación actualizada: deudores y garantes (cónyuge o pareja actual).
- Planilla del último pago de un servicio básico del deudor y garante del lugar donde vive (agua, luz, teléfono).
- Certificado de ingresos: copia del rol de pagos, copia de las facturas del negocio del último mes, copia del Registro Único de Contribuyentes (RUC).
- Credencial (mercados).

#### **Requisitos para crédito hipotecario**

- Escritura Pública.
- Avalúo del bien por perito calificado de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).
- Pago del predio actualizado.
- Certificado de Gravámenes y requisitos anteriores.

(Cooperativa de ahorro y crédito Daquilema, 2020)

Una vez contemplado los puntos de vista de los autores mencionados con antelación podemos decir que el crédito corresponde a un desembolso económico que conceden por lo general las instituciones financieras con el objetivo de financiar necesidades a sus clientes y obtener un porcentaje de interés como compensación por el dinero concedido.

#### **1.8.15. Estrategias**

Según Definición (2017) haciendo referencia a las estrategias menciona lo siguiente: Una estrategia consiste en un plan que especifica una serie de pasos o de conceptos que tienen un fin el cual consiste en el cumplimiento de un objetivo, este es un concepto que deriva del ámbito militar y ha sido aplicado en un sinnúmero de particulares casos por la efectividad que resulta al ponerlo en práctica, la estrategia permite buscar la forma para aplicar la inteligencia y raciocinio en la resolución de determinado problema.

Según Pérez (2012) hace referencia a las estrategias y menciona que: La palabra estrategia habiendo referencia en término militar significa el arte de dirigir las operaciones militares, a partir de ahí se deriva el concepto de uso general que significa un plan ideado para dirigir un asunto y además designar un conjunto de reglas que aseguran una adecuada decisión en cada momento. Una vez tomado en cuenta las definiciones de los autores acerca de la estrategia puedo deducir que la palabra estrategia es de mucha utilidad cuando lo que se buscan son resultados óptimos y la misma consiste en aplicar una serie de pasos dirigidos a determinados procesos para que se lleven a cabo de la mejor manera.

### **1.8.16. Tipos de Estrategias**

Según Roncancio (2020) entre los tipos de estrategias se encuentran las siguientes:

**Tabla 7-1:** Tipos de estrategias

<b>TIPO DE ESTRATEGIA</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
CORPORATIVAS	Las estrategias corporativas hacen referencia a la toma de decisiones en el nivel directivo dentro de una organización, es decir ahí se plantean los objetivos de corto, mediano y largo plazo.
GENÉRICAS	Es una estrategia que tuvo sus inicios en los años 80 y se ha convertido en una herramienta orientadora dado su poder descriptivo, pero para que la misma sea implementada es necesario el compromiso y apoyo total de todos los miembros que conforman la organización.
COMPETITIVAS	Una estrategia competitiva consiste en tener la habilidad de crear valor a un producto no solo de las condiciones estructurales de la industria si no el valor agregado que se pueda ofrecer al cliente una vez colocado el bien, producto o servicio en el mercado para que sea competitivo.
MARKETING MIX U OPERATIVO	Tiene una proyección que se direcciona hacia el nivel interno de la organización y funciona como una herramienta de cumplimiento de los objetivos para que resulten más eficaces y adecuados en cuanto a su realización, están estrechamente ligadas a las cuatro p como son el producto, el precio, la plaza y la promoción, centrándose en desarrollar y potenciar al máximo lo ofertado en los distintos mercados.

**Elaborado por:** Rezabala, Rocío, 2020

**Fuente:** Luis Miguel

Según Roncancio (2020) haciendo mención a los tipos de estrategias considera que:

**Estrategia de Operación:** Considera el arte y la ciencia de la planeación para el uso adecuado de las técnicas operativas para lograr la victoria.

**Estrategia de Aprendizaje:** Consiste en el uso de técnicas, tácticas y procedimientos continuos para la adquisición del conocimiento, para que un procedimiento sea considerado como estrategia el mismo debe estar consciente de los objetivos individuales o corporativas que desea alcanzar .

**Estrategia Empresarial:** Este tipo de estrategia es una de que abarca nuestro ámbito de estudio y por ende la más interesante para profundizar, pues a través de la misma se resuelve aquel detalle que pondrá a su empresa por encima de todas las demás.

**Figura 2-1:** Tipos de estrategias

**Elaborado por:** Rezabala, Rocío, 2020

**Fuente:** Pensemos

Además, este autor menciona un aspecto importante dentro de este tema y es los elementos más usados que existen al momento de construir una estrategia en cualquier organización y estos son:

- Email Marketing
- Anuncios en páginas web
- Marketing de afiliación
- Marketing de contenidos
- Posicionamiento en buscadores
- Marketing de participación
- Publicidad a través de las redes sociales
- Videomarketing
- Telemarketing
- Publicidad física, es decir volantes impresos
- Publicidad en radio y televisión
- Neuromarketing

Una vez analizada las teorías de los autores puedo decir que existen diversos tipos de estrategias que van desde el ámbito militar que es en donde tuvo sus orígenes, hasta el ámbito social y empresarial, constituye uno de los pilares fundamentales para un adecuado desarrollo de las organizaciones en el ámbito de posicionamiento y competitividad, para la correcta aplicación de la misma es necesario tener en cuenta el direccionamiento, los objetivos y las metas establecidas dentro de cada organización.

### ***1.8.17. Control interno como alternativa de evaluación.***

#### ***1.8.17.1. Evaluación del control interno***

##### ***➤ Control interno***

El control interno es aquel sistema estructurado por procesos que garantizan que los activos se encuentren correctamente protegidos en una determinada institución, además que los registros contables sean fidedignos y que la entidad está desarrollando de manera eficaz su actividad, cumpliendo con las directrices señaladas por la Dirección.

El control constituye la tarea de escudriñar los resultados de una adecuada gestión que accede a obtener disposiciones para hacer progresos inmediatos y adquirir medidas provisorias, además, tiene como objetivo primordial, conservar la acción de cualquier empresa y ayudar a su mejora; su finalidad es aportar al desarrollo continuo de los resultados deseados se puede afirmar que: El control interno es el conjunto de planes, sistemas y recursos asegurados por una compañía u organización, con el fin de certificar que los activos estén correctamente resguardados, que los registros contables sean fehacientes y que la actividad de la entidad se desenvuelva de manera efectiva de acuerdo con las políticas asignadas por la Gerencia, en cumplimiento de los objetivos previstos” (Stoner Freeman, S.f., páginas 425-436).

El control interno administrativo se vincula con las medidas relacionadas esencialmente con la eficacia y el cumplimiento de las políticas determinadas en el área organizacional, por ejemplo: aquellas medidas de seguridad y las áreas con restricción.

#### ***1.8.17.2. Objetivos del control interno***

- Proteger los activos de la organización impidiendo perjuicios por estafas o desatenciones.
- Consolidar la exactitud y legalidad de las cifras contables y extracontables, las mismas que son empleadas por la dirección al momento de tomar una decisión.
- Incentivar el alcance de las actividades que ha dispuesto la Gerencia.
- Emprender y valorar la seguridad, la excelencia, eficacia de procesos y el avance continuo.

### **1.8.17.3.**        *Responsabilidad del control interno*

Los comités u oficinas de control interno están comprometidos por todas las acciones de las empresas que poseen conformidades financieras para instaurarlas, caso contrario la responsabilidad por las acciones, reincidirá en la Gerencia. La responsabilidad del control interno debe apropiarse a las exigencias de cada compañía.

Es sustancial instaurar un Sistema de Control Interno que les apruebe tener una familiaridad moderada en la que sus acciones administrativas se adecuen en todo a las pautas (legales y sistemáticas) adaptables a la empresa. También, es distinto dependiendo de la acción o normativa de cada compañía u organización.

Desde la perspectiva del acatamiento del objeto social y las funciones encargadas a las organizaciones, el control interno es obligación de la Gerencia en forma fundamental e indelegable, ya que el compromiso no consuma con la formulación de fines y logros, sino con el atestado de que éstos se han realizado.

El Sistema de Control Interno debe ser un conjunto ordenado, que está compuesto por el sistema de planeación, reglas, técnicas y tácticas manejados para el desarrollo de las diligencias de la organización y los componentes y terminales de investigación y evaluación que se instituyan para realimentar su etapa de sistematizaciones.

### **1.8.17.4.**        *Evaluación del control interno basado en el caso 1*

Informe COSO 1 sobre Control interno, 1992, desarrollado con el plan principal de concretar un nuevo cuadro conceptual del control interno (De la Torre Rodríguez, 2012, pág.31). Y también con la finalidad de resaltar los elementos que ocasionan la exposición de información financiera inexistente o engañosa e instrucciones improcedentes para pronunciar las recomendaciones que avalasen la máxima nitidez informativa en todo sentido.

Destacando la necesidad de que las autoridades y altos dirigentes exterioricen especial atención al control interno será favorable para el perfeccionamiento de la ética y la experiencia del control interno dentro de la organización.

#### **➤ *Control interno aplicado al caso 1***

La expresión COSO 1, viene de las abreviaturas en inglés del Comité de Organizaciones de Auspicio (Committee of Sponsoring Organizations), entidad que trabaja con el auspicio de: American Accounting Association (Chacón Paredes, S.f.).

La intención de COSO 1 es optimizar la calidad de la información financiera mediante la revisión de la trayectoria de la sociedad, las prácticas éticas y el control interno.

El Control Interno es un procedimiento elaborado por el Directorio, Gerencias y otros empleados de una compañía o empresa, diseñados principalmente para ofrecer una seguridad sensata acerca del acatamiento de los objetivos de la empresa en las siguientes categorías:

- Eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Observancia de los estatutos y reglamentos en vigencia.

La desentvolutura que ofrece el sistema es de proporcionar la suficiente cabida de autogestión a una porción de la entidad sin desaprovechar el enlace con el resto de la misma. De la misma manera, es factible obtener niveles de partición o separación las veces que sea necesaria y así mismo, componer los subsistemas sin desperdiciar las características que conllevan cada uno. Además, se puede indicar que Sistema es el conjunto de unidades conectados que trabajan dentro de sus limitaciones o condiciones, dirigidos a un fin común.

En cualquier sistema hallamos mínimo dos componentes y una correlación entre los mismos, los componentes son: los insumos y productos a esta dependencia se le llama proceso, a continuación, se especifica el modelo insumo-producto.

Los insumos proceden del ambiente interno y pueden contener a las personas, capital y destrezas administrativas, así mismo la comprensión y habilidades sistemáticas. Los insumos se convierten mediante los métodos administrativos de planeación, distribución, realización, orientación y control.

El procedimiento que continua es la labor en la cual los administradores convierten los insumos en resultados o bienes en calidad eficaz y segura, de esta forma es viable concentrarse en funciones tan diversas como finanzas, personal o mercadeo.

Para crear una correspondencia más atenta entre la evaluación de la estructura de control interno y las pruebas de Auditoría se debe examinar que las transacciones u operaciones que se ejecutan en una compañía constituyen parte de un sistema y pueden ser asociadas por períodos a partir de los cuales pueden definirse objetivos determinados de control interno o controles clave por lapsos; ya que en el estudio apartado por cuentas, el Auditor suele perder de vista la dinámica de la organización o entidad.

#### **1.8.17.5. Componentes del Control Interno bajo el sistema coso I**

El Control Interno está determinado por cinco componentes interrelacionados, mismos que se derivan de la manera cómo la Administración dirige un negocio, y están integrados en el asunto de la Administración, dichos componentes son:

##### **➤ Ambiente de Control**

El Ambiente de Control constituye aquel elemento que proporciona disciplina y estructura, este componente se determina en función de la integridad y competencia de quienes integran el talento humano de una organización; los valores éticos son un elemento esencial que afecta a otros componentes del control. Entre sus factores se incluye la filosofía de la Administración, la atención y guía proporcionados por el consejo de Administración, el estilo operativo, así como la manera en que la Gerencia confiere autoridad y asigna responsabilidades, organiza y desarrolla a su personal (Rodrigo, 2006).

*“Además el ambiente de control se relaciona con un conjunto de pautas, procedimientos y distribuciones que componen la principal base para brindar y conservar un entorno y clima organizacional de acatamiento y respeto; de esta forma siembra una personalidad y actitud de responsabilidad y es conveniente con los valores incluidos en el Código de Ética del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica y la normativa que presiden en la prestación pública; instituye una templada definición de compromisos, disociación y encargo de ocupaciones, igualmente de prácticas apropiadas de administración de los recursos humanos, organizados en su conjunto con la misión, visión, objetivos y metas institucionales, para influenciar la nitidez y rendición de cuentas”.*

##### **• Factores del Ambiente de Control**

El núcleo de cualquier negocio está en sus trabajadores, sus cualidades particulares, conteniendo la integridad, valores éticos, competitividad y el ambiente en el cual laboran.

- Integridad y Valores Éticos
- Compromiso de competencia profesional
- Filosofía de dirección y el estilo de gestión
- Estructura organizativa
- Asignación de Autoridad y responsabilidad
- Políticas y Procedimientos de recursos humanos

El ambiente de control tiene gran atribución en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos en una determinada organización.

• ***Elementos del ambiente de control***

1. Exponer responsabilidad con las normativas que presiden en la institución.
2. Controlar de manera indeleble el cometido del control interno institucional.
3. Se instauran las disposiciones, líneas de mando, grado de autoridad y de compromiso; las programaciones y la base normativa; y los componentes de inspección y evaluación adecuados para la adquisición de los fines institucionales, la confiabilidad y rendición de cuentas.
4. Instituir técnicas para agrandar, desplegar y retener a servidores en la base de la competitividad, ordenados con los objetivos institucionales.
5. Manifestar responsabilidad, cooperación y compromiso para el oportuno trabajo del control interno institucional.

➤ ***Evaluación de Riesgos***

Consiste en la identificación y análisis de aquellos riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos ineludibles para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior.

En toda entidad, es preciso el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, es decir, los objetivos específicos, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

La evaluación de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los Auditores Internos para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo. Una forma en la cual los administradores identifiquen, examine, valoren, jerarquicen, registren, justifiquen y den búsqueda a los peligros que puedan dificultar o imposibilitar el desempeño de los fines y objetivos institucionales.

Se procede a identificar los riesgos internos y externos, incluyendo una posibilidad fraudulenta, que imposibilitan directamente el logro de objetivos; fijar su posibilidad de ingeniosidad e impacto; y concretar las técnicas y operaciones primordiales para encararlos directamente.

Los componentes administrativos deben formar objetivos, con bastante claridad y detalles posibles, en los programas, métodos o propósitos, para facilitar la identificación y apreciación de los peligros en todos los grados y su impacto factible.

Los principios asociados a este componente son:

- Delimitar los objetivos institucionales con la suficiente transparencia para acceder a la identificación y evaluación de los posibles riesgos.
- Identificar los conflictos que obstaculizan o paralizan la obtención de objetivos en cada uno de los ámbitos del Instituto y examinarlos considerando la posibilidad de su ocurrencia e impacto para establecer la manera en que se debe dirigir.
- Considerar una posibilidad fraudulenta en la valoración de peligros de los fines institucionales.
- Identificar y evaluar las transformaciones que pudiesen perturbar principalmente al control interno institucional.

➤ ***Actividades de control***

Son aquellas actividades de control que efectúan las personas que trabajan en la entidad, incluyendo las que realizan los dirigentes.

Se establecen y ejecutan normativas e instrucciones de revisión para autenticar que las operaciones que la Dirección considere necesarias para manejar los peligros y conseguir que los objetivos de la entidad se efectúen eficazmente.

Reside en la empresa, control y modernización de las normativas, ordenamientos, técnicas y labores obligatorios para ayudar a avalar que estos se lleven a cabo las pautas institucionales para administrar los riesgos, la adecuada segregación de funciones, la protección de los recursos institucionales y el logro de metas y objetivos.

Las actividades de control deben ser preferentemente de carácter preventivo y apoyarse en los sistemas de información institucionales; y, en su caso, las de carácter correctivo buscan mitigar el impacto de los riesgos que pudieran materializarse. Respecto al uso y aprovechamiento de las TIC deben establecerse actividades de control, conforme a la normativa institucional. Las actividades de control deben ser evaluadas en forma permanente por las unidades administrativas con la finalidad de asegurar su adecuada documentación, efectivo funcionamiento, vigencia y mejora continua.

Los principios asociados a este componente son:

Definir y desarrollar actividades de control que contribuyan a mitigar los riesgos para la consecución de los objetivos institucionales.

Definir y desarrollar actividades de control relativas al uso y aprovechamiento de las TIC.

Establecer las actividades de control en el marco normativo institucional para asegurar su adecuada implementación.

➤ ***Información y comunicación***

Los procedimientos de información y comunicación están relacionados a estas acciones. Estos permiten a los empleados de la empresa lograr e intercambiar la información principal para transportar, operar y controlar sus ordenamientos.

Consiste en el establecimiento de los canales y medios para recabar, compartir, comunicar y custodiar la información institucional, congruentes con las disposiciones en materia de transparencia y protección de datos personales, así como con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información.

La información y sistemas de información institucionales deben reunir los requisitos de confiabilidad, calidad, pertinencia, veracidad y oportunidad necesarios para apoyar la toma de decisiones, la transparencia, la rendición de cuentas y la atención de requerimientos de usuarios internos y externos.

Los canales de comunicación deben permitir la retroalimentación entre los servidores públicos del Instituto para generar una visión compartida que articule acciones y esfuerzos; facilitar la integración de los procesos; promover el sentido de compromiso, orientación a resultados y toma de decisiones; y garantizar la difusión y circulación de la información hacia los usuarios.

***Los principios asociados a este componente son***

Obtener, generar y utilizar información confiable, de calidad, pertinente, veraz y oportuna para apoyar el funcionamiento del control interno institucional.

Establecer medios adecuados para comunicar la información al interior del Instituto, en especial los objetivos y responsabilidades necesarias para apoyar el funcionamiento del control interno institucional.

Establecer mecanismos adecuados para comunicar y atender las peticiones de información de grupos de interés externos, observando las disposiciones normativas en materia de transparencia, protección de datos personales y rendición de cuentas.

➤ ***Monitoreo y seguimiento***

El proceso debe ser monitoreado y conviene proceder a hacerse las transformaciones que se consideren necesarias. De esta manera el sistema puede responder en forma dinámica y consiguientemente modificarse si las circunstancias lo evidencian.

-Supervisión continua

- Evaluaciones puntuales
- Reporte de deficiencias
- Que en forma directa e indirecta debe realizarse permanentemente para asegurar el adecuado funcionamiento y mejora continua del control interno institucional.

La supervisión directa es ejercida por los servidores públicos del Instituto a las actividades en sus respectivos niveles y ámbitos de competencia; su alcance es total y su retroalimentación es inmediata para tomar las medidas oportunas y pertinentes para mejorar y fortalecer las actividades de control. Los titulares de las unidades administrativas harán del conocimiento del Comité de Auditoría y Riesgos, las debilidades de control interno de carácter relevante.

### **Los principios asociados a este componente son**

Seleccionar, desarrollar y realizar evaluaciones continuas para determinar si los componentes del control interno institucional están presentes y funcionando adecuadamente.

Evaluar y comunicar las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar las medidas correctivas inmediatas; tratándose de deficiencias relevantes de control interno, se deben comunicar oportunamente a los niveles superiores para su tratamiento.

### **1.9. Marco conceptual**

**Cautión:** Según Talancón, J. considera que “consiste en un tipo de seguro o protección que se le brinda a otra persona, es una garantía para cerciorar que será cumplida una obligación”.

**Liquidez:** Según debitoor.es considera que “la liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y de esta manera enfrentar sus obligaciones a corto plazo, la facilidad que tiene un activo para convertirse en dinero en efectivo”.

**Garantías:** Según Catanese María menciona que “las garantías corresponden a un contrato o instrumento a través del cual se pretende dotar de una mayor seguridad de cumplimiento de pago por una deuda otorgada, le permite al acreedor tener una mejor credibilidad”

**Morosidad:** Según edufinet considera que “es la lentitud o demora en el cumplimiento de pago de las obligaciones financieras en una entidad crediticia”

**Cartera de crédito:** La cartera de crédito es considerada en las empresas como el conjunto de financiamientos que las empresas otorgan a sus clientes.

**Cartera vencida:** Corresponde al monto total de créditos otorgados por una persona física o moral y que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en mora, la mora es cuando el adeudo o deuda pendiente de pago llega a su vencimiento del plazo acordado, y el deudor incumple en su obligación de pagar.

**COAC:** Cooperativa de ahorro y crédito.

**Cobranza:** corresponde al acto o procedimiento por el cual se consigue la contraprestación por un bien o servicio o a su vez por la cancelación de una deuda

**Microcrédito:** Son pequeños préstamos que se conceden a las personas que tienen un nivel reducido de recursos económicos, es decir, a quienes carecen de garantías suficientes para acceder al sistema bancario tradicional pero que tienen capacidad emprendedora.

**Morosidad:** Falta de seriedad o puntualidad en los pagos acordados entre dos partes por cualquier hecho económico.

**Colocaciones:** Término utilizado en las instituciones financieras para referirse a la cantidad de créditos que debe otorgar en determinado período.

**Control Interno:** proceso que vincula a los integrantes de las organizaciones sin excepción alguna y a su vez promueve un grado de apoyo razonable para que la empresa consiga los objetivos propuestos.

#### **1.10. Idea a defender**

La oportuna Evaluación a la Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.”, del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2019, permite valorar los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad con el que opera el departamento de créditos.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1. Enfoque de investigación

El presente trabajo de investigación fue realizado basándose en el enfoque cualitativo y cuantitativo ya que se centró en estudiar la realidad del contexto de la organización recabando información y sacando datos de acuerdo a las personas implicadas y a la consecución de los objetivos de la entidad, mediante la observación, encuestas y cuestionarios dirigidos al personal financiero y administrativo, quienes intervienen en el proceso de otorgación y recuperación de los créditos y a su vez dieron cabida y apertura para que la evaluación pueda ser llevada a cabo.

#### 2.2. Nivel de Investigación

##### 2.2.1. *Exploratorio:*

Se realizará un análisis general conciso del entorno en el cual se desarrollan las actividades en la cooperativa, tomando en cuenta datos existentes o elaborados con anterioridad por otros autores, encontrando de esta manera las principales falencias y estableciendo un marco propositivo que servirá para dar cumplimiento a los objetivos planteados por los integrantes de la institución.

##### 2.2.2. *Descriptivo:*

Se procederá a reunir información que contribuya a la descripción de las causas que originaron el problema, con el fin de analizarlas y así dar a conocer a los asesores de la entidad la manera en la cual se está llevando a cabo el proceso de créditos desde el momento de asignar un crédito hasta el momento de recuperar la totalidad del mismo con el propósito de proporcionar información clara y concreta a la gerencia de la institución.

#### 2.3. Diseño de investigación

##### 2.3.1. *Investigación no experimental:*

Se aplica este diseño de investigación ya que no existe manipulación de las variables si no que se observa, recopila y describe los diferentes datos basándose fundamentalmente en la observación y análisis de antecedentes investigativos.

## **2.4. Tipo de estudio.**

### **2.4.1. Documental:**

Es necesario recurrir a este tipo de investigación ya que se utilizarán diferentes fuentes de investigación como libros, revistas, documentos existentes en la empresa, páginas web, con el fin de analizarlas y presentar resultados coherentes al término de la investigación.

### **2.4.2. Investigación retrospectiva**

Este tipo de investigación fue tomando en cuenta debido a que se realizó un estudio en el presente basándonos en hechos pasados.

### **2.4.3. Investigación de campo**

Esta investigación se requiere debido a que en algunas ocasiones será indispensable el realizar visitas al lugar en donde se realizará el presente trabajo para recolectar datos básicamente se utilizan técnicas como las entrevistas y encuestas que tienen que ver con la relación directa entre el personal y el investigador.

### **2.4.4. Investigación Transversal**

Se utilizó este tipo de investigación debido a que la información se recabó fue utilizada en un momento en concreto y por una única vez.

## **2.5. Población y muestra**

### **2.5.1. Población**

Para referirnos de manera más explícita en la explicación de este término tenemos a la autora Tamayo (2013) manifiesta que:

*“Población es la totalidad de un fenómeno de estudio, aquí puede incluir la totalidad de los análisis que integran dicha situación y que por obligación debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una característica en particular y lleva este nombre de población debido a que constituye la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación”.*

Según Arias (2015) manifiesta que:

*“Es un conjunto que puede ser finito o infinito de elementos que tienen características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación en desarrollo, queda determinada por el problema y por los objetivos de estudio”.*

Partiendo de las teorías que expresan los autores puedo decir que la población es un conjunto o totalidad de personas u objetos del cual se desea conocer algo en una investigación.

La población involucrada en la presente investigación está conformada por los siguientes funcionarios que pertenecen a la cooperativa y que tienen relación directa con el proceso de otorgación de créditos a los clientes, así como de la recuperación de cartera, es por ello que el mercado objetivo corresponde a 12 funcionarios.

**Tabla 1-2:** Población interviniente en el proceso crediticio.

<b>Funcionarios Crediticios</b>	Número de integrantes
Comité de crédito	3
Asesores de crédito	6
Recuperadores de cartera	3
<b>Total</b>	12

Fuente: COAC Fernando Daquilema

Elaborado por: Rezabala, Rocío, 2020

### 2.5.2. *Muestra*

Una vez contabilizada la población da un total de veintiún funcionarios involucrados, entonces tomando en cuenta que es una población finita se tomará el total de ellos como muestra.

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N - 1)E^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra;

Z= Nivel de confianza 95%

p = Variabilidad positiva;

q = Variabilidad negativa;

N = Tamaño de la población;

E = Precisión o el error.

## 2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

### 2.6.1. *Métodos*

#### 2.6.1.1. *Método inductivo-deductivo*

Se aplicó el método ya que es aquel que parte de aspectos particulares para luego proceder a generalizarlos, es decir primero vamos a estudiar los procesos particulares de la cooperativa para luego buscar estrategias que darán solución al problema de investigación.

### *2.6.1.2. Método analítico sintético.*

En la presente investigación se toma en cuenta el método analítico sintético ya que nos permite descomponer los elementos que forman parte de la organización para que sean estudiados, es decir nosotros dentro del proceso de otorgación de créditos tenemos dividido en varios tipos como son microcrédito, consumo, iglesias, agrícola y vivienda dando mayor énfasis al microcrédito ya que tiene el mayor índice de morosidad, de este modo va a ser posible tener un panorama más claro y permitirá comprender el comportamiento de cada uno de los tipos de crédito y así conocer los factores que influyen para la elevación del índice de morosidad.

## *2.6.2. Técnicas*

### *2.6.2.1. Encuesta*

Esta técnica será utilizada mediante un cuestionario previamente elaborado sin modificar el entorno real de la de la empresa con el fin de captar diferentes aspectos o perspectivas de cada persona a la cual se le aplique la misma, en la encuesta se utilizó como instrumento el cuestionario previamente elaborado, desarrollando un conjunto de preguntas que proporcionan los datos e información necesaria para llegar a alcanzar los objetivos propuestos en el presente trabajo de investigación, el mismo permite una recopilación de datos más estandarizada y con estos resultados se procedió a la tabulación, elaboración de gráficos, análisis e interpretación de la información obtenida, utilizando para esto herramientas estadísticas y la hoja de Excel, tendientes a tener una información más organizada y hacer constar las diversas áreas críticas de la evaluación a la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito.

Se aplicaron los respectivos cuestionarios a los funcionarios que intervienen en el proceso de otorgamiento de créditos

- ***Guía de encuestas:*** se elaboró un cuestionario de preguntas para tener un conocimiento específico en determinado tema desconocido acerca de la organización.

### *2.6.2.2. Observación*

Para realizar un diagnóstico general de la cooperativa y los procesos que se aplican en la otorgación de créditos a los clientes. Para esto hemos utilizado como instrumento la guía de observación, el cual es un formato que contiene los objetivos de la investigación plasmados en parámetros, factores, aspectos o elementos a ser observados en su comportamiento y también se ha utilizado el registro de observación para el cual se sugiere evidencia física formularios y video de ser necesario.

### ***2.6.2.3. Documental***

Esta técnica fue utilizada debido a que se necesitaron datos anteriores como son los índices de morosidad de la cooperativa para recabar información histórica con el fin de evaluar cómo se han estado desarrollando los procesos en el área de créditos.

### ***2.6.2.4. Fichaje***

Esta técnica fue utilizada para estructurar un archivo de todos los documentos entre ellos libros, textos, reglamentos que sirvieron como fuente secundaria para obtener información requerida para realizar el presente trabajo de investigación.

## 2.7. Análisis e interpretación de resultados de encuestas aplicadas

### 2.7.1. Encuesta aplicada al comité de crédito



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
 FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
 ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
**DISCUSIÓN DE RESULTADOS ENCUESTA APLICADA AL COMITÉ DE CRÉDITO**



PREGUNTA	ANÁLISIS DE RESPUESTAS
1. <i>¿Se mitiga el riesgo de morosidad de los créditos otorgados mediante una fuente de repago?</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>No se toma en cuenta esta opción al momento de aprobar un crédito</i></li> </ul>
2. <i>¿Las personas que integran el comité de crédito cumplen con el perfil profesional acorde para su función?</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>De los 3 integrantes cumplen con el perfil 2, 1 integrante no cumple.</i></li> </ul>
3. <i>¿Con qué frecuencia se actualiza el manual de crédito de la institución?</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>La última actualización que se realizó al manual de créditos fue en el año 2016</i></li> </ul>
4. <i>¿La cooperativa confirma si el monto solicitado es invertido en lo acordado?</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sí pero no en un 100%</i></li> </ul>
5. <i>¿El levantamiento de la información financiera la realiza el oficial o una tercera persona?</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sí los realiza el oficial de crédito</i></li> </ul>

<p>6. <i>¿Qué índices de liquidez maneja la cooperativa para que califique un crédito?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Los índices de liquidez con los cuales se maneja la cooperativa en el proceso de otorgación de créditos son a partir de 1,5 en casos excepcionales con 1</i></li> </ul>
<p>7. <i>¿Cómo está definido el cumplimiento de metas de colocación de crédito a los asesores de crédito?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>De acuerdo al perfil del asesor aquí en la institución nos manejamos el nivel junior y el senior.</i></li> </ul>
<p>8. <i>¿En base de qué parámetros los recuperadores de cartera cumplen con el porcentaje de recuperación de cartera vencida?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>En base al reporte de cartera vencida es decir en ese documento se ve reflejado los detalles necesarios para que los recuperadores de cartera procedan a realizar la evaluación, seguimiento y control de los pagos pendientes y encaminar los esfuerzos para lograr un pago pronto y completo de las deudas, el equipo de recuperación de cartera ha logrado un 40% de cumplimiento siendo lo óptimo una proyección mayor al 70%</i></li> </ul>

**Elaborado por:** Rezabala, Rocío, 2020

2.7.2. Encuesta aplicada a los asesores de crédito



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



DISCUSIÓN DE RESULTADOS ENCUESTA APLICADA A LOS ASESORES DE CRÉDITO

PREGUNTA	ANÁLISIS DE RESPUESTAS
1. ¿En qué producto financiero existe mayor porcentaje de morosidad?	<ul style="list-style-type: none"> <li>El mayor porcentaje de morosidad en la cooperativa se encuentra en los microcréditos.</li> </ul>
2. ¿Cuáles serían las causas de la morosidad de la cartera en el segmento anteriormente dicho?	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se han contemplado otra fuente de ingreso para la aprobación del crédito</li> <li>Eventos macroeconómicos que actúan como limitantes para que las actividades de los emprendedores se desarrollen de manera normal.</li> <li>Solicitud de garante una vez superado los \$20.000.</li> </ul>
3. ¿En la central de riesgo crediticio para aprobar un crédito con qué calificación mínimo se aprueba?	Los créditos se otorgan a aquellos clientes que tiene calificación A, en casos excepcionales con (B) con la autorización del comité.
4. ¿En el buró de crédito con qué calificación mínima se aprueba un crédito?	Dentro del score interno de la cooperativa se considera a los clientes cuya calificación supere los 750.
5. ¿Cuándo el cliente tiene antecedentes negativos, en la central de riesgo o buró de crédito se pide certificación de estar al día en los pagos	Efectivamente, porque de esta manera se puede evidenciar si esta persona está cumpliendo con sus obligaciones a tiempo.

<p>6. <i>¿Lleva un checklist de todos los requisitos y parámetros de aprobación de créditos?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sí, es indispensable diseñar esta herramienta para reducir errores al momento de revisar los requisitos ya que no funcionan del mismo modo, en los productos financieros que se ofrece a los clientes los parámetros cambian de acuerdo a cada uno, pero existen requisitos de manera general y los cuales no varían estos son:</i></li> </ul> <p>-Ser socio de la cooperativa</p> <p>-Foto tamaño carnet actualizada a color del deudor</p> <p>-Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación actualizada deudores y garante.</p> <p>-Planilla del último pago de un servicio básico del deudor y garante del lugar donde vive.</p> <p>-Certificado de ingresos.</p> <p>-Bienes del deudor y garante como son los pagos del predio, matrícula del vehículo y título de propiedad.</p>
<p>7. <i>¿Considera usted que el garante debe tener el mismo o mayor respaldo patrimonial del deudor?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sí, se considera que el respaldo patrimonial del garante debe ser al menos el mismo del deudor.</i></li> </ul>
<p>8. <i>¿Considera que el indicador de liquidez debe tener en un valor igual o superior del deudor?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Lo recomendable es que el indicador de liquidez del garante debe al menos ser igual al del deudor.</i></li> </ul>

Elaborado por: Rezabala, Rocío, 2020

### 2.7.3. Encuesta aplicada al departamento de cobranzas



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



### DISCUSIÓN DE RESULTADOS ENCUESTA APLICADA AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS

PREGUNTA	ANÁLISIS DE RESPUESTAS
<p>1. <i>¿Cuál es el procedimiento aplicado al momento de emitir los informes de cartera vencida y los reportes de cartera por vencer?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Este procedimiento surge a partir de la segmentación del total de la cartera de créditos, con el fin de determinar el cobro preventivo, administrativo, administrativo con aviso a deudores solidarios, clasificando la cartera vencida de todas las líneas de crédito, esto se realiza antes del cierre mensual de la cartera.</i></li> </ul>
<p>2. <i>¿Qué acciones utiliza para realizar las cobranzas respectivas de los créditos otorgados?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>En primera instancia se realizan los cobros mediante los medios de comunicación como llamadas, mensajes, con el fin de acordar fechas para posibles pagos, en caso de no tener respuesta alguna, se acude al domicilio del cliente y se procede con la entrega de una notificación de pagos atrasados.</i></li> </ul>
<p>3. <i>¿Qué tácticas de gestión de cobranza se han aplicado para el proceso de recuperación de cartera vencida?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>En ciertos casos se plantea la posibilidad de negociación mediante alternativas de reestructuración y refinanciamiento.</i></li> <li>• <i>Sostener una comunicación sana con el cliente</i></li> <li>• <i>Establecimiento de nuevos canales de comunicación</i></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Involucrar al nivel directivo como alternativa de cobranza en casos especiales.</i></li> </ul>
4. <i>¿El manual de políticas de crédito y cobranzas existente ha sido revisado y aprobado por alguna autoridad u organismo competente?</i>	➤ <i>Si, en conformidad al Consejo de Vigilancia, Consejo de Administración y por parte de Gerencia</i>
5. <i>¿Se ha considerado la posibilidad de disminuir la cartera vencida actual mediante parámetros de negociación tales como la novación, el refinanciamiento y la reestructuración?</i>	➤ <i>Se ha considerado, pero posiblemente se podría realizar en ciertos casos, ya que se toma en cuenta que deben cumplir ciertos parámetros para su realización.</i>
6. <i>¿Después de cuánto tiempo de retraso en el pago la cooperativa está en la potestad de implementar el juicio?</i>	➤ <i>Se presenta cuando realizamos la entrega de 3 notificaciones en el domicilio; es decir posiblemente en el lapso de 4 meses.</i>
7. <i>¿Qué tipo de juicio es utilizado para el cobro de las deudas morosas?</i>	➤ <i>En este proceso es utilizado el juicio ejecutivo</i>
8. <i>¿En el caso de no pago el juicio va dirigido tanto para el deudor como para el garante?</i>	➤ <i>El procedimiento que se lleva a cabo en la institución es el siguiente, el juicio inicial está dirigido solo para el deudor y en el caso de que éste no comparezca, la deuda será asumida por el garante y se procederá con la demanda hacia él.</i>

**Elaborado por:** Rezabala, Rocío, 2020

## **2.8. Comprobación de la idea a defender**

Tomando como base los resultados obtenidos, una vez aplicados los diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación se demuestra la validez de la idea a defender, es decir, que la Evaluación de la Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, permite obtener información veraz y oportuna imprescindibles para la toma de decisiones.

## CAPÍTULO III

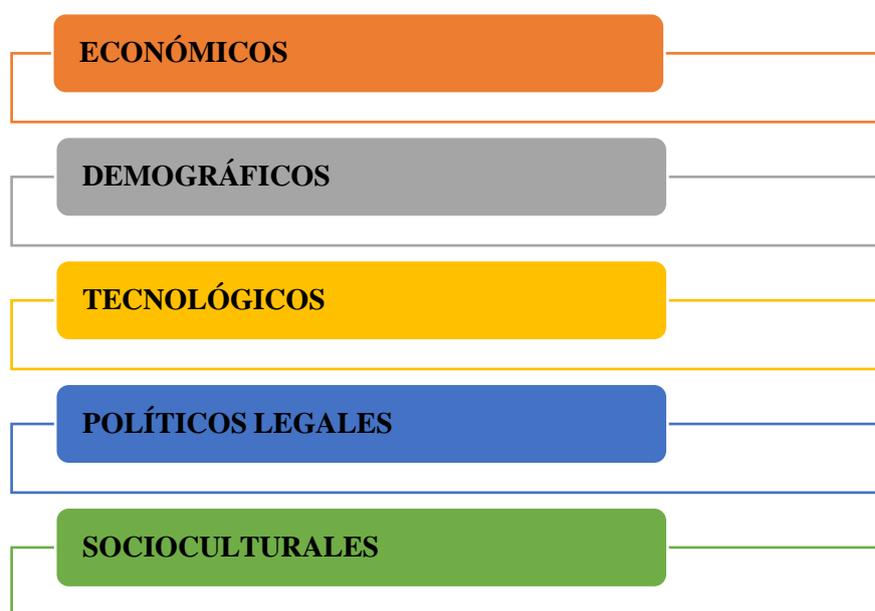
### 3. MARCO PROPOSITIVO

#### 3.1. Evaluación a la Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.”, Del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2019.

##### 3.1.1. *Análisis de la situación actual de la cooperativa*

##### 3.1.1.1. *Análisis del macroentorno*

Tener un conocimiento amplio acerca del entorno macro en una empresa es fundamental debido a que de este modo puede anticiparse y tomar ventaja sobre las variables externas que puedes llegar a influir de varias maneras en el funcionamiento cotidiano de la organización, para que una empresa sea exitosa debe mantenerse alerta a estos posibles cambios, además tener habilidad para alterar sus políticas y estrategias al momento que esto suceda, para ello los elementos que intervienen en un adecuado análisis de lo externo son los siguientes:



**Figura 1-3:** Factores del macroentorno

Fuente: Quezada, 2020

##### ➤ *Análisis del factor económico financiero*

Al realizar este análisis es importante tomar en cuenta algunos aspectos que se encuentran condicionando las actividades del Sector Financiero y Cooperativista.

En el Ecuador durante este año según datos de la revista gestión digital (2020) tras el análisis de las principales variables macroeconómicas se prevea llegar a una inflación de 0,70%, una balanza comercial de 0,40% (384 millones) que corresponden al porcentaje de importaciones y exportaciones, un déficit de \$660 millones, un crecimiento del PIB real del 0,20% y un crecimiento del PIB corriente o nominal del 0,90%. La tasa de desempleo constituye un factor importante y de riesgo para la otorgación de créditos en las entidades financieras con lo cual se incrementan los índices de morosidad en las diferentes organizaciones crediticias, el empleo inadecuado en la población ecuatoriana ha alcanzado el 56,6%.

Hubo factores que incidieron para que las proyecciones acerca del crecimiento del PIB sean cuestionables entre ellos tenemos la paralización económica que se vivió en el país tras las manifestaciones que se dieron a inicios de octubre del año 2019 lo cual desencadenó una serie de sucesos que marcaron las actividades económicas de la población y limitaron el funcionamiento de mercados y locales comerciales generando una pérdida de \$821 millones de dólares (Quezada, 2020).

#### ➤ *Análisis de los factores demográficos*

Según datos macro, (2018) la tasa de natalidad en nuestro país (número de nacimientos por cada mil habitantes en un año) fue en el año 2018 del 19,72%, mientras que el índice de fecundidad (número medio de hijos por cada mujer) de 2,43. Esto indica un decrecimiento si lo comparamos con el año anterior y por el comportamiento de este índice se proyecta a un decrecimiento considerable en el próximo período.

En el año 2018 Ecuador cerró con una población de 17.023.000 personas de los cuales 150.840 son mujeres y 48.156 son hombres, entre otros datos tenemos solo el 2,38% de la población son inmigrantes, el país tiene una densidad de población moderada de 66 habitantes por kilómetro cuadrado.

#### ➤ *Análisis de factores tecnológicos*

Según la Superintendencia de economía Popular y Solidaria en la actualidad el sector financiero popular y solidario afronta retos relacionados con las tecnologías es así que debe incluir en sus sistemas la seguridad pertinente para reducir el riesgo de ataques cibernéticos brindando así seguridad a los clientes y confianza con respecto a la información y datos confidenciales manejados por la organización

El uso de tecnología como el dinero electrónico es un arma competitiva al momento de ofrecer los productos y servicios financieros ya que en la actualidad es un producto muy utilizados por los clientes de las organizaciones crediticias la cual consiste en poner en funcionamiento una

plataforma totalmente integral e interconectada a todos los bancos permitiendo así a la ciudadanía que en cualquier lugar donde quiera utilizar dinero electrónico lo pueda hacer, el uso de esta tecnología tienen como objetivo disminuir el uso de dinero físico e incrementar la inclusión de las personas especialmente del sector rural en el sistema financiero (Superintendencia de economía popular y solidaria, 2017).

➤ ***Análisis de los factores políticos legales***

Existen cambios significativos en el ámbito político ya que se han introducido importantes transformaciones en la vida democrática del país con el liderazgo de una persona que no recibe el apoyo necesario para mantenerse en el poder y con ello un desequilibrio en el ambiente político y la inestabilidad de un partido político que parece decaer a medida que pasa el tiempo.

En la pasada administración del economista Rafael Correa Delgado se propuso y consolidó una organización que estaría encargada de regular todas las acciones que realizan las cooperativas la misma la denominó Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

➤ ***Análisis del factor sociocultural***

En el país se ha notado un desempleo creciente, sumando a esto la migración de los ecuatorianos a otros países son aspectos trascendentales que afectan transitoriamente a los mercados financieros de consumo y microcrédito.

**3.1.1.2. Análisis del microentorno**

El microentorno constituye aquellas fuerzas del entorno no controlables que inciden de manera directa en la actividad de la organización, además es el ámbito cercano a la entidad del que obtiene sus insumos, coloca sus productos o servicios y ejecuta todas sus operaciones. Para el correcto análisis del microentorno es necesario determinar sus clientes, proveedores, sustitutos, competencia directa, nuevos entrantes, distribuidores, etc.

➤ ***Clientes***

La COAC “Fernando Daquilema” Ltda., es una institución de intermediación financiera, que tiene como fin promover el desarrollo y progreso económico y avance social de sus socios, mediante el préstamo de sus servicios financieros acordes a sus necesidades. En el año 2019 el número de socios fue de 108.624, donde la mayoría de ellos pertenecen a la matriz de Riobamba seguido de Guayaquil Norte pertenecientes al sector agrícola, comercial, y empleados del sector público que trabajan de manera dependiente.

➤ **Proveedores**

Los proveedores son todas aquellas empresas que se encargan de dotar a las Cooperativas servicios de asesoría, auditoría, equipos, muebles y útiles de oficina, seguros, software, internet, imprentas, agencias de publicidad, equipo de seguridad, eventos y convenciones, etc.

➤ **Competencia**

La cooperativa actualmente tiene una competencia significativa dentro del sistema financiero entre las que se destacan están:

**Tabla 1-3:** Competencia de la cooperativa en el sistema financiero

<b>TIPO</b>	<b>COMPETENCIA</b>
<b>COAC</b>	<i>Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba, Oscus, Chibuleo, Jep entre otras</i>
<b>BANCOS</b>	<i>Banco del Pichincha</i>
	<i>BanEcuador</i>
	<i>Banco del Austro</i>
	<i>Banco de Guayaquil</i>

Elaborado por: Rezabala, Rocío, 2020

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” Ltda.

En la provincia de Chimborazo existen ocho instituciones financieras que se convierten en competidores fuertes para la Cooperativa de Ahorro y crédito Fernando Daquilema.

**3.1.1.3. Información General de COAC Fernando Daquilema**

**a) Ubicación geográfica**



**Figura 2-3:** Ubicación geográfica de COAC Fernando Daquilema

Fuente: Google Maps

**Razón Social:**  
Ltda.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”

<b>Sector Empresarial:</b>	Sector Cooperativo.
<b>Registro Único de Contribuyente:</b>	0691706710001
<b>Fecha de Fundación:</b>	25 de julio del 2005.
<b>Parroquia:</b>	Velasco
<b>Ciudad:</b>	Riobamba.
<b>Provincia:</b>	Chimborazo.
<b>Dirección:</b>	Veloz N.- 24-16 entre Larrea y España.
<b>Teléfono:</b>	(032) 962706 – 2947092 – 2946752
<b>Celular:</b>	0997598331
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:info@coopdaquilema.com">info@coopdaquilema.com</a>
<b>E-mail Gerente:</b>	<a href="mailto:pedrokhipo@coopdaquilema.com">pedrokhipo@coopdaquilema.com</a>
<b>Representante legal:</b>	Ing. Pedro Khipo

**b) Misión**

Somos una Cooperativa de Ahorro Crédito, con principios y valores cristianos que fomentamos el desarrollo económico y social de nuestros socios.

**c) Visión**

Ser la Cooperativa de Ahorro Crédito número uno de los pueblos originarios, con enfoque intercultural, basados en principios y valores cristianos.

**Tabla 2-3:** Valores y Principios Corporativos

<b>Principios</b>	<b>Aplicación</b>
Principio Cristiano	Se brinda apoyo a iniciativas que contribuyen el crecimiento espiritual de los pueblos y aliados estratégicos, existe contribución económica y logística para la realización de eventos espirituales
Solidaridad	Se fortalecen los lazos de apoyo entre los miembros de la comunidad, brindando seguridad y oportunidad de crecimiento.

Reciprocidad	Se brindan acciones de correspondencia por ejemplo la confianza que el cliente pone en la institución se compensa con los altos porcentajes de interés que pagamos por sus ahorros en especial las inversiones en pólizas.
Participación social y comunitaria	Establecemos participación de manera activa en los eventos que tienen que ver con el desarrollo de la comunidad en conjunto.
Transparencia	Todas las operaciones realizadas en la entidad son originadas en fuentes válidas y movimientos de dinero lícito.
Honradez	La honradez se fundamenta en el respeto al otro y en la valoración de la verdad como un valor trascendental de la vida dentro de la sociedad.
Interculturalidad	Se definen procesos de comunicación e interacción entre personas o grupos con identidades culturales diversas, y no se permite que las ideas y acciones de una persona o grupo cultural esté por encima del otro, favoreciendo en todo momento el diálogo, la concertación y, con ello, la aportación cultural e identidad de la misma.
Ética y Moral	Las acciones están orientadas hacia sus juicios sobre lo que es moral o inmoral, correcto o incorrecto, bueno o malo
Espíritu Cooperativo	La necesidad de brindar apoyo para que el desarrollo de todos los entes que integran la comunidad cooperativista vaya creciendo.
Confianza.	Los clientes realizan sus inversiones sin ningún inconveniente gracias a la seriedad que se manejan en los procesos.

**Elaborado por:** Rezabala, Rocío, 2020

**Fuente:** Cooperativa de ahorro y crédito "Fernando Daquilema" Ltda.

*d) Logotipo*



**Figura 3-3:** Logotipo de COAC Fernando Daquilema

**Fuente:** Cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” Ltda.

*e) Historia de la cooperativa*

Entre los años 1985 – 1989, un grupo de trabajadores oriundos de varias comunidades de Cacha cansados por los maltratos, abusos, y la exclusión económica y social que padecían como emigrantes en la ciudad de Riobamba, plantean crear una Caja de Ahorro y Crédito denominado “Fondo Rotativo”, con el objetivo de ayudarse mutuamente y trabajar en forma conjunta con el propósito de mejorar sus condiciones de vida y tener un apalancamiento económico en el caso de necesitarlo de manera inmediata.

Desde su constitución hasta el año 2003, la Cooperativa únicamente desarrollaba actividades encaminadas al desarrollo comunal de la Parroquia Cacha; con esta intervención la Cooperativa pudo ejecutar 4 proyectos relacionados al desarrollo social entre los principales son: Producción Textil, Proyecto de Ganadería, Producción de Especies Menores, Asesoría a distintas Cajas Comunes de Ahorro y Crédito. Esta iniciativa tuvo resultados positivos desde el punto de vista de desarrollo integral; no obstante, el no especializarse en una sola área fue su debilidad.

A partir de este año y a raíz de la migración de casi un 80% de la población de Cacha hacia las principales ciudades de todo el país, quienes se encontraban en los niveles directivos de esta Cooperativa proponen que se reforme el estatuto y razón social a Cooperativa de Ahorro y Crédito, además mejorar la estructura administrativa y operativa, es así que se inició la ampliación de cobertura proponiendo la apertura de nuevas agencias y sucursales en las principales ciudades de mayor concentración migratoria de la población indígena del Ecuador.

En sus inicios la Cooperativa comenzó con el apoyo económico, social, moral y personal de la comunidad de Cacha, quienes unieron sus capitales para adquirir los equipos necesarios y muebles de oficina para que funcione sin mayor inconveniente, a un inicio como Caja de Fondo Rotativo en la parroquia de Cacha y en lo posterior y con la reforma de los estatutos llegar a ser Cooperativa

en forma legal el 25 de julio de 2005 llegando a funcionar en la ciudad de Riobamba en la Larrea y Orozco esquina junto a la Plaza Roja y la Concepción.

La gente que estudia el trabajo que ha realizado la institución a lo largo de los años encuentra que la confianza de sus socios se debe de manera primordial a que se pone por encima de todo a los valores y principios cristianos y además se toma en cuenta las raíces de sus pueblos originarios, gracias a ello hoy en día muchísimos emprendedores tienen acceso a un canal financiero que le permite inicial o mejorar su negocio convirtiéndose en actores sociales y económicos (Mendoza, 2014).

#### *f) Estructura organizacional*

La estructura organizacional es importante en todas las empresas, precisa muchas características de cómo se va a organizar, tiene la función primordial de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones que regulen el actuar de las mismas.

Las organizaciones deben contar con una distribución o estructura organizacional que vaya acorde a todas las actividades o tareas que pretenden ejecutar, mediante una correcta estructura que le permita establecer sus funciones, y departamentos con la finalidad de producir sus servicios o productos, mediante un orden sistemático y un adecuado control para alcanzar sus metas y objetivos.

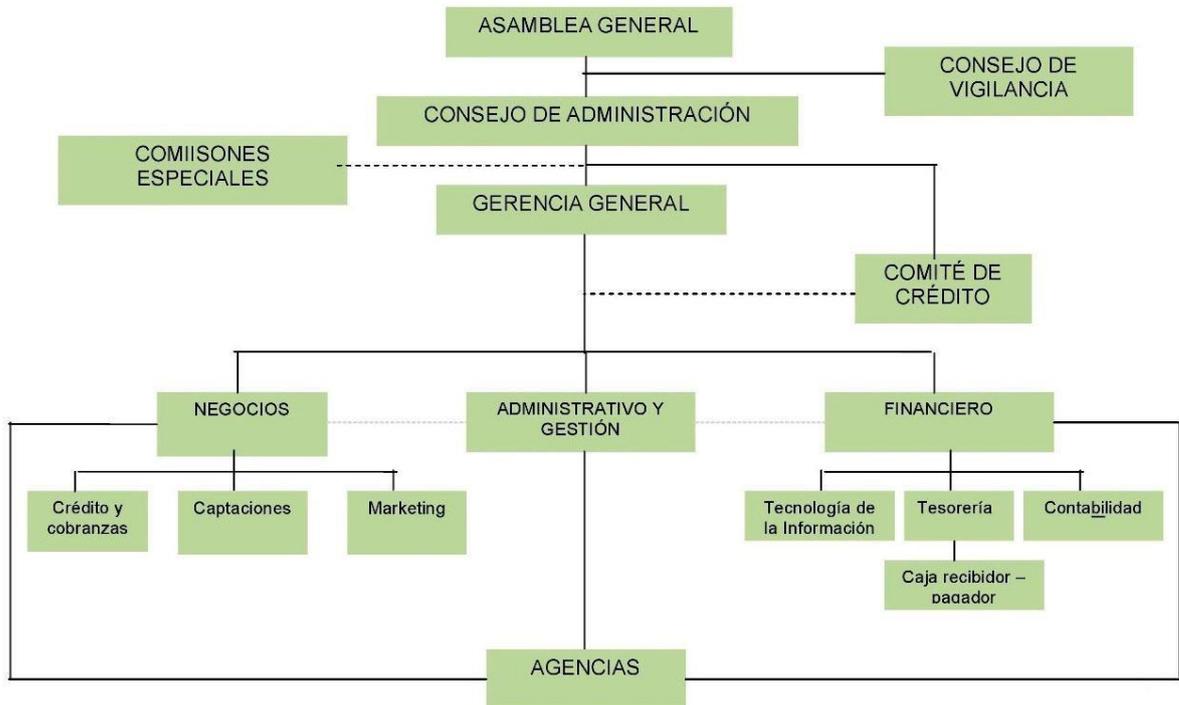
**Estructura:** Sergio Hernández manifiesta que la estructura es el: “Ensamblaje de una cimentación, una ordenación relativamente perpetua de las partes de un todo y su relación entre ellas” (Hernández et al., 2015, p.84).

Una definición muy general no solo para la administración donde esta palabra procede del latín “structura” que se refiere a disposición ordenamiento de las partes dentro de un todo, es un grupo de elementos intrínsecos que tienen la capacidad de soportar enormes cargas sin romperse ni deformarse.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema se han implementado dos tipos de Organigramas: Estructural y Funcional.

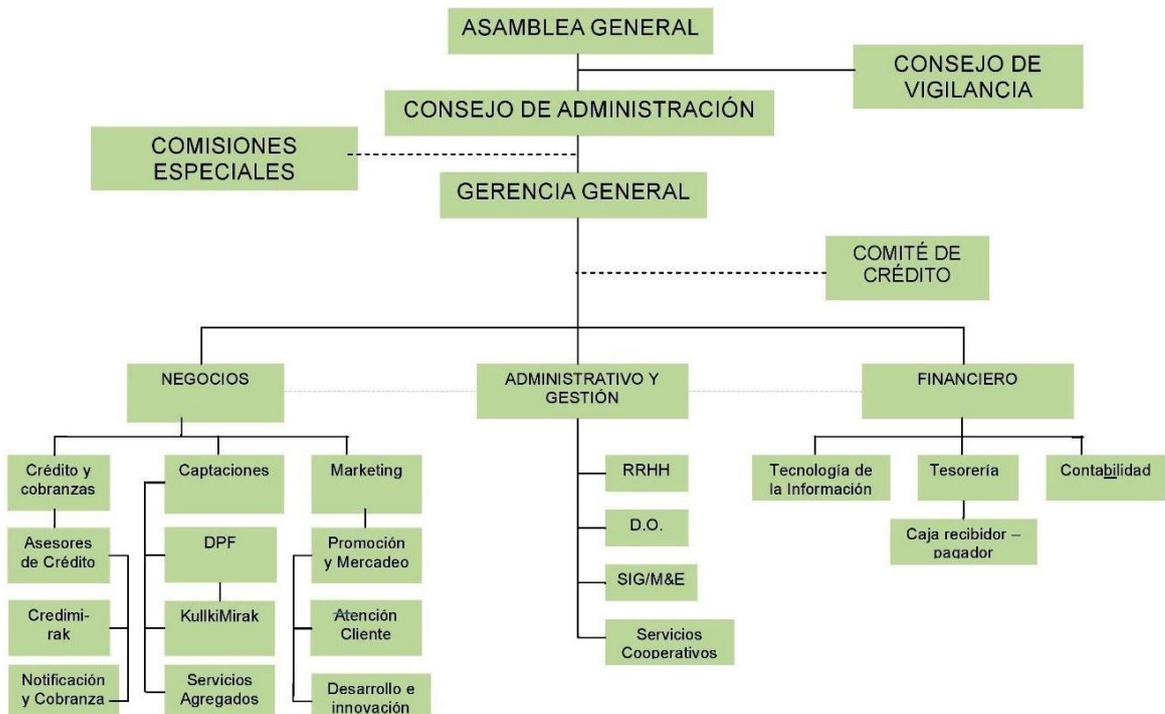
El organigrama funcional muestra, además de las unidades y sus relaciones, las principales funciones de cada departamento, mientras que el organigrama estructural presenta una perspectiva general de la estructura administrativa institucional.

➤ **ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**



*Elaborado por: Rocío Rezabala*  
*Fuente: Coac Fernando Daquilema*

➤ **ORGANIGRAMA FUNCIONAL**



*Elaborado por: Rocío Rezabala*  
*Fuente: Coac Fernando Daquilema*

**g) Niveles de la estructura orgánica y funcional.**

A continuación, se presentan los niveles por los cuales está integrado la estructura orgánica y funcional de la Cooperativa de ahorro y Crédito Fernando Daquilema.

- Directivo
- Ejecutivo
- Apoyo
- Creador de Valor

Para que exista una adecuada administración de los riesgos propios de la intermediación financiera, que pueda permitir que el proceso de toma de decisiones sea desarrollado de manera participativa y colegiado, se ha establecido o desarrollado en la estructura organizacional las siguientes Comisiones y Comités que corresponden:

- Comisiones Especiales
- De Crédito

Los comités se encuentran integrados y actúan de acuerdo a lo establecido en los reglamentos internos de la institución.

Las actividades que están relacionadas con el direccionamiento estratégico que orienta la gestión de la organización institucional mediante el establecimiento de políticas, directrices y normas. Está conformado por:

- Nivel Directivo
- Asamblea General
- Consejo de Vigilancia
- Consejo de Administración
- Nivel Ejecutivo
- Gerencia General

Las unidades solicitadas para la gestión y control de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y bienes ineludibles para la entrega de los servicios demandados por los usuarios de acuerdo a la misión institucional. Está compuesto por:

- Nivel de apoyo
- Administrativa y gestión
- Recursos humanos
- Financiera
- Tecnología de la información

- Contabilidad
- Tesorería

Las unidades que certifican la entrega de los servicios conforme a las exigencias del cliente, relacionados con la misión organizacional. Está compuesto por:

- Nivel creador de valor
- Negocios
- Agencias
- Crédito y cobranzas
- Captaciones
- Atención al cliente
- Marketing

### **Nivel directivo y ejecutivo**

El nivel Directivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. representa el más alto grado de la estructura de la institución y está conformado por la Asamblea General, el Consejo de Vigilancia y el Consejo de Administración de la.

El nivel Directivo se ha integrado de conformidad a lo establecido en los Estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

### **Nivel Ejecutivo**

Al Nivel Ejecutivo le corresponde, cumplir y hacer cumplir las resoluciones fijadas por la Asamblea General y el Consejo de Administración. Está conformado por la Gerencia.

La Gerencia tiene la autoridad superior administrativa de la Cooperativa, es el representante legal y tiene a su cargo la dirección técnica, la gestión administrativa y financiera; y, el desempeño de las obligaciones con los organismos de control relacionados con el espacio de acción de la Institución.

La administración institucional debe supeditarse a criterios de solvencia, prudencia financiera y rentabilidad; optimizando de esta manera los recursos humanos, financieros, económicos y tecnológicos de la Institución.

### **Nivel De Apoyo**

Comprende las unidades solicitadas para la gestión y control de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y bienes necesarios para la entrega de los productos demandados por los socios de acuerdo a la misión institucional, pero que no mantienen un contacto directo con los socios.

Involucra a los miembros de la Cooperativa quienes son los responsables del estudio y asesoría interna respecto de la adaptación de la Institución al entorno, dando pautas sobre su programación y desarrollo organizacional, el diseño de estructuras y sistemas, el control de la gestión y cumplimiento de la base legal y normativa que los regulan.

### **Nivel Creador De Valor**

Comprende las unidades que realizan aquellas actividades relacionadas con la satisfacción de los socios, a través de la entrega de los productos y prestación de los servicios que son el objeto de la misma institución. (Manual orgánico funcional de la COAC "Fernando Daquilema Ltda.)

#### ***h) Cartera de productos que ofrece la cooperativa***

##### ***➤ Daqui Ahorro Programado***

Es una cuenta de ahorros que recibe depósitos bancarios por el número de meses que se pacte con el socio, con un monto fijo de depósito mensual y es ideal para aquellas personas que quieren destinar una cantidad de dinero mensual a ahorrar para alguna causa.

En razón que DaquiAhorroProgramado constituye un programa de ahorro dirigido a un objetivo específico, prevé la implementación de créditos con mayores facilidades y mejores intereses.

##### ***➤ Daqui Móvil***

Este servicio es indispensable dentro de la plataforma tecnológica de la cooperativa ya que hace posible que el socio pueda hacer transacciones financieras en tiempo real, sin que deba acercarse de manera personal a las oficinas, los ejecutivos acuden al lugar de trabajo o en su domicilio para recibir los depósitos, además tiene la posibilidad de acceder a créditos, realizar el pago de sus servicios básicos, de matriculación del SRÍ entre otros.

##### ***➤ Daqui Ahorro Plazo Fijo***

Se ofrece los mejores intereses del mercado y grandes premios como cocinas, lavadoras, tv plasmas, por cada inversión en plazo fijo o también llamado póliza de acumulación.

##### ***➤ Daqui Aportación***

Las cooperativas son sociedades de personas, son “propiedad” de los socios. Por esta razón, en la Cooperativa Fernando Daquilema la solidaridad entre socios se evidencia en la democratización de su capital social, el cual sirve para compartir entre los socios mediante el crédito a la gente que necesita y le permite hacerse acreedor a todos los beneficios sociales que presta la institución.

➤ ***Daqui Pago Rápido***

Con 15 años al servicio financiero de la ciudadanía, la Cooperativa Daquilema receipta pagos de servicios básicos: agua, luz, teléfono; así como impuestos municipales y decenas de servicios.

*i) FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema*

El análisis FODA es el estudio de la situación de una empresa u organización mediante sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, tal como indican las siglas de la palabra y, de esta manera planificar una estrategia del futuro.

La técnica FODA fue propuesta por el consultor de gestión Albert S. Humprey que tenía como objetivo revelar la falla de la organización corporativa., en los años 70 en el país de los Estados Unidos debido a una investigación del Instituto de Investigaciones de Stanford, esto consiste en el análisis de las características propias de la organización, es decir, observar cuáles son sus fortalezas y oportunidades en el mercado, por ejemplo: disponibilidad de recursos económicos, personal, calidad del producto, entre otros y, su situación externa a través del estudio de las amenazas y oportunidades en referencia a la situación actual de la competencia y del ámbito político, económico y social por el cual atraviesa muy a menudo el país en donde se desenvuelve, por ejemplo: el pago de los impuestos, la legislación laboral, el desempleo o empleo, los avances tecnológicos, entre otros puntos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema presenta el Siguiete análisis DAFO, según su manual de Funciones establecido.

➤ ***Análisis del entorno interno***

**Debilidades**

Existencia de personal que no cumple con el perfil profesional acorde al cargo en el cual se desempeña.

El levantamiento de la información financiera para la otorgación de créditos es realizado por el oficial, lo cual puede ocasionar que no se sea objetivo.

Pocos productos financieros alternativos que benefician en su totalidad a la población que no tienen acceso a los créditos de la banca privada y cooperativas grandes.

Falta de asesoría técnica y capacitación para fortalecer la reinsistencia en colocar créditos a la clase más pobre.

Falta de comunicación con el mercado.

## **Fortalezas**

Fernando Daquilema, modelo de liderazgo indígena, nombre inmortal de valiosa contribución hacia el desarrollo equitativo de los pueblos, de alta imagen y aceptación en el mercado financiero como nombre de una entidad cooperativista.

Entidad financiera local en desarrollo legalmente constituida y supervisada por la Subdirección Regional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social

Nivel directivo estructurado con un selecto equipo de líderes indígenas.

Personal ejecutivo y operativo conformado con profesionales indígenas.

### ➤ *Análisis de los factores externos*

## **Amenazas**

Numerosas cooperativas de ahorro y créditos situados en las mismas jurisdicciones, que se crean sin un estudio de mercado que garantice la inversión financiera.

Presencia y permanencia de usureros entre grupos y personas ilegales dentro del mercado objetivo.

Elevada incidencia de la pobreza, en su público objetivo

Inestabilidad económica y política del país.

Saturación del mercado

## **Oportunidades**

Factibilidad de captar un mínimo del 50% de 55.000 posibles socios indígenas de Chimborazo, provincia con el mayor número de población indígena concentrada en las principales ciudades comerciales del Ecuador.

Falta de una entidad financiera indígena solvente y auténtica de los pueblos Puruhaes (Pueblos indígenas de Chimborazo).

Incentivo al ahorro e inversiones a nuestros socios mediante el pago de competitivas alternativas de inversión del mercado financiero, con cero descuentos, cero costos por mantenimiento y cero multas.

Entidad pionera del servicio financiero con estructura y visión social, segura y confiable para captar inversiones y otorgar créditos.

Auge de trabajo micro financiero dirigidos a los microempresarios y sectores considerados más pobres del Ecuador (COAC Daquilema, 2020).

### 3.1.2. Comportamiento de la cartera vencida

#### ➤ Cartera vencida a nivel nacional

Según información y datos proporcionados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y la Superintendencia de Bancos el comportamiento de la cartera vencida por segmentos y por entidades bancarias, se puede evidenciar en la siguiente tabla:

**Tabla 3-3:** Cartera vencida del sistema financiero

SEGMENTO	2017	2018	2019
SEGMENTO 1	\$ 104'377.616,60	\$102.315.741,73	\$96.904.702,30
SEGMENTO 2	\$ 49'279.374,46	\$31.527.107,91	\$28.685.510,47
SEGMENTO 3	\$ 36'075.951,67	\$31.452.396,56	\$24.057.101,83
SEGMENTO 4	\$ 18'026.370,70	\$ 18'006.790,60	\$14.344.787,99
SEGMENTO 5	\$ 7'854.764,47	\$ 5'721.735,62	\$3.894.915,88
COAC	\$ 215'614.077,90	\$189'023.772,42	\$167,887,018,47
BANCOS	\$ 5.879'812.255,71	\$ 5.673'376.478,50	\$ 5.573'376.478,50
TOTAL	\$ 6.095'426.334,00	\$ 5.862'400.250,92	\$ 5.741'263.496,97

Elaborado por: Rezabala, Rocío 2019

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y Superintendencia de Bancos

#### Interpretación:

Una vez que se ha procedido con el análisis a la cartera vencida del sistema financiero nacional, se puede determinar que en el 2017, son los bancos quienes presentan mayor incidencia el retraso de los pagos de los créditos otorgados a los clientes, esto debido a que por efectos del funcionamiento como tal de las entidades bancarias manejan montos de captaciones y colocaciones mayores a las cooperativas, los rubros identificados fueron los siguientes \$ 5.879'812.255,71 mientras que en el caso de las COAC's, tuvieron una cartera vencida de \$ 215'614.077,90, siendo una diferencia muy significativa; realizado el mismo análisis, en el 2018, las COAC's tuvieron \$189'023.772,42 y los bancos \$ 5.673'376.478,50, donde las diferencias son significativas; si nos referimos al año 2019, las COAC's presentaron una cartera vencida de \$167,887,018,47, mientras que los bancos tienen \$ 5.573'376.478,50, resultados que denotan la voluminosa cartera vencida de las entidades financieras. Pero también no es menos cierto, que en el caso de las COAC's, comparado en monto de la cartera vencida de los años 2016, 2017 y 2018, existe una tendencia a la baja de esta problemática, pero no por ello deja de ser preocupante.

**Tabla 4-3:** Promedio de cartera vencida de las COAC a Nivel Nacional

	2017			2018			2019		
	C. Vencida	C. Por vencer	%	C. Vencida	C. Por vencer	%	C. Vencida	C. Por vencer	%
S-1	104'377.616,60	5.109'169.289,05	2.04%	102'315.741,73	7.032'228.394,71	1.45%	96.904.702,3	8.289.846.596,77	1,17%
S-2	49'279.374,46	1.301'031.843,55	3.79%	31'527.107,91	1.383'033.253,34	2.28%	28685510,47	1.447.713.333,99	1,98%
S-3	36'075.951,67	682'878.784,69	5.28%	31'452.396,56	709'168.267,92	4.44%	24057101,83	627555747,3	3,83%
S-4	18'026.370,70	303'748.101,70	5.93%	18'006.790,60	333'710.797,77	5.40%	14344787,99	331054277,6	4,33%
S-5	7'854.764,47	73'410.136,68	10.70%	5'721.735,62	67'458.015,18	8.48%	3894915,88	64332293,08	6,05%
<b>TOTAL</b>	<b>215'614.077,90</b>	<b>7.470'238.155,67</b>	<b>3.02%</b>	<b>189'023.772,42</b>	<b>9.525'598.728,92</b>	<b>1.98%</b>	<b>\$167.887.018,47</b>	<b>10760502248,74</b>	<b>1,56%</b>

Fuente: Superintendencia de economía popular y solidaria

Elaborado por: Rezabala, Rocío, 2019



**Gráfico 1-3:** Promedio de cartera vencida de las COAC a nivel nacional

Elaborado por: Rezabala, Rocío, 2019

Fuente: Superintendencia de economía popular y solidaria



### Interpretación:

El promedio de Cartera Vencida de las COAC's a nivel nacional presentan diferentes variaciones. En lo que se refiere a las COAC's del segmento 1, tomando como base el año 2017 el promedio de cartera vencida fue del 2.04%, mientras que en el 2018 dicho promedio baja al 1,45%, mientras que en el 2019 sigue la tendencia a la baja con una disminución al 1.17%, comportamiento que permite advertir una tendencia a la disminución de la cartera vencida; por otra parte si nos referimos a las COAC's del segmento 2, tomando como base el año 2017 el promedio de cartera vencida fue del 3.79%, disminuyéndose en el año 2018 a 2.28%, en el año 2019 el promedio de la cartera vencida sigue su tendencia a la baja, con un 1.98%,; haciendo referencia al segmento 3, 4 y 5 en los 3 años objetos de estudio, se presenta una tendencia a la disminución de este promedio de cartera vencida.

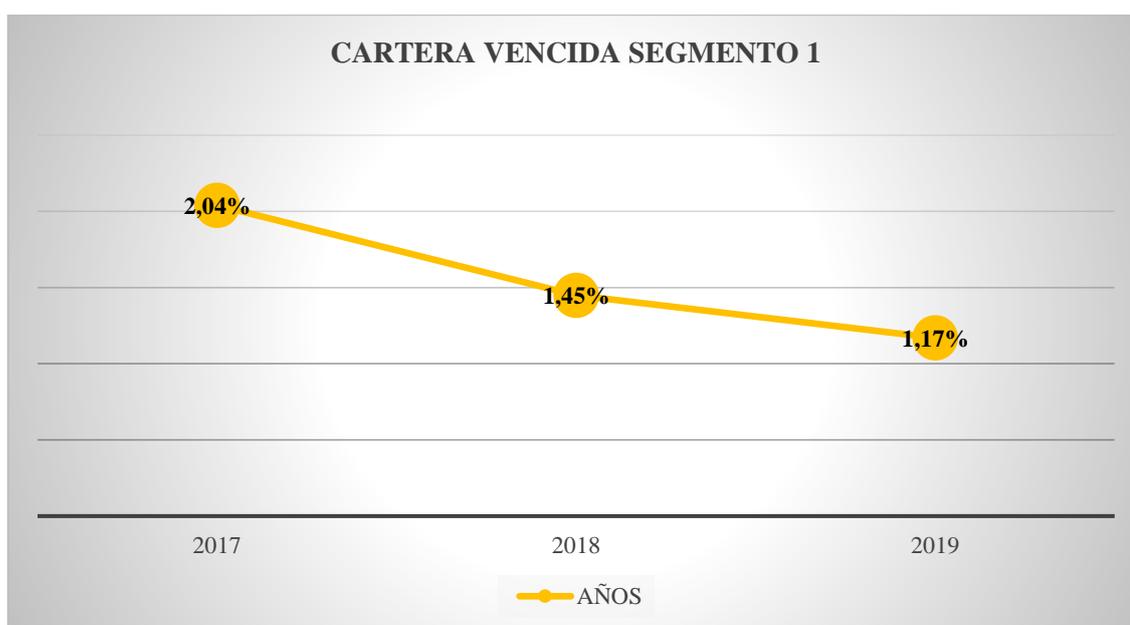
#### ➤ Cartera vencida Segmento 1

**Tabla 5-3:** Cartera vencida segmento 1

AÑOS	CARTERA VENCIDA	CARTERA POR VENCER	PORCENTAJE
2017	\$104.377.616,60	\$5.109.169.289,05	2,04%
2018	\$102.315.741,73	\$7.032.228.394,71	1,45%
2019	\$96.904.702,30	\$8.289.846.596,77	1,17%
<b>TOTAL</b>	<b>\$303.598.060,60</b>	<b>\$20.431.244.280,53</b>	<b>1,48%</b>

Elaborado por: Rezabala, Rocío, 2020.

Fuente: Superintendencia de economía popular y solidaria



**Gráfico 2-3:** Cartera vencida segmento 1

Elaborado por: Rezabala, Rocío, 2020.

Fuente: Superintendencia de economía popular y solidaria

## Interpretación:

Según los datos obtenidos de las COAC's del segmento 1 que existen en el Ecuador, se puede determinar que, en el 2017, se presentó un promedio de cartera vencida del 2.04%, mientras que en el 2018 se evidenció una disminución significativa a 1.45%. Como podemos advertir en este segmento se muestra una clara tendencia bajista, ya que los porcentajes de cartera vencida van disminuyendo en el transcurso de un año a otro, mientras que si analizamos el comportamiento del promedio de cartera vencida de las COAC's del segmento 1 en el año 2019, se registra también una pequeña disminución al 1.17%, lo que permite determinar que las organizaciones que pertenecen al segmento uno cuenta con una estructura bastante organizada y eficiente en cuanto a procesos de cobranza.

### 3.1.1. Cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda., al ser una institución de intermediación financiera, ofrece diversos tipos de créditos a sus socios, créditos que han presentado con el paso del tiempo, retrasos significativos en el aspecto económico de la institución desencadenando en la elevación de los niveles de cartera vencida, que analizaremos a continuación:

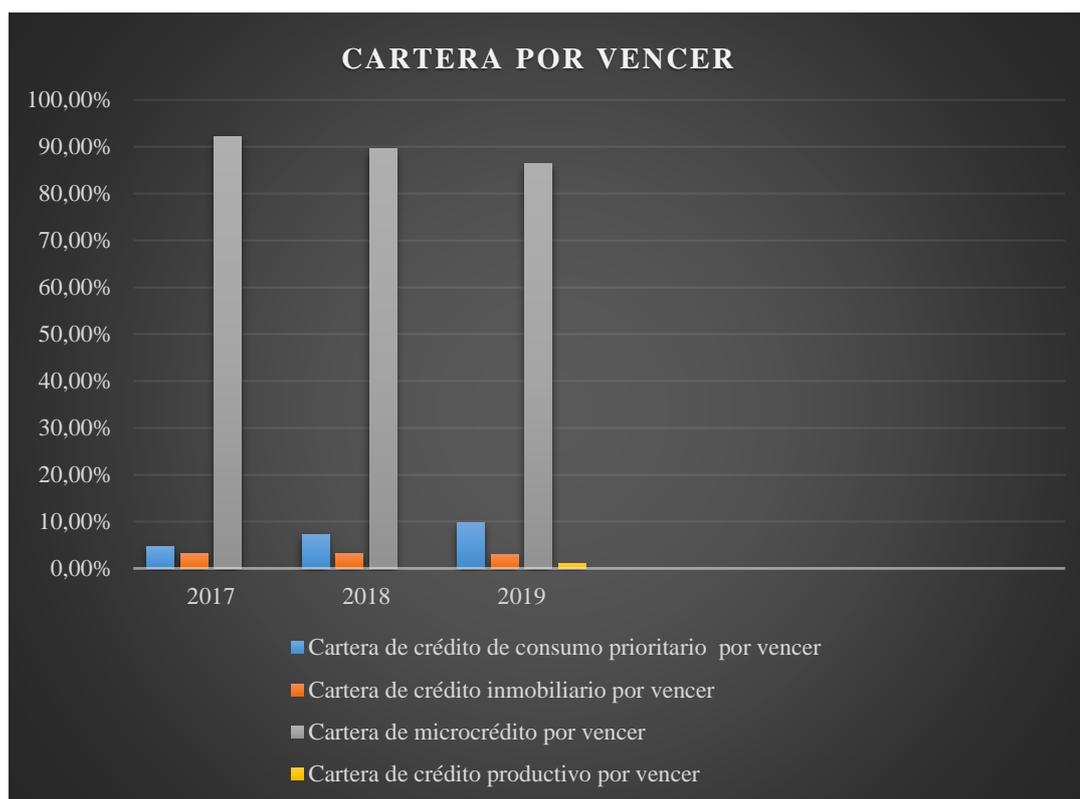
#### ➤ Carteras de crédito por el tipo de cartera

**Tabla 6-3:** Cartera por vencer de la COAC Fernando Daquilema

CARTERA	2017		2018		2019	
	Monto	%	Monto	%	Monto	%
<b>Cartera de crédito de consumo prioritario por vencer</b>	3.617.185,89	4,66%	8.064.355,59	7,20%	15.141.348,73	9,73%
<b>Cartera de crédito inmobiliario por vencer</b>	2.410.871,67	3,10%	3.655.532,80	3,27%	4.606.769,66	2,95%
<b>Cartera de microcrédito por vencer</b>	71.674.151,27	92,24%	100.248.765,51	89,53%	134.569.611,95	86,31%
<b>Cartera de crédito productivo por vencer</b>					1.589.182,72	1,02%
<b>TOTAL</b>	<b>77.702.208,83</b>	<b>100%</b>	<b>111.968.653,90</b>	<b>100%</b>	<b>155.906.913,06</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Rezabala, Rocío, 2020

Fuente: SEPS – Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda.



**Gráfico 3-3:** Cartera por vencer de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

**Elaborado por:** Rezabala, Rocío, 2020

**Fuente:** SEPS – Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.

**Interpretación:**

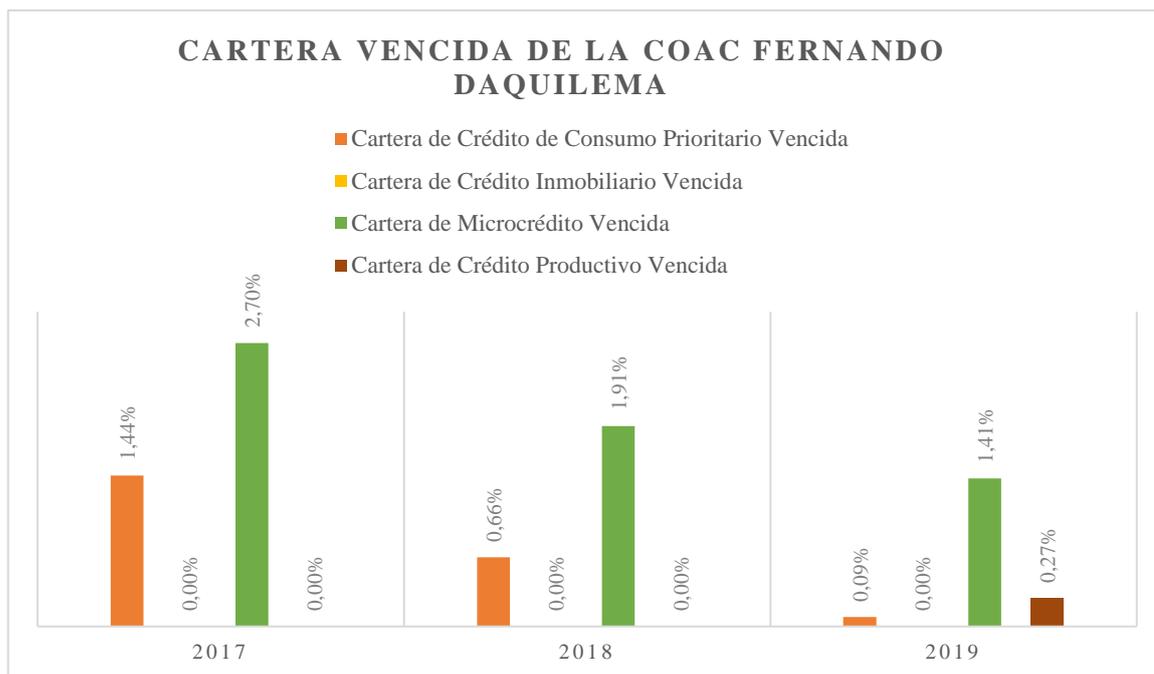
Una vez analizada la información financiera de la cartera por vencer que existe en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Se puede concluir que desde el año 2017 al 2019 los microcréditos son los más demandados por los clientes de la COAC y a su vez dichos crédito no han disminuido, más bien se han mantenido en un rango considerable de diferenciación, esto se podría decir que es normal ya que las entidades del sistema financiero y por ende las cooperativas los mayores porcentajes de colocación son destinados a este producto.

**Tabla 7-3:** Cartera vencida de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

CARTERA	2017			2018			2019		
	C. Vencida	C. Vencer	por %	C. Vencida	C. Vencer	por %	C. Vencida	C. Vencer	por %
Cartera de Crédito de Consumo Prioritario Vencida	52.207,34	3.617.185,89	1,44%	53.333,19	8.064.355,59	0,66%	13.532,73	15.141.348,73	0,09%
Cartera de Crédito Inmobiliario Vencida	0	2.410.871,67	0,00%	0	3.655.532,80	0,00%	0	4.606.769,66	0,00%
Cartera de Microcrédito Vencida	1.938.572,05	71.674.151,27	2,70%	1.912.932,65	100.248.765,51	1,91%	1.903.622,20	134.569.611,95	1,41%
Cartera de Crédito Productivo Vencida	0	0	0,00%	0	0,00	0,00%	0	1.589.182,72	0,27%
<b>TOTAL</b>	<b>1.990.779,39</b>	<b>77.702.208,83</b>	<b>2,90%</b>	<b>1.966.265,84</b>	<b>111.968.653,90</b>	<b>1,75%</b>	<b>1.917.154,93</b>	<b>155.906.913,06</b>	<b>1,23%</b>

Elaborado por: Rezabala, Rocio, 2020

Fuente: SEPS – Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.



**Gráfico 4-3:** Cartera Vencida de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

**Fuente:** Cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” Ltda.

**Elaborado por:** Rezabala, Rocío, 2020

**Interpretación:**

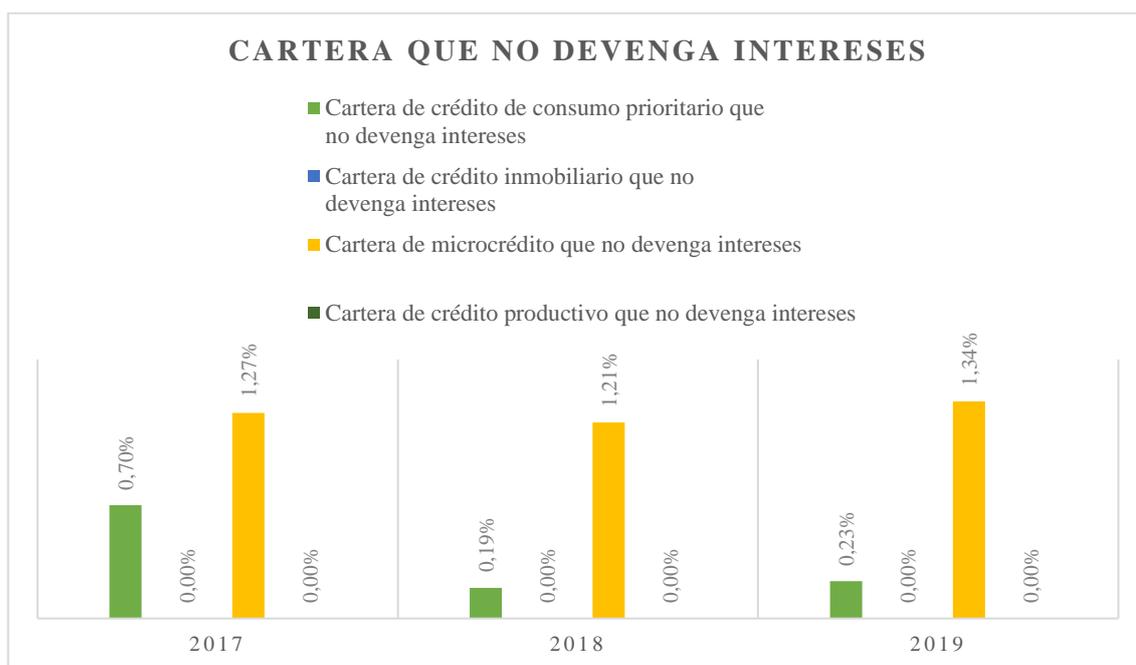
Una vez que se ha procedido a realizar el análisis de la información financiera de la cartera vencida existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., se puede concluir que la mayor problemática se encuentra en los Microcréditos; prueba de ello, en el 2017, la cartera vencida fue de \$1.938.572,05, que representa el 2.70%, además en el año 2018 fue de \$1.912.932,65, mientras que el 2019 la cartera vencida fue de \$ 1.903.622,20, evidenciando una disminución de \$9.310,45. En el gráfico podemos observar la variante porcentual significativa que existe entre los microcréditos y los demás, evidenciando así que la cooperativa mantiene sus mayores valores de colocaciones en este producto.

**Tabla 8-3:** Cartera que no devenga intereses de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

CARTERA	2017			2018			2019		
	C. que no Devenga Intereses	C. por Vencer	%	C. que no Devenga Intereses	C. por Vencer	%	C. que no Devenga Intereses	C. por Vencer	%
Cartera de crédito de consumo prioritario que no devenga intereses	<b>25.376,59</b>	3.617.185,89	0,70%	<b>14.920,87</b>	8.064.355,59	0,19%	<b>35.385,33</b>	15.141.348,73	0,23%
Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	0,00	2.410.871,67	0,00%	0,00	3.655.532,80	0,00%	0,00	4.606.769,66	0,00%
Cartera de microcrédito que no devenga intereses	<b>908.412,56</b>	71.674.151,27	1,27%	<b>1.217.470,30</b>	100.248.765,51	1,21%	<b>1.799.063,29</b>	134.569.611,95	1,34%
Cartera de crédito productivo que no devenga intereses	0,00	0	0,00%	0,00	0,00	0,00%	0,00	1.589.182,72	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>933.789,15</b>	<b>77.702.208,83</b>	<b>1,20%</b>	<b>1.232.391,17</b>	<b>111.968.653,90</b>	<b>1,10%</b>	<b>1.834.448,62</b>	<b>155.906.913,06</b>	<b>1,18%</b>

Elaborado por: Rezabala, Rocío, 2020

Fuente: SEPS – Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.



**Gráfico 5-3:** Cartera que no devenga intereses de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

**Elaborado por:** Rezabala, Rocío, 2020

**Fuente:** Cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” Ltda.

### Interpretación:

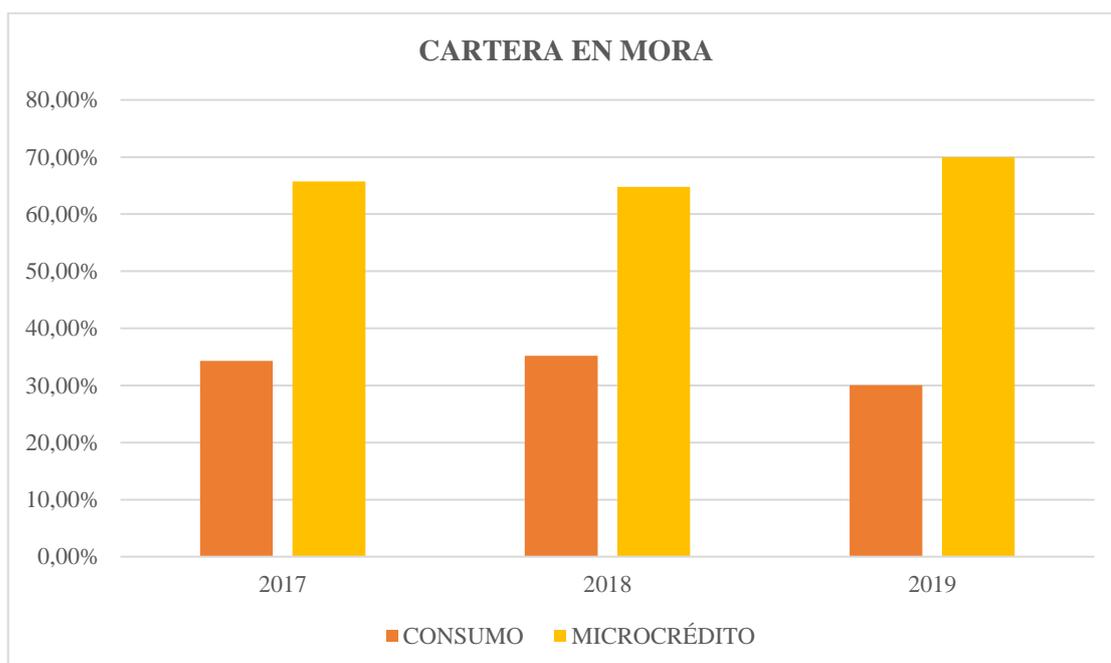
Una vez establecido el análisis de la información financiera de la cartera vencida existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., se puede determinar que la mayor incidencia de los créditos que no generan intereses se encuentra en los Microcréditos; como se detalla a continuación, en el 2017, la cartera de créditos que no devengan intereses, perteneciente a los microcréditos fue de \$908.412,56, que representa el 1.27%, mientras que el 2018 disminuyó a \$1.217.470,30 que representa el 1.21%, finalmente en el 2019 la cartera fue de \$1.799.063,29 que representa el 1.34%, por lo tanto se podemos aseverar que la organización ha venido manteniendo sus mayores montos de colocaciones en lo referente al microcrédito.

**Tabla 9-3:** Cartera en Mora de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

Tipo	2017		2018		2019	
	valor	%	valor	%	valor	%
Consumo	102.114,21	34,28%	117.531,79	35,20%	109.631,53	30,03%
Microcrédito	195.807,27	65,72%	216.346,45	64,80%	255.496,28	69,97%
<b>Total</b>	<b>297.921,48</b>	<b>100,00%</b>	<b>333.878,24</b>	<b>100,00%</b>	<b>365.127,81</b>	<b>100,00%</b>

**Elaborado por:** Rezabala, Rocío, 2020

**Fuente:** Cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” Ltda.



**Gráfico 6-3:** Cartera en mora de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

**Elaborado por:** Rezabala, Rocío, 2020

**Fuente:** Cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” Ltda.

#### **Interpretación:**

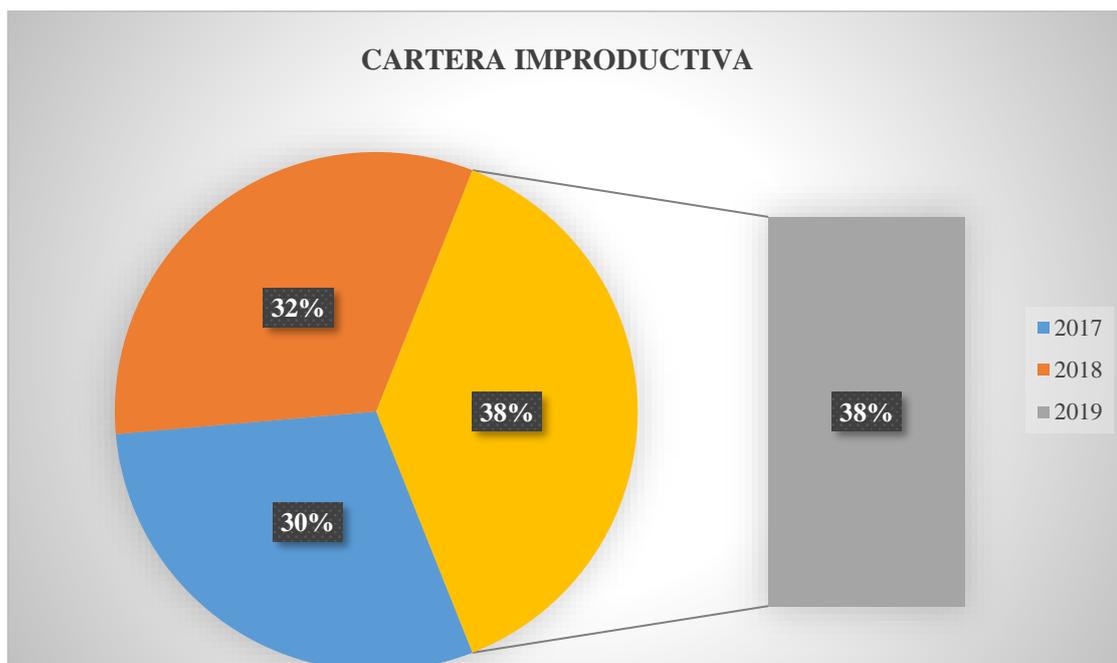
La información financiera que presenta la COAC en cuanto a la cartera en mora que existe es evidente que el mayor porcentaje se centra en los microcréditos, tanto así que en el año 2017 alcanzó \$195.807,27 lo cual representa el 65,72%, mientras que en el 2018 la cifra fue de \$ 216.346,45 lo cual representa un 64,80%, y finalmente en el año 2019 llega a \$ 255.496,28 lo cual representa un 69,97%.

**Tabla 10-3:** Cartera improductiva de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

	2017	2018	2019
	valor	valor	valor
<b>Total</b>	<b>2.924.568,54</b>	<b>3.198.657,01</b>	<b>3.751.603,55</b>

**Elaborado por:** Rezabala, Rocío, 2020

**Fuente:** Cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” Ltda.



**Gráfico 7-3:** Cartera improductiva de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

**Elaborado por:** Rezabala, Rocío, 2020

**Fuente:** Cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” Ltda.

**Interpretación:**

De acuerdo a la información financiera analizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, se ha determinado que el mayor porcentaje de cartera improductiva, es decir en aquellos préstamos que no generan renta financiera tienen su mayor incidencia en el año 2019, llegando a una cifra de \$ 3.751.603,55, lo cual representa un 38% de porcentaje anual del total de cartera vencida, mientras que en el año 2018 se obtuvo \$ 3.198.657,01, que representa el 32%, y finalmente en el año 2017, tiene una cifra de \$ 2.924.568,54 lo cual representa el 30%.

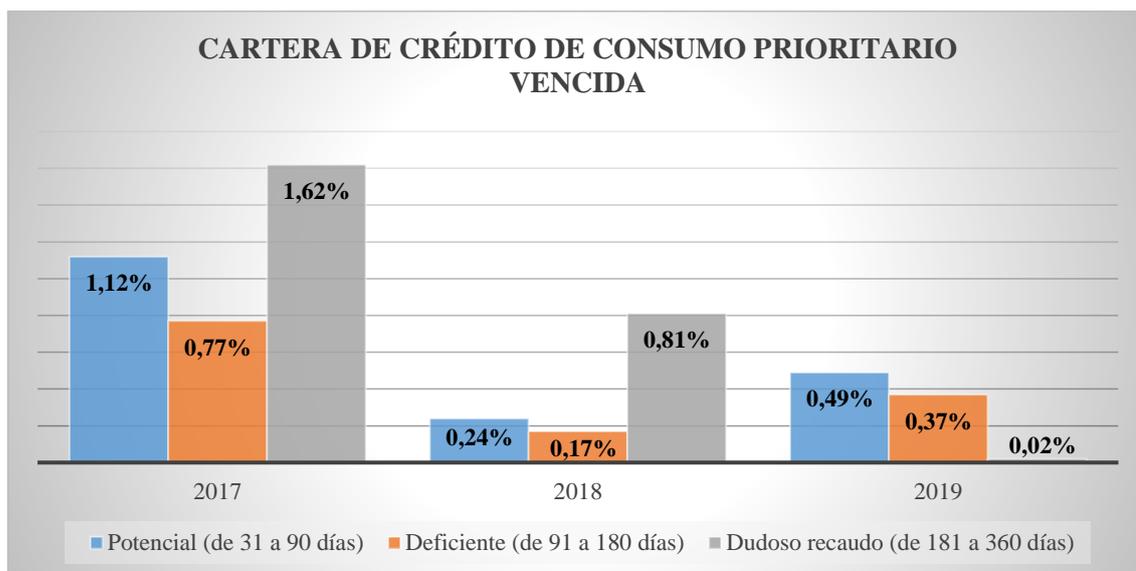
➤ *Cartera Vencida por Tipo de Clasificación*

**Tabla 11-3:** Cartera de crédito de consumo prioritario vencida

Tipo	2017			2018			2019		
	C. Vencida	C. por Vencer	%	C. Vencida	C. por Vencer	%	C. Vencida	C. por Vencer	%
Normal (de 1 a 30 días)	0	121.400,46	0	0	318.969,33	0	0	578.150,47	0
Potencial (de 31 a 90 días)	2.768,91	246.867,26	1.12%	1.523,93	626.980,17	0.24%	5.328,34	1.098.610,09	0.49%
Deficiente (de 91 a 180 días)	2.779,40	361.888,64	0.77%	1.506,65	908.248,51	0.17%	5.783,89	1.581.135,71	0.37%
Dudoso recaudo (de 181 a 360 días)	46.659,03	2.887.029,53	1.62%	50.302,61	6.210.157,58	0.81%	2.420,50	11.883.452,46	0.02%
<b>TOTAL</b>	<b>52.207,34</b>	<b>3.617.185,89</b>	<b>1.44%</b>	<b>53.333,19</b>	<b>8.064.355,59</b>	<b>0.66%</b>	<b>13.532,73</b>	<b>15.141.348,73</b>	<b>0.09%</b>

Elaborado por: Rezabala, Rocío, 2020

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



**Gráfico 8-3:** Cartera de crédito de consumo prioritario vencida

**Elaborado por:** Rezabala, Rocío, 2020

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.

**Interpretación:**

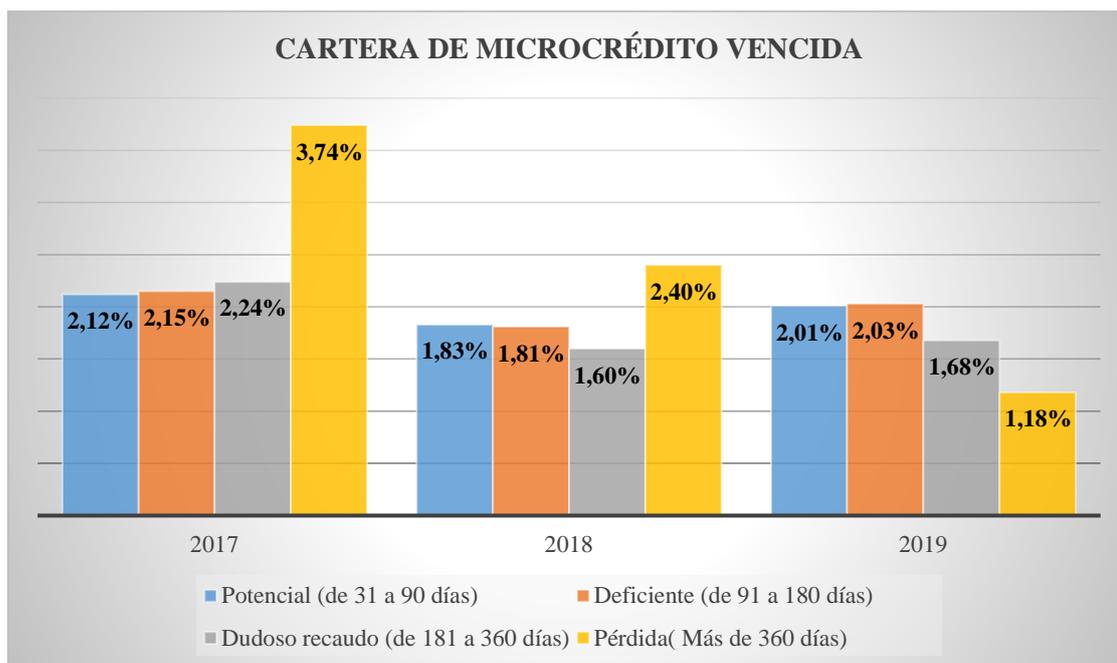
De acuerdo a los datos obtenidos de los años 2017-2019 la cartera de crédito de consumo vencido existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, de créditos otorgados a personas naturales, destinado a la compra de bienes como de servicios hasta gastos no relacionados con el giro del negocio., se puede determinar que el mayor porcentaje se ubica en dudoso recaudo en el año 2017 y 2018 mientras que en año 2019 estas cifras disminuyeron considerablemente, hasta llegar a un 0,02%.

**Tabla 12-3:** Cartera de microcrédito vencida

Tipo	2017			2018			2019		
	C. Vencida	C. por Vencer	%	C. Vencida	C. por Vencer	%	C. Vencida	C. por Vencer	%
Normal (de 1 a 30 días)	0	4.640.353,40	0	0,00	6.617.739,90	0	0,00	8.085.370,58	0
Potencial (de 31 a 90 días)	182.786,27	8.589.619,11	2.12%	209.776,48	11.470.245,13	1.83%	289.811,30	14.390.252,67	2.01%
Deficiente (de 91 a 180 días)	227.088,38	10.585.516,08	2.15%	254.979,24	14.125.762,96	1.81%	345.504,86	17.056.530,35	2.03%
Dudoso recaudo (de 181 a 360 días)	388.130,55	17.350.211,65	2.24%	368.918,95	23.122.711,61	1.60%	497.261,01	29.542.327,82	1.68%
Pérdida (Más de 360 días)	1.140.566,85	30.508.451,03	3,74%	1.079.257,98	44.912.305,91	2.40%	771.045,03	65.495.130,53	1.18%
<b>TOTAL</b>	<b>1.938.572,05</b>	<b>71.674.151,27</b>	<b>2.70%</b>	<b>1.912.932,65</b>	<b>100.248.765,51</b>	<b>1.91%</b>	<b>1.903.622,20</b>	<b>134.569.611,95</b>	<b>1.41%</b>

Elaborado por: Rezabala, Rocío, 2020

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito "Fernando Daquilema" Ltda.



**Gráfico 9-3:** Cartera de Microcrédito Vencida

**Elaborado por:** Rezabala, Rocío, 2019

**Fuente:** Cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” Ltda.

### Interpretación:

Una vez realizado el análisis de los datos obtenidos en la COAC se puede determinar que la mayor incidencia de cartera vencida es en riesgo de pérdida en el año 2019, donde los socios presentan un retraso en el pago de sus obligaciones (\$771.045,03) que representa el 40,50% del total de la cartera vencida del año 2019, evidenciando así que en este rubro los socios no han realizado sus pagos oportunos llegando a un atraso mayor a un año.

### 3.1.3. Análisis Horizontal

Mediante el análisis horizontal a las variaciones que han sufrido año tras año cada una de las cuentas que conforman el Estado de Situación Financiera, mismas que se presentan en valores (variación absoluta) y en porcentajes (variación relativa). A continuación, se determina el comportamiento de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda., si fue bueno, regular o malo, y para ello se utilizaron las fórmulas siguientes:

$$\text{Variación Absoluta} = \text{Valor Año 2019} - \text{Valor Año 2018}$$

$$\text{Variación Relativa} = \frac{\text{Valor Año 2019} - \text{Valor Año 2018}}{\text{Valor Año 2018}}$$

**Tabla 13-3:** Análisis horizontal a la clasificación de cartera 2018-2019

<b>COAC FERNANDO DAQUILEMA</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>V. A</b>	<b>V. R.</b>
<b>CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER</b>	8.064.355,59	15.141.348,73	7'076.993,14	87,76%
<b>CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO POR VENCER</b>	3.655.532,80	4.606.769,66	951.236,86	26,02%
<b>CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER</b>	100.248.765,51	34.569.611,95	34'320.846,44	34,24%
<b>CARTERA DE CRÉDITO PRODUCTIVO POR VENCER</b>		1.589.182,72	1'589.182,72	-
<b>TOTAL, CARTERA POR VENCER</b>	111.968.653,90	155.906.913,06	43'938.259,16	39,24%
<b>CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	14.920,87	35.385,33	20.464,46	137,15%
<b>CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	1.217.470,3	1.799.063,29	581.592,99	47,77%
<b>TOTAL, CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES</b>	1.232.391,17	1.834.448,62	602.057,45	48,85%
<b>CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA</b>	53.333,19	13.532,73	-39.800,46	-74,63%
<b>CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA</b>	1.912.932,65	1.903.622,20	-9.310,45	-0,49%
<b>TOTAL, CARTERA VENCIDA</b>	1.966.265,84	1.917.154,93	-49.110,91	-2,50%

Elaborado por: Rezabala, Rocío, 2020

Fuente: SEPS – Cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” Ltda.

## **Interpretación del análisis horizontal al Estado de Situación Financiera de los años 2017 – 2018**

En el análisis horizontal a la clasificación de cartera global que incluyen en la cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema del año 2018 al 2019, en lo que corresponde a los microcréditos por vencer tienen una variación absoluta de 34.320.846,44, esto evidencia un incremento porcentual de 34,24%, en la cartera de microcrédito que no devenga intereses se encuentra una variación de 581.592,99, dando un porcentaje de variación relativa de 47,77%, mientras que en la cartera de microcrédito vencida se evidencia una variación absoluta en términos económicos de -9310,45 lo que significa que ha existido una disminución de cartera vencida del año 2018 al 2019.

**Tabla 14-3:** Análisis vertical a la clasificación de cartera de los años 2018 – 2019

<b>COAC FERNANDO DAQUILEMA</b>	<b>2018</b>	<b>A. V</b>	<b>2019</b>	<b>A. V</b>
<b>CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER</b>	8.064.355,59	7,20%	15.141.348,73	9,71%
<b>CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO POR VENCER</b>	3.655.532,80	3,26%	4.606.769,66	2,95%
<b>CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER</b>	100.248.765,51	89,54%	134.569.611,95	86,31%
<b>CARTERA DE CRÉDITO PRODUCTIVO POR VENCER</b>	-		1.589.182,72	1,03%
<b>TOTAL, CARTERA POR VENCER</b>	111.968.653,90	100%	155.906.913,06	100%
<b>CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	14.920,87	1,21%	35.385,33	1,93%
<b>CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	1.217.470,30	98,79%	1.799.063,29	98,07%
<b>TOTAL, CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES</b>	1.232.391,17	100%	1.834.448,62	100%
<b>CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA</b>	53.333,19	2,71%	13.532,73	0,71%
<b>CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA</b>	1.912.932,65	97,29%	1.903.622,20	99,29%
<b>TOTAL, CARTERA VENCIDA</b>	1.966.265,84	100%	1.917.154,93	100%

Elaborado por: Rezabala, Rocío, 2020

Fuente: Desarrollo de la Investigación

## Análisis Vertical a la Clasificación de Cartera de los años 2018 – 2019

### Interpretación

En el Análisis Vertical a la Clasificación de Cartera de los años 2018 – 2019 es clara la percepción de que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema presenta sus mayores porcentajes de riesgo crediticio en el rubro de los microcréditos alcanzando en el año 2019 el 99,29% del total de los créditos vencidos.

#### 3.1.4. Tendencia de Cartera vencida Cooperativa Fernando Daquilema

La cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema se proyectó mediante la aplicación del método de tendencia lineal que se desarrolla a continuación.

**Tabla 15-3:** Proyección de Cartera Vencida COAC – Método de Regresión Lineal para Análisis de Tendencias. Cartera vencida año 2017 – 2019.

AÑOS	PERIODO (X)	CARTERA VENCIDA (Y)
2017	1	\$1.990.779,39
2018	2	\$1.966.265,84
2019	3	\$1.917.154,93
2020	4	y4
2021	5	y5

Elaborado por: Rezabala, Rocío, 2020

Fuente: Desarrollo de la Investigación

**Tabla 16-3:** Proyección de Cartera Vencida COAC – Método de Regresión Lineal para Análisis de Tendencias. Cartera vencida año 2020 – 2021.

AÑO	TENDENCIA DE CARTERA VENCIDA
2017	\$ 1.990.779,39
2018	\$ 1.966.265,84
2019	\$ 1.917.154,93
2020	\$ 1.884.442,26
2021	\$ 1.847.630,03

Elaborado por: Rezabala, Rocío, 2020

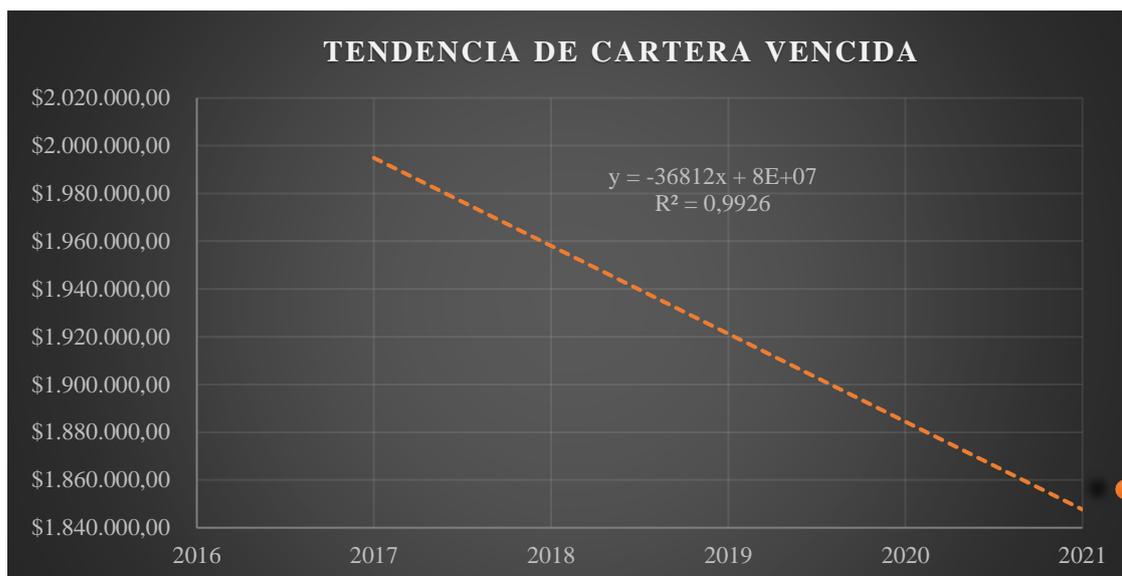
Fuente: Desarrollo de la Investigación

#### Fórmula de Tendencia:

$$y = \beta_0 + \beta_1 x$$

$$\beta_0 = \bar{y} - b\bar{x}$$

$$\beta_1 = \frac{\sum xy - n\bar{x}\bar{y}}{\sum x^2 - n\bar{x}^2}$$



**Gráfico 10-3:** Método de Regresión Lineal para Análisis de tendencias

Elaborado por: Rezapala, Rocío, 2020

Fuente: Desarrollo de la Investigación

### Interpretación:

Una vez identificados los datos en cuanto a cartera vencida en la COAC Fernando Daquilema se procede a con la proyección de tendencia que se verá reflejado tanto en el año 2020 como en el 2021 y así tener un criterio más objetivo al momento de tomar una decisión, para realizar esta proyección se ha utilizado el método de regresión lineal que mediante una fórmula nos permite tener un resultado de acuerdo a los antecedentes históricos, aplicando en Excel la fórmula de tendencia llegamos a obtener para el año 2020 un total de cartera vencida de \$1.884.442,26, mientras que para el 2021 un aproximado de \$1.847.630,03, lo cual pone en evidencia que la cartera vencida de la COAC va disminuyendo a medida que pasan los años, esto se debe a que su gestión y estrategias de cobranza son competitivas entre los diferentes actores económicos.

### 3.2. Evaluación del control interno

**Tabla 17-3:** Evaluación del componente ambiente de control

N	EVALUACIÓN DEL COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL			OBSERVACIONES
	PREGUNTA	RESPUESTA		
		SÍ	NO	
1	¿La empresa cuenta con un código de ética y conducta?	x		
2	¿Se promueve la observancia del código de ética?	x		
3	¿Se difunde la misión y visión empresarial?	x		

4	¿Conocen los colaboradores el objetivo general, las atribuciones y los principales proyectos que tiene la empresa?	x		
5	¿La organización realiza actividades que contribuyen a la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	x		
6	¿Existen técnicas para desarrollar y retener al personal competente?		x	
7	¿Los perfiles y descripciones de puestos están alineados y definidos acorde a las funciones del personal?	x		
8	¿Cuenta la empresa con un manual de funciones?	x		
9	¿Se evalúa e incentiva el desempeño profesional de cada puesto?		x	
10	¿Existe rotación del personal en las funciones operativas?		x	
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>3</b>	

Elaborado por: Rezabala, Rocío, 2020

**Tabla 18-3:** Evaluación del componente evaluación de riesgos

N	EVALUACIÓN DEL COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS			
	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿Se promueve en la organización una cultura de administración de riesgos mediante acciones de capacitación?	x		
2	¿Se efectúa y documenta la evaluación de riesgo de los principales procesos?	x		
3	¿Se considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos a los procesos?	x		
4	¿Cuenta la COAC con planes de contingencia y matrices de administración de riesgos debidamente actualizadas y aprobadas?	x		
5	¿Existe en la organización el personal encargado de administrar los riesgos y definir acciones para mitigarlos y monitorearlos?	x		
6	¿Existen planes de recuperación de desastres en el caso de que algún proyecto no tenga los resultados positivos?		x	Existen planes de contingencia y provisiones.
7	¿El departamento cuenta con tecnología apropiada que permita el eficaz cumplimiento de los objetivos propuestos?	x		

8	¿Cada posibilidad de riesgo es evaluado de manera inmediata por personal calificado?	x		
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>1</b>	

Elaborado por: Rezabala, Rocío, 2020

**Tabla 19-3:** Evaluación del componente actividades de control

<b>EVALUACIÓN DEL COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL</b>				
	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>		<b>OBSERVACIONES</b>
		<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	
1	¿Existe responsabilidad y controles adecuados para que las acciones administrativas y financieras del departamento de crédito sean las adecuadas para la programación anual y logro de los objetivos propuestos?	x		
2	¿Las responsabilidades y controles implementados en los principales procesos de la institución están documentados en el manual de procedimientos?	x		
3	¿Se garantiza la aplicación de la normativa y reglamentos en relación con la gestión del proceso de créditos?	x		
4	¿El manual de procedimientos se encuentra actualizado y corresponde a las atribuciones que se ejecutan en cada departamento que existe en la COAC?	x		
5	¿Se garantiza el uso eficiente de los bienes, medios y recursos puestos a disposición en el departamento de crédito?	x		
6	¿Se propone a la gerencia crear reuniones de trabajo de manera continua con las áreas responsables y con otros departamentos a fin de mejorar la calidad de gestión, y las planificaciones mensuales y anuales?	x		
7	¿Los principales negocios y proyectos de la COAC están respaldados en sistemas de información confiables?	x		
8	¿Se presentan los informes de gestión de créditos y sus indicadores a la Gerencia y consejos, para la toma de decisiones oportunas?	x		
9	¿Existe un estricto control sobre las comisiones a los oficiales en la colocación de créditos?	X		
10	¿Se hacen evaluaciones de control interno de manera frecuente para determinar el nivel de riesgo que tiene el departamento de crédito?		x	

11	¿Las transacciones relativas al desembolso de los créditos se registran al momento de su ocurrencia y se procesa de manera inmediata?	x		
12	¿Existe en el departamento iniciativa propia para el desarrollo institucional?		x	
13	¿Cuenta el departamento de créditos con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión financiera que se desarrolla?	x		
14	¿Se cuenta con un procedimiento formal de sanciones para las fallas del personal que comprometan los procedimientos y políticas establecidas?		x	
15	¿Se asegura una correcta planificación, ejecución y control de la política del departamento, garantizando la participación en el mismo de toda el área de créditos de crédito?		x	
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>	<b>3</b>	

Elaborado por: Rezabala, Rocío, 2020

**Tabla 20-3:** Evaluación del componente información y comunicación

N	EVALUACIÓN DEL COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿Son efectivos y adecuados los canales de comunicación establecidos, mediante los cuales la institución informa a su personal acerca de los roles, deberes y responsabilidades en sus cargos correspondientes dentro de la estructura organizacional?	x		
2	¿Durante todos los procesos de negocios se mantiene una comunicación pertinente en la forma y tiempo indicado?	x		
3	¿Se entrega información a los empleados referentes a manuales y reglamentos establecidos en la organización?	x		
4	¿Se utilizan reportes para proporcionar información diaria, semanal o mensual a los inmediatos superiores?	x		
5	¿Se busca el asesoramiento de profesionales en programación para el conocimiento de nuevas estrategias acerca del flujo de la información?	x		
6	¿Es oportuno el suministro de la información que requiere la alta dirección?	x		
7	¿La planificación de cada área se comunica de manera oportuna?		x	
8	¿La información proporcionada por la empresa al área de créditos es confiable para una eficaz toma de decisiones?	x		

9	¿Son analizadas individualmente las quejas y sugerencias que dejan socios de la COAC?		x	
10	¿Se evalúa de manera periódica la efectividad de las líneas de comunicación e información?		x	Se evalúa anualmente
<b>TOTAL</b>		7	3	

Elaborado por: Rezabala, Rocío, 2020

**Tabla 21-3:** Evaluación del componente monitoreo y seguimiento

N	EVALUACIÓN DEL COMPONENTE MONITOREO Y SEGUIMIENTO			
	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿Se realiza un adecuado monitoreo a cada departamento?	x		
2	¿Existen herramientas de autoevaluación como check list o cuestionarios?	x		
3	¿Se compara habitualmente el desempeño obtenido con los presupuestado y se evalúan las causas de los desvíos?	x		
4	¿Se supervisa al personal en el desarrollo de sus actividades regulares?		x	
5	¿Se hacen evaluaciones de control interno de manera frecuente?		x	
6	¿Se efectúan verificaciones de los registros con la existencia física de las solicitudes de crédito?	x		
7	¿Se analizan de manera oportuna los informes de auditoría presentados?	x		
8	¿El departamento de crédito se reúne de manera periódica para analizar los informes de cartera?	x		
9	¿La administración realiza un monitoreo constante al departamento de crédito y proporciona recomendaciones sobre posibles riesgos?			
<b>TOTAL</b>		7	2	

Elaborado por: Rezabala, Rocío, 2020

### ➤ TABULACIÓN DE RESULTADOS

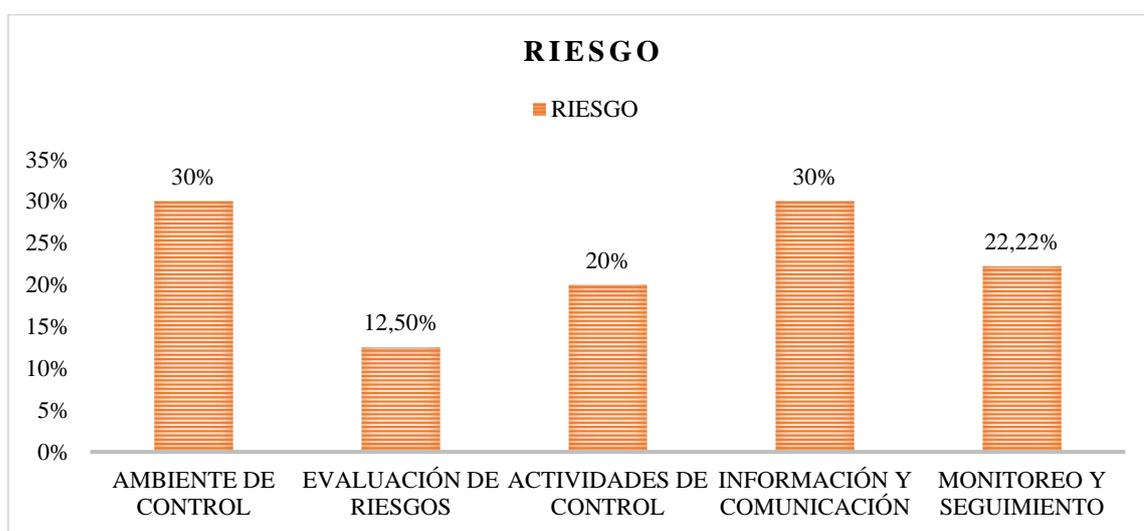
Según las preguntas que se realizaron mediante el cuestionario de control interno se puede evidenciar en la tabulación de resultados que el sistema de control interno constituye una fortaleza dentro de la organización ya que presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo que demuestra una forma eficiente de trabajo y organización dentro de todos los directivos y colaboradores que integran la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema.

**Tabla 22-3:** Resultados de la evaluación del sistema de control interno por componentes

<b>RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTES</b>					
<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA</b>					
<b>N.-</b>	<b>COMPONENTES</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>RIESGO</b>	<b>CONFIANZA</b>
10	AMBIENTE DE CONTROL	7	3	30%	70
8	EVALUACIÓN DE RIESGOS	7	1	12,50%	87,50%
15	ACTIVIDADES DE CONTROL	12	3	20%	80%
10	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	7	3	30%	70%
9	MONITOREO Y SEGUIMIENTO	7	2	22,22%	77,78%

Elaborado por: Rezabala, Rocío, 2020.

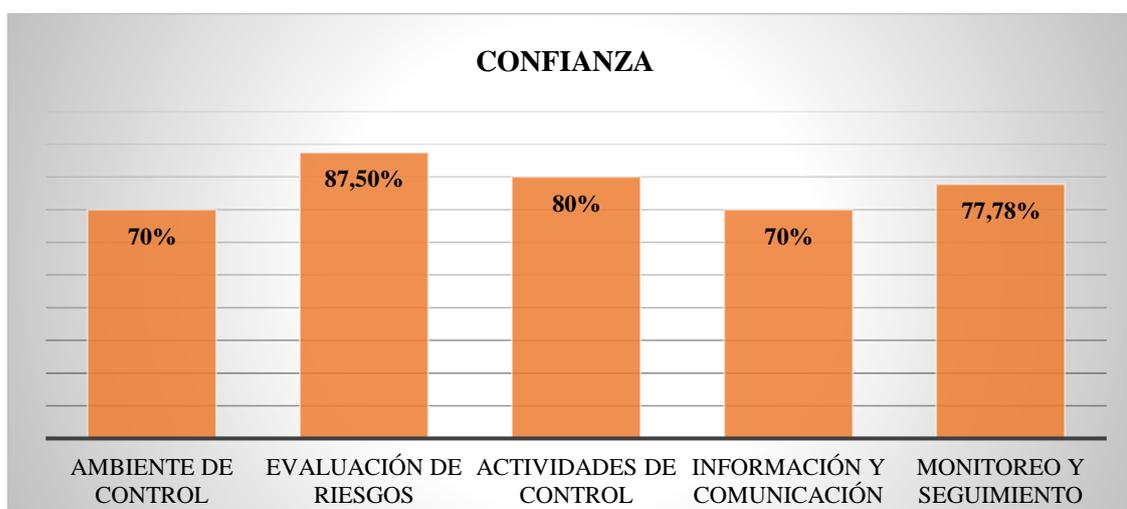
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema.



**Gráfico 11-3:** Nivel de riesgo de la COCAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Rezabala, Rocío, 2020

Fuente: COAC



**Gráfico 12-3:** Nivel de confianza de la COCAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Rezabala, Rocío, 2020

Fuente: COAC

## CONCLUSIONES

- La metodología utilizada durante el proceso investigativo permitió analizar el estado situacional en el cual se encuentra la institución identificando una serie de inconvenientes que guardan estrecha relación con la cartera vencida tales como: La inobservancia al momento de optar por exigir una fuente de repago para disminuir la morosidad existente, el comité de crédito está conformado por tres personas de las cuales dos cumplen con el perfil profesional y una no, el manual de créditos no se encuentra debidamente actualizado, el levantamiento de la información financiera en la COAC es realizada por el oficial de crédito lo cual provoca una falta de objetividad en los resultados ya que el oficial no puede ser juez y parte, una de las principales observaciones que se pudo observar es que el mayor porcentaje de cartera vencida se encuentra en los microcréditos.
- La evaluación a la cartera vencida de la Cooperativa de ahorro y Crédito Fernando Daquilema, al ser un proceso en donde se verificaron las actividades realizadas y mediante el análisis de los resultados obtenidos dio como efecto que el mayor porcentaje de cartera vencida se encuentra en los microcréditos con un porcentaje de 2.70% en el año 2017 al 1.41% en el año 2019, además presenta una tendencia al decremento poco significativo dentro de los rangos de recuperación establecidos por la institución.
- Mediante la evaluación de control interno aplicado en el área de créditos de la Cooperativa Fernando Daquilema se pudo constatar que prevalece el nivel de confianza, los componentes que presentan mayor índice de riesgo son ambiente de control e información y comunicación con 30%, mientras que el componente que presenta mayor índice de confianza es la evaluación de riesgos que mantiene la institución con un porcentaje de 87,50%, demostrando así una forma eficiente de trabajo y organización institucional.

## **RECOMENDACIONES**

- Indagar para futuras investigaciones acerca de nuevas técnicas y herramientas de recolección de datos con el objetivo de mantener un grado alto de confiabilidad en la información obtenida para su análisis óptimo, tendiente a brindar una solución oportuna que sea aplicable a los procesos de cartera.
- Se recomienda a la Escuela de Contabilidad y auditoría dar viabilidad a los estudiantes para la realización de futuros trabajos investigativos que tengan relación con la evaluación a la cartera vencida, de esta manera se logrará identificar de manera oportuna posibles falencias en los procesos de análisis para la cesión de créditos y con ello aportar recomendaciones precisas que sean aplicables en la organización, mediante una revisión exhaustiva de fuentes bibliográficas con el fin de sustentar de manera correcta y objetiva la investigación.
- Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema hacer mayor énfasis en los procesos de concesión de microcréditos ya que es en este producto financiero donde presentan mayor porcentaje de cartera vencida; algunos parámetros a tomar en cuenta de acuerdo a los resultados obtenidos es la desactualización del manual de créditos, la revisión del perfil profesional de quienes conforman el comité de crédito, además se debe considerar la posibilidad de incluir una fuente de repago como requisito indispensable para otorgar créditos. Además de continuar con evaluaciones de control interno para detectar posibles anomalías a tiempo y poder tomar decisiones óptimas de manera oportuna en tanto que permita mitigarlas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Algarra, J. (2016). Provisión de Cartera: Características, Métodos y Ejemplos. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/provision-cartera/>
- Arias, R. (2015). *Población y muestra*. Recuperado de: <https://proyectoseducativoscr.wordpress.com/elaboracion-del-ante-proyecto/capitulo-iii-marco-metodologico-de-la-investigacion/3-3-poblacion-y-muestra/>
- Bermello, T. (2016). *La importancia de la evaluación*. Recuperado de: [http://formacion.intef.es/pluginfile.php/52422/mod\\_imsdp/content/2/111\\_la\\_importancia\\_de\\_la\\_evaluacion.html](http://formacion.intef.es/pluginfile.php/52422/mod_imsdp/content/2/111_la_importancia_de_la_evaluacion.html)
- Caraballo, A. (2004). *Evaluación de la gestión administrativa, financiera y comercial de las cooperativas asociadas a CONFECOOP caribe*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1314/cooperativa.html>
- Carranza, L. (2015). *Introducción a la gestión*. Recuperado de: <http://personales.upv.es/igil/Gestion.PDF>
- Carrillo, M. (2016). El influjo de cartera vencida como medida de riesgo de crédito: análisis y aplicación al caso de Chile. *Revista de análisis económico*, 27(1), 27-54. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s0718-88702012000100002&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s0718-88702012000100002&script=sci_arttext&tlng=en)
- Cedillo, V. (2016). *La cartera vencida*. Recuperado de: [http://www.carteravencida.com/la\\_cartera\\_vencida.html](http://www.carteravencida.com/la_cartera_vencida.html)
- Chiavenato, I. (2016). *¿Qué es gestión empresarial y cuáles son sus funciones?* [Entrada de blog]. Recuperado de: <http://www.escuelamanagement.eu/direccion-general-2/que-es-gestion-empresarial-y-cuales-son-sus-funciones>
- Cobeña, D. (2018). *Evaluación a la gestión de la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito "La Benéfica" Ltda., del cantón el Carmen, provincia de Manabí, período 2018* (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica De Chimborazo) Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13420/1/82T00993.pdf>
- Cruz, F., & Quiñones, Abel. (2012). Importancia de la evaluación y autoevaluación en el rendimiento académico. *Zona Próxima*, (16), 96-104. [Fecha de Consulta 4 de enero de 2021]. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/853/85323935009.pdf>

- Dávila, G. (2016). *Cobranza*. Recuperado de: <https://definicion.de/cobranza/>
- Debitoor. (2020). *Liquidez*. Recuperado de <https://debitoor.es/glosario/definicion-liquidez>
- Definicion, M. (2017). *Estrategía*. Recuperado de: <https://definicion.mx/estrategia/>
- Educa, C. (2016). *¿Qué es el crédito?*. Recuperado de: <https://www.cmfeduca.cl/educa/600/w3-article-27152.html>
- Edufinet. (2020) *¿Qué es la morosidad?* Recuperado de <https://www.edufinet.com/preguntas/creditos-y-prestamos/que-es-la-morosidad>
- Fayol, H. (2019). *Cuáles son las cuatro funciones básicas que conforman el proceso de gestión*. Recuperado de: <https://pyme.lavoztx.com/cules-son-las-cuatro-funciones-bsicas-que-conforman-el-proceso-de-gestin-6134.html#:~:text=Fayol%20originalmente%20estableci%C3%B3%20cinco%20funciones,funci%C3%B3n%20era%20proveer%20de%20personal>.
- Figuroa, N., Ribet, M., Hernández, Y., & Artidiello, A. (2015). La gestión y prevención de riesgos en las cooperativas: un instrumento de trabajo para su eliminación o reducción. *Revista Cooperativismo y Desarrollo*. 3(1), 1-17. Recuperado de: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:GdIE6dkh1DUJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5233984.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec>
- Gavilánez, P. (2015). *La importancia de la gestión de cobranza eficiente dentro de las cuentas*. Recuperado de [https://prezi.com/jx97ptugm\\_\\_9/importancia-de-la-gestion-de-cobranza-eficiente-dentro-de-la/](https://prezi.com/jx97ptugm__9/importancia-de-la-gestion-de-cobranza-eficiente-dentro-de-la/)
- Guamán, E., & Yautibug, J. (2019). *Estrategias para mejorar área de cartera en COAC Fernando Daquilema sucursal Guayaquil* (Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42382/1/TESIS%20DE%20GRADO%20COAC%20FERNANDO%20DAQUILEMA%20-%20GUAMAN%20C3%91AU%20C3%91AY%20Y%20YAUTIBUG%20MULLO%20-%20CPA%202019.pdf>
- Hidalgo, D. (2015). *Naturaleza jurídica y ubicación de las cooperativas de ahorro y crédito dentro del sector financiero popular y solidario del ecuador* (Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3855/1/T-UCE-0013-Ab-167.pdf>

- Kikoya, K. (2014). *Cartera vencida*. Recuperado de <https://generamas.com/definiciones/cartera-vencida/>
- Lozano, H. (2019). *Evaluación de la cartera de crédito y el riesgo crediticio de la COAC. Fernando Daquilema Ltda. Periodo 2016-2017*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo). Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5615/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0015.pdf>
- Macario, B. (2015). *Concepto de evaluaciones según autores*. Recuperado de <https://www.scribd.com/doc/98044055/Conceptos-de-Evaluacion-Segun-Autores-02>
- Méndez, G. (2018). *Cobranza*. Recuperado de <https://www.ecured.cu/Cobranza>
- Mendoza, C. (2014). *COAC Daquilema, 9 años de vida de como agentes de desarrollo sustentable*. Recuperado de <https://www.coopdaquilema.com/coac-daquilema-9-anos-de-vida-como-agentes-de-desarrollo-sustentable/>
- Montes, J. (2018). *Crédito*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- Pérez, J. (2012). *Estrategia*. Recuperado de <https://definicion.de/estrategia/>
- Pozo, M. (15 de mayo de 2016). La morosidad se acentúa en el consumo y en el microcrédito. *Líderes*. Recuperado de <https://www.revistalideres.ec/lideres/morosidad-consumo-microcredito-ecuador-crisis.html>
- Quezada, H. (2020). ¿Qué le espera a la economía ecuatoriana en el 2020? *Gestión digital*. Recuperado de <https://www.revistagestion.ec/economia-y-finanzas-analisis/que-le-espera-la-economia-ecuadoriana-en-el-2020>
- Roncancio, G. (2020). *¿Cuál son los tipos de estrategia?*. Recuperado de <https://gestion.pensemos.com/tipos-de-estrategia>
- Solís, J. (2018). *Cobranza efectiva* [Entrada de Blog]. Recuperado de <http://cobranzaefectiva.blogspot.com/2010/12/el-objetivo-de-la-cobranza.html>
- Superintendencia de economía popular y solidaria. (2017). *Cooperativas se enrumban hacia el dinero electrónico*. Recuperado de <https://www.seps.gob.ec/noticia-medio?cooperativas-se-enrumban-hacia-el-dinero-electronico>

Superintendencia de economía popular y solidaria. (2017). *Conoce que es la Economía Popular y Solidaria (EPS)*. Recuperado de <https://www.seps.gob.ec/noticia?conoce-la-eps>

Superintendencia de economía popular y solidaria. (2017). *El sector cooperativo popular y solidario presenta un crecimiento positivo*. Recuperado de <http://www.seps.gob.ec/web/guest/noticia?el-sector-cooperativo-popular-y-solidario-presenta-un-crecimiento-positivo#:~:text=El%20sector%20cooperativo%20popular%20y%20solidario%20presenta%20un%20crecimiento%20positivo,-La%20SEPS%20a&text=Adem%C3%A1s%20e>

El Comercio. (16 de junio del 2019). *Las cooperativas de ahorro y crédito crecieron 132% en 7 años*. Recuperado de: <https://www.elcomercio.com/actualidad/cooperativas-ahorro-credito-crecimiento-economia.html>

Talancón Escobedo, J. (2017). Caución. *Revista De La Facultad De Derecho De México*, 63(260), 513-522. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.22201/fder.24488933e.2013.260.60718>

Tamayo, T. (2013). *Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis*. [Entrada de Blog]. Recuperado de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>

Saavedra, M., & Saavedra, M. (2010). Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca. *Cuadernos de administración*. 23(40), 295-319. Recuperado de [https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos\\_admon/article/view/3820](https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/3820)

Tiburcio, M. (2016). *Evaluación del aprendizaje y para el aprendizaje*. México: Metropolitana.

Vilac, M. (2019). *Cooperativas de ahorro y crédito segmento 1 con menor morosidad*. Recuperado de <https://www.ekosnegocios.com/articulo/cooperativas-de-ahorro-y-credito-segmento-1-con-menor-morosidad>



## ANEXOS

### ANEXO A: ENCUESTAS PERSONAL DE LA COAC “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**Encuesta dirigida al comité de crédito**



**Objetivo:** Establecer un diagnóstico situacional en el área de crédito mediante la aplicación de una técnica de investigación, obteniendo así información veraz y necesaria para el desarrollo del trabajo de investigación.

1. ¿Se mitiga el riesgo de morosidad de los créditos otorgados mediante una fuente de repago?

Sí   
No

¿Porqué?.....

2. ¿Las personas que integran el comité de crédito cumplen con el perfil profesional acorde para su función?
3. ¿Con qué frecuencia se actualiza el manual de crédito de la institución?
4. ¿La cooperativa confirma si el monto solicitado es invertido en lo acordado?
5. ¿El levantamiento de la información financiera la realiza el oficial o una tercera persona?
6. ¿Qué índices de liquidez maneja la cooperativa para que califique un crédito?
- 1   
1,5   
2
7. ¿Cómo está definido el cumplimiento de metas de colocación de crédito a los asesores de crédito?
8. ¿En base de qué parámetros los recuperadores de cartera cumplen con el porcentaje de recuperación de cartera vencida?



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**Encuesta dirigida a los asesores de crédito**



**Objetivo:** Establecer un análisis interno en las acciones de los asesores de créditos mediante la aplicación de una encuesta, obteniendo información precisa y útil para la aplicación en el presente trabajo investigativo.

1. ¿En qué producto financiero existe mayor porcentaje de morosidad?
2. ¿Cuáles serían las causas de la morosidad de la cartera en el segmento anteriormente dicho?
3. ¿En la central de riesgo crediticio para aprobar un crédito con qué calificación mínimo se aprueba?  
A   
B   
C
4. ¿En el buró de crédito con qué calificación mínima se aprueba un crédito?  
Inferior a 800 puntos   
Desde 800 hasta 900 puntos   
Desde 901 hasta 1000
5. ¿Cuándo el cliente tiene antecedentes negativos, en la central de riesgo o buró de crédito se pide certificación de estar al día en los pagos?  
Sí   
No   
¿Por qué?
6. ¿Lleva un checklist de todos los requisitos y parámetros de aprobación de créditos?
7. ¿Considera usted que el garante debe tener el mismo o mayor respaldo patrimonial del deudor?  
Sí  
No  
¿Por qué?
8. ¿Considera que el indicador de liquidez debe tener en un valor igual o superior del deudor?



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



**Encuesta dirigida al departamento de recuperación de cartera**

**Objetivo:** Establecer un análisis interno en el área de recuperación de cartera mediante la aplicación de una encuesta, obteniendo información precisa y útil para la aplicación en el tema en desarrollo.

1. ¿Cuál es el procedimiento aplicado al momento de emitir los informes de cartera vencida y los reportes de cartera por vencer?
2. ¿Qué acciones utiliza para realizar las cobranzas respectivas de los créditos otorgados?
3. ¿Qué tácticas de gestión de cobranza se han aplicado para el proceso de recuperación de cartera vencida?
4. ¿El manual de políticas de crédito y cobranzas existente ha sido revisado y aprobado por alguna autoridad u organismo competente?
5. ¿Se ha considerado la posibilidad de disminuir la cartera vencida actual mediante parámetros de negociación tales como la novación, el refinanciamiento y la reestructuración?
6. ¿Después de cuánto tiempo de retraso en el pago la cooperativa está en la potestad de implementar el juicio?
7. ¿Qué tipo de juicio es utilizado para el cobro de las deudas morosas?
8. ¿En el caso de no pago el juicio va dirigido tanto para el deudor como para el garante?

**ANEXO B: RUC DE LA COAC "FERNANDO DAQUILEMA" LTDA.**



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 0691706710001  
**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA  
**NOMBRE COMERCIAL:**  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** ESPECIAL  
**TIPO DE CONTRIBUYENTE:** POPULAR Y SOLIDARIO\ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO\ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
**REPRESENTANTE LEGAL:** KHIPO PILCO PEDRO VICENTE  
**CONTADOR:** MENDOZA BUNAY ANA LUCIA

---

**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 22/03/1990      **FEC. CONSTITUCION:** 22/03/1990  
**FEC. INSCRIPCION:** 25/09/2001      **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 09/09/2019

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**

ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: VELASCO Calle: VELOZ Número: 24-16 Intersección: LARREA Y ESPAÑA Referencia ubicación: ATRAS DEL COLEGIO MALDONADO, EDIFICIO DE TRES PISOS COLOR TOMATE  
 Telefono Trabajo: 032962706 Celular: 0969154343 Email: anamendoza@coopdaquilema.com

**DOMICILIO ESPECIAL:**

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**

- \* ANEXO MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE DIVISAS (MID)
- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA\_SOCIEDADES
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).  
 Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.  
 Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% del IVA.

**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:** del 001 al 016

**JURISDICCION:** ZONA 3\ CHIMBORAZO

**ABIERTOS:** 16  
**CERRADOS:** 0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

**Usuario:** XPPA010909

**Lugar de emisión:** RIOBAMBA/PRIMERA

**Fecha y hora:** 09/09/2019 15:17:48



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 0691706710001  
**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

<b>Nº. ESTABLECIMIENTO:</b> 002	<b>ESTADO</b> ABIERTO MATRIZ	<b>FEC. INICIO ACT.</b> 28/10/2002
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>		<b>FEC. CIERRE:</b>
		<b>FEC. REINICIO:</b>

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**

ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: VELASCO Calle: VELOZ Número: 24-16 Intersección: LARREA Y ESPAÑA Referencia: ATRAS DEL COLEGIO MALDONADO, EDIFICIO DE TRES PISOS COLOR TOMATE Telefono Trabajo: 032962706 Celular: 0969154343 Email: anamendoza@coopdaquilema.com Email principal: anamendoza@coopdaquilema.com

<b>Nº. ESTABLECIMIENTO:</b> 001	<b>ESTADO</b> ABIERTO ADMINISTRACION	<b>FEC. INICIO ACT.</b> 22/03/1990
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>		<b>FEC. CIERRE:</b>
		<b>FEC. REINICIO:</b>

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**

ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: CACHA (CAB. EN MACHANGARA) Barrio: MACHANGARA Referencia: EN LA PLAZA CENTRAL Edificio: FECAIPAC Piso: 2 Email: anamendoza@coopdaquilema.com Telefono Trabajo: 032962706 Celular: 0991206056 Telefono Trabajo: 032951452 Telefono Trabajo: 032947092 Email principal: anamendoza@coopdaquilema.com

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

**Usuario:** XPPA010909 **Lugar de emisión:** RIOBAMBA/PRIMERA **Fecha y hora:** 09/09/2019 15:17:48



## REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 0691706710001  
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA

No. ESTABLECIMIENTO: 003 ESTADO ABIERTO LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT. 20/01/2008  
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:  
FEC. REINICIO:

### ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS.

### DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: COTOCOLLAO Calle: AV. DIEGO DE VASQUEZ Número: 508 Intersección: NAZACOTA PUENTO Referencia: A DOS CUADRAS DEL MERCADO COTOCOLLAO Telefono Trabajo: 022291507 Email principal: anamendoza@coopdaquilema.com

No. ESTABLECIMIENTO: 004 ESTADO ABIERTO LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT. 01/09/2008  
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:  
FEC. REINICIO:

### ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS.

### DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI Barrio: PARQUE INDUSTRIAL EL SAUCE Referencia: FRENTE A BASTION POPULAR Edificio: PARQUE COMERCIAL CALIFORNIA Oficina: 7-8 Kilómetro: 11 1/2 Camino: A DAULE Telefono Trabajo: 042103049 Email principal: anamendoza@coopdaquilema.com

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: XPPA010909 Lugar de emisión: RIOBAMBA/PRIMERA Fecha y hora: 09/09/2019 15:17:48



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 0691706710001  
**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA

**No. ESTABLECIMIENTO:** 005      **ESTADO** ABIERTO      **LOCAL** COMERCIAL      **FEC. INICIO ACT.** 11/04/2009  
**NOMBRE COMERCIAL:**      **FEC. CIERRE:**  
      **FEC. REINICIO:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**

ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: CHILE Número: 30-48 Intersección: JUAN LAVALLE Referencia: A DOS CUADRAS DEL MERCADO LA CONDAMINE Celular: 0969154343 Telefono Trabajo: 032962706 Email: anamendoza@coopdaquilema.com Email principal: anamendoza@coopdaquilema.com

**No. ESTABLECIMIENTO:** 006      **ESTADO** ABIERTO      **LOCAL** COMERCIAL      **FEC. INICIO ACT.** 23/09/2010  
**NOMBRE COMERCIAL:**      **FEC. CIERRE:**  
      **FEC. REINICIO:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**

ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: ROCAFUERTE Calle: JOSE VELEZ Número: 08-19 Intersección: SEIS DE MARZO Referencia: FRENTE AL PARQUE CENTENARIO, CASA DE CUATRO PISOS COLOR ROJO CON BLANCO Telefono Trabajo: 032962706 Email principal: anamendoza@coopdaquilema.com

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

*Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).*

**Usuario:** XPPA010909

**Lugar de emisión:** RIOBAMBA/PRIMERA

**Fecha y hora:** 09/09/2019 15:17:48



## REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



**NUMERO RUC:** 0691706710001  
**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA

**No. ESTABLECIMIENTO:** 007 **ESTADO:** ABIERTO **LOCAL:** COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 08/10/2011  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:**  
**FEC. REINICIO:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**

ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS Cantón: SANTO DOMINGO Parroquia: SANTO DOMINGO DE LOS COLORADOS Calle: GALAPAGOS Número: B13 Intersección: AMBATO Referencia: A CINCUENTA METROS DE LA IGLESIA EVANGELICA SUMAJ JERUSALEN Telefono De Referencia: 032962706 Email principal: anamendoza@coopdaquilema.com

**No. ESTABLECIMIENTO:** 008 **ESTADO:** ABIERTO **LOCAL:** COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 22/05/2012  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:**  
**FEC. REINICIO:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**

ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: LA MAGDALENA Calle: AV. MARISCAL SUCRE Número: 23-51 Intersección: LAS PAMPAS Referencia: SECTOR LA GATAZO, FRENTE A LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL Telefono Trabajo: 022845932 Email principal: anamendoza@coopdaquilema.com

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

*Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).*

**Usuario:** XPPA010909

**Lugar de emisión:** RIOBAMBA/PRIMERA

**Fecha y hora:** 09/09/2019 15:17:48



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 0691706710001  
**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA

**No. ESTABLECIMIENTO:** 011 **ESTADO** ABIERTO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.** 01/07/2016  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:**  
**FEC. REINICIO:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**

ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: EL ORO Cantón: MACHALA Parroquia: MACHALA Calle: ROCAFUERTE Número: 904 Intersección: JUAN MONTALVO Y 9 DE MAYO Referencia: FRENTE AL BANCO DE MACHALA Celular: 0991206056 Email principal: anamendoza@coopdaquilema.com

**No. ESTABLECIMIENTO:** 012 **ESTADO** ABIERTO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.** 02/09/2016  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:**  
**FEC. REINICIO:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**

ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: ALAUSI Parroquia: ALAUSI Calle: AV CINCO DE JUNIO Número: SN Intersección: CARLOS CATTANI Referencia: A UNA CUADRA DEL BANCO DE FOMENTO Piso: 0 Telefono Trabajo: 032962706 Celular: 0969154343 Email: anamendoza@coopdaquilema.com Email principal: anamendoza@coopdaquilema.com

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

**Usuario:** XPPA010909

**Lugar de emisión:** RIOBAMBA/PRIMERA

**Fecha y hora:** 09/09/2019 15:17:48



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 0691706710001  
**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA

**No. ESTABLECIMIENTO:** 013 **ESTADO** ABIERTO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.** 02/09/2016  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:**  
**FEC. REINICIO:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**

ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: GUAMOTE Parroquia: GUAMOTE Calle: AV MACAS Intersección: PANAMERICANA SUR  
Referencia: FRENTE A LA GASOLINERA Telefono Trabajo: 032962706 Celular: 0969154343 Email:  
anamendoza@coopdaquilema.com Email principal: anamendoza@coopdaquilema.com

**No. ESTABLECIMIENTO:** 014 **ESTADO** ABIERTO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.** 31/05/2017  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:**  
**FEC. REINICIO:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**

ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: CAÑAR Cantón: CAÑAR Parroquia: CAÑAR Calle: PICHINCHA Intersección: BORRERO Referencia: FRENTE AL PARQUE CENTRAL, LOCAL DE TRES PISOS Celular: 0969154343 Email principal: anamendoza@coopdaquilema.com

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

**Usuario:** XPPA010909

**Lugar de emisión:** RIOBAMBA/PRIMERA

**Fecha y hora:** 09/09/2019 15:17:48



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 0691706710001  
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA

No. ESTABLECIMIENTO: 015 ESTADO ABIERTO LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT. 17/08/2017  
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:  
FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO Calle: 12 DE NOVIEMBRE Número: 1641 Intersección: ENTRE MERA Y MONTALVO Referencia: A MEDIA CUADRA DEL PARQUE 12 DE NOVIEMBRE Telefono Trabajo: 032962706 Celular: 0969154343 Email: anamendoza@coopdaquilema.com Email principal: anamendoza@coopdaquilema.com

No. ESTABLECIMIENTO: 016 ESTADO ABIERTO LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT. 17/08/2017  
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:  
FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: COTOPAXI Cantón: LATACUNGA Parroquia: LA MATRIZ Calle: QUITO Número: 16-164 Intersección: GUAYAQUIL. Referencia: A UNA CUADRA Y MEDIA DEL PARQUE CENTRAL, CASA DE DOS PISOS COLOR BLANCO Telefono Trabajo: 032962706 Celular: 0969154343 Email: anamendoza@coopdaquilema.com Email principal: anamendoza@coopdaquilema.com

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: XPPA010909 Lugar de emisión: RIOBAMBA/PRIMERA Fecha y hora: 09/09/2019 15:17:48

## ANEXO C: CLASIFICACIÓN CARTERA COAC “FERNANDO DAQUILEMA 2017-2019



**SUPERINTENDENCIA**  
DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

**CLASIFICACIÓN DE CARTERA**  
**SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 2**  
**PERIODO DEL 31 DE ENERO 2017 AL 30 DE DICIEMBRE 2017**  
**(Dólares)**

FECHA	RA
31/10/2017	F
30/11/2017	G
31/12/2017	II

\*Seleccione una o varias opciones

31-dic-17	
FERNANDO DAQUILEMA	
<b>TOTAL CARTERA POR VENCER</b>	<b>77.702.208,83</b>
<b>CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER</b>	<b>0,00</b>
a. DE 1 A 30 DÍAS	0,00
a. DE 31 A 90 DÍAS	0,00
a. DE 91 A 180 DÍAS	0,00
a. DE 181 A 360 DÍAS	0,00
a. MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER</b>	<b>3.617.185,89</b>
b. DE 1 A 30 DÍAS	121.400,46
b. DE 31 A 90 DÍAS	246.867,26
b. DE 91 A 180 DÍAS	361.888,64
b. MÁS DE 180 DIAS	2.887.029,53
<b>CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO POR VENCER</b>	<b>2.410.871,67</b>
c. DE 1 A 30 DÍAS	22.865,82
c. DE 31 A 90 DÍAS	55.292,62
c. DE 91 A 360DÍAS	255.100,76
c. MÁS DE 360 DÍAS	2.077.612,47
<b>CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER</b>	<b>71.674.151,27</b>
d. DE 1 A 30 DÍAS	4.640.353,40
d. DE 31 A 90 DÍAS	8.589.619,11
d. DE 91 A 180 DÍAS	10.585.516,08
d. DE 181 A 360 DÍAS	17.350.211,65
d. MÁS DE 360 DÍAS	30.508.451,03
<b>CARTERA DE CRÉDITO PRODUCTIVO POR VENCER</b>	<b>0,00</b>
e. DE 1 A 30 DÍAS	0,00
e. DE 31 A 90 DÍAS	0,00
e. DE 91 A 180 DÍAS	0,00
e. DE 181 A 360 DÍAS	0,00
e. MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL ORDINARIO POR VENCER</b>	<b>0,00</b>
f. DE 1 A 30 DÍAS	0,00
f. DE 31 A 90 DÍAS	0,00
f. DE 91 A 180 DÍAS	0,00
f. DE 181 A 360 DÍAS	0,00
f. MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO POR VENCER</b>	<b>0,00</b>
g. DE 1 A 30 DÍAS	0,00
g. DE 31 A 90 DÍAS	0,00
g. DE 91 A 180 DÍAS	0,00
g. DE 181 A 360 DÍAS	0,00
g. MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO POR VENCER</b>	<b>0,00</b>
h. DE 1 A 30 DÍAS	0,00
h. DE 31 A 90 DÍAS	0,00
h. DE 91 A 360 DÍAS	0,00
h. MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CRÉDITO EDUCATIVO POR VENCER</b>	<b>0,00</b>
i. DE 1 A 30 DÍAS	0,00
i. DE 31 A 90 DÍAS	0,00
i. DE 91 A 180 DÍAS	0,00
i. DE 181 A 360 DÍAS	0,00
i. MÁS DE 360 DÍAS	0,00

<b>TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES</b>	<b>933.789,15</b>
<b>CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>0,00</b>
j.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
j.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
j.DE 91 A 180 DÍAS	0,00
j.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
j.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>25.376,59</b>
k.DE 1 A 30 DÍAS	2.174,01
k.DE 31 A 90 DÍAS	2.237,35
k.DE 91 A 180 DÍAS	2.613,43
k.MÁS DE 180 DÍAS	18.351,80
<b>CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>0,00</b>
l.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
l.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
l.DE 91 A 360 DÍAS	0,00
l.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>908.412,56</b>
m.DE 1 A 30 DÍAS	201.323,87
m.DE 31 A 90 DÍAS	148.180,41
m.DE 91 A 180 DÍAS	166.106,63
m.DE 181 A 360 DÍAS	200.767,62
m.MÁS DE 360 DÍAS	192.034,03
<b>CARTERA DE CRÉDITO PRODUCTIVO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>0,00</b>
n.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
n.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
n.DE 91 A 180 DÍAS	0,00
n.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
n.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL ORDINARIO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>0,00</b>
ñ.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
ñ.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
ñ.DE 91 A 180 DÍAS	0,00
ñ.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
ñ.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>0,00</b>
o.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
o.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
o.DE 91 A 180 DÍAS	0,00
o.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
o.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE VIVIENDA DE INTERÉS PUBLICO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>0,00</b>
p.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
p.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
p.DE 91 A 360 DÍAS	0,00
p.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CRÉDITO EDUCATIVO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>0,00</b>
q.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
q.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
q.DE 91 A 180 DÍAS	0,00
q.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
q.MÁS DE 360 DÍAS	0,00

<b>TOTAL CARTERA VENCIDA</b>	<b>1.990.779,39</b>
<b>CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO VENCIDA</b>	<b>0,00</b>
r. DE 1 A 30 DÍAS	0,00
r. DE 31 A 90 DÍAS	0,00
r. DE 91 A 180 DÍAS	0,00
r. DE 181 A 360 DÍAS	0,00
r. MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA</b>	<b>52.207,34</b>
s. DE 1 A 30 DÍAS	0,00
s. DE 31 A 90 DÍAS	2.768,91
s. DE 91 A 180 DÍAS	2.779,40
s. MÁS DE 180 DÍAS	46.659,03
<b>CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO VENCIDA</b>	<b>0,00</b>
t. De 1 a 30 días	0,00
t. De 31 a 90 días	0,00
t. De 91 a 360 DÍAS	0,00
t. MAS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA</b>	<b>1.938.572,05</b>
u. DE 1 A 30 DÍAS	0,00
u. DE 31 A 90 DÍAS	182.786,27
u. DE 91 A 180 DÍAS	227.088,38
u. DE 181 A 360 DÍAS	388.130,55
u. MÁS DE 360 DÍAS	1.140.566,85
<b>CARTERA DE CRÉDITO PRODUCTIVO VENCIDA</b>	<b>0,00</b>
v. DE 1 A 30 DÍAS	0,00
v. DE 31 A 90 DÍAS	0,00
v. DE 91 A 180 DÍAS	0,00
v. DE 181 A 360 DÍAS	0,00
v. MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL ORDINARIO VENCIDA</b>	<b>0,00</b>
w. DE 1 A 30 DÍAS	0,00
w. DE 31 A 90 DÍAS	0,00
w. DE 91 A 180 DÍAS	0,00
w. DE 181 A 360 DÍAS	0,00
w. MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO VENCIDA</b>	<b>0,00</b>
x. DE 1 A 30 DÍAS	0,00
x. DE 31 A 90 DÍAS	0,00
x. DE 91 A 180 DÍAS	0,00
x. DE 181 A 360 DÍAS	0,00
x. MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO VENCIDA</b>	<b>0,00</b>
y. De 1 a 30 días	0,00
y. De 31 a 90 días	0,00
y. De 91 a 360 DÍAS	0,00
y. MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CRÉDITO EDUCATIVO VENCIDA</b>	<b>0,00</b>
z. DE 1 A 30 DÍAS	0,00
z. DE 31 A 90 DÍAS	0,00
z. DE 91 A 180 DÍAS	0,00
z. DE 181 A 360 DÍAS	0,00
z. MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA</b>	<b>2.924.568,54</b>
<b>TOTAL CARTERA BRUTA</b>	<b>80.626.777,37</b>
<b>PROVISIONES</b>	<b>-3.839.952,97</b>
<b>TOTAL CARTERA NETA</b>	<b>76.786.824,40</b>

**CLASIFICACIÓN DE CARTERA**  
**SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 1**  
**PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2018 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018**  
**(Dólares)**

FECHA	RA
31-oct-18	F
30-nov-18	J
31-dic-18	J

\*Seleccione una o varias opciones

		31-dic-18
		FERNANDO DAQUILEMA
<b>TOTAL CARTERA POR VENCER</b>		<b>111.968.653,90</b>
<b>CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER</b>		<b>0,00</b>
a. DE 1 A 30 DÍAS		0,00
a. DE 31 A 90 DÍAS		0,00
a. DE 91 A 180 DÍAS		0,00
a. DE 181 A 360 DÍAS		0,00
a. MÁS DE 360 DÍAS		0,00
<b>CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER</b>		<b>8.064.355,59</b>
b. DE 1 A 30 DÍAS		318.969,33
b. DE 31 A 90 DÍAS		626.980,17
b. DE 91 A 180 DÍAS		908.248,51
b. MÁS DE 180 DIAS		6.210.157,58
<b>CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO POR VENCER</b>		<b>3.655.532,80</b>
c. DE 1 A 30 DÍAS		47.315,40
c. DE 31 A 90 DÍAS		95.591,05
c. DE 91 A 360 DÍAS		412.997,11
c. MÁS DE 360 DÍAS		3.099.629,24
<b>CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER</b>		<b>100.248.765,51</b>
d. DE 1 A 30 DÍAS		6.617.739,90
d. DE 31 A 90 DÍAS		11.470.245,13
d. DE 91 A 180 DÍAS		14.125.762,96
d. DE 181 A 360 DÍAS		23.122.711,61
d. MÁS DE 360 DÍAS		44.912.305,91
<b>CARTERA DE CRÉDITO PRODUCTIVO POR VENCER</b>		<b>0,00</b>
e. DE 1 A 30 DÍAS		0,00
e. DE 31 A 90 DÍAS		0,00
e. DE 91 A 180 DÍAS		0,00
e. DE 181 A 360 DÍAS		0,00
e. MÁS DE 360 DÍAS		0,00
<b>CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL ORDINARIO POR VENCER</b>		<b>0,00</b>
f. DE 1 A 30 DÍAS		0,00
f. DE 31 A 90 DÍAS		0,00
f. DE 91 A 180 DÍAS		0,00
f. DE 181 A 360 DÍAS		0,00
f. MÁS DE 360 DÍAS		0,00
<b>CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO POR VENCER</b>		<b>0,00</b>
g. DE 1 A 30 DÍAS		0,00
g. DE 31 A 90 DÍAS		0,00
g. DE 91 A 180 DÍAS		0,00
g. DE 181 A 360 DÍAS		0,00
g. MÁS DE 360 DÍAS		0,00
<b>CARTERA DE VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO POR VENCER</b>		<b>0,00</b>
h. DE 1 A 30 DÍAS		0,00
h. DE 31 A 90 DÍAS		0,00
h. DE 91 A 360 DÍAS		0,00
h. MÁS DE 360 DÍAS		0,00
<b>CARTERA DE CRÉDITO EDUCATIVO POR VENCER</b>		<b>0,00</b>
i. DE 1 A 30 DÍAS		0,00
i. DE 31 A 90 DÍAS		0,00
i. DE 91 A 180 DÍAS		0,00
i. DE 181 A 360 DÍAS		0,00
i. MÁS DE 360 DÍAS		0,00

<b>TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES</b>	<b>1.232.391,17</b>
<b>CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>0,00</b>
j.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
j.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
j.DE 91 A 180 DÍAS	0,00
j.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
j.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>14.920,87</b>
k.DE 1 A 30 DÍAS	1.890,92
k.DE 31 A 90 DÍAS	1.946,72
k.DE 91 A 180 DÍAS	2.814,17
k.MÁS DE 180 DÍAS	8.269,06
<b>CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>0,00</b>
l.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
l.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
l.DE 91 A 360 DÍAS	0,00
l.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>1.217.470,30</b>
m.DE 1 A 30 DÍAS	236.774,05
m.DE 31 A 90 DÍAS	188.483,55
m.DE 91 A 180 DÍAS	222.199,99
m.DE 181 A 360 DÍAS	281.751,80
m.MÁS DE 360 DÍAS	288.260,91
<b>CARTERA DE CRÉDITO PRODUCTIVO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>0,00</b>
n.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
n.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
n.DE 91 A 180 DÍAS	0,00
n.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
n.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL ORDINARIO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>0,00</b>
ñ.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
ñ.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
ñ.DE 91 A 180 DÍAS	0,00
ñ.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
ñ.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>0,00</b>
o.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
o.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
o.DE 91 A 180 DÍAS	0,00
o.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
o.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE VIVIENDA DE INTERÉS PUBLICO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>0,00</b>
p.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
p.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
p.DE 91 A 360 DÍAS	0,00
p.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CRÉDITO EDUCATIVO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>0,00</b>
q.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
q.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
q.DE 91 A 180 DÍAS	0,00
q.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
q.MÁS DE 360 DÍAS	0,00

<b>TOTAL CARTERA VENCIDA</b>	<b>1.966.265,84</b>
<b>CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO VENCIDA</b>	<b>0,00</b>
r.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
r.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
r.DE 91 A 180 DÍAS	0,00
r.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
r.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA</b>	<b>53.333,19</b>
s.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
s.DE 31 A 90 DÍAS	1.523,93
s.DE 91 A 180 DÍAS	1.506,65
s.MÁS DE 180 DÍAS	50.302,61
<b>CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO VENCIDA</b>	<b>0,00</b>
t.De 1 a 30 días	0,00
t.De 31 a 90 días	0,00
t.De 91 a 360 DÍAS	0,00
t.MAS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA</b>	<b>1.912.932,65</b>
u.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
u.DE 31 A 90 DÍAS	209.776,48
u.DE 91 A 180 DÍAS	254.979,24
u.DE 181 A 360 DÍAS	368.918,95
u.MÁS DE 360 DÍAS	1.079.257,98
<b>CARTERA DE CRÉDITO PRODUCTIVO VENCIDA</b>	<b>0,00</b>
v.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
v.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
v.DE 91 A 180 DÍAS	0,00
v.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
v.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL ORDINARIO VENCIDA</b>	<b>0,00</b>
w.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
w.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
w.DE 91 A 180 DÍAS	0,00
w.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
w.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO VENCIDA</b>	<b>0,00</b>
x.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
x.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
x.DE 91 A 180 DÍAS	0,00
x.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
x.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO VENCIDA</b>	<b>0,00</b>
y.De 1 a 30 días	0,00
y.De 31 a 90 días	0,00
y.De 91 a 360 DÍAS	0,00
y.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CRÉDITO EDUCATIVO VENCIDA</b>	<b>0,00</b>
z.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
z.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
z.DE 91 A 180 DÍAS	0,00
z.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
z.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA</b>	<b>3.198.657,01</b>
<b>TOTAL CARTERA BRUTA</b>	<b>115.167.310,91</b>
<b>PROVISIONES</b>	<b>-5.324.769,39</b>
<b>TOTAL CARTERA NETA</b>	<b>109.842.541,52</b>

[Menú Principal](#)



**CLASIFICACIÓN DE CARTERA**  
**SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 1**  
**PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**  
(Dólares)

FECHA	RA
31-oct-19	E
30-nov-19	E
31-dic-19	F

\*Seleccione una o varias opciones

		31-dic-19
		FERNANDO DAQUILEMA
<b>TOTAL CARTERA POR VENCER</b>		<b>155.906.913,06</b>
<b>CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER</b>		<b>0,00</b>
a.DE 1 A 30 DÍAS		0,00
a.DE 31 A 90 DÍAS		0,00
a.DE 91 A 180 DÍAS		0,00
a.DE 181 A 360 DÍAS		0,00
a.MÁS DE 360 DÍAS		0,00
<b>CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER</b>		<b>15.141.348,73</b>
b.DE 1 A 30 DÍAS		578.150,47
b.DE 31 A 90 DÍAS		1.098.610,09
b.DE 91 A 180 DÍAS		1.581.135,71
b.MÁS DE 180 DIAS		11.883.452,46
<b>CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO POR VENCER</b>		<b>4.606.769,66</b>
c.DE 1 A 30 DÍAS		64.066,94
c.DE 31 A 90 DÍAS		122.257,55
c.DE 91 A 360DÍAS		553.684,76
c.MÁS DE 360 DÍAS		3.866.760,41
<b>CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER</b>		<b>134.569.611,95</b>
d.DE 1 A 30 DÍAS		8.085.370,58
d.DE 31 A 90 DÍAS		14.390.252,67
d.DE 91 A 180 DÍAS		17.056.530,35
d.DE 181 A 360 DÍAS		29.542.327,82
d.MÁS DE 360 DÍAS		65.495.130,53
<b>CARTERA DE CRÉDITO PRODUCTIVO POR VENCER</b>		<b>1.589.182,72</b>
e.DE 1 A 30 DÍAS		15.718,78
e.DE 31 A 90 DÍAS		20.386,57
e.DE 91 A 180 DÍAS		30.347,68
e.DE 181 A 360 DÍAS		56.148,59
e.MÁS DE 360 DÍAS		1.466.581,10
<b>CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL ORDINARIO POR VENCER</b>		<b>0,00</b>
f.DE 1 A 30 DÍAS		0,00
f.DE 31 A 90 DÍAS		0,00
f.DE 91 A 180 DÍAS		0,00
f.DE 181 A 360 DÍAS		0,00
f.MÁS DE 360 DÍAS		0,00
<b>CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO POR VENCER</b>		<b>0,00</b>
g.DE 1 A 30 DÍAS		0,00
g.DE 31 A 90 DÍAS		0,00
g.DE 91 A 180 DÍAS		0,00
g.DE 181 A 360 DÍAS		0,00
g.MÁS DE 360 DÍAS		0,00
<b>CARTERA DE VIVIENDA DE INTERÉS PUBLICO POR VENCER</b>		<b>0,00</b>
h.DE 1 A 30 DÍAS		0,00
h.DE 31 A 90 DÍAS		0,00
h.DE 91 A 360 DÍAS		0,00
h.MÁS DE 360 DÍAS		0,00
<b>CARTERA DE CRÉDITO EDUCATIVO POR VENCER</b>		<b>0,00</b>
i.DE 1 A 30 DÍAS		0,00
i.DE 31 A 90 DÍAS		0,00
i.DE 91 A 180 DÍAS		0,00
i.DE 181 A 360 DÍAS		0,00
i.MÁS DE 360 DÍAS		0,00

<b>TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES</b>	<b>1.834.448,62</b>
<b>CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>0,00</b>
j.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
j.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
j.DE 91 A 180 DÍAS	0,00
j.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
j.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>35.385,33</b>
k.DE 1 A 30 DÍAS	6.972,75
k.DE 31 A 90 DÍAS	6.087,57
k.DE 91 A 180 DÍAS	7.696,76
k.MÁS DE 180 DÍAS	14.628,25
<b>CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>0,00</b>
l.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
l.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
l.DE 91 A 360 DÍAS	0,00
l.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>1.799.063,29</b>
m.DE 1 A 30 DÍAS	343.845,57
m.DE 31 A 90 DÍAS	271.652,17
m.DE 91 A 180 DÍAS	315.486,44
m.DE 181 A 360 DÍAS	398.289,83
m.MÁS DE 360 DÍAS	469.789,28
<b>CARTERA DE CRÉDITO PRODUCTIVO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>0,00</b>
n.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
n.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
n.DE 91 A 180 DÍAS	0,00
n.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
n.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL ORDINARIO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>0,00</b>
ñ.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
ñ.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
ñ.DE 91 A 180 DÍAS	0,00
ñ.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
ñ.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>0,00</b>
o.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
o.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
o.DE 91 A 180 DÍAS	0,00
o.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
o.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>0,00</b>
p.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
p.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
p.DE 91 A 360 DÍAS	0,00
p.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CRÉDITO EDUCATIVO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>0,00</b>
q.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
q.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
q.DE 91 A 180 DÍAS	0,00
q.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
q.MÁS DE 360 DÍAS	0,00

<b>TOTAL CARTERA VENCIDA</b>	<b>1.917.154,93</b>
<b>CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO VENCIDA</b>	<b>0,00</b>
r.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
r.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
r.DE 91 A 180 DÍAS	0,00
r.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
r.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA</b>	<b>13.532,73</b>
s.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
s.DE 31 A 90 DÍAS	5.328,34
s.DE 91 A 180 DÍAS	5.783,89
s.MÁS DE 180 DÍAS	2.420,50
<b>CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO VENCIDA</b>	<b>0,00</b>
t.De 1 a 30 días	0,00
t.De 31 a 90 días	0,00
t.De 91 a 360 DÍAS	0,00
t.MAS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA</b>	<b>1.903.622,20</b>
u.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
u.DE 31 A 90 DÍAS	289.811,30
u.DE 91 A 180 DÍAS	345.504,86
u.DE 181 A 360 DÍAS	497.261,01
u.MÁS DE 360 DÍAS	771.045,03
<b>CARTERA DE CRÉDITO PRODUCTIVO VENCIDA</b>	<b>0,00</b>
v.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
v.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
v.DE 91 A 180 DÍAS	0,00
v.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
v.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL ORDINARIO VENCIDA</b>	<b>0,00</b>
w.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
w.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
w.DE 91 A 180 DÍAS	0,00
w.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
w.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO VENCIDA</b>	<b>0,00</b>
x.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
x.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
x.DE 91 A 180 DÍAS	0,00
x.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
x.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO VENCIDA</b>	<b>0,00</b>
y.De 1 a 30 días	0,00
y.De 31 a 90 días	0,00
y.De 91 a 360 DÍAS	0,00
y.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>CARTERA DE CRÉDITO EDUCATIVO VENCIDA</b>	<b>0,00</b>
z.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
z.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
z.DE 91 A 180 DÍAS	0,00
z.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
z.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
<b>TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA</b>	<b>3.751.603,55</b>
<b>TOTAL CARTERA BRUTA</b>	<b>159.658.516,61</b>
<b>PROVISIONES</b>	<b>-6.177.154,39</b>
<b>TOTAL CARTERA NETA</b>	<b>153.481.362,22</b>

## ANEXO D: FOTOGRAFÍAS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

