



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

Evaluación de la cartera de créditos para determinar su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Limitada, cantón Riobamba, provincia Chimborazo periodo 2018- 2020

MÓNICA LIZBETH VALLEJO MARTINEZ

Trabajo de Titulación modalidad: Proyecto de Investigación presentado ante el Instituto de Posgrado y Educación Continua de la ESPOCH, como requisito parcial para la obtención del grado de:

MAGÍSTER EN FINANZAS

Riobamba-Ecuador

JULIO 2023

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Mónica Lizbeth Vallejo Martínez, declaro que el presente proyecto de investigación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación de Maestría.

Mónica Lizbeth Vallejo Martínez

C.I.: 0604177188

©2023, Mónica Lizbeth Vallejo Martínez

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



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

EL TRIBUNAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo, denominado: **Evaluación de la cartera de créditos para determinar su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Limitada, cantón Riobamba, provincia Chimborazo periodo 2018- 2020**, de responsabilidad de la señorita, Mónica Lizbeth Vallejo Martínez, 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.

B.f. Q. Andrea Nataly Donoso Barba, Mgtr

PRESIDENTA

Ing. Carlos Patricio Arguello Mendoza, Ph.D.

DIRECTOR

Ing. José Gabriel Pilaguano Mendoza; Mgtr.

MIEMBRO

Ing. Marco Vinicio Salazar Tenelanda; Mgtr.

MIEMBRO

Riobamba, julio 2023

DEDICATORIA

A las personas a quienes este trabajo de investigación les pueda contribuir en esta ardua profesión y de trabajo constante, a mi hijo Cristofer Amir Mejía Vallejo para que le sirva de ejemplo en su vida, a mis padres que desde el cielo me bendicen.

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios por, a mis padres los mismos que desde el cielo me guían, a mi hijo el que es mi mayor fortaleza para seguir adelante y es fuente de orgullo e inspiración. Un agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, instituto de posgrados, por darme la oportunidad de estudiar y cumplir mis metas profesionales. A mis estimados Ingeniero Patricio Arguello Phd, Ing. Gabriel Pilaguano. PhD, Ing. Marco Vinicio Tenelanda. Msg, quienes con sus conocimientos y experiencia me guiaron desde el inicio hasta la presentación de dicho trabajo, a todos mis maestros por compartir sus conocimientos durante el proceso de estudios a la Cooperativa de Ahorro y Crédito indígena SAC Ltda. Noble institución quienes me ayudaron con toda la información para la realización de dicha investigación.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN..... xv

ABSTRACT..... ¡Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO I

1.	INTRODUCCIÓN	1
1.1.	Planteamiento del problema	3
1.2.	Situación problemática.....	5
1.2.1.	<i>Análisis Crítico</i>	5
1.2.2.	<i>Formulación del problema</i>	6
1.2.3.	<i>Preguntas o directrices de la investigación</i>	6
1.3.	Justificación.....	6
1.4.	Objetivos.....	9
1.4.1.	<i>Objetivo general</i>	9
1.4.2.	<i>Objetivos específicos</i>	9
1.5.	Hipótesis.....	9

CAPÍTULO II

2.	MARCO TEÓRICO	10
2.1.	Antecedentes.....	10
2.2.	Fundamentación teóricas	12
2.2.1.	<i>Fundamentación legal</i>	14
2.2.2.	<i>Subordinación conceptual</i>	16
2.2.3.	<i>Conceptualizaciones que sustentan las variables del problema</i>	18
2.2.3.1.	<i>Marco Conceptual Variable independiente Crédito</i>	18
2.2.4.	<i>Tipos de créditos por su vencimiento</i>	19
2.2.5.	<i>Cuentas por cobrar</i>	27
2.2.6.	<i>Cuentas por cobrar y pagar</i>	27
2.2.7.	<i>Términos en cuentas por cobrar</i>	28
2.2.8.	<i>Evaluación de riesgo de cuentas por cobrar</i>	28
2.2.9.	<i>Cartera de crédito</i>	29
2.2.10.	<i>Tipos de carteras de crédito</i>	30
2.2.11.	<i>Gestión de cartera de crédito</i>	30

2.2.12.	<i>Razones de rentabilidad</i>	31
2.2.13.	<i>Sector Financiero Popular y Solidario</i>	31

CAPÍTULO III

3.	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	37
3.1.	Enfoque de investigación	37
3.1.1.	<i>Cuantitativo</i>	37
3.1.2.	<i>Cualitativo</i>	37
3.2.	Nivel de investigación	38
3.3.	Diseño de investigación	38
3.4.	Tipo de Estudio	38
3.5.	Identificación de variables	38
3.6.	Operacionalización de las variables	39
3.7.	Población y Muestra	41
3.7.1.	<i>Población</i>	41
3.8.	Métodos, técnica e instrumentos de investigación	43
3.8.1.	<i>Método</i>	43
3.8.2.	<i>Técnicas</i>	44
3.8.3.	<i>Instrumento</i>	44
3.9.	Análisis e interpretación de resultados	45
3.10.	Análisis de los resultados obtenidos bajo la técnica de la observación	67
3.11.	Comprobación de las Interrogantes de estudio	67
3.12.	Hallazgos de la evaluación a través de encuesta y entrevista	68

CAPÍTULO IV

4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	69
4.1.	Resultados	69
4.2.	Análisis Financiero de la cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC Ltda. .	71
4.3.	Análisis de los Pasivos de la cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC Ltda.	77
4.4.	Análisis del Patrimonio de la cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC Ltda.	78
4.5.	Indicadores Financieros	80

CAPÍTULO V

5.	PROPUESTA	84
5.1.	Estrategias para la administración eficiente de la cartera de crédito	84
5.2.	Propuesta de estrategias financieras	87
	CONCLUSIONES.....	96
	RECOMENDACIONES.....	97
	GLOSARIO	
	BIBLIOGRAFIA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Clasificación de la cartera de crédito en el Ecuador en el 2021	2
Tabla 2-1:	Segmentación De Las Entidades Del Sector Financiero Popular Y Solidario	7
Tabla 1-2:	Tipos de créditos por destino	19
Tabla 2-2:	Tipos de crédito por su vencimiento	19
Tabla 3-2:	Tipos de Crédito	36
Tabla 4-2:	Disposiciones Crediticias	36
Tabla 5-2:	Tasas de interés	36
Tabla 1-3:	Generalidades De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Indígena SAC Ltda.....	39
Tabla 2-3:	Población interna.....	41
Tabla 3-3:	Población Externa	42
Tabla 4-3:	¿Análisis del riesgo crediticio?	47
Tabla 5-3:	Afectación del riesgo crediticio.....	48
Tabla 6-3:	Segmentos de microcrédito	49
Tabla 7-3:	Segmentos de microcrédito incumplimiento	50
Tabla 8-3:	Evaluación crediticia	51
Tabla 9-3:	Vigilan los créditos otorgados.....	52
Tabla 10-3:	Cartera de insolvencia	53
Tabla 11-3:	Proceso de seguimiento de una cartera.....	54
Tabla 12-3:	Política de cobranza	55
Tabla 13-3:	Evaluación de la cartera y el riesgo crediticio	56
Tabla 14-3:	Atención a los socios	57
Tabla 15-3:	Procesos de tramitación crediticia	58
Tabla 16-3:	Satisfacen sus necesidades	59
Tabla 17-3:	Pagos atrasados	60
Tabla 18-3:	Vencimiento de su pago	61
Tabla 19-3:	Visitas para el cobro	62
Tabla 20-3:	Visitas para cobros de deudas.....	63
Tabla 21-3:	Calificación de productos y servicios	64
Tabla 22-3:	Aconsejaría realizar créditos	65
Tabla 23-3:	Evaluación de la cartera y el riesgo crediticio	66
Tabla 24-3:	Previsión de la evaluación.....	68
Tabla 1-4:	Estados de resultados	70
Tabla 2-4:	Activos Totales.....	71
Tabla 3-4:	Cartera NETA	73

Tabla 4-4:	Cartera bruta total.....	74
Tabla 5-4:	Variación.....	74
Tabla 6-4:	Cartera Bruta	75
Tabla 7-4:	Cartera Bruta por Destinos.....	76
Tabla 8-4:	Pasivos totales	77
Tabla 9-4:	Análisis del patrimonio en dólares	78
Tabla 10-4:	Variación relativa y absoluta.....	79
Tabla 11-4:	Índice de morosidad	79
Tabla 12-4:	Cobertura de Cartera Improductiva.....	80
Tabla 13-4:	Indicadores de liquidez.....	81
Tabla 14-4:	Razones de Rentabilidad	82
Tabla 15-4:	Rentabilidad	82
Tabla 16-4:	Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE).....	83
Tabla 17-4:	Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE).....	83
Tabla 18-4:	FODA.....	84
Tabla 19-4:	Estrategias enfocadas a potencializar las fortalezas	85
Tabla 20-4:	Estrategias enfocadas a potencializar las oportunidades	85
Tabla 21-4:	Estrategias enfocadas a minimizar las debilidades.....	86
Tabla 22-4:	Estrategias enfocadas a minimizar las amenazas	86
Tabla 23-4:	Procedimiento Para Recuperación de Cartera Vencida Propuesto.....	88
Tabla 23-4:	Análisis vertical y horizontal.....	91
Tabla 23-4:	Análisis vertical y horizontal.....	92
Tabla 23-4:	Índices financieros.....	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-2:	Subordinación conceptual.....	16
Figura 2-2:	Superordinario conceptual	17
Figura 3-2:	Organigrama estructural.....	35

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Análisis del riesgo crediticio.....	47
Gráfico 2-3:	Afectación del riesgo crediticio	48
Gráfico 3-3:	Segmentos de microcrédito.....	49
Gráfico 4-3:	Segmentos de microcrédito incumplimiento.....	50
Gráfico 5-3:	Evaluación crediticia.....	51
Gráfico 6-3:	Vigilan los créditos otorgados.....	52
Gráfico 7-3:	Cartera de insolvencia.....	53
Gráfico 8-3:	Proceso de seguimiento de una cartera	54
Gráfico 9-3:	Política de cobranza	55
Gráfico 10-3:	Atención a los socios.....	57
Gráfico 11-3:	Proceso de tramitación crediticio	58
Gráfico 12-3:	Satisfacen sus necesidades	59
Gráfico 13-3:	Pagos atrasados	60
Gráfico 14-3:	Vencimiento de su pago	61
Gráfico 15-3:	Visitas para el cobro.....	62
Gráfico 16-3:	Visitas para cobros de deudas	63
Gráfico 17-3:	Calificación de productos y servicios	64
Gráfico 18-3:	Aconsejaría realizar créditos	65
Gráfico 19-3:	Evaluación de la cartera y el riesgo crediticio	66
Gráfico 1-4:	Activos Totales	71
Gráfico 2-4:	Activos Totales	72
Gráfico 3-4:	Cartera NETA	73
Gráfico 4-4:	Variación.....	74
Gráfico 5-4:	Cartera Bruta:.....	75
Gráfico 6-4:	Cartera Bruta por destinos.....	76
Gráfico 7-4:	Pasivos totales	77
Gráfico 8-4:	Análisis del patrimonio en dólares.....	78

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS QUE TIENEN CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAC” LTDA.

ANEXO B: ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAC” LTDA

ANEXO C: ESTADO DE RESULTADOS 2018

RESUMEN

El objetivo fue identificar la incidencia del comportamiento de la cartera de crédito en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito indígena SAC Ltda, del segmento 1 de la ciudad de Riobamba, durante el año 2018- 2020, los créditos otorgados a los clientes deben ser eficientes, eficaces por ende se tendrá una cartera saneada la cual permitirá una buena toma de decisiones, la gestión de recuperación de cartera, es un problema común en las instituciones financieras. Dentro de los hallazgos, existe un comportamiento variable de la cartera en las cooperativas de estudio, entre el año 2018 y 2019 en una variación absoluta promedio dado a un tema de pandemia por COVID, la cual nos refleja una cartera castigada, Por lo que es necesario proponer estrategias de colocación y recuperación de cartera que incidan de manera positiva en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. Del segmento 1 de la ciudad de Riobamba. Para la construcción de los resultados de la investigación, se realizó un diagnóstico y un análisis minucioso de los estados financieros y la cartera crediticia periodo 2018-2020, para poder determinar el estado de la misma y su incidencia en la rentabilidad de la entidad financiera permitiéndonos verificar y cumplir con el objetivo de proponer estrategias las cuales ayuden a la adecuada recuperación y administración de la misma, arrojando un resultado positivo ya que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. Demuestra actualmente su solvencia económica ya que se encuentra en el nivel uno de acuerdo a la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario. Al final, se revisaron los resultados generados al aplicar la metodología indicada, lo que evidenció la calidad financiera de la institución y ello ha permitido realizar un seguimiento efectivo del comportamiento de la cartera crediticia.

Palabras clave: FINANZAS, CARTERA DE CRÉDITO, MORA, CRÉDITO, RENTABILIDAD, ESTADOS FINANCIEROS, INDICADORES FINANCIEROS



16-06-2023

0051-DBRA-UPT-IPEC-2023

SUMMARY

The research "Evaluation of the Credit Portfolio to Determine its Incidence on the Profitability of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Limitada, Riobamba canton, Chimborazo province, period 2018-2020" has been developed in four phases, the first phase that includes the planning to develop the research project where the proposal of the problem, justification and objectives is supported, in the second phase it covers all the theoretical part of the variables of study object, the third phase that refers to the methodology where it details the type and research design, the methods that were used were the analytical method to directly compare the data of the three years of study and the descriptive method where the variations that have presented in the credit portfolio and the fourth phase were specified results , the results generated by applying the indicated methodology were reviewed, which evidenced the financial quality of the institution in terms of the credit portfolio and its impact on the profitability of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. This result has allowed effective monitoring of the financial behavior of the credit portfolio, allowing us to fulfill the objective of the analysis and proposal of strategies for the correct administration.

Keywords: FINANCES, CREDIT PORTFOLIO, CREDIT, PROFITABILITY, FINANCIAL STATEMENTS, FINANCIAL INDICATORS.

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

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

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador se integran al Sector de la Economía Popular y Solidaria y forman parte de las instituciones del Sistema Financiero Nacional, junto con las entidades financieras públicas y privadas. Su actividad se encuentra sujeta a la normativa establecida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera del Ecuador, así como a las regulaciones y disposiciones que constan en el Código Orgánico Monetario y Financiero y la Ley de la Economía Popular y Solidaria; en tanto que, su control y auditoría es responsabilidad de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria.

En la actualidad el manejo de la cartera de crédito en entidades que trabajan dentro del sistema financiero popular y solidario es un ítem de vital importancia debido a que el espíritu de la actividad financiera popular y solidaria se basa en la intermediación o canalización financiera el mismo que ayuda al desarrollo de las diferentes actividades de comercialización en el sistema económico mundial (Cedeño & Vera, 2022).

Las entidades financieras forman parte del Sistema Financiero Popular y Solidario del país, su actividad principal la intermediación financiera. Desde este punto de vista, se menciona que cumplen un papel importante dentro del funcionamiento de una economía, dado que los depósitos captados, se reinvierten en nuevos créditos para la vivienda, productividad, consumo. Sin embargo, tiene que mejorar la eficiencia de los servicios a los usuarios, se adopte nuevas estrategias. Existe un crecimiento acelerado, cada año, se han creado 30 nuevas cooperativas de ahorro y crédito, lo cual, genera un riesgo, pues el fracaso de una provoca un efecto dominó que afecta a todo el sistema (Padilla, 2016). Por ello, se presentó un proyecto de reformas a la Ley de Cooperativas para que, se establezca como base mínima para la creación de una cooperativa de

ahorro y crédito la existencia de 50 socios y no 11 como ahora, que no exista parentesco, que se cuente con un capital de entre \$25000 y \$50 mil. A la FECOAC están afiliadas 320 de las 700 cooperativas que operan en el país (p. 34). Las cooperativas de ahorro y crédito en la actualidad, según la SEPS forman un rubro muy importante en la economía del país debido que, el sector financiero en el 2020 posee 524 instituciones con el 67% de certificados de aportación valorados en 8004172 esto es parte del segmento 1, mientras que la cartera de los demás segmentos forma el 69%.

Por tal motivo, el trabajo o la investigación que se muestra busca, indagar, analizar, identificar, diagnosticar, evaluar y proponer estrategias, acerca de cómo el manejo y la gestión de la cartera de créditos y los índices de riesgo financiero, inciden sobre la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito indígena SAC Ltda., situada en la provincia de Chimborazo, ciudad de Riobamba. Para poder desarrollar lo planteado en el documento se realizará un diagnóstico del problema existente, además de realizar una aproximación bastante acertada del contexto macro, meso y micro donde se desenvuelve la institución, se realiza la investigación bibliográfica con la finalidad de conceptualizar las variables objeto de estudio y los procedimientos y metodologías existentes para obtener los indicadores necesarios para sacar conclusiones coherentes y acertadas de nuestra investigación.

La tipología de la cartera de crédito se decreta por lo establecido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2021), según el detalle presentado en la Tabla 1.

Tabla 1-1: Clasificación de la cartera de crédito en el Ecuador en el 2021

Productivo	Para la obtención de bienes y servicios de las actividades productivas y comerciales.
Microcrédito	Destinado para financiar actividades de producción y comercialización en pequeña escala.
Inmobiliario	Para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia; y, para la adquisición de vivienda terminada para uso del deudor y su familia.
Vivienda Interés Social y Público	Para la obtención y construcción de vivienda única y de primer uso, de conformidad con las disposiciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
Consumo	Para la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos, se incluyen los créditos prendarios de joyas, así como para adquisición de vehículos livianos que no sean de uso para una actividad productiva y comercial.
Educativo	Para la formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano
Inversión Pública	Para financiar programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos, cuya prestación es responsabilidad del Estado.

Fuente: Resolución 647-2021-F, de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

Así también, la calificación de la cartera de crédito hasta el 30 de junio del 2021, deberá observar los siguientes criterios dispuestos por la Autoridad Monetaria,

Riesgo	Calificación	Productivo	Consumo, Microcrédito, Educativo	Inmobiliario, Vivienda de interés social y público
Días de Morosidad				
Normal	A1	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5
	A2	De 6 hasta 30	De 6 hasta 30	De 6 hasta 45
	A3	De 32 hasta 60	De 31 hasta 60	De 46 hasta 90
Potencial	B1	De 61 hasta 75	De 61 hasta 75	De 91 hasta 150
	B2	De 76 hasta 90	De 76 hasta 90	De 151 hasta 210
Deficiente	C1	De 91 hasta 120	De 91 hasta 120	De 211 hasta 270
	C2	De 121 hasta 180	De 121 hasta 150	De 271 hasta 360
Dudoso recaudo	D	De 181 hasta 360	De 151 hasta 180	De 360 hasta 450
Pérdida	E	Mayor a 360	Mayor a 180	Mayor a 450

Fuente: Resolución 627-2020-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

1.1. Planteamiento del problema

Para el desarrollo y análisis de la problemática, se utiliza información existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito indígena SAC Ltda.”, esta entidad financiera se encuentra en el segmento 2 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, durante el periodo 2019-2020 ha tenido una disminución en la rentabilidad ocasionando el riesgo crediticio, los accionistas no han incurrido oficialmente en su aplicación, para evitar la iliquidez, es por esto que la investigación plantea un análisis minucioso en relación de la cartera de crédito y la rentabilidad que se ha visto afectada en la cooperativa en mención, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo,

La gestión eficiente y correcta de todas las operaciones crediticias mide directamente a la rentabilidad de las cooperativas y aun mayor importancia tiene el desenvolvimiento de la Cartera de créditos (Mazaira & Alonso , 2020).

Macro

Como bien sabemos a nivel mundial el cooperativismo es una rama de la economía y las finanzas que busca optimizar y mejorar el acceso al sistema financiero a la sociedad a mejorar las condiciones socioeconómicas, dinamizar la economía y mejorar la calidad de vida de todos los asociados y de la humanidad en sí.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito forman parte de un sistema internacional, que incluye 100 países alrededor del mundo, teniendo así 37.000 Cooperativas. Las organizaciones locales, nacionales y regionales de cooperativas de ahorro y crédito están afiliadas con la agencia de desarrollo y asociación internacional, la liquidez es la capacidad que tiene un activo para ser

convertido en dinero en efectivo de forma rápida sin pérdida de su valor, la misma que debe ayudar alcanzar los objetivos organizacionales obteniendo una rentabilidad y solvencia adecuada, en un tiempo determinado.

Es necesario comprobar de qué manera la actividad de créditos y cobranzas otorgado a clientes incide en la rentabilidad de la entidad y por ende en su liquidez, es importante que las Instituciones Financieras posean, procedimientos o planes de mejora sobre recaudación de cartera crediticia de manera apropiada y eficiente, de manera que se podrá reducir el exceso de retraso de las cuentas por cobrar y por consiguiente mejore la rentabilidad del negocio.

Meso

Las entidades o Cooperativas que trabajan al interior del sistema financiero popular y solidario, son el motor para el desarrollo económico de un país en este caso del Ecuador, debido a que son aquellas que brindan los servicios financieros a sus habitantes, para el desenvolvimiento de diferentes funciones, asumiendo así un incremento en sus ingresos por los mencionados servicios y obteniendo un riesgo que representa una incertidumbre al momento de recuperar su cartera de crédito debido a las diferentes concesiones en operaciones de Créditos a los que sus socios acceden.

En la provincia de Chimborazo cada vez va fortaleciendo el cooperativismo por el crecimiento económico que representa la provincia en sus diferentes actividades como es la agricultura, comercio y la microempresa. La provincia de Chimborazo se ha destacado a nivel nacional por ser productiva, y generadora de riqueza para el Ecuador y por ende es considerada como la cuarta provincia a nivel nacional, después de Guayas, Pichincha y Tungurahua con mayor número de Cooperativas de Ahorro y Crédito, las mismas que se han convertido en una alternativa de apoyo financiero para emprender o potenciar cualquier tipo de negocio. El desarrollo de las Cooperativas, depende particularmente de la captación de ahorros y por ende la colocación de créditos los mismos que son la parte fundamental para el crecimiento y desarrollo de la institución, pero también dicha actividad de intermediación financiera genera riesgo en la recuperación de su cartera crediticia y disminución en su rentabilidad, que requiere de un análisis y evaluación que busca garantizar que dicho riesgo este controlado y valorado adecuadamente, para crear y proteger el valor del patrimonio de los asociados.

Micro

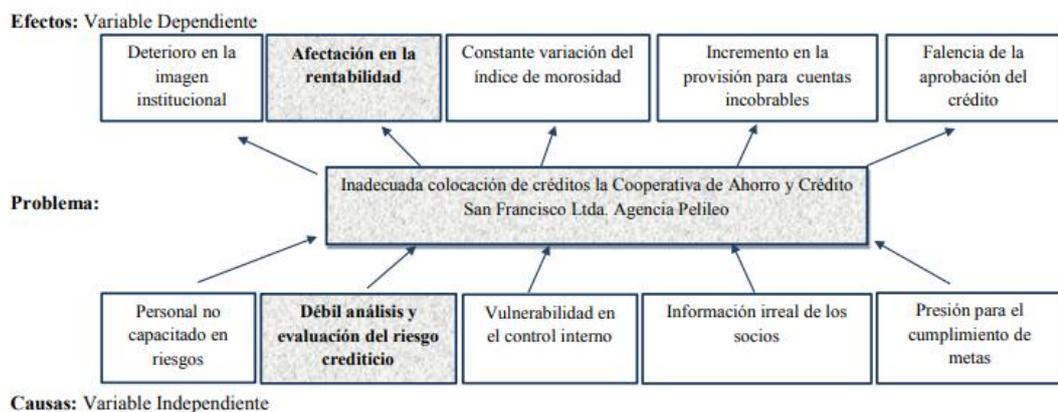
La Cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC Ltda. es una entidad financiera Cristiana de carácter social que busca suplir las necesidades financieras de sus socios, brindándoles una serie de beneficios financieros y reduciendo el número de trámites para su colocación y concesión de operaciones de crédito, la institución se encuentra en segmento 2 en la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario, establecida con una agencia en la ciudad de Riobamba, en la actualidad la Cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC Ltda. cuenta con un capital de más de 60 millón de dólares en activos aproximadamente, la cooperativa de ahorro y crédito SAC Ltda, cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo tiene 11510 socios de crédito, con un valor en dólares de 59616 en cartera crediticia y un valor de 7 millones en sus activos aproximadamente datos que se profundizaran con la investigación dicha institución a la fecha, tiene o presenta un problema en cuanto a la recuperación de la cartera crediticia desde 2018, con el pasar de los años esto a mostrando una reducción, pero esto no ha sido suficiente, para mejorar sus ganancias netas, generando una rentabilidad de la misma (Gutierrez & Narváes, 2020).

1.2. Situación problemática

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, atraviesan un serio problema con una inestabilidad en el comportamiento de la cartera de crédito, los cuales representan o son el resultado de un Control Interno desactualizado mismos que los rigen permitiendo que se emita información financiera errónea, que lleva a una sanción por parte de los organismo de control superiores o los que puedan llevar a la quiebra definitiva, por lo que amerita de manera inmediata realizar un controles y evaluaciones.

1.2.1. Análisis Crítico

- Árbol de Problemas



Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC. Ltda” 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica, 2023.

1.2.2. *Formulación del problema*

¿De qué manera la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito indígena SAC Ltda, incide en los indicadores de rentabilidad de la institución?

1.2.3. *Preguntas o directrices de la investigación*

- ¿De qué forma los indicadores financieros de la cartera de créditos permiten la toma de decisiones con relación a rentabilidad de Cooperativa de Ahorro y Crédito indígena SAC Ltda?
- ¿Cómo determinar la problemática de la cartera crediticia y su repercusión en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito indígena SAC Ltda?
- ¿Cuánto afecta la mala calidad de la cartera crediticia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito indígena SAC Ltda?

1.3. *Justificación*

Las entidades financieras son entes de intermediaciones financieras, las mismas que captan recursos financieros del público y colocan el dinero mediante operaciones crediticias e inversiones, las diferentes actividades o transacciones que se realizan dentro de las mismas les hace incurrir en un riesgo financiero, los mismos que representan en varias ocasiones eventuales pérdidas financieras y dificultan la toma de decisiones de la entidad.

El retorno de los valores entregados a través de créditos conforma parte medular en el funcionamiento de una cooperativa de ahorro y crédito, por la tanto a través de la presente investigación se analizará a fondo las circunstancias actuales y posterior las políticas y medidas correctivas en relación a la recuperación de dichos rubros dentro de la institución Cooperativa de Ahorro y Credito indígena SAC Ltda (Gonzales & Melo, 2021).

La gestión de cartera de crédito incluye varios aspectos entre ellos consta el establecer políticas y estrategias que aseguren el otorgamiento de créditos a clientes que cumplan con los parámetros requeridos, estos resultados serán de gran importancia al momento de identificar si se concede o no el crédito a un determinado cliente, el desarrollo de instrumentos y estrategias financieras para la recuperación de cartera se convierte en una posibilidad plausible dentro de la institución, ya que una aplicación de dichos instrumentos significara la recuperación más eficaz de recursos y el descenso de la morosidad dentro de la institución, y por supuesto orientado hacia el objetivo principal que es el bienestar de socios y clientes (Morales , 2018).

Podríamos misionar que cuando una institución financiera otorga dinero a través de operaciones crediticias existe una probabilidad de que la persona que solicitó la operación crediticia no pueda pagar el crédito solicitado en el tiempo estimado. Además, el manejo adecuado y eficiente de los recursos financieros de la institución requiere el seguimiento y control a través del uso de sistemas, procesos y tecnologías que permitan una medición del portafolio de inversiones y de la cartera crediticia de la institución de manera coherente y objetiva (Gonzales & Melo, 2021).

La (Junta de Regulación monetaria y financiera, 2015) expide la resolución No. 038-2015-F el 13 de febrero 4 de 2015, en la que establece la norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario. “Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos”:

Tabla 2-1: Segmentación De Las Entidades Del Sector Financiero Popular Y Solidario

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

Realizado por: Vallejo, Mónica, 2023.

Dentro de las cooperativas de ahorro y crédito, el activo productivo de mayor importancia, con relación al total sus Activos, es la Cartera de Créditos, siendo esta la principal fuente de ingresos de dichas entidades, además de ser un dinamizador de la economía mediante el financiamiento para diversas actividades de un gran número de familias y de la población que posee ingresos medios y bajos.

El otorgamiento de créditos por parte de las cooperativas de ahorro y crédito conlleva asumir el riesgo que las personas a las cuales se les otorgó dichos préstamos no puedan pagar una o varias cuotas por distintas circunstancias (Morales , 2018).

La cartera de crédito y su morosidad es precisamente uno de los indicadores de la calidad de la institución, es por eso que las mismas deben definir políticas, procesos y procedimientos de evaluación del riesgo crediticio de tal manera que la morosidad se mantenga en términos aceptables, considerando el tamaño de su cartera, el nicho de mercado, la zona geográfica y la capacidad de endeudamiento de los asociados.

El deterioro en la calidad de la cartera crediticia y una probable baja en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito, requerirá la implementación de nuevos métodos y estrategias financieras para enfrentar tal situación.

Considerando también que, a partir del año 2019 el sector financiero a nivel mundial se encuentra en una etapa de crisis económica dada la Pandemia por covid, lo cual afectó económicamente a la población Ecuatoriana dado que dicha pandemia ocasionó cierres de empresas y despidos intempestivos de trabajadores, los cuales tenían deudas pendientes con las diferentes Instituciones financieras por lo que los mismos no podían cubrir con los compromisos de pago de los créditos lo que incidió directamente en los distintos factores que causan la morosidad de la cartera crediticia en las diferentes cooperativas de ahorro y crédito, dicho esto, para garantizar la salud financiera de las cooperativas, es necesario crear estrategias y planes de acción que ayuden a controlar la cartera crediticia y mitiguen su riesgo que deteriore la rentabilidad de la entidad (Morales , 2018).

Con la investigación se pretende diseñar estrategias para así contribuir en la toma de acciones sobre los componentes que determinan la morosidad de la cartera crediticia, las mismas que sean parte de la gestión de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito indígena SAC Ltda, que además puedan aplicarse el momento de evaluar el riesgo crediticio en futuras operaciones de cartera.

Dicha investigación se elaborará en el corto plazo mediante el uso de fuentes primarias proporcionadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito indígena SAC Ltda, situada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo y fuentes secundarias (información de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria -SEPS), además se disponen de los recursos financieros, materiales y humanos para realizar la investigación (Gonzales & Melo, 2021).

1.4. Objetivos

1.4.1. *Objetivo general*

Evaluar la cartera de créditos para determinar su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC Ltda, cantón de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2018-2020.

1.4.2. *Objetivos específicos*

- Diagnosticar el estado de la cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Crédito indígena SAC Ltda, cantón de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2018-2020.
- Analizar la cartera de crédito y su impacto o incidencia sobre la rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito indígena SAC Ltda, cantón de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2018-2020.
- Proponer estrategias para la administración eficiente de la cartera de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito indígena SAC Ltda, cantón de Riobamba, Provincia de Chimborazo

1.5. Hipótesis

Ho. La cartera de Crédito no se relaciona con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito indígena SAC Ltda, cantón de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2018- 2020.

Hi: La cartera de Crédito se relaciona con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito indígena SAC Ltda, cantón de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2018- 2020.
(Alternativa acepto)

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Tras la revisión de trabajos de investigación se han encontrado temas similares que respaldan y sirven de referentes para el desarrollo del trabajo de titulación, la siguiente investigación está fundamentada de acuerdo con las siguientes tesis:

Anteriormente, en la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, en la tesis de grado de **Caiza Segundo (2010:98)**, titulada “La gestión en la colocación de créditos y su efecto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda. en el año 2010”, en la cual concluye: “En la Institución se ha observado, que no existe una debida capacitación a los empleados según sus funciones, demostrando una deficiencia por parte de sus autoridades, señalando así que la gestión en la colocación de créditos afecta directamente en la rentabilidad de la Institución”

Es decir, existe una estrecha relación tanto en créditos, riesgos y rentabilidad y para ello es necesario que el personal gestione adecuadamente al momento de seleccionar los clientes los mismos que garanticen el retorno de los recursos en las condiciones previstas.

Según **Altamirano Paul (2011:103)**, en su tesis titulada "El riesgo crediticio y su influencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular en el Periodo 2007-2010", concluye “El riesgo crediticio de la cooperativa se puede considerar preocupante debido al comportamiento de la cartera vencida, esta obedece a que el momento de otorgar el crédito no se realiza un estudio exhaustivo de la situación del cliente de su patrón de comportamiento y fidelidad con la cooperativa”

Así también **Freire Fernando (2012:83)**, en su tesis de grado sobre "Sistema de control mediante la metodología coso ERM y su incidencia en el riesgo crediticio en el Instituto de Investigaciones Socio Económicas y Tecnológicas INSOTEC Agencia Ambato”, luego de una investigación de campo el autor llega de entre otras a las siguientes conclusiones:

- “Mantener una adecuada planeación, organización y control al implementar el sistema de Control Crediticio para mejorar en todos los niveles de la empresa cada aspecto importante

para el desarrollo de la organización con el afán de conseguir un nivel de rentabilidad más alto con la optimización adecuada de cada labor dentro de las diferentes áreas laborales.

- La comparación del análisis financiero- crediticio en el manejo de los riesgos de recuperación de capital se deberá realizar considerando los mismos periodos que se haya ejecutado el sistema de control Crediticia, esto ayudará a establecer parámetros de control sobre el mejoramiento en el manejo y optimización de los procesos internos al momento de otorgar un crédito. Dar soporte al presente sistema de control, con auditorias esporádicas mensuales de una muestra del total de créditos concebidos, para evaluar, si los procesos se están siguiendo acorde a lo expuesto dentro del sistema de control crediticia.”

El control interno es muy importante para cualquier institución, permitiendo que cualquier procedimiento se lo realice adecuadamente, facilitando el cumplimiento de objetivos y metas propuestas por la administración.

Así mismo, en la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, en el trabajo de tesis de grado de **Zamora Diana (2013:70)**, titulada “Procedimientos del departamento de crédito, y su incidencia en el incumplimiento de metas de colocaciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., oficina centro, en el año 2011”, que luego de una exhaustiva investigación de campo la autora llega de entre otras a las siguientes conclusiones:

- “En la hipótesis planteada se llega a concluir que, a través de una aplicación adecuada de los procedimientos de concesión crediticia se puede lograr el cumplimiento de metas de colocaciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus Ltda.
- Considero que la aplicación de las políticas de crédito en lo referente a los procedimientos de recopilación de información financiera, análisis y evaluación adolece de efectividad, factor que incide directamente en el incumplimiento de metas en colocaciones, afectando directamente en la rentabilidad de la institución.”

Es de suma importancia en una cooperativa crear políticas y reglamentos claros mediante los cuales los asesores de créditos puedan dar cumplimiento mucho más rápido a las metas propuestas por el departamento de crédito siempre y cuando los riesgos estén debidamente controlados y evaluados.

Anteriormente, en la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, en la tesis de masterado de **Pacari José (2013:62)**, sobre "Incidencia de la Gestión del Riesgo de Crédito y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda.”, quien luego de una exhaustiva investigación de campo el autor llega a las

Siguientes conclusiones:

- “La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda. mantiene un porcentaje de rentabilidad de 5.21% que es menor al promedio de los competidores más reconocidos en la ciudad de Ambato.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., no tiene estructurado un modelo de Riesgo de Crédito, concediendo préstamos a sus socios considerando únicamente a la incertidumbre en el mediano y largo plazo.
- Las Cooperativas Líderes en rentabilidad en la ciudad de Ambato mantienen sobre el 10.68% los cuales han desarrollado modelos de Riesgo de Créditos de acuerdo a sus características particulares logrando un crecimiento sustentable en el mercado.”

El gran objetivo de toda institución financiera es optimizar la rentabilidad y la concesión de créditos es la fuente más importante, pero es la que ocasiona riesgo el mismo debe estar debidamente administrado.

La otorgación de créditos hoy en día juega un papel muy fundamental, se podría decir que es una de las formas más importantes para la superación tanto de las personas como de toda la sociedad, el mismo que lleva implícito un riesgo por el factor temporalidad, éste debe ser calculado, minimizado y cubriendo ante eventualidades y por ende el servicio del crédito al momento de su concesión debe estar enmarcado a políticas, reglamentos y sobre todo a reglas claras para de esta manera obtener resultados beneficiosos tanto en actividades como en operaciones de la institución.

Toda institución de crédito lleva implícitamente en su cometido la incertidumbre del riesgo. Al igual que en otras actividades, los intermediarios financieros buscan el máximo rendimiento afrontando el menor riesgo posible y para ello es necesario, por esta razón, la tarea crucial de la institución financiera de crédito realizar un análisis previo de alta calidad que posibilite a la misma minimizar el riesgo inherente de cada operación.

2.2. Fundamentación teóricas

Para poder desarrollar este trabajo de investigación se ha recurrido a teorías de soporte de varios autores, las mismas que detallare a continuación.

La cartera de crédito para Ordoñez (2016) “es la recaudación de documentos que soportan y escudan a los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia una tercera persona y

el poseedor del mismo, la cartera da el pleno derecho de hacer valer los compromisos convenidos en su texto”

La gestión de la cartera de crédito es aquella acción que soporta a las operaciones de crédito realizadas entre la institución y el cliente, instrumento que ayuda a que las recaudaciones de valores impagos puedan realizarse y el cliente tenga conocimiento de las sus obligaciones que tiene con la entidad.

Según **Muñoz Carlos (2011:22)**, nos mencione que el enfoque cuantitativo de investigación “requiere de un método formal (método científico de investigación) que se inicia con el planteamiento de un problema de estudio delimitado y concreto, apoyado en un marco teórico que sirve de referencia para plantear una hipótesis (el supuesto a demostrar). Ese método formal incluye técnicas específicas que permiten recolectar los datos cuantificables que demanda la investigación, los cuales se analizan mediante procedimientos estadísticos. Al interpretar los resultados, es posible comprobar (o refutar) la hipótesis de trabajo del estudio; de esta forma, se puede generalizar el resultado obtenido de este análisis.”

Se recomienda:

Que las entidades financieras o cooperativas de ahorro y crédito, cuenten con planes y estrategias de crédito para lo cual tengan como prioridad, llevar un control interno de las recaudaciones de cuentas por cobrar, teniendo en cuenta que quienes lo conformen no puedan tener potestad de manejar el efectivo por las recaudaciones efectuadas y a su vez aprobar créditos a clientes.

La rentabilidad o renta como muchos la mencionan, se obtiene luego de interrelacionar diferentes elementos ya sean objetivos, condiciones, políticas y estrategias que son de utilidad al momento de aplicar índices que evalúan tanto los procesos de la organización como la gestión financiera de la cartera crediticia, éstos indicadores también permiten realizar comparaciones de la eficiencia de la institución frente al mercado a través de un análisis de la liquidez, apalancamiento, rentabilidad.

Lo que nos permite que al analizar estos indicadores nos ayuden a plantear estrategias las cuales nos ayuden a una mejor toma de decisiones de la institución para poder incrementar sus ingresos y reducir el riesgo.

2.2.1. Fundamentación legal

La investigación se fundamenta en las siguientes leyes:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero

En la Constitución Política de la República del Ecuador, Registro Oficial 449, del 20 de octubre del 2008. En el Título VI Régimen de Desarrollo, Capítulo Cuarto Soberanía Económica, Sección Octava Sistema Financiero:

Art. 308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura.

La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia.

Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de los micros, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero, Registro Oficial

444, del 16 de mayo del 2011. En el Título III Del Sector Financiero Popular y Solidario, Capítulo I De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario, Sección 1 De las Cooperativas de Ahorro y Crédito:

Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito. - Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar las operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo que establezca el Reglamento de esta Ley.

Según la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero En el Libro I.- Normas Generales para la aplicación de la Ley General de las Instituciones del Sistema Financiero, Título X De la Gestión y Administración de Riesgos, Capítulo I De la Gestión y Control de Riesgos, Sección II Administración de Riesgos:

Artículo 3.- Las instituciones del sistema financiero tienen la responsabilidad de administrar sus riesgos, a cuyo efecto deben contar con procesos formales de administración integral de riesgos que permitan identificar, medir, controlar- mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo que están asumiendo.

Cada institución del sistema financiero tiene su propio perfil de riesgo, según sus actividades y circunstancias específicas; por tanto, al no existir un esquema único de administración integral de riesgos, cada entidad desarrollará el suyo propio.

2.2.2. Subordinación conceptual

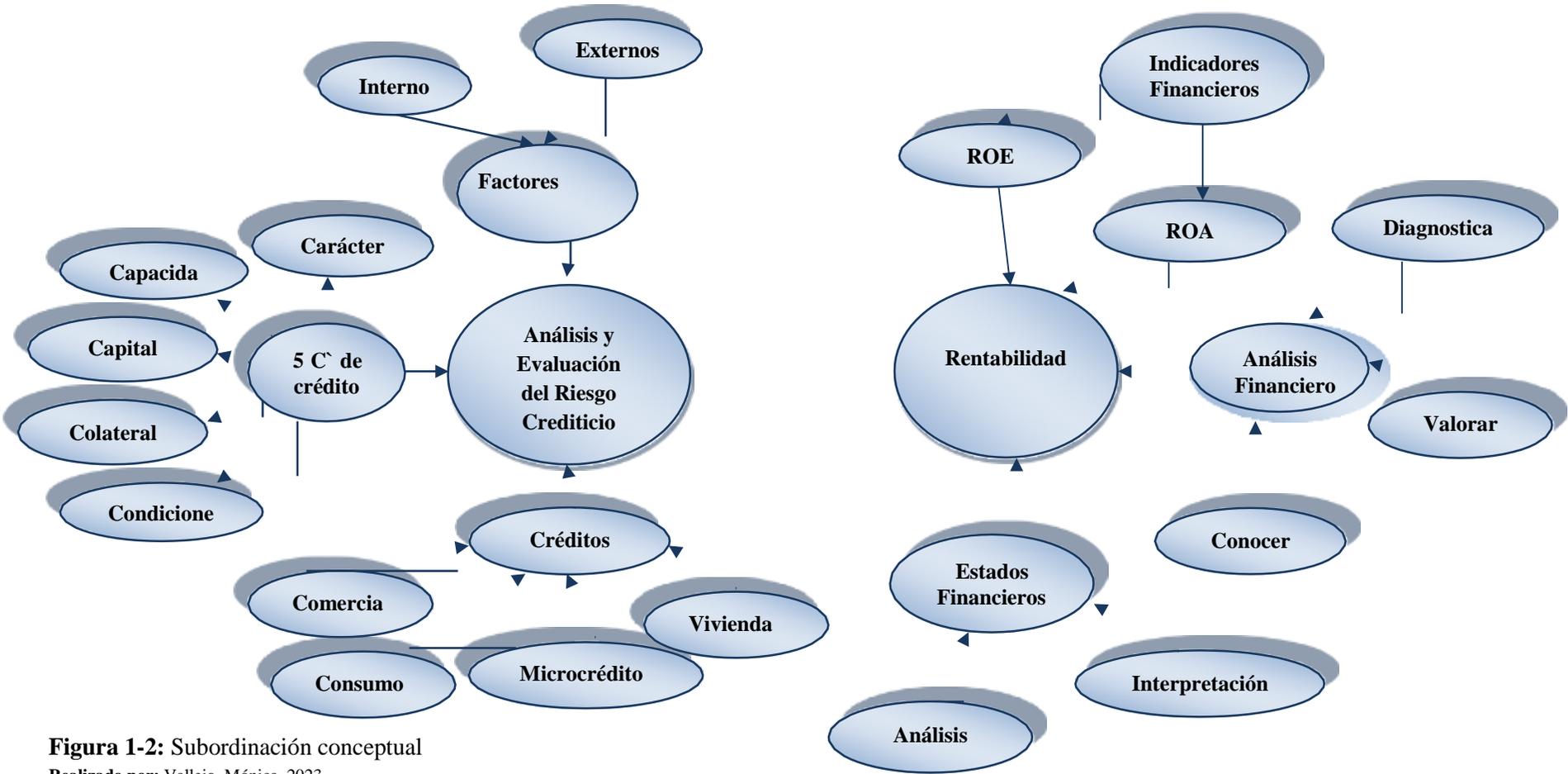


Figura 1-2: Subordinación conceptual
 Realizado por: Vallejo, Mónica, 2023.

CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

Superordinario conceptual

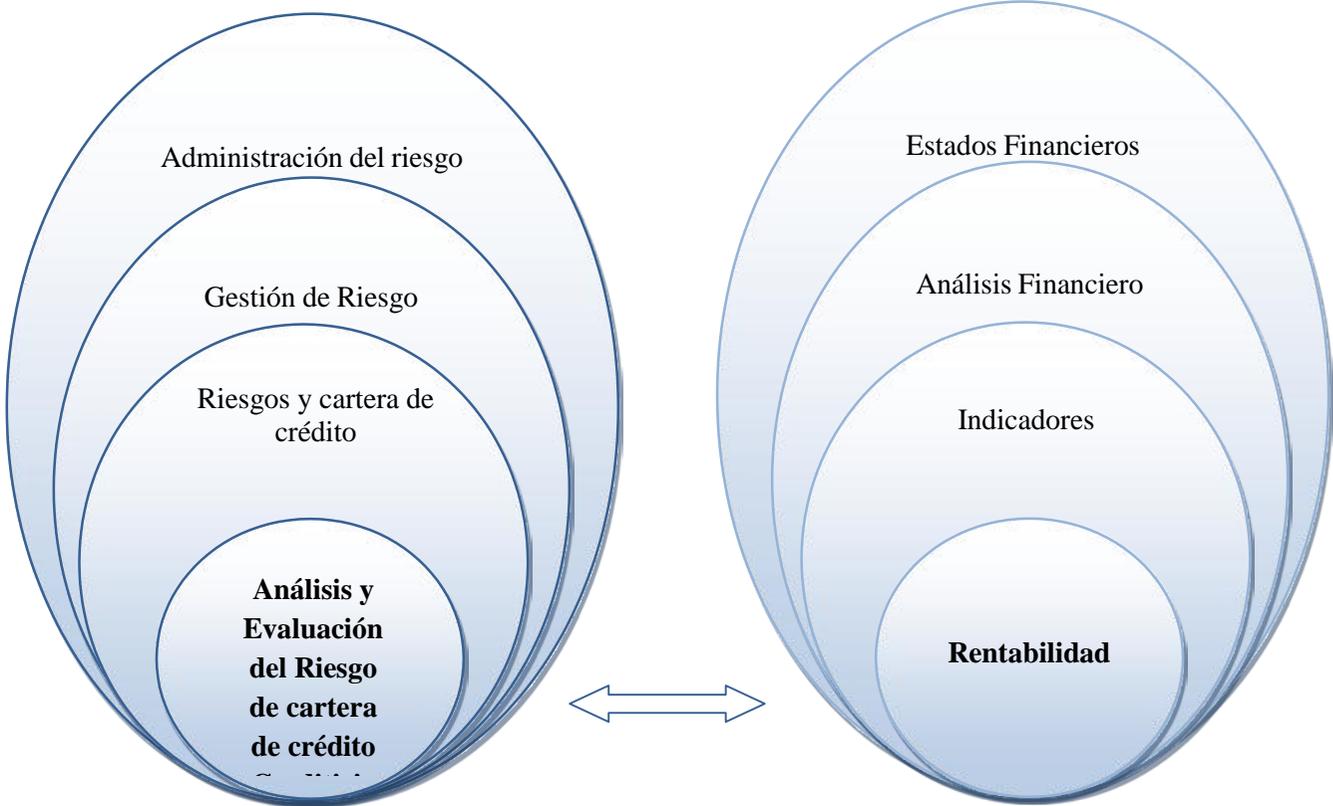


Figura 2-2: Superordinario conceptual
Realizado por: Vallejo, Mónica, 2023.

2.2.3. Conceptualizaciones que sustentan las variables del problema

2.2.3.1. Marco Conceptual Variable independiente Crédito

Según Freire (2011:28), en su tesis no menciona que la palabra crédito proviene del latín creditum, que significa cosa confiada. Por lo tanto, la noción de crédito aparece vinculada con tener confianza.

En realidad, existen múltiples conceptos, pero desde nuestro punto de vista el crédito es una manifestación en dinero donde el crédito es una operación o transacción de riesgo en la que el acreedor (prestamista) confía dinero al deudor (prestatario) el mismo que, se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si lo hubiera
Ventajas del crédito.

Según **Del Valle Eva (2013: Internet)**, en su trabajo nos menciona que, en la actualidad, el crédito es de vital importancia para la economía, ya que su utilización adecuada produce los siguientes beneficios:

- ✓ Aumento de los volúmenes de venta
- ✓ Incremento de la producción de bienes y servicios, y como consecuencia, disminución de los costos unitarios.
- ✓ Da flexibilidad a la oferta y demanda
- ✓ Elevación del consumo ya que permite a determinados sectores socioeconómicos adquirir bienes y servicios que no podrían pagar de contado.
- ✓ Acelera la producción y distribución.
- ✓ Facilita la transferencia de dinero.
- ✓ Creación de más fuentes de empleo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.

Tipos de créditos por su destino

Dentro de los activos de una Institución Financiera encontramos el grupo de cartera de créditos que incluye una clasificación principal emitida por la Superintendencia de Bancos y Seguros de acuerdo a la actividad a la cual se destinen los recursos:

Tabla 1-2: Tipos de créditos por destino

Tipo de Crédito	Definición
Créditos Comerciales	Son créditos cuyo financiamiento están dirigidas a diversas actividades productivas que tengan posibilidades de presentar información Financiera actual.
Créditos Consumo	Son créditos cuyo financiamiento están dirigidas para la adquisición de bienes de consumo, pagos de servicios, cuya fuente de repago es el ingreso del deudor ya sean estos sueldos, honorarios, arriendos, Pensiones, rentas promedios u otros ingresos fijos mensuales.
Créditos Vivienda	Son créditos cuyo financiamiento están dirigidas para la adquisición, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia. Por lo general estos créditos se los realiza mediante garantías hipotecarias y el beneficiarios será el dueño del inmueble.
Créditos Microempresa	Son créditos cuyo financiamiento están dirigidas para actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades

Realizado por: Vallejo, Mónica, 2023.

2.2.4. Tipos de créditos por su vencimiento

Tabla 2-2: Tipos de crédito por su vencimiento

Tipo de Crédito	Definición
Créditos por vencer	Comprenden los saldos de capital de las operaciones de crédito realizadas por la Institución Financiera y cuyos plazos aún no han vencido.
Créditos que no devengan intereses	Registra toda clase de créditos, cuotas o dividendos por vencer y vencidos de acuerdo al tipo de crédito, que por mantener cuotas vencidas, dejan de devengar capital e interés.
Créditos vencidos	Comprenden los créditos comerciales, consumo, vivienda microempresa que no han sido cancelados en los plazos establecidos entre deudor y acreedor

Realizado por: Vallejo, Mónica, 2023.

Riesgo

Según Banco de México (2007: Internet), la palabra riesgo proviene del latín “risicare” que significa “atreverse”.

En realidad, tiene un significado negativo, relacionado con peligro, daño sinestro o pérdida, se podría decir que es atreverse a transitar por un sendero de peligro.

Gestión del Riesgo

Según Rodríguez (2011: Internet), en términos generales “la gestión del riesgo se refiere a los principios y metodología para la gestión eficaz del riesgo, mientras que gestionar el riesgo se refiere a la aplicación de estos principios y metodología a riesgos particulares.”

Administración del Riesgo

Según Rodríguez (2011: Internet), la administración del riesgo “comprende el conjunto de elementos de control y sus interrelaciones, para que la institución evalúe e intervenga aquellos eventos, tanto internos como externos, que puedan afectar de manera positiva o negativa el logro de sus objetivos institucionales. La administración del riesgo contribuye a que la entidad consolide Sistema de Control Interno y a que se genere una cultura de autocontrol y autoevaluación al interior de la misma.”

Riesgo Crediticio

Resumiendo, el trabajo de Bonás y otros (2007: Internet), el riesgo crediticio es la posibilidad de incurrir en pérdidas si la contrapartida de una transacción no cumple plenamente las obligaciones financieras, acordadas por contrato, a su debido tiempo, forma o cuantía.

En términos generales, también podemos decir que es la posibilidad de que una empresa incurra en pérdidas que disminuyan el valor de los activos, resultados y patrimonio, como consecuencia de que sus deudores o contrapartes fallen en el cumplimiento de los términos acordados en los contratos de crédito.

Riesgo es la posibilidad de que produzca un hecho generador de pérdidas, que afecten el valor el valor económico de las instituciones.

Clasificación de los Riesgos Financieros

Según el LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA

FINANCIERO, Titulo X.- De la gestión y Administración de riesgos, Capítulo I.- De la gestión integral y control de riesgos, Sección. - I Alcance y definiciones, nos dice los riesgos a los que está expuesta un ente financiero entre los cuales tenemos:

Riesgo Crediticio: Es la posibilidad de que los créditos que fueron otorgados por la entidad financiera no se recuperen en los términos y plazos establecidos en el contrato.

Riesgo de Liquidez: Es cuando una institución enfrenta unos escasos de fondos para cubrir las obligaciones y porque tiene la necesidad de conseguir recursos alternativos o vender activos en condiciones desfavorables.

Riesgo de Mercado: Es la posibilidad de incurrir en pérdidas por efecto de variaciones de los precios de los activos y pasivos financieros.

Riesgo Operativo: Es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras por deficiencia en los procesos internos, en la tecnología de la información en las personas o por ocurrencia de eventos externos adversos.

Riesgo Legal: Es la posibilidad de pérdida que se presenta cuando la contraparte no cumple con sus obligaciones, y no se puede exigir su pago por la vía jurídica.

Riesgo de Reputación: Son producto de no concretar oportunidades de negocio atribuibles a un desprestigio de la institución, en consecuencia, de fraudes o errores en la ejecución de una operación.

Importancia del Riesgo Crediticio

El riesgo crediticio cobra una gran importancia dada la creciente globalización y los cambios en el mercado financiero, lo cual lleva a mejorar los mecanismos de regulación que busquen disminuir el riesgo en todos los sentidos.

Factores que determinan el riesgo en las instituciones Financieras

- ✓ Factores Internos: Estos son los que dependen directamente de la administración propia y o capacidad de los ejecutivos de cada empresa.
- ✓ Factores Externos: Estos no dependen de la administración, tales como la inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc.

Las 5 C's de crédito

Según Gómez (2013:), resumiendo su trabajo, nos menciona los principales factores que deben tomarse en cuenta, para decidir si se otorga o no un crédito, son nombradas como las cinco “C” del crédito y son las siguientes:

“C” de Carácter

Según Gómez (2013: Internet), el carácter está definido como las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder a nuestro crédito.

La evaluación del carácter o solvencia moral de un cliente debe hacerse a partir de elementos contundentes y verificables tales como:

- ✓ Pedir referencias comerciales y otros proveedores con quienes tenga crédito.
- ✓ Obtener un reporte de buró de crédito.
- ✓ Verificar demandas judiciales.
- ✓ Obtener referencias bancarias

“C” de Capacidad

Según Gómez (2013), la capacidad es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos.

Para su evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados sucursales, etc.

“C” de Capital

Según Gómez (2013: Internet), se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus

compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera.

Son los recursos propios del sujeto de crédito. Mediante el capital podemos conocer sus posibilidades de pago, sus flujos de ingreso y gasto, así como su capacidad de endeudamiento.

“C” de Colateral

Según Gómez (2013: Internet), el colateral es todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos, el valor económico y la calidad de estos.

Se refiere a las garantías del crédito en casos de incumplimiento, estos valores dados en garantía deben ser suficientes para que el prestamista recupere la pérdida en la operación.

“C” de Condiciones

Según Gómez (2013: Internet), las condiciones son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo.

Se refieren al entorno económico que rodea al sector en el que se desenvuelve la actividad del cliente y en general las condiciones económicas del país, de la región, etc.

Proceso de administración de riesgos

Según Merton y otros (2005:261), “El proceso de administración del riesgo es un intento sistemático para analizar y manejar el riesgo”

El análisis de riesgos es el proceso de: identificación de fuentes de riesgo, evaluación cuantitativa y cualitativa del riesgo, administración del riesgo, comunicación a las partes interesadas de la evaluación hecha y las decisiones tomadas.

Análisis de riesgo: el uso sistemático de la información disponible para identificar peligros y estimar el riesgo para individuos o poblaciones, propiedades o el medio ambiente.

Evaluación del riesgo: el proceso general de análisis y evaluación de riesgos. (En este contexto,

la evaluación de riesgos significa comparar el estimado de análisis de riesgo contra un criterio de riesgo objetivo.)

Administración del riesgo: la aplicación sistemática de políticas administrativas, procedimientos y prácticas de las tareas de analizar, evaluar y controlar el riesgo.

MARCO CONCEPTUAL VARIABLE DEPENDIENTE

Rentabilidad

Resumiendo, el trabajo de Sánchez Juan (2002: Internet), en su trabajo nos dice “Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori.

Aunque en cualquier forma de entender los conceptos de resultado e inversión determinaría un indicador de rentabilidad, el estudio de la rentabilidad en la empresa lo podemos realizar en dos niveles, en función del tipo de resultado y de inversión relacionada con el mismo que se considere:

Rentabilidad Económica o del Activo

Esta relaciona un concepto de resultado conocido o previsto, antes de intereses, con la totalidad de los capitales económicos empleados en su obtención, sin tener en cuenta la financiación u origen de los mismos, por lo que representa, desde una perspectiva económica, el rendimiento de la inversión de la empresa o institución.

También denominada como return on investment (ROI) o return on assets (ROA)

Su fórmula para el respectivo cálculo es:

$$\text{Rentabilidad sobre activos} = (\text{Utilidad Neta} / \text{Activos}) * 100$$

Rentabilidad Financiera o de Fondos Propios:

Esta se enfrenta un concepto de resultado conocido o previsto, después de intereses, con fondos propios de la empresa, y que representa el rendimiento que corresponde a los mismos. También denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE). Su fórmula para el respectivo cálculo es:

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

Análisis Financiero

Según Ortiz Héctor (2006:34), en su libro nos menciona que “se puede definir como el proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y los datos operacionales de un negocio. Esto implica el cálculo e interpretación de porcentajes, tasas, tendencias, indicadores y estados financieros, complementarios o auxiliares, los cuales sirven para evaluar el desempeño financiero y operacional de la firma, lo que ayuda de manera decisiva a los administradores, inversionistas y acreedores a tomar sus respectivas decisiones.”

Razones o indicadores Financieros

Según Ortiz Héctor (2006:215), “Se conoce con el nombre de “razón” el resultado de establecer la relación numérica entre dos cantidades. En nuestro caso estas dos cantidades con dos cuentas diferentes del balance general y/o del estado de pérdidas y ganancias.

Así mismo, nos menciona que el análisis por razones o indicadores señala los puntos fuertes y débiles de un negocio e indica probabilidades y tendencias. También enfoca la atención del analista sobre determinadas relaciones que quieren posterior y más profunda investigación.”

Proceso para Análisis Financiero

Según Álvarez Ana (2004), en su trabajo nos dice el análisis financiero implica cálculos, interpretación de índices e indicadores y el estudio de tendencias en el entorno empresarial para saber si la situación financiera, los resultados operativos y la evolución de la empresa son satisfactorios o no y para aquello es importante para el análisis financiero tomar en cuenta los siguientes cuatro puntos que están mencionados a continuación:

a). Proceso de valoración crítica:

b) Información Financiera: Toda la información capaz de generar, modificar o continuar las expectativas del analista sobre la situación financiera actual y futura de una empresa o de un derecho sobre ella.

Distinguir tres áreas de estudio fundamentales: rentabilidad, solvencia y liquidez: El estudio de la rentabilidad tiene como finalidad determinar la capacidad de la empresa para generar resultados en el futuro. Con el análisis de solvencia, el analista pretende estimar la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones a largo plazo. Por último, si se estudia esa capacidad de pago a corto plazo se está midiendo la liquidez de la empresa.

La herramienta tradicional en el análisis financiero es la ratio: Se puede tomar los ratios de uno en uno para establecer comparaciones (análisis en sección cruzada), estudiar la trayectoria de cada ratio a lo largo del tiempo con el objetivo de realizar predicciones en una sola dimensión.

Estados Financieros

Según Ortiz Héctor (2006:51), en su libro nos menciona

Objetivos de los Estados Financieros

El objetivo de los estados financieros es brindar información sobre la posición financiera, resultados de operación, cambios en la posición financiera de una empresa a los usuarios que necesitan de esta información para la toma de decisiones.

Balance General

Según Meléndez (2009), el estado financiero que expresa la información de las propiedades en bienes y derechos que la empresa posee a una fecha determinada, y las fuentes financieras que han permitido su posición. El primer aspecto constituye el activo de la empresa; el segundo, las fuentes financieras, el pasivo.

El Balance general muestra el valor y la naturaleza de los recursos económicos y financieros a la fecha en que expone este documento, proporcionando datos para el cálculo de los indicadores financieros y permitiendo al usuario, juzgar el grado de capacidad de la empresa para el normal cumplimiento de sus obligaciones.

El estado financiero, llamado comúnmente balance se le conoce con varios nombres: algunos son

los siguientes: Balance general, estado de situación financiera, estado de inversiones, estado de activo, pasivo y capital.

Estado de Pérdidas y Ganancias

Según Meléndez (2009), este estado que presenta los resultados de la gestión realizada por la empresa durante un ciclo económico; establece el análisis de los hechos que han incidido en las variaciones de su estructura patrimonial por efecto de las transacciones realizadas.

Este documento financiero expresa la acción dinámica de los recursos movilizados por la empresa, que han dado como resultado, el aumento o disminución de dichos recursos; los cuales se manifiestan en las ganancias o pérdidas obtenidas. Debe en consecuencia, contener todas las imputaciones de ingreso y gastos que ha efectuado el ejercicio económico.

2.2.5. Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar se refieren al dinero que los clientes de una empresa deben por bienes o servicios que han recibido pero que aún no han pagado. Por ejemplo, cuando los clientes compran productos a crédito, el monto adeudado se agrega a las cuentas por cobrar. Es una obligación creada a través de una transacción comercial.

Cuanto más rápido se paguen las cuentas por cobrar, mejor, ya que puede usar sus cuentas por cobrar para pagar pasivos como las cuentas por pagar.

Una cuenta por cobrar es un activo registrado en el balance general como resultado de una transacción de venta no pagada, más específicamente, es un activo monetario que realizará su valor una vez que se pague y se convierta en efectivo. Una cuenta por cobrar se registra como un débito en la sección de activos de un balance general. Por lo general, es un activo a corto plazo, a corto plazo porque normalmente se realizará dentro de un año.

2.2.6. Cuentas por cobrar y pagar

Las cuentas por cobrar se refieren al dinero que los clientes de una empresa deben por bienes o servicios que han recibido pero que aún no han pagado. Las cuentas por pagar, por otro lado, se refieren al dinero que una empresa debe a sus proveedores por los bienes y servicios que le han proporcionado y por los cuales el proveedor ha presentado una factura. Por lo tanto, como parte de la misma transacción comercial, una parte (vendedor) registra una cuenta por cobrar por los

bienes y/o servicios vendidos mientras que la otra (comprador) registra una cuenta por pagar por los bienes y/o servicios comprados.

2.2.7. Términos en cuentas por cobrar

Los términos son los plazos y los cargos de interés que les da a sus clientes para pagar lo que les vendió. Es una parte importante de la ecuación de cuentas por cobrar. Los términos pueden diferir, según la necesidad de efectivo de su empresa y la confianza que tenga en su cliente.

- Si necesita liquidez, puede ofrecer a los clientes un descuento para pagar más rápido para que pueda acceder a los fondos que necesita para pagar sus facturas.
- Si su producto o servicio tiene márgenes bajos, puede sacrificar ese efectivo más rápido con un cronograma de pago más largo. De esa manera, no perderá dinero en los descuentos que ofrece a sus clientes como compensación por pagarle antes.

2.2.8. Evaluación de riesgo de cuentas por cobrar

La evaluación de riesgos es importante en la ecuación de las cuentas por cobrar; conocer a tu cliente es clave para eso. Si el cliente es una empresa bien establecida, existe un menor riesgo de otorgar mucho crédito en ventas de gran volumen. Pero si se trata de una empresa cuyo futuro no es seguro, otorgar una gran cantidad de crédito por un alto número de ventas implicará mayores riesgos.

La forma de cobrar dependerá del tamaño de su clientela. “A medida que aumente su base de clientes y el número de transacciones, sus cuentas por cobrar también aumentarán. En un momento dado, la 'tarea' de recopilación puede necesitar convertirse en una 'función' de recopilación dentro de su organización si el peso de esta tarea se vuelve demasiado importante”, dice Fontaine.

Gran parte del software de contabilidad actual tendrá una función integrada que rastreará las facturas del vendedor y permitirá identificar las fechas de vencimiento. También le recordará al comprador las fechas de vencimiento de pago acordadas y tendrá la capacidad de seleccionar las facturas que deben pagarse.

En el peor de los casos, algunas empresas venden sus deudas impagas con un descuento a las agencias de cobro que luego cobran los montos adeudados.

2.2.9. Cartera de crédito

Cartera de crédito es cualquier colección de exposiciones crediticias que se forma como parte de actividades de intermediación financiera (p. ej., productos de préstamo regulares o contratos de derivados) o como una inversión en valores sensibles al riesgo crediticio (como bonos corporativos).

Cartera crediticia

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

Análisis cartera crediticia

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

ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COAC

Cartera de crédito por vencer

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

Cartera de crédito que no devenga intereses

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

Cartera de crédito vencida

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

2.2.10. Tipos de carteras de crédito

Las tres clases típicas de carteras de crédito son:

- Préstamos y carteras de productos relacionados originados por negocios de crédito. Por lo general, estos se diferencian aún más a lo largo de los dos tipos principales de crédito.
- Carteras de crédito minorista, como hipotecas de viviendas, tarjetas de crédito, etc., denominadas colectivamente Consumer Finance)
- Las carteras de crédito corporativo (líneas de crédito corporativas), se dividen a su vez en segmentos de préstamos para pymes y grandes empresas
- Carteras de bonos, que comprenden inversiones en valores de riesgo crediticio (bonos soberanos, bonos corporativos, deuda titulizada, etc.)
- Exposiciones de contraparte derivadas de transacciones de derivados bilaterales

En los grandes conglomerados financieros pueden coexistir todos los tipos anteriores de exposiciones crediticias.

2.2.11. Gestión de cartera de crédito

Las prácticas de gestión de carteras de crédito tienden a seguir la división del modelo comercial anterior y pueden ser divergentes en los métodos, y la disciplina de gestión de carteras de préstamos de clientes comerciales se denomina con más frecuencia Gestión de cartera de crédito. La gestión de la cartera de bonos (por ejemplo, incluida la deuda corporativa y soberana) suele analizarse en Gestión de activos, lo que refleja la falta de una relación con el cliente y la gestión de exposiciones principalmente como Producto diferencial

Las carteras de exposición de derivados tienen aspectos de los dos anteriores. Constituyen negocios de clientes, pero con sensibilidad primaria a los diferenciales de crédito del mercado y con las complicaciones adicionales de un fuerte acoplamiento con los mercados subyacentes.

2.2.12. Razones de rentabilidad

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

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

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

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

2.2.13. Sector Financiero Popular y Solidario

El Sector Financiero Popular y Solidario está integrado por las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018). Toda entidad asociativa formada para la captación de ahorros, la concesión de préstamos y la prestación de otros servicios financieros en común, integrarán el sector financiero popular y solidario.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) es una entidad cuya función es la supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario.

Según el Art. 213. Superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten a al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Es así que la SEPS inició su gestión el 5 de junio del 2012.

Cooperativa de Ahorro y Crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018).

RESEÑA HISTÓRICA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDIGENA SAC LIMITADA.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Ltda., es una organización indígena, cristiana, de derecho privado, formada por personas naturales y jurídicas sin perseguir finalidad de lucro. Tiene por objeto planificar y realizar actividades de beneficio social de micro créditos productivos. Fue creada el 2 de abril de 1980, como Servicio de Ahorro y Crédito (SAC) de la Asociación de Indígenas Evangélicos de Tungurahua (AIET), con el fin de combatir y en lo posible erradicar la explotación de los usureros.

Cuando se creó el SAC los indígenas no tenían acceso a crédito en las entidades financieras, ni en las Cooperativas de Ahorro y Crédito; y, menos aún en los Bancos Locales o Nacionales; tal situación se mantiene hasta el presente; el trámite en esas instituciones era y sigue siendo largo y en la mayoría de casos el indígena no logra cumplir con todos los requisitos que solicitan las financieras; esto constituyó una de las causas por las que los indígenas fueron objeto de engaños, explotación, empobrecimiento acelerado y enriquecimiento ilícito por parte de los usureros (conocidos a nivel popular como chulqueros). Con estos antecedentes se nota que en algunos casos los explotadores mantenían la institución de las “alcabalas” que aparentemente fue abolida a principios del siglo XX.

Por tal motivo en el año de 1983, 1984 la cooperativa empezó a funcionar en la ciudad de Ambato, ya que los socios ya no eran solamente de Pilahuin sino también de Ambatillo y Quisapincha y otras comunidades y empezaron atender en un departamento junto al edificio de la asociación de empleados en ese entonces como gerente general el hermano Segundo Toalombo y como cajero el hermano Pascual Torres, se laboraba tres días a la semana, lunes, miércoles y viernes en aquel tiempo había solamente estos tres días feria en Ambato.

Actualmente la cooperativa cuenta con 45.000 socios, de los cuales el 40% son pequeñas comerciantes mujeres que trabajan en las ciudades como vendedoras; los socios restantes son

hombres comerciantes, ganaderos pequeños y productores agrícolas a baja escala de ajo, cebollas, papas y otros.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. Ltda.

Realizado por: Las Autoras

PRODUCTOS FINANCIEROS

Inversiones

➤ Depósitos de ahorro

Desde USD 1, pagamos la más alta tasa de interés del mercado, con acreditación mensual de interés a la cuenta de ahorros.

El socio puede retirar su dinero en cualquier tiempo.

➤ Depósitos a plazo

Desde USD 200, dependiendo de montos y plazos pagamos hasta el 12% de interés anual.

➤ Certificados de aportación

El socio es considerado parte de la Cooperativa SAC., recibe un interés anual del 6%.

Operaciones de crédito

- ✓ Sobre firmas: Para microempresa, agricultura, ganadería, artesanía, transporte, consumo, construcción, terrenos, comercio, otros, con encaje de ahorros de 4x1.
- ✓ Hipotecarios: Para la mediana empresa, construcción, vivienda, compra de terrenos, industrial, otros, con encaje de ahorros de 5x1

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

La cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. Ltda. Está ubicada en la ciudad de Riobamba, Provincia de Riobamba, cantón Riobamba.

Dirección: Orozco y Juan Montalvo esquina

Teléfonos: [\(03\) 296-2090](tel:032962090)

Sitio Web: <https://coopsac.fin.ec/>

MISIÓN

SAC es una organización indígena de intermediación financiera con enfoque social, orientada a mejorar las condiciones de vida, y satisfacer las necesidades y expectativas de la población indígena, campesina y urbano marginal de la provincia de Tungurahua y el país; mediante la prestación e innovación de productos financieros integrales de calidad, dentro de los principios y valores cristianos, buscando permanentemente el desarrollo integral y equitativo de su talento humano y un modelo de administración eficiente.

VISIÓN

En el año 2010, la Cooperativa de Desarrollo Comunal Indígena SAC es una institución Líder, Confiable y con Solvencia Financiera; cuenta con local propio en su matriz y cobertura en las principales capitales provinciales con 6 oficinas; y, ofrece servicios financieros innovativos y con altos estándares de calidad a no menos de 30,000 clientes

VALORES INSTITUCIONALES

- Solidaridad
- Confianza
- Responsabilidad
- Honestidad
- Profesionalismo
- Trabajo en equipo
- Sentido de pertenencia

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Para su funcionamiento la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. Ltda. Determina su estructura orgánica de la siguiente manera:

DIAGNÓSTICO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC. LTDA.



Figura 3-2: Organigrama estructural

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. Ltda. 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

Denominación y objeto social

Se inspira en los principios universales del cooperativismo y su objeto social es contribuir a la solución de las necesidades de sus socios, mediante el fomento del ahorro y la prestación oportuna y adecuada de todos los servicios y operaciones financieras que le faculta la Ley de Cooperativas, fortaleciendo con su acción una cultura empresarial solidaria, el desarrollo y el bienestar integral de sus miembros y de la comunidad.

La cooperativa podrá adquirir, administrar y enajenar bienes muebles o inmuebles y realizar todo acto o contrato tendiente al cumplimiento de su objeto social, con sujeción a las normas constantes en el estatuto y los reglamentos internos, los últimos que lamentablemente no los posee aún.

Tabla 3-2: Tipos de Crédito

Tipos de créditos	Aplicación
Créditos Consumo	Están dirigidas para la adquisición de bienes de consumo, pagos de servicios, cuya fuente de repago es el ingreso del deudor ya sean estos sueldos, honorarios, arriendos, pensiones, rentas promedias u otros ingresos fijos mensuales.
Microcrédito	Son créditos cuyo financiamiento están dirigidas para actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.

Fuente: Investigación de Campo, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

Tabla 4-2: Disposiciones Crediticias

Monto	Plazos	Condiciones
De \$ 300 hasta \$1500	De 3 meses hasta 18 meses	Sin Garante, sin base
De \$1501 hasta 5000	De 12 meses hasta 36 meses	Con un garante, con o sin base
De \$5.001 hasta 10.000	De 12 meses hasta 48 meses	Con un garantés, con base
De 10.001 en adelante	De 12 meses máximo 60 meses	Con dos garantés, con base

Fuente: Investigación de Campo, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

Tabla 5-2: Tasas de interés

Tipo de créditos	Tasa de interés	Relación
Consumo	15.5% anual referencial hasta 72 meses	Hasta 40000
Microcrédito	22% anual referencia hasta 36 meses	Hasta 5000

Fuente: Investigación de Campo, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

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

3.1. Enfoque de investigación

3.1.1. *Cuantitativo.*

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

3.1.2. *Cualitativo*

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

3.2. Nivel de investigación

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

3.3. Diseño de investigación.

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

3.4. Tipo de Estudio

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

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

3.5. Identificación de variables

Variable independiente: Cartera de Créditos

Variable dependiente: Rentabilidad

3.6. Operacionalización de las variables

Tabla 1-3: Generalidades De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Indígena SAC Ltda

Variable	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Items	Criterio de medición	Técnica	Instrumento	Escala
V. I. Cartera de Créditos	La cartera de crédito como el conjunto de valores activos (colocaciones representadas por títulos de crédito) que posee un intermediario financiero, constituye el mayor de los activos y la más importante fuente generadora de utilidad para la institución.	Riesgo de la cartera de Crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC Ltda, canton de Riobamba, Provincia de Chimborazo Cartera de credito restructurada	Estados Financieros	¿Cómo ha sido el procedimiento para la gestión de la cartera crediticia?	Cantidad	Observación	Ficha de observación documental	Numeración real positiva a partir del 0
			Modelo scoring de crédito basado en regresión lineal simple	¿Con que frecuencia revisa los estados financieros?	Estados financieros	Revisión documental	Indicadores financieros	
			% cartera crediticia vencida+ cartera estructurada/ cartera total	¿Posee una normativa para la gestión crediticia? ¿Se realiza un adecuado análisis y evaluación financiero de los clientes?	Cantidad	Observación	Ficha de observación documental	Numeración real positiva a partir del 0
						Revisión documental	Indicadores financieros	
						Estados financieros		

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

Variable	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Items	Criterio de medición	Técnica	Instrumento	Escala
V. D: Rentabilidad	La rentabilidad se conceptúa como: Es la ganancia que la institución recibe por realizar la intermediación financiera de captar y colocar recursos pagando y cobrando intereses.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rentabilidad Económica ✓ Rentabilidad Financiera ✓ Rentabilidad sobre la cartera 	Índices financieros	¿Con que frecuencia analizan los indicadores financieros?	Cantidad	Observación	Ficha de observación documental	Numeración real positiva a partir del 0
			ROE (Return on Equity)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis de rentabilidad ✓ ¿Considera que la rentabilidad de la agencia es la más óptima? 		Revisión documental	Indicadores financieros	
			Utilidad neta/ Patrimonio			Estados financieros		
		Productos financieros	Créditos Ahorros	¿Un gran porcentaje del total de activos productivos pertenece a inversiones?	Cantidad	Observación	Ficha de observación documental	Numeración real positiva a partir del 0
				Estados financieros		Indicadores financieros		
				¿Los productos financieros que ofrece la cooperativa son acordes a las necesidades de los socios?	Cantidad	Observación	Ficha de observación documental	Numeración real positiva a partir del 0
						Estados financieros	Indicadores financieros	

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

3.7. Población y Muestra

3.7.1. Población

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

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. Cantón Riobamba se encuentra ubicado en la ciudad de Riobamba en las calles Orozco y Juan Montalvo, la población implicada en la presente investigación está constituida por los siguientes involucrados. La Cooperativa de Ahorro y Crédito, dentro del área que se está investigando se encuentra conformada por el Gerente, jefe de créditos y 5 asesores de crédito.

Cuenta con un número total de 2275 socios de los cuales en la cartera de morosidad se encuentra a la fecha de estudio un total de 239 socios como muestra, número que se representa a la población la cual se toma como base para el cálculo de la muestra mediante la siguiente fórmula.

Población interna: La población estará conformada por los directivos y los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. Cantón Riobamba, de tal manera, que las encuestas se realizarán a la totalidad de la población y la entrevista se efectuara al gerente general, con el fin de conocer la situación real de la entidad.

Tabla 2-3: Población interna

NOMINACIÓN		NÚMERO
Directivos	Coordinador Zonal	1
	Responsable de la Agencia	1
Asesores de Crédito		5
Total		7

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

Población externa: La institución financiera cuenta con socios activos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. Cantón Riobamba, se plateará un muestreo de los 2275 socios de la ciudad de Riobamba.

Tabla 3-3: Población Externa

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

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

Muestra

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

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

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

Dónde

n = Tamaño de la muestra (¿?)

N= Tamaño de la Población o Universo

(2275) p= Probabilidad de que el evento

ocurra (0,50) q= Probabilidad de que el

evento no ocurra (0,50) z= Nivel de

confianza (1,96)

e= error máximo admisible en términos de

proporción (0,06) Resolución

$$n = 2275(1,96^2 * 0,50 * 0,50)$$

$$(0,06)^2(2275-1) + (1,96^2 * 0,50 * 0,50)$$

$$n = 2184,91$$

$$9,1468$$

$$n = 238,871518$$

$$n = 239$$

3.8. Métodos, técnica e instrumentos de investigación

3.8.1. Método

s

En la investigación se utilizará los siguientes métodos:

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

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

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

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

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

3.8.2. *Técnicas*

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

- Encuesta: Es un instrumento que utiliza el investigador para poder recoger la información necesaria permite, determinar una serie de interrogantes que el investigador pueda tener respecto a la investigación para determinar un hecho o fenómeno (Salinas & Cárdenes, 2009).
- Observación: esta técnica contribuirá con la información de los procesos que realizan en el área crediticia de la cooperativa (Salinas & Cárdenes, 2009).

3.8.3. *Instrumento*

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

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

3.9. Análisis e interpretación de resultados

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA.

Se realizó una entrevista al coordinador zonal que es como representante legal en la agencia Riobamba

Nombres y Apellidos: Fernanda Vallejo

Edad: 36 años

Sexo: F

Tiempo de Cargo: 3 años

Grado de Profesionalidad: Msg Finanzas

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

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

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

La cooperativa tenemos tres estrategias principales las cuales son.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES INTERNOS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDIGENA SAC LTDA.
RIOBAMBA.**

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

1. ¿Qué opinas del análisis del riesgo crediticio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito indígena Sac Ltda? Riobamba?

Tabla 4-3: ¿Análisis del riesgo crediticio?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	7	100%
Moderadamente importante	0	0%
Nada importante	0	0%
Total	7	100%

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

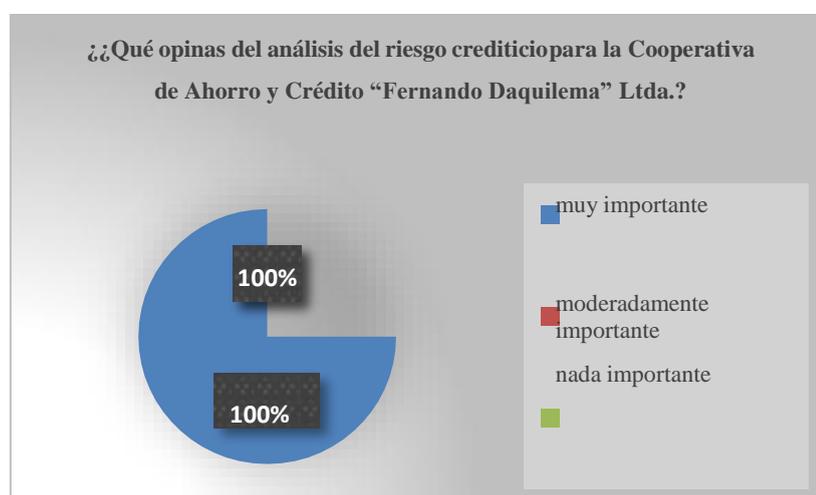


Gráfico 1-3: Análisis del riesgo crediticio

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

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

2. ¿Cree que el impago del préstamo afecta el riesgo crediticio de la Cooperativa?

Tabla 5-3: Afectación del riesgo crediticio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

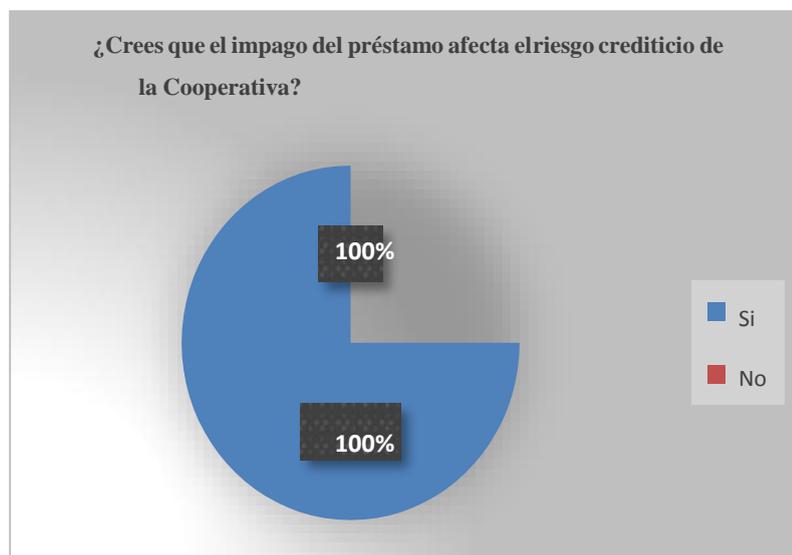


Gráfico 2-3: Afectación del riesgo crediticio

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

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

3. ¿Cuál es el segmento de microcrédito más solicitado por sus socios?

Tabla 6-3: Segmentos de microcrédito

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

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

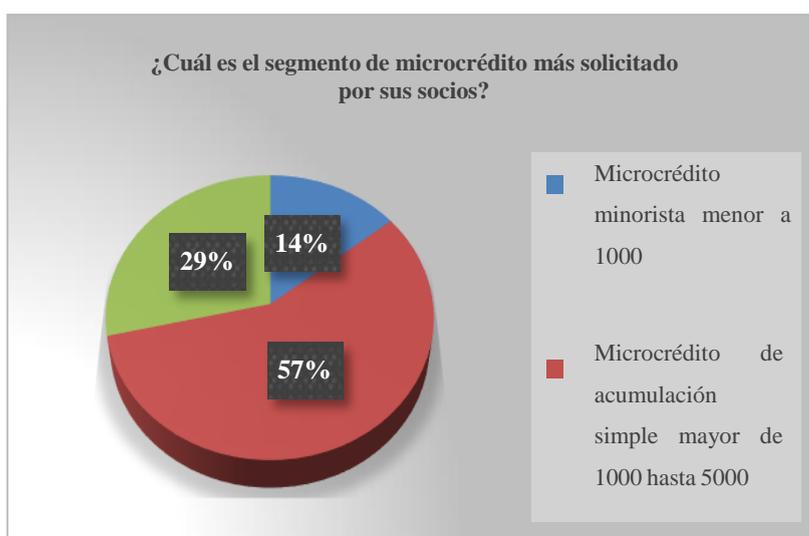


Gráfico 3-3: Segmentos de microcrédito

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

Análisis e interpretación: Del 100% de los asesores encuestados, se identifican que el 14% indicó que son los microcréditos minoristas menor al 1000, seguido en 29% el microcrédito de acumulación ampliada mayor a 5000 y finalmente 57% indicó que son los microcréditos de acumulación simple mayor de 1000 hasta 5000. De la investigación realizada se puede dar como análisis que el segmento microcréditos de acumulación simple mayor de 1000 hasta 5000 es la prioridad con el porcentaje alto.

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

Tabla 7-3: Segmentos de microcrédito incumplimiento

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

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

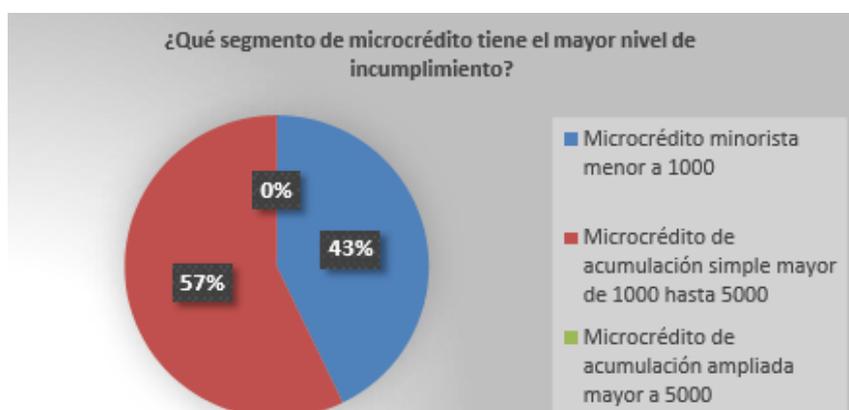


Gráfico 4-3: Segmentos de microcrédito incumplimiento

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

Análisis e interpretación: Del 100% de los asesores encuestados referente a que segmentos del microcrédito tiene mayor nivel de morosidad, se obtuvo los siguientes porcentajes: el 0% microcréditos de acumulación simple mayor de 1000 hasta 5000, seguido en 43% los microcréditos minoristas menor al 1000 y finalmente el 57% indicó que son los microcréditos de acumulación simple mayor de 1000 hasta 5000. En base al análisis se observa que a la mayoría de los asesores de crédito se asemejan que el mismo segmento es afectado en el riesgo crediticio de morosidad a un porcentaje mayor.

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

Tabla 8-3: Evaluación crediticia

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	7	100%
Moderadamente importante	0	0%
Nada importante	0	0%
Total	7	100%

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

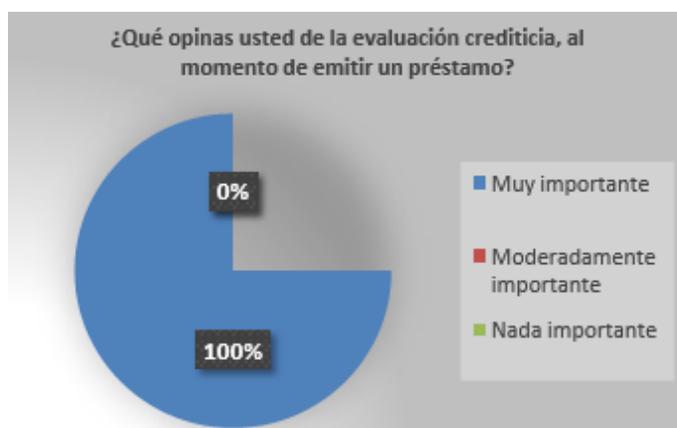


Gráfico 5-3: Evaluación crediticia

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

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

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

Tabla 9-3: Vigilan los créditos otorgados

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	86%
No	1	14%
Total	7	100%

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

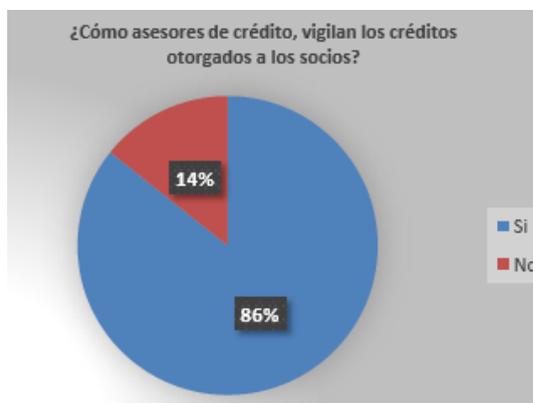


Gráfico 6-3: Vigilan los créditos otorgados

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

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

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

Tabla 10-3: Cartera de insolvencia

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

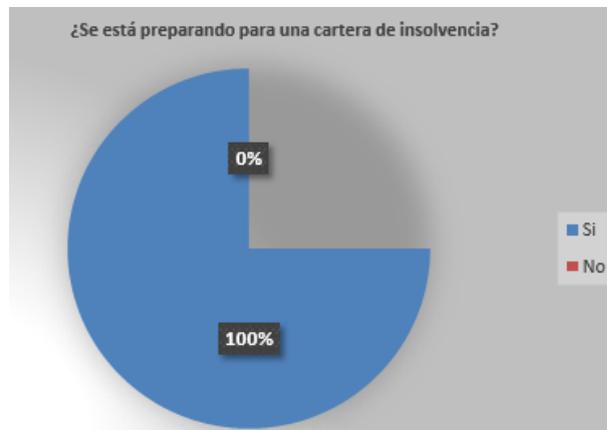


Gráfico 7-3: Cartera de insolvencia

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

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

8. ¿Qué opina del proceso de seguimiento de una cartera de préstamos dentro de la Cooperativa?

Tabla 11-3: Proceso de seguimiento de una cartera

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	7	100%
Moderadamente importante	0	0%
Nada importante	0	0%
Total	7	100%

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

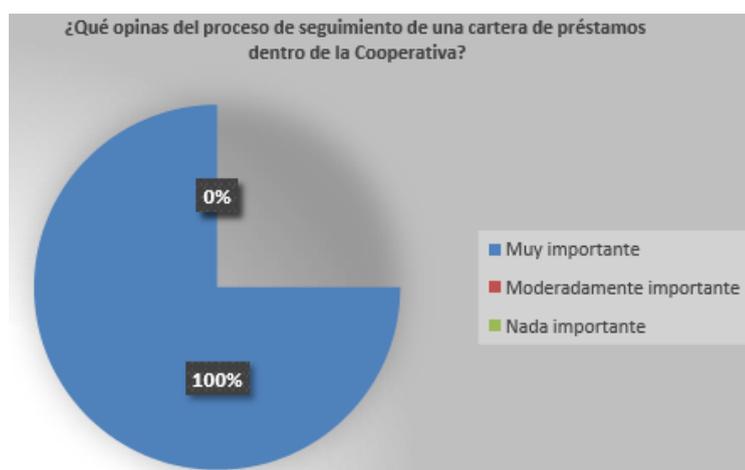


Gráfico 8-3: Proceso de seguimiento de una cartera

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

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

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

Tabla 12-3: Política de cobranza

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

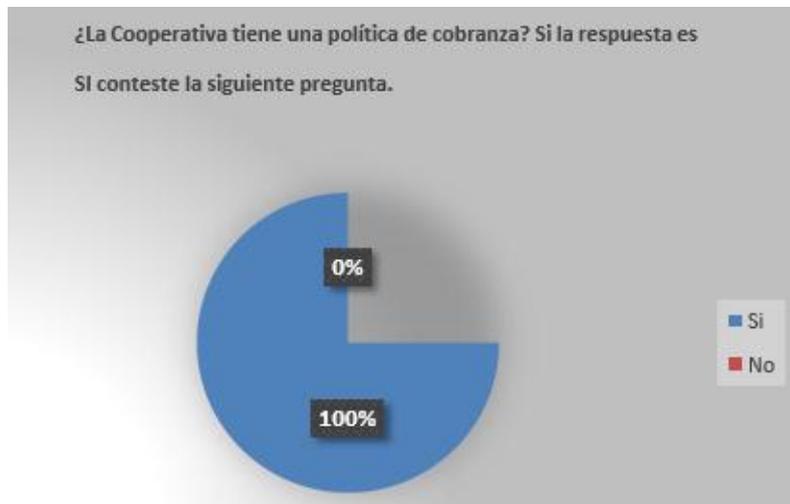


Gráfico 9-3: Política de cobranza

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

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

10. ¿Cree que la Evaluación de la cartera y el riesgo crediticio optimizarán y beneficiarán a la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC?

Tabla 13-3: Evaluación de la cartera y el riesgo crediticio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100
No	0	0
Total	7	100%

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

Análisis e interpretación: Según el criterio de los asesores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC, referente si considera que una evaluación de la cartera y el riesgo crediticio va a optimizar y beneficiar a la Cooperativa se obtuvo el siguiente porcentaje: El 100% indicó que Si, y el 0% dijo que No. Se considera que la mayoría de los asesores acepto la propuesta planteada, ya que de esa forma daríamos un mejor control y ayudar a ellos a no tener mora, tampoco hacer que las deudas sean impagables.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS QUE TIENEN CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDIGENA SAC LTDA. RIOBAMBA.

Esta encuesta es realizada a los 239 socios activos en crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Ltda.

1. La atención a los socios por parte de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Ltda. ¿Cómo lo considera?

Tabla 14-3: Atención a los socios

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

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.



Gráfico 10-3: Atención a los socios

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

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

2. ¿Cómo valora la rapidez de los procesos de tramitación crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Ltda.?

Tabla 15-3: Procesos de tramitación crediticia

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

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

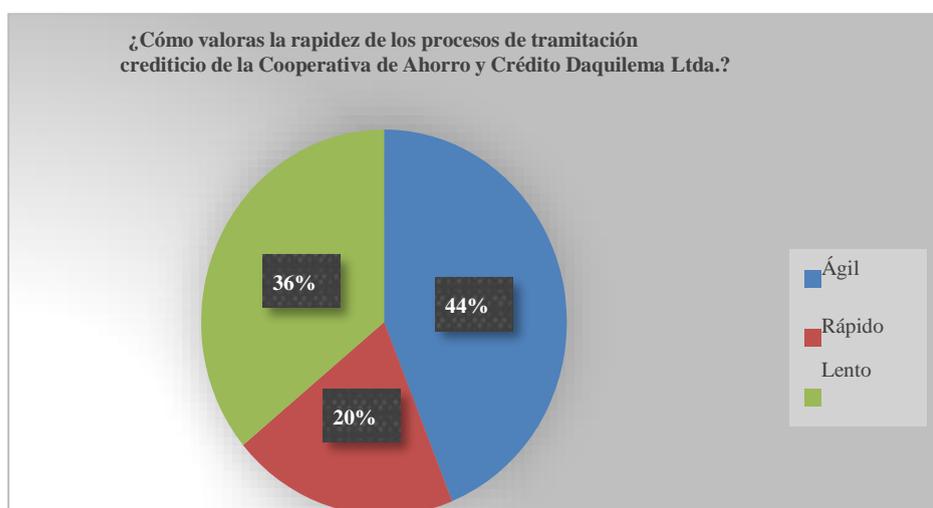


Gráfico 11-3: Proceso de tramitación crediticio

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

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

3. ¿Los créditos cooperativos satisfacen sus necesidades?

Tabla 16-3: Satisfacen sus necesidades

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	178	74%
No	61	26%
Total	239	100%

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

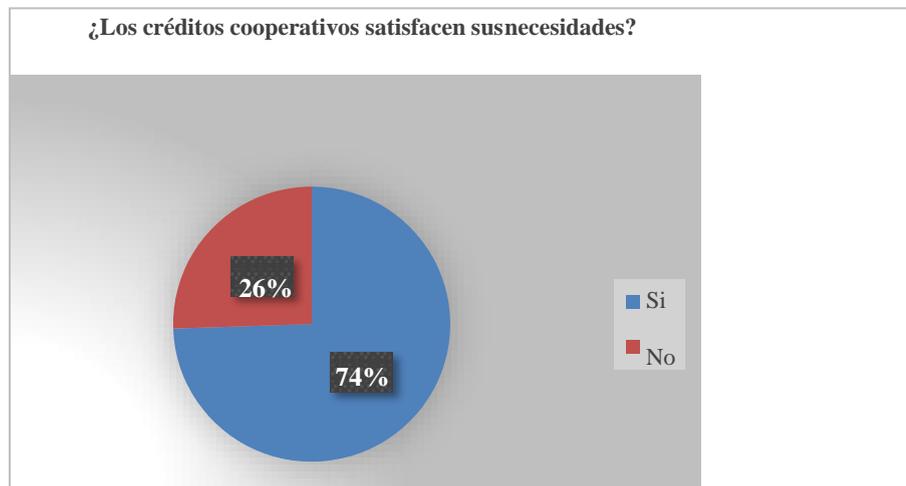


Gráfico 12-3: Satisfacen sus necesidades

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

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

4. ¿Cuál cree usted que son las causas de los pagos atrasados?

Tabla 17-3: Pagos atrasados

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

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

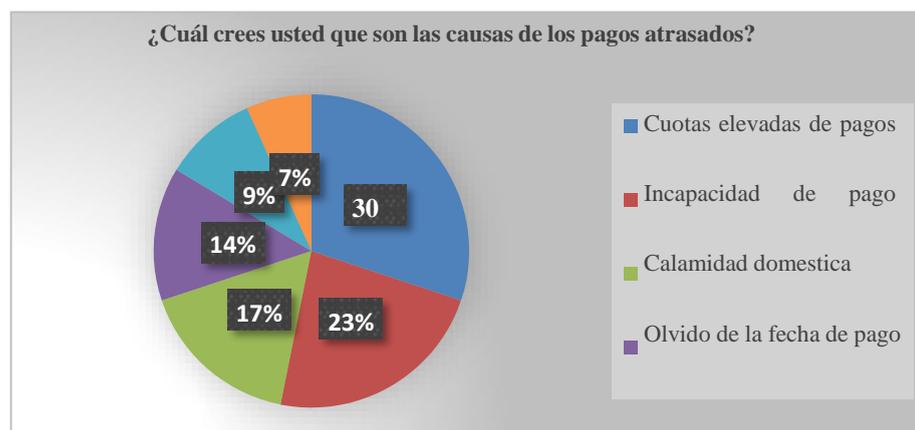


Gráfico 13-3: Pagos atrasados

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

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

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

Tabla 18-3: Vencimiento de su pago

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

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

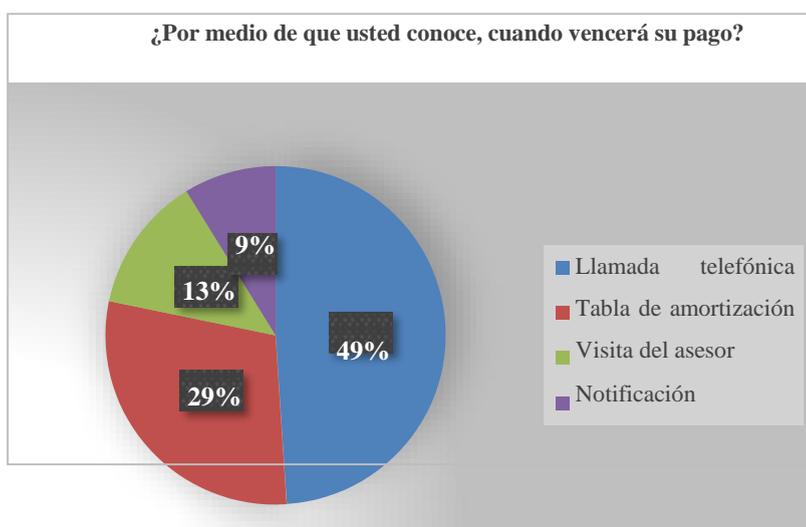


Gráfico 14-3: Vencimiento de su pago

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

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

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

Tabla 19-3: Visitas para el cobro

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

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

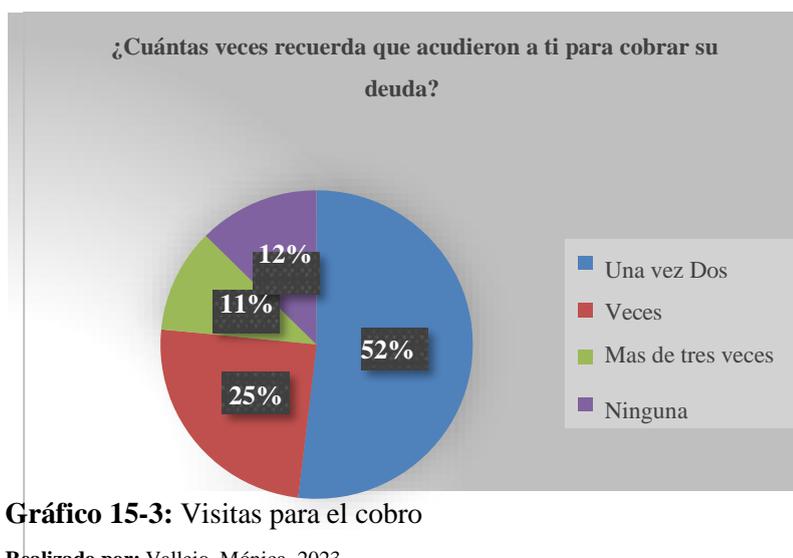


Gráfico 15-3: Visitas para el cobro

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

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

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

Tabla 20-3: Visitas para cobros de deudas

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

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

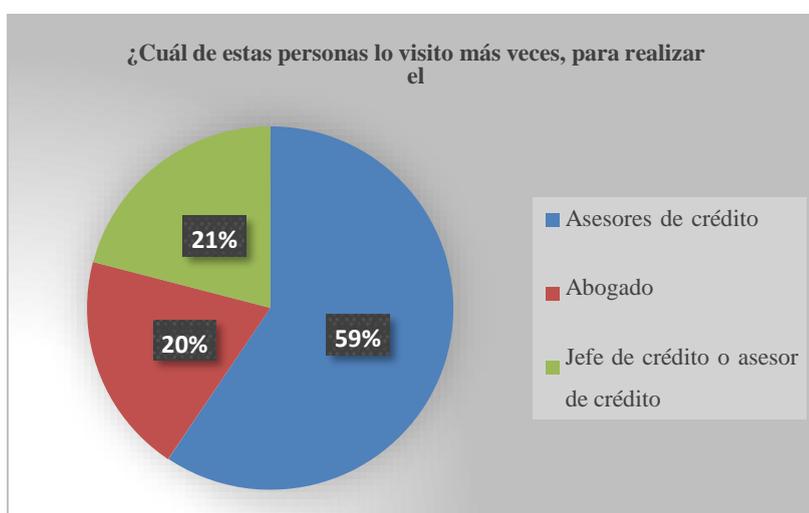


Gráfico 16-3: Visitas para cobros de deudas

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

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

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

Tabla 21-3: Calificación de productos y servicios

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

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

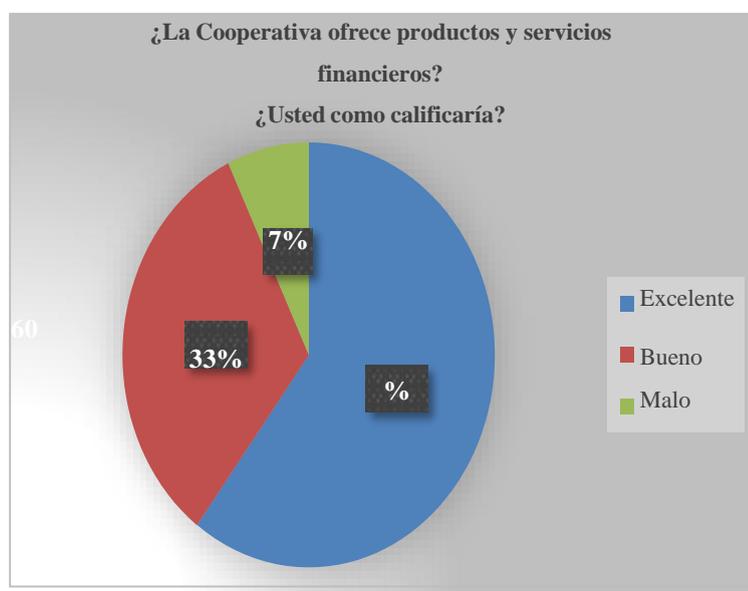


Gráfico 17-3: Calificación de productos y servicios

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

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

9. ¿Aconsejaría a familiares y conocidos, realizar créditos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Ltda.?

Tabla 22-3: Aconsejaría realizar créditos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	209	87%
No	30	13%
Total	239	100%

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

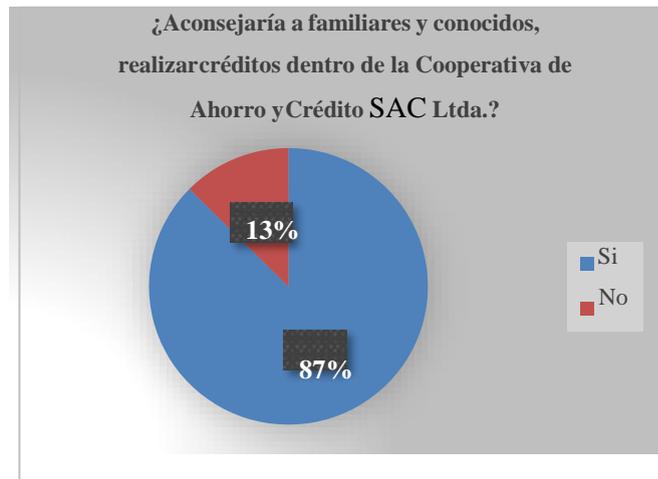


Gráfico 18-3: Aconsejaría realizar créditos

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

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

10. ¿Cree que la Evaluación de la cartera y el riesgo crediticio optimizarán y beneficiarán a la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC?

Tabla 23-3: Evaluación de la cartera y el riesgo crediticio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	227	95%
No	12	5%
Total	239	100%

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.



Gráfico 19-3: Evaluación de la cartera y el riesgo crediticio

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

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

3.10. Análisis de los resultados obtenidos bajo la técnica de la observación

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

3.11. Comprobación de las Interrogantes de estudio

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

3.12. Hallazgos de la evaluación a través de encuesta y entrevista

Tabla.. 24-3: Previsión de la evaluación

¿Quiénes solicitan evaluar?	¿Por qué evaluar?	¿Para qué evaluar?	¿Qué evalúa?	¿Quién evalúa?	¿Cuándo evaluar?	¿Cómo evaluar?	¿Con que evaluar?
<p>Jefe de Agencia</p> <p>y</p> <p>Asesores de crédito</p>	<p>Optimizar la gestión de créditos</p> <p>Administrar adecuadamente el riesgo crediticio</p> <p>Optimizar la rentabilidad</p>	<p>Para tomar decisiones adecuadas al momento de determinar a los socios beneficiarios de créditos de la Cooperativa</p>	<p>Cartera de crédito</p> <p>Riesgo crediticio</p> <p>Rentabilidad</p>	<p>Los directivos de la Cooperativa</p>	<p>Cada fin de mes</p>	<p>Estados Financieros</p> <p>Indicadores</p>	<p>Recursos Humanos</p>

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Análisis financiero El análisis financiero consiste en una serie de técnicas y procedimientos para estudiar la situación actual de la entidad financiera que es la Cooperativa de Ahorro y Crédito, por lo tanto, es importante seguir los lineamientos, que se aplican los ratios financieros e indicadores financieros completos, Los mismos servirán de base para la correcta toma de decisiones por parte de la gerencia y de los asesores, ya que esta sea buena o regular, para así seguir con el objetivo de plantear estrategias o soluciones en el caso de existir problemas o mejorar los aspectos positivos, para la mejora continua. Para el presente análisis se emplearán los estados financieros de los años 2018, 2019 y 2020.

**SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 2
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC Ltda.
BALANCE GENERAL EN DÓLARES**

CUENTA	2018	2019	2020	2021
ACTIVO TOTAL	37489153,27	53652654,54	60732830,47	81719373,84
Fondos Disponibles	5573777,17	4570313,27	6074798,49	8332071,54
Cartera de Créditos	25154262,3	39787811,36	44818194,02	60986203,47
Cartera por vencer	24.648.273,99	38.542.555,89	44899510,63	60987906,61
Cartera que no devenga interés	1.119.303,01	1.520.452,52	1033464,6	1368276,23
Cartera vencida	1.593.411,50	2.503.308,09	1524639,38	1685821,65
Cuentas por Cobrar	590024,22	741942,82	2067503,03	1601467,39
inversiones	3897046,55	5325134,53	4638950,15	7977496,79
Propiedades y Equipo	2081307,91	2795686,55	2732226,49	2515295,96
Otros Activos	192735,12	431766,01	401158,29	306838,69
TOTAL PASIVO	34408613,11	47225620,77	53775611,23	73602682,87
Obligaciones con el publico	33165856,03	44292863,55	50112595,97	62588012,87
Cuentas por pagar	1002749,38	1824624,1	1944947,52	2469491,75
Otros pasivos	32682,76	22501,26	31474,26	12731,97
obligaciones financieras	207324,94	1085631,86	1686593,48	8532446,28
PATRIMONIO	3080540,16	6427033,77	6957219,24	8116690,97
Capital Social	2212508,42	3346647,7	3369159,87	3451218,68
Reservas	669326,04	1970403,81	2491909,31	3596021,3
superávit por valuaciones	1061188,46	1061188,46	1061188,46	893259,31
Resultados	-862482,76	48793,8	34961,6	176191,68
TOTAL PASIVO+PATRIMONIO	37489153,27	53652654,54	60732830,47	81719373,84

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

ESTADO DE RESULTADOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAC Ltda. CANTÓN RIOBAMBA
AL 32 DE DICIEMBRE EN DÓLARES

Tabla 1-4: Estados de resultados

		2018	2019	2020	2021
5	Ingresos	6306964,28	8970220,1	9700704,51	12161295,8
51	Intereses y descuentos ganados	5486528,07	7695515,62	8618132,34	11212827,1
(-) 41	Intereses causados	2544944,68	3517576,36	4069770,06	5066362,52
	MARGEN NETO DE INTERESES	2941583,39	4177939,26	4548362,28	6146464,6
(+) 52	Comisiones ganadas	0	59935,44	82257,53	116574,98
(+) 54	Ingresos por servicios	148350,34	424256,98	111469,09	264538,68
(-) 42	Comisiones causadas	10291,85	709,6	340	0
(+) 53	Utilidades financieras	0	0	0	0
(-) 43	Pérdidas financieras	0	0	0	0
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	3079641,88	4661422,08	4741748,9	6527578,26
(-) 44	Provisiones	1138568,35	1234981,36	867855,1	1041729,14
	MARGEN NETO FINANCIERO	1941073,53	3426440,72	3873893,8	5485849,12
(-) 45	Gastos de operación	2580782,58	4105463,37	4694046,59	5742601,91
	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	-639709,05	-679022,65	-820152,79	-256752,79
(+) 55	Otros ingresos operacionales	4866,37	5846,77	3453,12	0,91
(-) 46	Otras pérdidas operacionales	0	1910,14	131,36	5901,92
	MARGEN OPERACIONAL	-634842,68	-675086,02	-816831,03	-262653,8
(+) 56	Otros ingresos	667219,5	784665,29	885392,43	567354,13
(-) 47	Otros gastos y pérdidas	21350,79	42693,29	5096,05	3179,37
	GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	11026,03	66885,98	63465,35	301520,96
(-) 48	Impuestos y participación a empleados	3747,62	24454,06	23069,18	119894,71
	GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	7278,41	42431,92	40396,17	181626,25

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

4.2. Análisis Financiero de la cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC Ltda.

ANÁLISIS DEL ACTIVO EN DÓLARES

Tabla 2-4: Activos Totales

CUENTA	2018	2019	2020
Fondos Disponibles	5573777,17	4570313,27	6074798,49
Cartera de Créditos	25154262,3	39787811,36	44818194,02
Cuentas por Cobrar	590024,22	741942,82	2067503,03
inversiones	3897046,55	5325134,53	4638950,15
Propiedades y Equipo	2081307,91	2795686,55	2732226,49
Otros Activos	192735,12	431766,01	401158,29
total activo	37489153,27	53652654,54	60732830,47
Fondos Disponibles	14,87	8,52	10,00
Cartera de Créditos	67,10	74,16	73,80
Cuentas por Cobrar	1,57	1,38	3,40
Propiedades y Equipo	5,55	5,21	4,50
Otros Activos	0,51	0,80	0,66
total	100,00	100,00	100,00

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

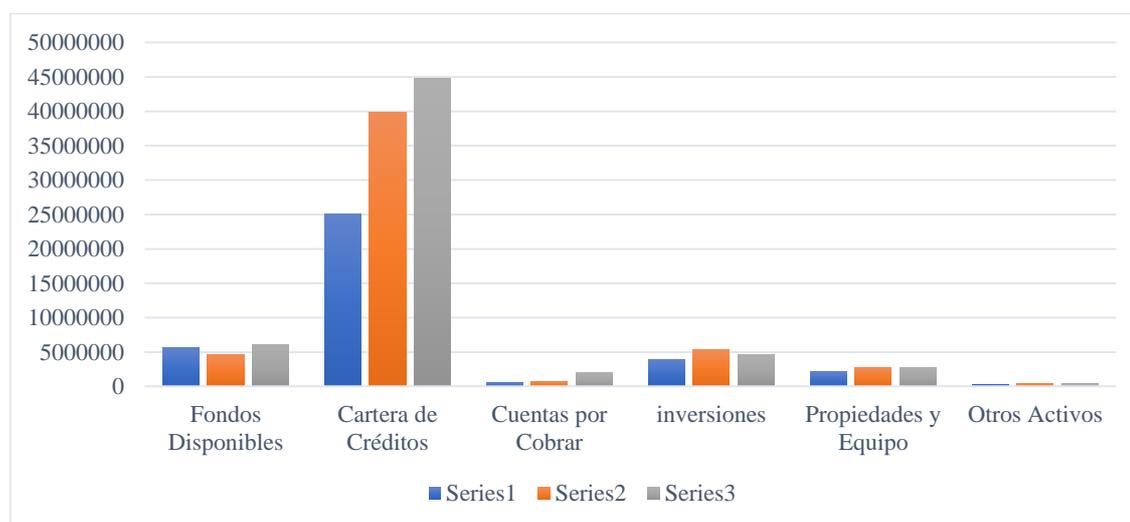


Gráfico 1-4: Activos Totales

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

Aplicamos la formula = ((P2/P1)-1) *100.

Al realizar el análisis vertical podemos notar que durante el año 2020 la cuenta más representativa en comparación de los activos totales es la cartera de créditos \$ 44.818.194,02 con un 73.80% respectivamente mientras en el año 2019 se puede notar una cartera de \$ 39.787.811,36 con un

74.16% respectivamente y que al realizar el análisis horizontal se puede verificar que: mostrando un aumento notable de cartera 5030382.66 que debe estar por cobrar se debe también a la crisis sanitaria de COVID 19 ya que los socios no tienen la solvencia económica para cubrir con sus obligaciones.

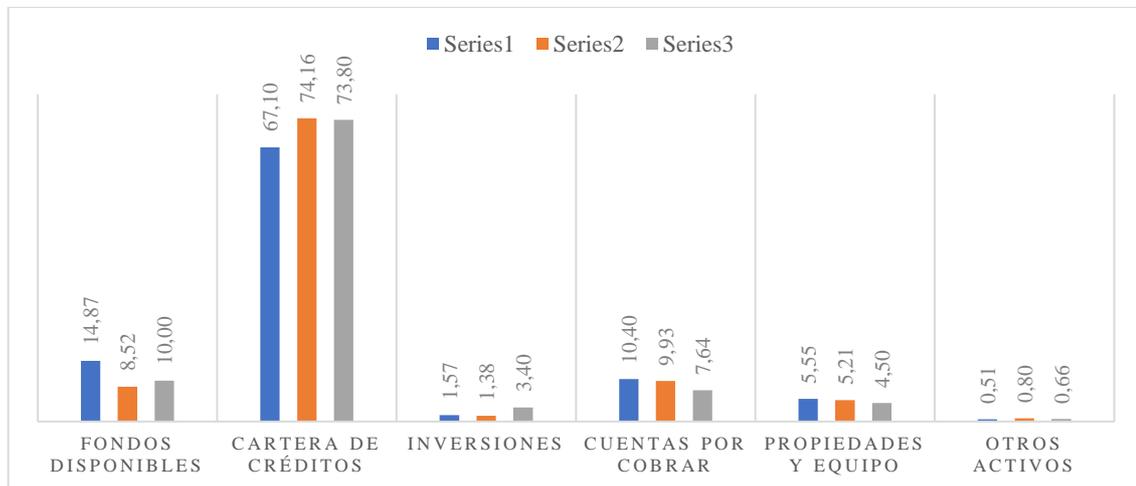


Gráfico 2-4: Activos Totales

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

La cartera de crédito neta representa el 67.10% en el año 2018 mientras que en año 2019 es de 74.16%, del total de activos obteniendo un incremento como se puede notar en la gráfica, mientras que en el año 2020 tiene un 73.80% del total de activos lo que representa que hay una contracción en el negocio principal de la entidad que son sus créditos.

Sus fondos disponibles representan 14.87% en el año 2018 mientras que un 8.52% en el año 2019 es decir que la Agencia tiene un adecuado nivel de liquidez, cubre sus obligaciones 1 a 1, pero sin embargo ha tenido una disminución esto puede deberse al tema de pandemia por COVID 19, mientras que para el año 2020 tiene una representación porcentual de 10.00% en relación con el total de activos obtuvo un incremento en su liquidez. La cuenta propiedad planta y equipo constituyen un 5.55%, en el año 2020 mientras que las cuentas por cobrar y otros activos representan 5.21% y 4.50% respectivamente.

Análisis cartera de la cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC Ltda.

Análisis de la cartera en dólares

La cartera de créditos bruta comprende los saldos de capital de las operaciones de crédito otorgadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito indígena SAC Ltda, sin tomar en cuenta sus provisiones y se hallan los créditos destinados para la microempresa (microcrédito), y crédito de consumo.

Análisis de la cartera de crédito Neta

Es la suma de la cartera por vencer, cartera que no devenga interés y cartera vencida se lo realizó con los datos del periodo 2018 – 2019 - 2020, mismos que fueron proporcionados por el departamento financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. Agencia Riobamba y corroborado por balances de la SEPS

Tabla 3-4: Cartera NETA

CARTERA NETA	
AÑOS	CARTERA NETA
2018	25.154.262,30
2019	39.787.811,36
2020	44.818.194,02

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

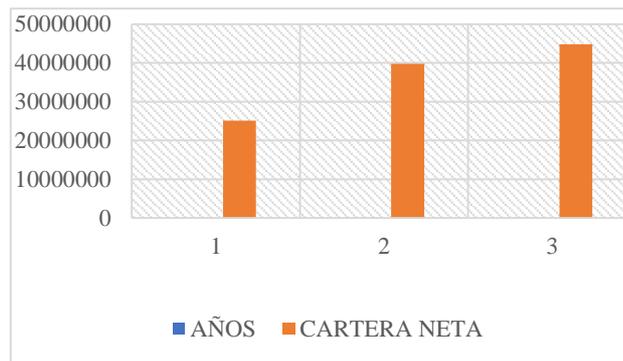


Gráfico 3-4: Cartera NETA

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

Tabla 4-4: Cartera bruta total

DESCRIPCIÓN	2018	2019	2020
Cartera por vencer	24.648.273,99	38.542.555,89	44.899.510,63
Cartera que no devenga interés	1.119.303,01	1.520.452,52	1.033.464,60
Cartera vencida	1.593.411,50	2.503.308,09	1.524.639,38
Cartera Total	27.360.988,50	42.566.316,50	47.457.614,61
Morosidad	9,91%	9,45%	5,39%

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

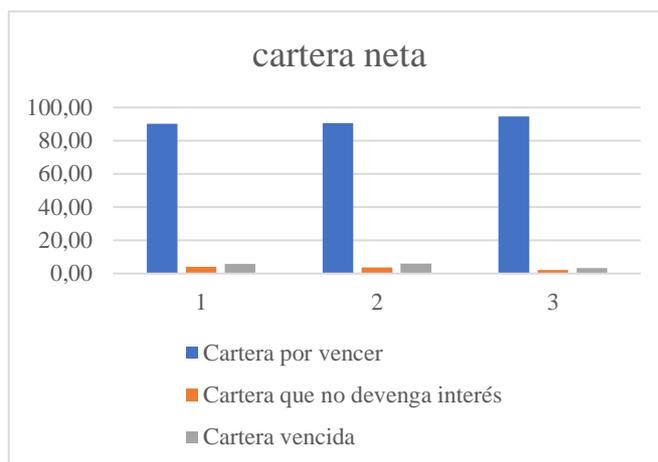
Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

Tabla 5-4: Variación

% VARIACION 2018	% VARIACION 2019	% VARIACION 2020
90,09	90,55	94,61
4,09	3,57	2,18
5,82	5,88	3,21
100,00	100,00	100,00

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

**Gráfico 4-4:** Variación

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

Análisis: La cartera de crédito neta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., desde el año 2018 incremento a \$ 27.360.988.50 en el año 2019 de la misma manera a 42.566.316.50, mientras que se observa un incremento de 47.457.614.61 para el año 2020, del cual hubo mayor colocación en microcréditos, designado para las microempresas que existen, destinando a (mercados de víveres, calzados, ropa).

Se observa que existe un incremento desde el año 2018 de \$ 15.205.328.00 al año 2019, mientras que desde el año 2019 al 2020 incrementó \$ 4.891.298.11 en la Cartera neta total y la morosidad disminuyó en un 0.45% del año 2018 al 2019, mientras que del año 2019 al 2020 existe una notable disminución 4.06%.

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

Tabla 6-4: Cartera Bruta

CARTERA BRUTA	2018	2019	2020
Cartera por vencer	24.648.273,99	38.542.555,89	44.899.510,63
CARTERA IMPRODUCTIVA	2.712.714,51	4.023.760,61	2.558.103,98
TOTAL DE CARTERA BRUTA	27.360.988,50	42.566.316,50	47.457.614,61

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

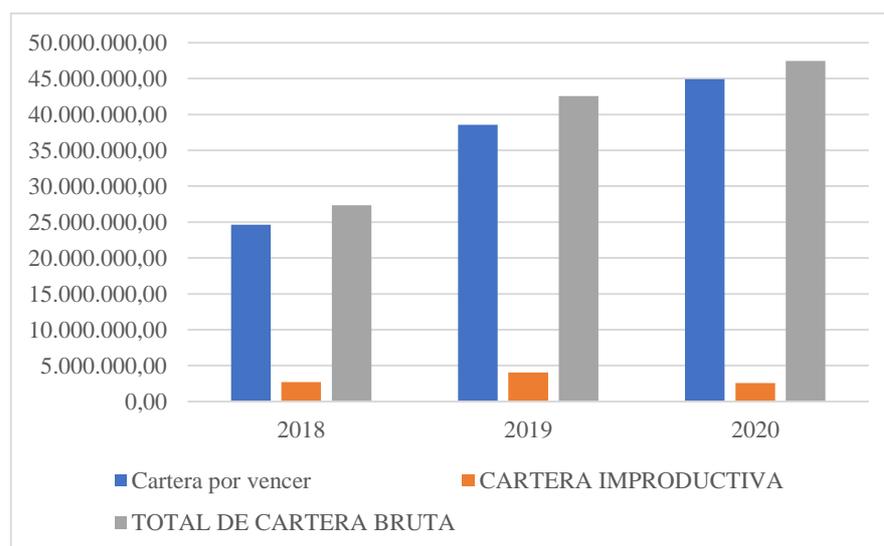


Gráfico 5-4: Cartera Bruta:

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

Tabla 7-4: Cartera Bruta por Destinos

Cartera de crédito bruta	2018	2019	2020	% de crecimiento 2019/2018	% de crecimiento 2020/2019
Microcrédito	259.834,34	15.272.520,54	1.564.804,48	57,78	-0,90
Consumo	32.354,61	12.311.834,76	312.839,30	379,53	-0,97
Total	292.188,95	27.584.355,30	1.877.643,78	93,41	-0,93
% DE PARTICIPACION					
	%	%	%		
Cartera de créditos bruta	Participación 2018	Participación 2019	Participación 2020		
Microcrédito	88,93	55,37	83,34		
Consumo	11,07	44,63	16,66		
Total	100,00	100,00	100,00		

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

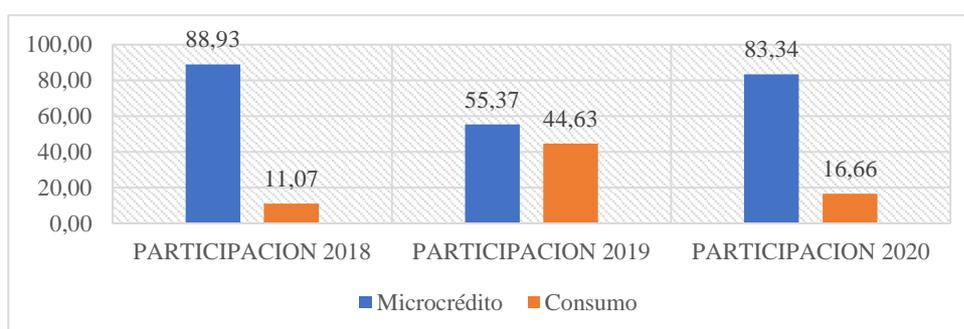


Gráfico 6-4: Cartera Bruta por destinos

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

Los créditos otorgados para la microempresa son los de mayor relevancia con un monto de \$ 1.564.804,48 dólares en el año 2020 con un crecimiento del 83.34% con relación al año 2019, mientras que comparando los años 2018 y 2019 podemos visualizar una disminución del 33.56% debido a las situaciones de pandemia, seguidos por los créditos de consumo con un monto de \$ 312.839,30 de dólares al año 2020 lo cual representa una disminución del menos -0.97% con relación al año 2019.

A diciembre del 2020, el 83.34% (88.93% a diciembre del 2018) de la cartera de crecimiento en los últimos años está conformada por microcréditos, confirmando la tendencia de crecimiento una ligera disminución 55.36% en el año 2019 por temas de pandemia no se podía colocar créditos, pero se evidencia el crecimiento en los últimos años de la cartera de créditos para la microempresa frente a los créditos de consumo con una participación del 16.66% en el año 2020 (11.07% en el año 2018). Con lo que podemos evidenciar que los microcréditos vendrían a ser los créditos de mayor importancia frente a los créditos de consumo, de la Cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC Ltda.

4.3. Análisis de los Pasivos de la cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC Ltda.

Análisis de los pasivos en dólares

Tabla 8-4: Pasivos totales

CUENTA	2018	2019	2020
Obligaciones con el publico	33165856,03	44292863,55	50112595,97
Cuentas por pagar	1002749,38	1824624,1	1944947,52
Otros pasivos	32682,76	22501,26	31474,26
obligaciones financieras	207324,94	1085631,86	1686593,48
total pasivos	34408613,11	47225620,77	53775611,23
PARTICIPACION EN PASIVOS TOTALES			
Obligaciones con el publico	96,39	93,79	93,19
Cuentas por pagar	2,91	3,86	3,62
Otros pasivos	0,09	0,05	0,06
obligaciones financieras	0,60	2,30	3,14
total	100,00	100,00	100,00

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

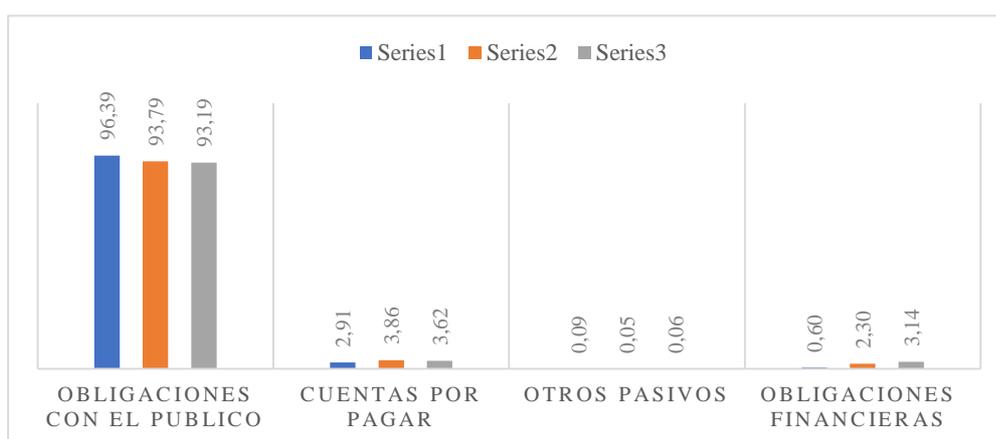


Gráfico 7-4: Pasivos totales

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

Los pasivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito indígena SAC Ltda a diciembre del 2020 la cuenta más representativa obligaciones con el público presenta la mayor parte de concentración con el 93.19% y un valor de \$ 53775611,23 dólares, en las obligaciones con el público en relación con el año 2018 que alcanzo un 96.39%, y ha venido disminuyendo notablemente en el 2019 con el 93.79%, posteriormente observamos a cuentas por pagar de 2.91% en el año 2018, 3.86% año 2019 y 3.62% en el año 2020, a otros pasivos con un 0.06% en el año 2020, en el año 2019 con un 0.05% y en el año 2018 con el 0.09% respectivamente o que significa que la Agencia tiene una gran dependencia de la Matriz ya que en esta cuenta suma el valor transferido desde dicha agencia.

4.4. Análisis del Patrimonio de la cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC Ltda.

Análisis del patrimonio en dólares

Tabla 9-4: Análisis del patrimonio en dólares

CUENTA	2018	2019	2020
Capital Social	2212508,42	3346647,7	3369159,87
Reservas	669326,04	1970403,81	2491909,31
superávit por valuaciones	1061188,46	1061188,46	1061188,46
Resultados	-862482,76	48793,8	34961,6
total Capital + patrimonio	3080540,16	6427033,77	6957219,24
PARTICIPACIÓN EN PASIVOS TOTALES			
Capital Social	71,82	52,07	48,43
Reservas	21,73	30,66	35,82
superávit por valuaciones	34,45	16,51	15,25
Resultados	-28,00	0,76	0,50
total	100,00	100,00	100,00

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

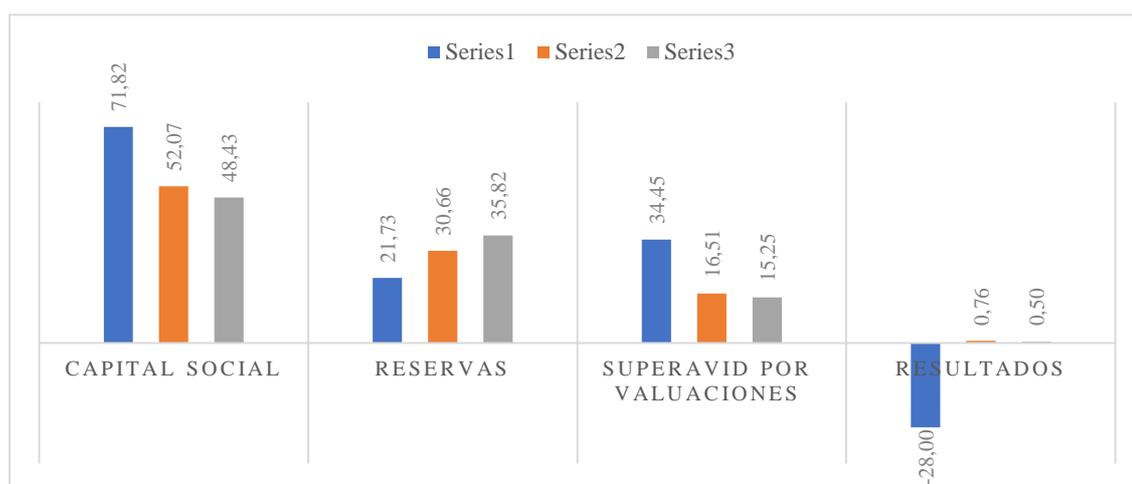


Gráfico 8-4: Análisis del patrimonio en dólares

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

Como podemos observar la cooperativa posee un gran porcentaje del patrimonio es en capital social siendo así con un 48.43% en el año 2020, mientras que en el año 2019 con un 52.07% y en año 2018 un 71.82%, en reservas tenemos un 42.52% en el 2020 y 37.06% en el 2019 respectivamente. Se puede notar que la cooperativa de ahorro y crédito tiene una pérdida en el año 2018 esto generado por un indicador de morosidad alto y una cartera de crédito que no se ha recuperado lo que ha generado pérdida -28.00%, mientras que se ha obtenido una ganancia para el año 2019 de 0.76% y en el año 2020 de 0.50% respectivamente sin embargo sin embargo se puede mencionar que es una rentabilidad baja puesto que lo aceptable en una ifis es superior al 10%.

Tabla 10-4: Variación relativa y absoluta

i	2018	2019	2020	Variación absoluta 1	Variación absoluta 2	Variación relativa 1	Variación relativa 2
DESCRIPCIÓN	TOTAL	TOTAL	TOTAL				
Activo	37489153,27	53652654,54	60732830,47	16163501,27	7080175,93	30,13	11,66
Pasivo	34408613,11	47225620,77	53775611,23	12817007,66	6549990,46	27,14	12,18
Patrimonio	3080540,16	6427033,77	6957219,24	3346493,61	530185,47	52,07	7,62

Fuente: Investigación de Campo, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

En el período analizado se muestra que en el año 2019 y 2020 existe un decrecimiento de los activos mostrando una variación relativa de 13% al igual que los pasivos con una variación relativa de 14%, sin embargo, el patrimonio tuvo un incremento en el año 2019 y un incremento leve en 2020, mostrando una variación relativa de 8%.

ÍNDICE DE MOROSIDAD

El índice o ratio de morosidad es un indicador utilizado en el mundo de la banca. Este mide el volumen de operaciones que han sido consideradas morosas, con relación al volumen de préstamos y créditos concedidos por dicha entidad.

El índice de morosidad (IMOR) es una de las formas de evaluar el riesgo crediticio al cual está expuesta la Cooperativa y para ello se aplica la siguiente formula:

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

Tabla 11-4: Índice de morosidad
EVALUACIÓN DE CARTERA y MORA

TOTAL DE CARTERA bruta			
	2018	2019	2020
Cartera por vencer	24.648.273,99	38.542.555,89	44.899.510,63
Cartera que no devenga interés	1.119.303,01	1.520.452,52	1.033.464,60
Cartera vencida	1.593.411,50	2.503.308,09	1.524.639,38
Cartera bruta Total	27.360.988,50	42.566.316,50	47.457.614,61
% VARIACION			
Cartera por vencer	90,09	90,55	94,61
Cartera que no devenga interés	4,09	3,57	2,18
Cartera vencida	5,82	5,88	3,21
Cartera bruta Total	100,00	100,00	100,00
Morosidad	9,91%	9,45%	5,39%

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

cartera improductiva	2.712.714,51	4.023.760,61	2.558.103,98
cartera bruta	27360988,5	42566316,5	47457614,61
mora total	9,91	9,45	5,39

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

Análisis: Este indicador demuestra la verdadera morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito, en este caso, la cooperativa cuenta con un índice de morosidad ampliada del 9.91%, 9.45% y el 5.39% para los años 2018, 2019 Y 2020 respectivamente, el porcentaje aceptable oscila entre el 2% y el 1%, por lo que la institución se encuentra en un rango ALTO.

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

Tabla 12-4: Cobertura de Cartera Improductiva

	2018	2019	2020
Provisiones	1.138.568,35	1.234.981,36	867.855,10
Cartera de Crédito Improductiva	2.712.714,51	4.023.760,61	2.558.103,98
Cobertura de Cartera IMPRODUCTIVA	0,42	0,31	0,34
%	41,97	30,69	33,93

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

Análisis: Este indicador mide la proporción de la provisión para cuentas incobrables constituida con respecto a la cartera improductiva bruta, la Cooperativa muestra una cartera improductiva del 41.97% para el año 2018 mientras que el 30.69% para el año 2019 y 33.93% para el 2020 lo que significa que a Mayor valor de este índice significa mayores provisiones contra perdidas.

4.5. Indicadores Financieros

Luego de comparar el comportamiento de la empresa en los últimos años, se establece la situación en la que se encuentra y sus oportunidades mediante diversos indicadores como: Razones de Liquidez y Rentabilidad

Indicador de Liquidez

A través de las razones de esta se puede determinar la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

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

Tabla 13-4: Indicadores de liquidez

Estado de liquidez	2018	2019	2020
activo corriente	31.318.063,69	3.263.874.743,02	52.960.495,54
pasivo corriente	34.168.605,41	2.760.992.314,70	52.057.543,49
total	0,9	1,2	1,0

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

Análisis: Los resultados demuestran que la Cooperativa de Ahorro y Crédito indígena SAC Ltda, por cada \$ 1 de deuda de corto plazo cuenta con \$ 0,9 \$ 1.2 y 1.0 dólares para los años 2018, 2019 y 2020 respectivamente, de respaldo en el activo corriente, lo que significa que la capacidad de enfrentar las obligaciones financieras es aceptable.

Razones de Rentabilidad

Margen de Utilidad Neta

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

Análisis: La Utilidad Neta representa el 12%, el 47% y 42% de los ingresos para los años 2018, 2019 y 2020 respectivamente, lo cual se considera un porcentaje representativo y a la vez se debe reducir los gastos en administración, ventas y financieras los cuales se consideren innecesarias para incrementar esta ratio.

Tabla 14-4: Razones de Rentabilidad

	2018	2019	2020
Utilidad Neta	7.278,41	42.431,92	40.396,17
Ingresos	6.306.964,28	8.970.220,10	9.700.704,51
Margen de Utilidad Neta			
%	0,12	0,47	0,42

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

Rentabilidad sobre el Activo (ROA)

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

Tabla 15-4: Rentabilidad

	2018	2019	2020
Utilidad Neta	7.278,41	42.431,92	40.396,17
Activo Total	33.592.106,72	3.440.248.000,62	56.093.880,32
ROA			
%	2%	0%	7%

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

Análisis: La utilidad neta con respecto al activo total representa al 2% para el año 2018 mientras que, en el año 2019, 0% con una notable variación, esto es representativo ya que significa que por cada dólar invertido en Activo total se generó 0% centavos en utilidad neta, por lo que podemos observar que los accionistas no han recibido un solo centavo por su dinero invertido, siendo un porcentaje demasiado bajo esto se debe al tema de pandemia ya el adecuado se considera superior al 1% por lo tanto la cooperativa no cumple con este indicador en este año, mientras que para el año 2020 tiene el 7% que es un incremento representativo cumpliendo este indicador.

Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE)

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

Tabla 16-4: Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE)

	2018	2019	2020
Utilidad Neta	7.278,41	42.431,92	40.396,17
Patrimonio	2.881.834,46	543.151.130,82	5.861.069,18
ROE	0,002526	0,000078	0,006892
%	0,252562	0,01	0,689229

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

Análisis: La utilidad neta sobre el patrimonio representa el 0.25%, el 0.01% y 0.68% para los años 2018, 2019, 2020 respectivamente lo cual se considera el inadecuado, lo que significa que los accionistas de la cooperativa obtuvieron un rendimiento sobre su inversión menor al esperado que es 1/1. Se considera el porcentaje aceptable el 9% valor promedio de la tasa activa, por lo tanto, la cooperativa no cumple con este indicador.

Tabla 17-4: Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE)

			2018	2019	2020
indicador de liquidez	razón corriente	activo corriente/pasivo corriente	0,92	1,2	1,02
	indicador de Endeudamiento	razón de deuda	total pasivo/total activo	0,92	0,88
razón deuda - patrimonio		total pasivo/patrimonio	11,17	7,35	7,73
índice de morosidad	mora	cartera improductiva /cartera bruta	0,10	0,09	0,05
indicador de solvencia	solvencia	provisiones de cartera / cartera improductiva	-0,81	-0,69	-1,03
indicadores de rentabilidad	margen de utilidad bruta	utilidad bruta/ingresos	48,83	51,9	48,8
	margen de utilidad operacional	utilidad operacional /ingresos	0,17	0,75	0,65
	margen de utilidad neta	utilidad del ejercicio /ingresos	0,12	0,47	0,42
	ROA	utilidad del ejercicio /total activos	1,94	1,94	1,94
	ROE	utilidad del ejercicio /patrimonio	0,24	0,66	0,58

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

5.1. Estrategias para la administración eficiente de la cartera de crédito

FASE I Análisis de Planteamiento FODA

Se procede a examinar su situación tomando en cuenta la situación en la que se encuentra; además de desarrollar diversas estrategias que permiten tomar acciones focalizadas sin perjudicar a la situación financiera de la misma.

Tabla 18-4: FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">- Recursos propios- Buena atención al cliente- Servicios financieros de calidad- Demanda de crédito- Adecuada estructura geográfica- Lealtad y satisfacción de los socios.- Talento humano con experiencia en gestión financiera.	<ul style="list-style-type: none">- Uso de innovación tecnológica- Demanda insatisfecha de productos financieros en los mercados- Financiamiento para expandirse, ayuda de ONG'S- Competitividad en el mercado financiero- Convenios con otras instituciones.- Expansión de sucursales local, regional y nacional- Realizar un plan estratégico, tasas de interés bajas en relación a la competencia
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">- Llevar el control de la competencia y las ofertas que promocionan.- Poco personal con perfil para asumir cargos estratégicos de recuperación de cartera- Inexistencia de normas de calidad y mejoras de procesos- Estructurar mecanismos que permitan elaborar procesos de cobranza, créditos y demás actividades de forma más eficiente y controlada.- Inexistencia de una cultura de servicio al cliente.	<ul style="list-style-type: none">- Cambios de estilos de vida y valores del consumidor que puedan tener una repercusión en los mercados pretendidos y métodos de marketing de la cooperativa.- El Impacto Político, en las decisiones económicas, sociales, financieras del país- Llegada de competidores.- Situación de pandemia COVID19

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

ESTRATEGIAS ENFOCADAS A POTENCIALIZAR LAS FORTALEZAS

Tabla 19-4: Estrategias enfocadas a potencializar las fortalezas

FORTALEZAS	ESTRATEGIAS
Recursos propios	Incentivar a los socios realizar depósitos (rifas)
Servicios de calidad a Intereses bajos	Aumentar la satisfacción del cliente con los servicios cartera de productos. Incrementar el índice de utilización de los servicios.
Adecuada cobertura geográfica	Entregar mayor cobertura y expansión de servicios financieros
Talento humano con experiencia en gestión financiera.	Incrementar la motivación e incentivar el desarrollo profesional de los empleados para mejorar la eficiencia
Buenos servicios financieros.	Mejorar tiempos de respuesta en procesos crediticios.
Buena atención al cliente.	Incrementar el valor agregado al servicio Mejorar la atención personalizada al cliente.
Lealtad y satisfacción de los socios.	Implementación de servicios y productos

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

ESTRATEGIAS ENFOCADAS A POTENCIALIZAR LAS OPORTUNIDADES

Tabla 20-4: Estrategias enfocadas a potencializar las oportunidades

OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS
Ayuda de ONG'S.	Realizar proyectos de inversión que contribuyan con el desarrollo del país.
Competitividad en el mercado.	Diferenciación en el servicio Atención personaliza generando un ambiente de confianza.
Convenios con otras instituciones.	Implementar convenios que contribuya al crecimiento sustentable de la cooperativa. Controlar riesgos financieros.
Desarrollo tecnológico y lanzamiento de nuevos servicios bancarios y de crédito.	Utilizar la tecnología de punta para incursionar en nuevos mercados. Dar una mejor atención tanto al cliente interno como externo.
Expansión de sucursales local, regional y nacional	Alianzas estratégicas con clientes para mantener y aumentar la participación en el mercado.
Realizar un plan estratégico, tasas de interés bajas en relación a la competencia	Promocionar créditos, a los pequeños negocios que se encuentran en los alrededores de las agencias.

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

ESTRATEGIAS ENFOCADAS A MINIMIZAR LAS DEBILIDADES

Tabla 21-4: Estrategias enfocadas a minimizar las debilidades

DEBILIDADES	ESTRATEGIAS
Dependencia de incrementar los socios sin publicidad.	Para la demanda de crédito se debe diseñar un plan de mercadeo directo para tener mayor captación de mercado.
Gustos y Preferencias ya que algunas personas optan por los bancos	Generar un ambiente de confianza con el Socio. Servicios de calidad.
Inexistencia de Normas de calidad y mejora de procesos.	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad para cumplir con los requerimientos de Ley.
Inexistencia de una cultura de servicio al cliente.	Crear una cultura organizacional que genere alto rendimiento en las acciones de la cooperativa.

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

ESTRATEGIAS ENFOCADAS A MINIMIZAR LAS AMENAZAS

Tabla 22-4: Estrategias enfocadas a minimizar las amenazas

AMENAZAS	ESTRATEGIAS
Cambios de estilos de vida y valores del consumidor que puedan tener una repercusión en los mercados pretendidos y métodos de marketing de la cooperativa.	Realizar periódicamente estudios de necesidades de los socios y Hacer publicidad de los servicios que ofrece la cooperativa para aumentar la participación en el mercado.
El Impacto Político, en las decisiones económicas, sociales, financieras del país.	Establecer políticas en la administración que minimicen los efectos que pueden causar las decisiones económicas, sociales y financieras del país.
Llegada de competidores.	Controlar a la competencia ofreciendo productos competitivos a la par con los ofrecidos en el sistema bancario. Incrementar la adhesión de nuevos asociados.
Situación de pandemia COVID19	Ampliar alternativas de cobertura para cobros y recuperación de cartera en el país

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

5.2. Propuesta de estrategias financieras

Las estrategias deben ser formuladas en base a los datos obtenidos en el análisis estratégico, para lo cual los resultados obtenidos en el análisis financiero de la Cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC Ltda. Agencia Riobamba nos ha permitido conocer cuáles son las principales debilidades y que para ellas se han formulado las estrategias que le permitan alcanzar su objetivo principal que es mejorar la rentabilidad, las mismas que se detallan a continuación

ESTRATEGIA 1: Procesos para la concesión del crédito para parte C

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

ESTRATEGIA 2: Técnica de recuperación y cobranza

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

Procedimiento Para Recuperación de Cartera Vencida Propuesto

Tabla 23-4: Procedimiento Para Recuperación de Cartera Vencida Propuesto

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

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

ESTRATEGIA 3: Prevenir las carteras vencidas y los riesgos crediticios anticipadamente.

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Ltda. agencia Guayaquil Centro, se debe tener anticipadamente herramientas que disminuyan a los problemas que se puedan ocasionar, de tal manera minimizar la cartera vencida, o el riesgo crediticio. Por ende, es satisfactorio realizar actividades prioritarias, la entidad financiera se beneficia de reducir gastos en el proceso de recuperación y tener una correcta administración de los socios al día que se establezcan medidas anticipadas, que se pueden adquirir.
- Es importante tener capacitaciones para educar a los socios, previo al desembolso del crédito, para así explicarle de la mejor manera, el funcionamiento de los productos, así también como se pueden beneficiar cuando los pagos de sus cuotas son a tiempo, por ello también lo contrario de tener las consecuencias al demorar los pagos de sus cuotas, después de la

acreditación del crédito, hacer la entrega de su respectiva tabla de amortización, explicando claramente toda las funciones que posee en ella, fechas, cuotas, interés, etc.

- Tener en cuenta en los socios; los cobros de sus roles en sus trabajos, y las fechas fijas o probables de la mayor liquidez que puedan registrar en sus negocios para así fijar la fecha del cobro de sus cuotas.
- Plantear soluciones eficientes y rápidas a las quejas y reclamos por parte de los socios, respecto a los productos y servicio que ofrece la entidad financiera. Con el fin de solucionar el inconveniente lo más pronto posible, dando a cumplir la disminución de las carteras de crédito y el riesgo crediticio.

Estrategia 4: Mejorar la ejecución laboral en el departamento de créditos

La entidad financiera, debe establecer una técnica de recuperación exalta y eficaz que defina los aspectos positivos y negativos, para obtener resultados que satisfaga al ejecutante, para lo cual se debe capacitar, motivar, al personal de trabajo, conllevando así a tener respuestas en su desempeño.

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

ESTRATEGIA FINANCIERA PARA CAPTACIONES

Incrementar la participación en el mercado con la captación de nuevos socios.

Incentivar el ahorro e inversión con tasas competitivas acorde al mercado y regulaciones de los Organismos de Control. Fidelizar a los asociados a la Cooperativa mediante el fortalecimiento de la confianza.

ESTRATEGIA FINANCIERA PARA COLOCACIONES

Incrementar el volumen de créditos a los socios.

Establecer una estructura de activos productivos superior a los improductivos.

Asignar de manera adecuada los recursos destinados para préstamos.

COMPROBACIÓN DEL ESTUDIO
BALANCE GENERAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC Ltda.
ANÁLISIS VERTICAL Y HORIZONTAL

Tabla 24-4: Análisis vertical y horizontal

CUENTA	2020	2021	ANALISIS	ANALISIS	VA	VR
			VERTICAL 2020	VERTICAL 2021	2021-2020	2021-2020
ACTIVO TOTAL	60732830,47	81719373,84	100	100	20986543,37	34,56
Fondos Disponibles	6074798,49	8332071,54	10,00	10,20	2257273,05	37,16
Cartera de Créditos	44818194,02	60986203,47	73,80	74,63	16168009,45	36,07
Cartera por vencer	44899510,63	60987906,61			16088395,98	35,83
Cartera que no devenga interés	1033464,6	1368276,23			334811,63	32,40
Cartera vencida	1524639,38	1685821,65			161182,27	10,57
Cuentas por Cobrar	2067503,03	1601467,39	3,40	1,96	-466035,64	-22,54
inversiones	4638950,15	7977496,79	7,64	9,76	3338546,64	71,97
Propiedades y Equipo	2732226,49	2515295,96	4,50	3,08	-216930,53	-7,94
Otros Activos	401158,29	306838,69	0,66		-94319,6	-23,51
TOTAL PASIVO	53775611,23	73602682,87	88,54	90,07	19827071,64	36,87
Obligaciones con el publico	50112595,97	62588012,87	82,51	76,59	12475416,9	24,89
Cuentas por pagar	1944947,52	2469491,75	3,20	3,02	524544,23	26,97
Otros pasivos	31474,26	12731,97	0,05	0,02	-18742,29	-59,55
obligaciones financieras	1686593,48	8532446,28	2,78	10,44	6845852,8	405,90
PATRIMONIO	6957219,24	8116690,97	11,46	9,93	1159471,73	16,67
Capital Social	3369159,87	3451218,68	5,55	4,22	82058,81	2,44
Reservas	2491909,31	3596021,3	4,10	4,40	1104111,99	44,31
superavid por valuaciones	1061188,46	893259,31	1,75	1,09	-167929,15	-15,82
Resultados	34961,6	176191,68	0,06	0,22	141230,08	403,96
TOTAL PASIVO+PATRIMONIO	60732830,47	81719373,84	100	100	20986543,37	34,56

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS
ESTADO DE RESULTADOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC Ltda.
ANÁLISIS VERTICAL Y HORIZONTAL

Tabla 25-4: Análisis vertical y horizontal

	2020	2021	2020	2021	2020-2019	2021-2020
Ingresos	9700704,51	12161295,8			730484,41	2460591,31
Intereses y descuentos ganados	8618132,34	11212827,1	88,84	92,20	922616,72	2594694,78
Intereses causados	4069770,06	5066362,52	47,22	45,18	552193,7	996592,46
MARGEN NETO DE INTERESES	4548362,28	6146464,6	52,78	54,82	370423,02	1598102,32
Comisiones ganadas	82257,53	116574,98	0,95	1,04	22322,09	34317,45
Ingresos por servicios	111469,09	264538,68	1,29	2,36	-312787,89	153069,59
Comisiones causadas	340	0	0,00	0,00	-369,6	-340
Utilidades financieras	0	0	0,00	0,00	0	0
Pérdidas financieras	0	0	0,00	0,00	0	0
MARGEN BRUTO FINANCIERO	4741748,9	6527578,26	55,02	58,22	80326,82	1785829,36
Provisiones	867855,1	1041729,14	10,07	9,29	-367126,26	173874,04
MARGEN NETO FINANCIERO	3873893,8	5485849,12	44,95	48,92	447453,08	1611955,32
Gastos de operación	4694046,59	5742601,91	54,47	51,21	588583,22	1048555,32
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	-820152,79	-256752,79	-9,52	-2,29	-141130,14	563400
Otros ingresos operacionales	3453,12	0,91	0,04	0,00	-2393,65	-3452,21
Otras pérdidas operacionales	131,36	5901,92	0,00	0,05	-1778,78	5770,56
MARGEN OPERACIONAL	-816831,03	-262653,8	-9,48	-2,34	-141745,01	554177,23
Otros ingresos	885392,43	567354,13	10,27	5,06	100727,14	-318038,3
Otros gastos y pérdidas	5096,05	3179,37	0,06	0,03	-37597,24	-1916,68
GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	63465,35	301520,96	0,74	2,69	-3420,63	238055,61
Impuestos y participación a empleados	23069,18	119894,71	0,27	1,07	-1384,88	96825,53
GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	40396,17	181626,25	0,47	1,62	-2035,75	141230,08

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

ÍNDICES FINANCIEROS DE LACOOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA

Tabla 26-4: Índices financieros

			2018	2019	2020	2021
indicador de liquidez	razón corriente	activo corriente/pasivo corriente	0,92	1,2	1,02	1,09
	razón de deuda	total pasivo/total activo	0,92	0,88	0,89	0,90
indicador de Endeudamiento	razón deuda - patrimonio	total pasivo/patrimonio	11,17	7,35	7,73	9,07
	mora	cartera improductiva /cartera bruta	9,91	9,45	5,39	4,77
índice de morosidad	solventia	provisiones de cartera / cartera improductiva	-0,81	-0,69	-1,03	-1,00
indicador de solvencia	margen de utilidad bruta	utilidad bruta/ingresos	48,83	51,97	48,88	53,68
indicadores de rentabilidad	margen de utilidad operacional	utilidad operacional /ingresos	0,17	0,75	0,65	2,48
	margen de utilidad neta	utilidad del ejercicio /ingresos	0,12	0,47	0,42	1,49
	ROA	utilidad del ejercicio /total activos	0,02	0,08	0,07	0,22
	ROE	utilidad del ejercicio /patrimonio	0,24	0,66	0,58	2,24

Fuente: Balance General SEPS, 2023.

Realizado por: Vallejo, Mónica. 2023.

Fondos disponibles/ depósitos 62,35 66,83

A través de la aplicación de Indicadores financieros y las estrategias propuestas a la Cooperativa de Ahorro y Crédito indígena SAC Ltda. De los períodos 2020 en comparación con el 2021, se ha llegado a los siguientes resultados:

A medida de aplicación de las estrategias planteadas los indicadores nos demuestran que los niveles de Liquidez en el período 2021 muestran un 1.09% que comparado con el período 2020 con el 1.06% se evidencia un incremento en la capacidad que tiene la entidad para responder a sus obligaciones de corto plazo, reflejando una liquidez favorable en base a los fondos disponibles que mantiene.

Los niveles de morosidad en el período 2021 se ven reflejado con un 4,77% desfavorable en comparación con el período 2020 que evidencia un porcentaje del 5.39%, esto se debe al incremento de la cartera de crédito improductiva, generada por la cartera de crédito vencida y al otorgamiento de créditos desmedido que ha mantenido la institución durante del período 2020.

Los niveles de gestión o actividad dados por la eficiencia operativa muestran en el período 2021 un incremento con el 2,48% en comparación al 2020 con un 0,65% en proporción a los gastos operativos utilizados en la administración del activo total, por lo tanto, la entidad se ve reflejada desfavorablemente, debido a los gastos operativos incurridos en las actividades de la entidad.

En cuanto a la intermediación financiera determinada por la cantidad de préstamos o créditos otorgados en relación a los depósitos efectuados por sus depositantes, la entidad presenta un alto grado de eficiencia debido a que existió un incremento de 66.83% en el período 2021 frente a un 62.35% en el 2020 por lo tanto su resultado es favorable.

El nivel de rentabilidad que confronta la entidad dada por el nivel de retorno que tienen los inversionistas sobre el patrimonio, en el año 2021 representa \$2.24 centavos de ganancia por cada dólar invertido en el patrimonio, mientras que, en el 2020, tuvo una ganancia de \$0.58 centavos, éste resultado indica que la utilidad generada para cubrir la inversión de los accionistas en el patrimonio es favorable. Sin embargo, la rentabilidad generada sobre el nivel de activos representa en el periodo 2021 el 0.22% que comparado con el 2020 obtuvo un 0,07% con este resultado queda demostrado que la entidad posee un grado de rentabilidad desfavorable en cuanto a la utilización y generación de los recursos controlados por la misma sin embargo obtuvo un incremento en el 2021.

En el grado de solvencia se muestra un resultado significativo en relación a la cobertura de la cartera problemática en el periodo 2021 con un 1% la entidad asume el riesgo de la cartera morosa

o improductiva con el incremento del tamaño de la provisión ante el 1.03% del período 2020, por lo tanto, se demuestra que la entidad financiera representa un efecto favorable debido a la implementación del incremento en la provisión.

ESTRATEGIAS CUMPLIMIENTO

Dentro de las estrategias que se establecen están las siguientes:

- Asegurar un sistema de seguimiento para otorgar un crédito (implementación de departamento FABRICA)
- Diseñar y ejecutar un plan de promoción y publicidad direccionado a cada oficina de acuerdo a las necesidades y demanda del mercado con tasas accesibles. (Se realiza promociones y programas una vez al mes por redes sociales)
- Asegurar un correcto, adecuado seguimiento al sistema de cobranzas y recuperación de cartera. (se lleva a cabo mediante el proceso indicado)
- Revisar y adecuar los productos de ahorro y crédito, de acuerdo a requerimientos y segmentos de mercado.
- Generar y/o fortalecer alianzas estratégicas con otros IFIS (CREDIL, CREDI YA)
- Restructurar las tecnologías de crédito y microcrédito. (PAGINA WEB SIMULADOR Y REQUISITOS)
- Implementar campañas, capacitaciones e incentivos a los asesores (se implementó el día del asesor se lo realiza cada primero de mes)

CONCLUSIONES

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. Ltda. No se ha realizado ningún diagnóstico situacional, mucho menos una evaluación la misma que permita conocer cuáles son sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas no cuenta con un foda.

La Cooperativa no posee una Planificación Estratégica o estrategias las cuales son muy necesaria hoy en día para poder saber a dónde quiere llegar, las metas y objetivos que desea alcanzar lo que ocasiona que no pueda tomar acciones eficientes y efectivas para su desarrollo.

El estado de la cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC Ltda, cantón de Riobamba se presenta con un porcentaje significativo en la liquidez, por lo que podemos mencionar que es una entidad financiera solvente y por ende rentable.

El impacto e incidencia sobre la rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito indígena SAC Ltda de las carteras de crédito muestran que tiene una gran significancia los ingresos de pagos de créditos, lo cual significa un aporte importante para la liquidez de la misma, en el año 2019 se tiene porcentajes casi igual al 50% por parte de la cartera de crédito mientras que se demuestra bajo en el año 2020, esto puede deberse a problemas debido a la Pandemia del COVID-19 lo que provocó que disminuya el cobro de créditos por situaciones económicas de los clientes debido a los confinamientos.

Las estrategias propuestas para la administración eficiente de la cartera de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito indígena SAC Limitada, se enfocan en la implementación de sistemas efectivos de seguimiento a los clientes que cuentan con pagos de créditos ágiles en las fechas acordadas con la institución ya que estas son la clave para poder incrementar la rentabilidad de la misma.

RECOMENDACIONES

Realizar un diagnóstico o evaluación situacional de la organización por lo menos cada dos años, con ello se podrá potenciar las fortalezas y aprovechar las oportunidades que se presenten. Se logrará detectar sus debilidades para poder en lo posible eliminarlas y estar alertas ante las amenazas detectadas.

Mejorar los sistemas de seguimiento para una adecuada recuperación de la cartera de crédito, los cuales representan un ingreso monetario y por ende un incremento en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC Ltda.

Se requiere hacer uso de las estrategias propuestas y nuevos mecanismos para otorgar créditos en donde el cliente tenga posibilidades bajas de negociación; evitando que al momento de realizar sus obligaciones agreguen condiciones a su pago.

El planteamiento de estrategias debe ser encaminado a través de un plan operativo anual que permita controlar el cumplimiento de metas y objetivos, responsabilizando a aquellos directivos que se han comprometido con el desarrollo del mismo, tomando en cuenta los recursos asignados y el tiempo en el cual se deben ejecutar las actividades.

Con la finalidad de mejorar los esfuerzos de la Cooperativa es esencial difundirla cultura organizacional, para que tanto el cliente interno como externo sepa a dónde quiere ir la institución y puedan brindar su contingente para el logro de sus metas y objetivos.

GLOSARIO

A.

ANÁLISIS FINANCIERO: Es un conjunto de principios, técnicos y procedimientos que se utilizan para transformar la información reflejada en los estados financieros, en información procesada, utilizable para la toma de decisiones económicas, tales como nuevas inversiones, fusiones de empresas, concesión de crédito, etc.

ACTIVO: Representa los bienes y derechos de la empresa. Dentro del concepto de bienes están el efectivo, los inventarios, los activos fijos, etc. Dentro del concepto de derechos se pueden clasificar las cuentas por cobrar, las inversiones en papel del mercado, las valorizaciones, etc.

B.

BENEFICIARIO: Persona a la cual se transfiere un activo financiero o a favor de quien se emite un título o un contrato de seguro.

BALANCE GENERAL: El balance general es un documento financiero que representa la situación de una empresa en un momento determinado. La información que contiene incluye los recursos que la organización tiene (activos), los recursos que debe pagar (pasivos) y la diferencia que hay entre ambos (patrimonio)

C.

CAPITAL: Es la suma de todos los recursos, bienes y valores movilizados para la constitución y puesta en marcha de una empresa. Es su razón económica. Cantidad invertida en una empresa por los propietarios, socios o accionistas.

CONSUMO: Porción del ingreso que no es ahorrado ni pagado en impuestos.

CRÉDITO AL CONSUMIDOR: Crédito otorgado por un banco u otra institución autorizada a un prestatario (generalmente una persona particular) con el propósito exclusivo de financiar la compra de bienes de consumo o equipos.

CUENTA CORRIENTE: El monto que las personas o las entidades tienen a la vista en bancos. Usualmente no devengan intereses y se manejan por medio de una libreta de cheques.

CUENTA DE AHORROS: Cuenta que se tiene en un establecimiento financiero y cuyo objetivo es la protección de los ahorros. Estas cuentas permiten que el ahorrador obtenga un beneficio por su depósito y se le facilite solicitar un préstamo dependiendo del monto promedio de tales depósitos.

D.

DEBITAR: Instrucciones de imputar una suma para disminuir el saldo disponible de una cuenta en los libros de un banco.

DEPÓSITO A LA VISTA: El colocado en institución financiera, pagadera a la vista y transferible en cheque.

F.

FINANCIAMIENTO: Provisión de dinero cuando y donde se necesita.

I.

ILIQUIDEZ: Falta de suficiente dinero en caja para asegurar las actividades económicas normales y el desarrollo anterior de las mismas.

INDICADOR: Índice en cifras que indica la evolución de cierta magnitud económica o financiera importante para la conducción de la política económica en general, para análisis de resultados.

INTERÉS: Es el costo que se paga a un tercero por utilizar recursos monetarios de su propiedad. Es la remuneración por el uso del dinero.

INTERÉS SIMPLE: Ganancia del capital dado en préstamo durante todo un período dado.

INTERÉS COMPUESTO: Utilidad del capital invertido más la capitalización o Reinversión periódica de los intereses.

INVERSIÓN: Es la aplicación de recursos económicos al objetivo de obtener ganancias en un determinado período.

INVERSIONISTA: Es quien coloca su dinero en un título valor o alguna alternativa que le genere un rendimiento futuro, ya sea una persona o una sociedad.

M.

MORA: Dilación, retraso o tardanza en cumplir una obligación. Retraso en el cumplimiento de una obligación crediticia o de seguros.

P.

PASIVO: Representa las obligaciones totales, en el corto plazo o el largo plazo, cuyos beneficiarios son por lo general personas o entidades diferentes a los dueños de la empresa. (Ocasionalmente existen pasivos con los socios o accionistas de la compañía). Encajan dentro de esta definición las obligaciones bancarias, las obligaciones con proveedores, las cuentas por pagar, etc.

PATRIMONIO: Es el valor líquido del total de los bienes de una persona o una empresa. Contablemente es la diferencia entre los activos de una persona, sea natural o jurídica, y los pasivos contraídos con terceros.

PRÉSTAMO: Cantidad que se otorga por un espacio de tiempo acordado y que está sujeta a reembolso en uno o varios vencimientos.

R.

REFINANCIACIÓN: Operación por la cual un prestamista obtiene fondos de otro prestamista para cubrir el crédito otorgado a un tercero.

RENTABILIDAD: Es la relación entre la utilidad proporcionada por un título y el capital invertido en su adquisición.

RIESGO: Es el grado de variabilidad o contingencia del retorno de una inversión. En términos generales se puede esperar que, a mayor riesgo, mayor rentabilidad de la inversión. Existen varias clases de riesgos: de mercado, solvencia, jurídico, de liquides, de tasa de cambio, riesgo de tasa de interés.

T.

TASA DE INTERÉS: Es la expresión porcentual del interés aplicado sobre un capital. Las tasas de interés pueden estar expresadas en términos nominales o efectivos. Las nominales son aquellas en que el pago de intereses no se capitaliza, mientras que las efectivas corresponden a las tasas de intereses anuales equivalentes a la capitalización de los intereses periódicos, bien sea anticipadas o vencidas. La tasa de interés efectiva es el instrumento apropiado para medir y comparar el rendimiento de distintas alternativas de inversión. Las tasas nominales pueden tener periodicidad mensual, trimestral, semestral o cualquier otra que se establezca.

TASA DE INTERÉS ANTICIPADA: Tasa de interés que una vez acordada, se paga o se cobra al iniciar cada periodo.

TASA DE INTERÉS ACTIVA: Tasa de colocación de créditos por parte de los intermediarios del sistema financiero colombiano. Incluye créditos de cartera ordinaria, tarjetas de crédito y créditos de tasa preferencial.

TASA DE INTERÉS EFECTIVA: Expresión anual del interés nominal dependiendo de la periodicidad con que éste último se pague. Implica reinversión o capitalización de intereses.

TASA DE INTERÉS NOMINAL: Tasa de interés o rendimiento que el emisor paga al inversionista por un título periódicamente (mensual, trimestral o anual), sin tener en cuenta la reinversión de intereses.

TASA DE INTERÉS REAL: Tasa de interés que descuenta el efecto de la inflación.

TASA DE INTERÉS VENCIDA: Tasa de interés que una vez acordada, se paga o se cobra al finalizar cada periodo.

BIBLIOGRAFIA

- Aliaga , K., & Espiell, M. (2021). La Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez de la empresa Motores SA En el periodo 2016. *ULas Americas* .
- Cedeño , J., & Vera, A. (2022). Influencia de la recuperación de cartera en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. 2020. *Visionario Digital*, 6(3), 123-147.
- García , V. (2018). Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana (2008-2017). *Revista científica UISRAEL*, 5(3), 37-50.
- Gonzales , A., & Melo, P. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO: revista de estudios cooperativos*, (138), 76-92.
- Gutierrez , J., & Narváes, C. (2020). El examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en empresas comerciales. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 127-166.
- Mazaira , Z., & Alonso , I. (2020). Análisis de la influencia que tienen en la liquidez e intermediación de los bancos del Ecuador variables financieras seleccionadas para el período 2012-2017. *Revista Espacios*, 41(14).
- Morales , A. (2018). El sistema cooperativo de ahorro y crédito del Ecuador a través de la historia. *Observatorio de la economía Latinoamericana*.
- Panta , J., & Ruiz, D. (2020). Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de la Empresa Transportes Gacela EIRL, Chiclayo. *UlasAmericas* .
- Suares , D., & Tipán , J. (2019). El crédito y su impacto en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Puyo en el año 2018. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Vallejo, M. (20 de 06 de 2021).
- Vásquez , E., & Rodriguez , D. (2021). Gestión de recuperación de créditos y su influencia en la liquidez de la Coopac San Martín De Porres, Tarapoto 2020. *UCV*.

ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS QUE TIENEN CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAC” LTDA.



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS QUE TIENEN CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAC ltda.

Objetivo: El presente cuestionario tiene como finalidad recopilar información necesaria para determinar la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAC”Ltda.

EdadSexo

Tiempo como socio

CUESTIONARIO

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

Excelente

Bueno

Regular

2.- ¿Cómo valoras la rapidez de los procesos de tramitación crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Ltda.?

Ágil

Rápido

Lento

3.- ¿Los créditos cooperativos satisfacen sus necesidades?

a. Si

a. No

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

Cuotas elevadas de pagos

Incapacidad de pago

Problemas Familiares / calamidad

Olvido de la fecha de pago

Pagos de otros créditos

Acontecimientos no esperados

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

Llamada telefónica

Tabla de amortización

Visita del asesor

Notificación

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

Una vez

Dos veces

Más de tres veces

Ninguna

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

Asesores de crédito

Abogado

Jefe de Crédito/Asesor de crédito

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

Excelente

Bueno

Malo

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

Si

No

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

Si

No

ANEXO B: ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SAC" LTDA



ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SAC" LTDA., DE LA AGENCIA GUAYAQUIL CENTRO

Objetivo: Recopilar información necesaria para determinar la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "SAC"

Nombres y Apellidos: _____ Edad: __ Sexo: __

Tiempo de Cargo: ____ Grado de Profesionalidad: ____

CUESTIONARIO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Gracias Por Su Comprensión

ANEXO C: ESTADO DE RESULTADOS 2018

RESULTADOS DEL EJERCICIO		FECHA
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 2		31-dic-18
PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2018 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018		30-nov-18
(Dólares)		31-dic-18
		*Selección
		INDIGENA SAC LTDA
5	Ingresos	6.306.964,28
41	Intereses y descuentos ganados	5.486.528,07
(-)	41 Intereses causados	2.544.944,68
MARGEN NETO DE INTERESES		2.941.583,39
(+)	52 Comisiones ganadas	0,00
(+)	54 Ingresos por servicios	148.350,34
(-)	42 Comisiones causadas	10.291,85
(+)	53 Utilidades financieras	0,00
(-)	43 Pérdidas financieras	0,00
MARGEN BRUTO FINANCIERO		3.079.641,88
(-)	44 Provisiones	1.138.568,35
MARGEN NETO FINANCIERO		1.941.073,53
(-)	45 Gastos de operación	2.580.782,58
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN		-639.709,05
(+)	55 Otros ingresos operacionales	4.866,37
(-)	46 Otras pérdidas operacionales	0,00
MARGEN OPERACIONAL		-634.842,68
(+)	56 Otros ingresos	667.219,50
(-)	47 Otros gastos y pérdidas	21.350,79
GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS		11.026,03
(-)	48 Impuestos y participación a empleados	3.747,62
GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO		7.278,41

CLASIFICACIÓN DE CARTERA		FECHA	RAZÓN SOCIAL
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 2		31-dic-20	HUAICANA LTDA
PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2020 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020		30-nov-20	INDIGENA SAC LTDA
(Dólares)		31-dic-20	JUAN PÍO DE MOF
		*Selección una o varias opciones	
		INDIGENA SAC LTDA	
TOTAL CARTERA POR VENCER		44.899.510,83	
CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER		9.985.370,83	
b	DE 1 A 30 DÍAS	486.912,18	
b	DE 31 A 90 DÍAS	910.606,73	
b	DE 91 A 180 DÍAS	1.239.312,85	
b	MÁS DE 180 DÍAS	7.348.539,27	
CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER		34.856.702,56	
d	DE 1 A 30 DÍAS	1.528.726,88	
d	DE 31 A 90 DÍAS	2.792.321,75	
d	DE 91 A 180 DÍAS	3.942.724,77	
d	DE 181 A 360 DÍAS	7.180.998,30	
d	MÁS DE 360 DÍAS	18.411.931,86	
TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES		1.033.464,60	
CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTE		133.881,91	
k	DE 1 A 30 DÍAS	22.775,77	
k	DE 31 A 90 DÍAS	32.225,11	
k	DE 91 A 180 DÍAS	22.413,07	
k	MÁS DE 180 DÍAS	56.467,96	
TOTAL CARTERA VENCIDA		1.524.639,38	
CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA		131.917,32	
s	DE 1 A 30 DÍAS	1.257,69	
s	DE 31 A 90 DÍAS	15.636,94	
s	DE 91 A 180 DÍAS	23.822,41	
s	MÁS DE 180 DÍAS	85.140,30	
CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA		1.392.356,06	
u	DE 1 A 30 DÍAS	24.548,86	
u	DE 31 A 90 DÍAS	125.638,66	
u	DE 91 A 180 DÍAS	239.616,06	
u	DE 181 A 360 DÍAS	235.918,85	
u	MÁS DE 360 DÍAS	793.571,93	
TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA		2.558.103,98	
TOTAL CARTERA BRUTA		47.457.614,61	
PROVISIONES		-2.639.420,59	
TOTAL CARTERA NETA		44.818.194,02	

Estado de resultados 2019 y cartera

RESULTADOS DEL EJERCICIO		FECHA
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 2		31-dic-19
PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019		30-nov-19
(Dólares)		31-dic-19
		*Selección una o varias opciones
		INDIGENA SAC LTDA
5	Ingresos	6.306.964,28
41	Intereses y descuentos ganados	5.486.528,07
(-)	41 Intereses causados	2.544.944,68
MARGEN NETO DE INTERESES		2.941.583,39
(+)	52 Comisiones ganadas	0,00
(+)	54 Ingresos por servicios	148.350,34
(-)	42 Comisiones causadas	10.291,85
(+)	53 Utilidades financieras	0,00
(-)	43 Pérdidas financieras	0,00
MARGEN BRUTO FINANCIERO		3.079.641,88
(-)	44 Provisiones	1.138.568,35
MARGEN NETO FINANCIERO		1.941.073,53
(-)	45 Gastos de operación	2.580.782,58
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN		-639.709,05
(+)	55 Otros ingresos operacionales	4.866,37
(-)	46 Otras pérdidas operacionales	0,00
MARGEN OPERACIONAL		-634.842,68
(+)	56 Otros ingresos	667.219,50
(-)	47 Otros gastos y pérdidas	21.350,79
GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS		11.026,03
(-)	48 Impuestos y participación a empleados	3.747,62
GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO		7.278,41

CLASIFICACIÓN DE CARTERA		FECHA	RAZÓN SOCIAL
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 2		31-dic-19	INDIGENA SAC LTDA
PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019		30-nov-19	JUAN PÍO DE MOF
(Dólares)		31-dic-19	KULMI VASILTDA
		*Selección una o varias opciones	
		INDIGENA SAC LTDA	
TOTAL CARTERA POR VENCER		44.648.373,83	
CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER		3.828.863,43	
b	DE 1 A 30 DÍAS	200.460,26	
b	DE 31 A 90 DÍAS	933.730,54	
b	DE 91 A 180 DÍAS	593.668,47	
b	MÁS DE 180 DÍAS	6.091.175,59	
CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER		20.733.179,15	
d	DE 1 A 30 DÍAS	1.085.512,68	
d	DE 31 A 90 DÍAS	2.148.355,08	
d	DE 91 A 180 DÍAS	2.957.472,75	
d	DE 181 A 360 DÍAS	5.077.380,36	
d	MÁS DE 360 DÍAS	9.104.829,22	
TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES		1.193.385,91	
CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERE		129.139,30	
k	DE 1 A 30 DÍAS	13.815,24	
k	DE 31 A 90 DÍAS	13.930,40	
k	DE 91 A 180 DÍAS	16.957,89	
k	MÁS DE 180 DÍAS	94.352,47	
CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES		362.385,31	
l	DE 1 A 30 DÍAS	172.294,47	
l	DE 31 A 90 DÍAS	165.892,80	
l	DE 91 A 180 DÍAS	196.493,22	
l	DE 181 A 360 DÍAS	260.404,86	
l	MÁS DE 360 DÍAS	108.165,84	
TOTAL CARTERA VENCIDA		1.533.415,10	
CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA		92.109,37	
s	DE 1 A 30 DÍAS	0,00	
s	DE 31 A 90 DÍAS	40.670,05	
s	DE 91 A 180 DÍAS	11.533,87	
s	MÁS DE 180 DÍAS	70.104,41	
CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA		1.434.843,65	
o	DE 1 A 30 DÍAS	0,00	
o	DE 31 A 90 DÍAS	111.968,68	
o	DE 91 A 180 DÍAS	65.089,58	
o	DE 181 A 360 DÍAS	315.635,48	
o	MÁS DE 360 DÍAS	377.175,51	
TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA		2.112.114,51	
TOTAL CARTERA BRUTA		47.360.388,58	
PROVISIONES		-2.296.174,26	
TOTAL CARTERA NETA		45.064.214,32	

Estado de resultado 2020

		31-dic-19	
		INDIGENA SAC LTDA	
5	Ingresos		8.970.220,10
51	Intereses y descuentos ganados		7.695.515,62
(-) 41	Intereses causados		3.517.576,36
	MARGEN NETO DE INTERESES		4.177.939,26
(+) 52	Comisiones ganadas		59.935,44
(+) 54	Ingresos por servicios		424.256,98
(-) 42	Comisiones causadas		709,60
(+) 53	Utilidades financieras		0,00
(-) 43	Pérdidas financieras		0,00
	MARGEN BRUTO FINANCIERO		4.661.422,08
(-) 44	Provisiones		1.234.981,36
	MARGEN NETO FINANCIERO		3.426.440,72
(-) 45	Gastos de operación		4.105.463,37
	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN		-679.022,65
(+) 55	Otros ingresos operacionales		5.846,77
(-) 46	Otras pérdidas operacionales		1.910,14
	MARGEN OPERACIONAL		-675.086,02
(+) 56	Otros ingresos		784.665,29
(-) 47	Otros gastos y pérdidas		42.693,29
	GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS		66.885,98
(-) 48	Impuestos y participación a empleados		24.454,06
	GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO		42.431,92

		31-dic-20	
		INDIGENA SAC LTDA	
5	Ingresos		9.700.704,51
51	Intereses y descuentos ganados		8.618.132,34
(-) 41	Intereses causados		4.069.770,06
	MARGEN NETO DE INTERESES		4.548.362,28
(+) 52	Comisiones ganadas		82.257,53
(+) 54	Ingresos por servicios		111.469,09
(-) 42	Comisiones causadas		340,00
(+) 53	Utilidades financieras		0,00
(-) 43	Pérdidas financieras		0,00
	MARGEN BRUTO FINANCIERO		4.741.748,90
(-) 44	Provisiones		867.855,10
	MARGEN NETO FINANCIERO		3.873.893,80
(-) 45	Gastos de operación		4.694.046,59
	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN		-820.152,79
(+) 55	Otros ingresos operacionales		3.453,12
(-) 46	Otras pérdidas operacionales		131,36
	MARGEN OPERACIONAL		-816.831,03
(+) 56	Otros ingresos		885.392,43
(-) 47	Otros gastos y pérdidas		5.096,05
	GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS		63.465,35
(-) 48	Impuestos y participación a empleados		23.069,18
	GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO		40.396,17