



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

## **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARRERA: FINANZAS**

**“ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., CANTÓN RIOBAMBA,  
PROVINCIA DE CHIMBORAZO”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**TIPO:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERA EN FINANZAS**

**AUTORA:**

**JENNY DEL ROCIO PIRAY PUCHA**

Riobamba-Ecuador

2020



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

## **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARRERA: FINANZAS**

**“ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., CANTÓN RIOBAMBA,  
PROVINCIA DE CHIMBORAZO”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**TIPO:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERA EN FINANZAS**

**AUTORA:** JENNY DEL ROCIO PIRAY PUCHA

**DIRECTOR:** ING. JUAN ALBERTO ALVALOS REYES

Riobamba-Ecuador

2020

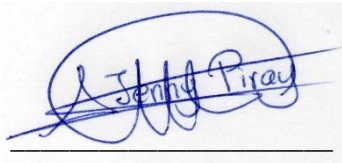
**2020, JENNY DEL ROCIO PIRAY PUCHA**

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 del Autor.

Yo, Jenny del Rocio Piray Pucha, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 17 de febrero de 2020



**Jenny del Rocio Piray Pucha**

**C.I. 060411933-9**

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

Certificamos que el presente trabajo de titulación sobre el tema “ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”, previo a la obtención del título de Ingeniera Finanzas, ha sido desarrollado por la Srta. JENNY DEL ROCIO PIRAY PUCHA, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
		<b>17-02-2020</b>
Ing. Maria Auxiliadora Falconí Tello	.....	.....
<b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>		
		<b>17-02-2020</b>
Ing. Juan Alberto Avalos Reyes	.....	.....
<b>DIRECTOR TRIBUNAL</b>		
		<b>17-02-2020</b>
Ing. Pedro Pablo Bravo Molina	.....	.....
<b>MIEMBRO TRIBUNAL</b>		

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ser la luz incondicional que ha guiado mi camino. A mis padres quienes son mi motor y mi mayor inspiración, que, a través de su amor, paciencia, buenos valores, ayudan a trazar mi camino.

A mi esposo por ser el apoyo incondicional en mi vida, que, con su amor y respaldo, me ayuda alcanzar mis objetivos.

A todos mis familiares, suegros, cuñad@s que me ayudaron de una manera desinteresada, gracias infinitas por toda su ayuda y buena voluntad.

De igual manera mis agradecimientos a la Escuela Superior Politecnica de Chimborazo, a toda la Facultad de Administración de Empresas, a mis profesores en especial al Ing. Juan Alberto Avalos, Ing. Maritza Rodríguez y al Ing. Pedro Bravo quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por darme la vida y estar siempre conmigo, guiándome en mí camino y permitirme el haber llegado hasta este momento tan anhelado de mi formación profesional.

A mis padres por ser el pilar fundamental y demostrarme siempre su cariño y su apoyo moral, ético y económico a lo largo de mi carrera profesional.

A mis hermanos quienes han estado en todo momento pendiente de mi superación apoyándome para poder llegar a la meta.

Y en especial dedico este trabajo a mi Esposo Henry Morocho Loza, a mis Hijas Samantha y Antonella Morocho quienes fueron el pilar fundamental en mi trayecto de estudio para culminar con éxito, además por su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y los malos momentos.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xvii
RESUMEN .....	xviii
ABSTRACT.....	xix
INTRODUCCIÓN .....	1

### CAPITULO I

<b>1.</b>	<b>MARCO TEORICO .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1.</b>	<b>Antecedentes investigativos.....</b>	<b>5</b>
<i>1.1.1.</i>	<i>Antecedentes Históricos .....</i>	<i>5</i>
<i>1.1.2.</i>	<i>Aspectos Legales .....</i>	<i>6</i>
<i>1.1.2.1</i>	<i>Procedimientos para la concesión de créditos.....</i>	<i>7</i>
<b>1.2.</b>	<b>Marco teórico.....</b>	<b>8</b>
<i>1.2.1.</i>	<i>El crédito .....</i>	<i>8</i>
<i>1.1.2.2</i>	<i>La administración del crédito .....</i>	<i>9</i>
<i>1.1.2.3</i>	<i>Políticas crediticias .....</i>	<i>9</i>
<i>1.1.2.4</i>	<i>Proceso de Crédito 5 P'S.....</i>	<i>10</i>
<i>1.1.2.5</i>	<i>Clasificación de los Créditos .....</i>	<i>11</i>
<i>1.1.2.6</i>	<i>Condiciones Básicas para el crédito.....</i>	<i>11</i>
<b>1.2.2.</b>	<b>Cartera de Crédito.....</b>	<b>12</b>
<i>1.2.2.1</i>	<i>Gestión de la Cartera de Créditos .....</i>	<i>13</i>
<b>1.2.3.</b>	<b>Gestión Financiera .....</b>	<b>14</b>
<i>1.2.3.1</i>	<i>Administración del Riesgo .....</i>	<i>15</i>
<i>1.2.3.2</i>	<i>Objetivo .....</i>	<i>15</i>
<i>1.2.3.3</i>	<i>Proceso de administración de riesgos.....</i>	<i>15</i>
<i>1.2.3.4</i>	<i>Riesgos Financieros.....</i>	<i>16</i>
<i>1.2.3.5</i>	<i>Central de Riesgos .....</i>	<i>17</i>
<b>1.2.4.</b>	<b>Riesgo crediticio .....</b>	<b>18</b>
<i>1.2.4.1</i>	<i>Análisis de riesgo crediticio.....</i>	<i>18</i>
<i>1.2.4.2</i>	<i>Técnicas de la evaluación.....</i>	<i>19</i>
<i>1.2.4.3</i>	<i>Control de riesgo crediticio .....</i>	<i>19</i>



<b>1.2.5.</b>	<b>Análisis Financiero.....</b>	<b>20</b>
1.2.5.1	Estados financieros.....	20
1.2.5.2	Métodos de análisis financiero .....	21
1.2.5.3	Método de Análisis vertical.....	22
1.2.5.4	Método de Análisis Horizontal.....	22
1.2.5.5	Razones financieras (índices, indicadores).....	22
1.2.5.6	Sistema de Monitoreo PERLAS.....	24
<b>1.2.6.</b>	<b>El cooperativismo en el ecuador.....</b>	<b>25</b>
1.2.6.1	Clasificación del Sistema Económico Popular y Solidario. ....	26
1.2.6.2	Cooperativas de Ahorro y Crédito .....	26
1.2.6.3	Regulación, Control y Supervisión de las Cooperativas .....	27
1.2.6.4	Actividades Financieras de las Cooperativas de Ahorro y Crédito .....	28
<b>1.3.</b>	<b>Marco conceptual .....</b>	<b>29</b>
<b>1.4.</b>	<b>Idea a defender .....</b>	<b>31</b>
<b>1.5.</b>	<b>VARIABLES .....</b>	<b>31</b>
1.5.1.	Variable Independiente.....	31
1.5.2.	Variable Dependiente.....	31

## CAPITULO II

<b>2.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>32</b>
<b>2.1.</b>	<b>Modalidad de la investigación .....</b>	<b>32</b>
2.1.1.	Cualitativa .....	32
2.1.2.	Cuantitativa.....	32
<b>2.2.</b>	<b>Tipos de investigación .....</b>	<b>33</b>
2.2.1.	Investigación de campo.....	33
2.2.2.	Investigación Bibliográfica-documental .....	33
2.2.3.	Investigación Descriptiva.....	33
<b>2.3.</b>	<b>Población y muestra .....</b>	<b>34</b>
2.3.1.	Población.....	34
2.3.2.	Muestra .....	34
<b>2.4.</b>	<b>Métodos, técnicas e instrumentos .....</b>	<b>36</b>
2.4.1.	Métodos .....	36
2.4.2.	Técnicas .....	36
2.4.3.	Instrumentos de Investigación.....	37
<b>2.5.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>39</b>
2.5.1.	Análisis de resultados.....	39

2.5.2.	<i>Interpretación de los datos</i> .....	39
--------	--	----

### CAPITULO III

3.	<b>MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	40
3.1	<b>Resultados y discusión de resultados</b> .....	40
3.1.1	<i>Análisis de resultados</i> .....	40
3.1.1.1	<i>Resultados de la entrevista aplicada al gerente de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.</i> .....	40
3.1.1.2	<i>Resultados de las encuestas aplicadas a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.</i> .....	46
3.1.1.3	<i>Resultados de la encuesta dirigida a jefes y oficiales de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.</i> .....	59
3.2	<b>Verificación de la idea a defender</b> .....	77
3.3	<b>Objetivos de la propuesta</b> .....	79
3.3.1	<i>Objetivos Específicos</i> .....	79
3.4	<b>Alance</b> .....	79
3.5	<b>La cooperativa de ahorro y crédito RIOBAMBA LTDA.</b> .....	79
3.5.1	<i>Misión</i> .....	80
3.5.2	<i>Visión</i> .....	80
3.5.3	<i>Estructura administrativa</i> .....	81
3.5.4	<i>Productos y servicio</i> .....	81
3.5.5	<i>Proceso de crédito</i> .....	82
3.6	<b>FODA institucional</b> .....	83
3.6.1	<i>Matriz de Evaluación de Factores Internos</i> .....	84
3.6.2	<i>Matriz de Evaluación de Factores Externos</i> .....	85
3.6.3	<i>Matriz de estrategias</i> .....	86
3.6.4	<i>Análisis interno</i> .....	88
3.6.4.1	<i>Análisis de los estados Financieros</i> .....	88
3.6.5	<i>Crecimiento del activo</i> .....	95
3.6.6	<i>Colocación de créditos</i> .....	98
3.7	<b>Estrategias Financieras</b> .....	104
3.7.1	<i>Efectivo Mínimo de Operaciones – EMO</i> .....	105
3.7.2	<i>Provisión de Créditos</i> .....	108
3.7.3	<i>Supuestos Adaptados – Económicos</i> .....	111
3.7.4	<i>Ingresos y Gastos</i> .....	111
3.7.5	<i>Proyecciones Financieras</i> .....	112

3.7.5.1	<i>Pronóstico del Balance General</i> .....	113
3.8	<b>Estrategias de cobranza para reducir la morosidad ampliada de la COAC RIOBAMBA LTDA</b> .....	<b>115</b>
3.8.1	<i>Proceso del modelo de gestión crediticia</i> .....	116
3.8.2	<i>Proceso de cobranza</i> .....	118
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>126</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>127</b>
	<b>BIBLIOGRAFIA</b>	
	<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b>	Clasificación de los Créditos .....	11
<b>Tabla 2-1:</b>	Gestión de la Cartera de Créditos .....	13
<b>Tabla 3-1:</b>	Método de análisis vertical .....	22
<b>Tabla 4-1:</b>	Indicadores Financieros.....	23
<b>Tabla 5-1:</b>	Segmentación de acuerdo con el tipo y saldo de sus activos .....	26
<b>Tabla 1-2:</b>	Población considerada en el estudio. ....	34
<b>Tabla 2-2:</b>	Total resumen de procedimiento de casos .....	38
<b>Tabla 3-2:</b>	Confiabilidad.....	38
<b>Tabla 1-3:</b>	Es socio de la Cooperativa .....	46
<b>Tabla 2-3:</b>	Actividad económica.....	47
<b>Tabla 3-3:</b>	Decisión por optar por un crédito .....	48
<b>Tabla 4-3:</b>	Tipo de servicio financiero .....	49
<b>Tabla 5-3:</b>	Tipo de préstamo.....	50
<b>Tabla 6-3:</b>	Proceso para obtener un crédito.....	51
<b>Tabla 7-3:</b>	Calificación del proceso de crédito.....	52
<b>Tabla 8-3:</b>	Deuda en otras instituciones .....	53
<b>Tabla 9-3:</b>	Porcentaje de interés.....	54
<b>Tabla 10-3:</b>	Incumplimiento de pago.....	55
<b>Tabla 11-3:</b>	Incumplimiento de pago.....	56
<b>Tabla 12-3:</b>	Dificultades para obtener un crédito.....	57
<b>Tabla 13-3:</b>	Calificación en la atención .....	58
<b>Tabla 14-3:</b>	Tiempo de trabajo.....	59
<b>Tabla 15-3:</b>	Atención diaria .....	60
<b>Tabla 16-3:</b>	Tipos de crédito.....	61
<b>Tabla 17-3:</b>	Otorgamiento del crédito .....	62
<b>Tabla 18-3:</b>	Manual de riesgo de crédito .....	63
<b>Tabla 19-3:</b>	Actual proceso.....	64
<b>Tabla 20-3:</b>	Análisis del cliente .....	65
<b>Tabla 21-3:</b>	Calificación de ítems .....	66
<b>Tabla 22-3:</b>	Frecuencia de análisis de cartera .....	68
<b>Tabla 23-3:</b>	Inspección del lugar .....	69
<b>Tabla 24-3:</b>	Estrategias para mejorar .....	70

<b>Tabla 25-3:</b>	Incumplimiento del pago.....	71
<b>Tabla 26-3:</b>	Promedio de endeudamiento .....	72
<b>Tabla 27-3:</b>	Notificaciones al socio .....	73
<b>Tabla 28-3:</b>	Mejorar morosidad .....	74
<b>Tabla 29-3:</b>	Tiempo para capacitarse .....	75
<b>Tabla 30-3:</b>	Mayor ingreso .....	76
<b>Tabla 31-3:</b>	Modelo Lógico .....	77
<b>Tabla 32-3:</b>	Tabla de contingencia.....	78
<b>Tabla 33-3:</b>	Productos Y Servicios COAC Riobamba Ltda. ....	82
<b>Tabla 34-3:</b>	Matriz FODA .....	83
<b>Tabla 35-3:</b>	Matriz de Evaluación de Factores Internos.....	84
<b>Tabla 36-3:</b>	Matriz de Evaluación de Factores Externos.....	85
<b>Tabla 37-3:</b>	Matriz de estrategias.....	86
<b>Tabla 38-3:</b>	Análisis Horizontal Balance General.....	89
<b>Tabla 39-3:</b>	Análisis Vertical Balance General.....	91
<b>Tabla 40-3:</b>	Análisis Horizontal 2016-2017.....	92
<b>Tabla 41-3:</b>	Análisis Horizontal Estado de Resultados .....	93
<b>Tabla 42-3:</b>	Análisis Vertical Estado de Resultados .....	94
<b>Tabla 43-3:</b>	Principales cuentas del balance general .....	95
<b>Tabla 44-3:</b>	Índices de Morosidad .....	102
<b>Tabla 45-3:</b>	Cobertura de provisiones para cartera improductiva.....	102
<b>Tabla 46-3:</b>	Eficiencia Macroeconómica .....	103
<b>Tabla 47-3:</b>	Rentabilidad e Intermediación Financiera .....	103
<b>Tabla 48-3:</b>	Rendimiento de la cartera.....	104
<b>Tabla 49-3:</b>	Liquidez .....	104
<b>Tabla 50-3:</b>	Efectivo Mínimo De Operación .....	107
<b>Tabla 51-3:</b>	Análisis de Inversión de mejores opciones de las COAC existentes en el país..	107
<b>Tabla 52-3:</b>	Criterios de Calificación Carteras de Crédito .....	108
<b>Tabla 53-3:</b>	Provisiones Específicas .....	108
<b>Tabla 54-3:</b>	Provisión de las Carteras de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito .....	109
<b>Tabla 55-3:</b>	Síntesis de las Provisiones de Cuentas Incobrables .....	109
<b>Tabla 56-3:</b>	Provisión de Cuentas por cobrar.....	110
<b>Tabla 57-3:</b>	Síntesis de Provisión de Cuentas por Cobrar.....	110
<b>Tabla 58-3:</b>	Recuperación de la Cartera vencida mayor a 360 días.....	111
<b>Tabla 59-3:</b>	Proyección de Ingresos y Egresos .....	112

<b>Tabla 60-3:</b>	Proyección de los balances .....	113
<b>Tabla 61-3:</b>	Estrategias de cobranza para reducir la morosidad .....	115
<b>Tabla 62-3:</b>	Diseñar un sistema de gestión de la calidad aplicada al proceso de crédito .....	116
<b>Tabla 63-3:</b>	Procedimientos de cobranzas.....	118
<b>Tabla 64-3:</b>	Cobranza preventiva.....	119
<b>Tabla 65-3:</b>	Procedimiento de cobranza preventiva .....	120
<b>Tabla 66-3:</b>	Procedimiento de cobros de 1 a 15 días.....	121
<b>Tabla 67-3:</b>	Procedimiento de cobros de 1 a 15 días.....	122
<b>Tabla 68-3:</b>	Procedimiento de cobranza extrajudicial .....	123
<b>Tabla 69-3:</b>	Procedimiento de cobros judiciales .....	124
<b>Tabla 70-3:</b>	Procedimiento cobros judiciales .....	125

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-1.</b> Proceso de Crédito .....	10
<b>Figura 2-1.</b> Condiciones básicas del crédito.....	12
<b>Figura 3-1.</b> Riesgos financieros .....	17
<b>Figura 4-1.</b> Organismos de Control.....	28

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-3:</b>	Es socio de la Cooperativa .....	46
<b>Gráfico 2-3:</b>	Actividad económica .....	47
<b>Gráfico 3-3:</b>	Decisión por optar por un crédito.....	48
<b>Gráfico 4-3:</b>	Tipo de servicio financiero .....	49
<b>Gráfico 5-3:</b>	Tipo de préstamo .....	50
<b>Gráfico 6-3:</b>	Proceso para obtener un crédito .....	51
<b>Gráfico 7-3:</b>	Calificación del proceso de crédito .....	52
<b>Gráfico 8-3:</b>	Deuda en otras instituciones .....	53
<b>Gráfico 9-3:</b>	Porcentaje de interés .....	54
<b>Gráfico 10-3:</b>	Incumplimiento de pago .....	55
<b>Gráfico 11-3:</b>	Incumplimiento de pago .....	56
<b>Gráfico 12-3:</b>	Dificultades para obtener un crédito .....	57
<b>Gráfico 13-3:</b>	Calificación en la atención.....	58
<b>Gráfico 14-3:</b>	Actividad económica .....	59
<b>Gráfico 15-3:</b>	Atención diaria .....	60
<b>Gráfico 16-3:</b>	Tipos de crédito .....	61
<b>Gráfico 17-3:</b>	Otorgamiento de crédito .....	62
<b>Gráfico 18-3:</b>	Manual de riesgo de crédito .....	63
<b>Gráfico 19-3:</b>	Actual Proceso .....	64
<b>Gráfico 20-3:</b>	Análisis del cliente.....	65
<b>Gráfico 21-3:</b>	Calificación de ítems .....	66
<b>Gráfico 22-3:</b>	Frecuencia de análisis de cartera.....	68
<b>Gráfico 23-3:</b>	Inspección del lugar .....	69
<b>Gráfico 24-3:</b>	Estrategias para mejorar.....	70
<b>Gráfico 25-3:</b>	Incumplimiento del pago .....	71
<b>Gráfico 26-3:</b>	Promedio de endeudamiento.....	72
<b>Gráfico 27-3:</b>	Notificaciones al socio.....	73
<b>Gráfico 28-3:</b>	Mejorar morosidad.....	74
<b>Gráfico 29-3:</b>	Tiempo para capacitarse .....	75
<b>Gráfico 30-3:</b>	Mayor ingreso.....	76
<b>Gráfico 31-3:</b>	Organigrama Estructural de la Coac Riobamba Ltda.....	81
<b>Gráfico 32-3:</b>	Crecimiento del año 2018 .....	96
<b>Gráfico 33-3:</b>	Estructura del Activo .....	97
<b>Gráfico 34-3:</b>	Estructura del Pasivo .....	97



<b>Gráfico 35-3:</b> Estructura del Patrimonio .....	98
<b>Gráfico 36-3:</b> Colocación de la cartera de crédito .....	99
<b>Gráfico 37-3:</b> Tipos de créditos.....	100
<b>Gráfico 38-3:</b> Tipos de créditos.....	101
<b>Gráfico 39-3:</b> Tipos de créditos.....	101

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA.

**ANEXO B:** ENCUESTA DIRIGIDA A JEFES Y OFICIALES DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA.

**ANEXO C:** ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA.

**ANEXO D:** ESTADOS FINANCIEROS 2016

**ANEXO E:** ESTADOS FINANCIEROS 2017

**ANEXO F:** ESTADOS FINANCIEROS 2018

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado análisis del riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, tiene como finalidad optimizar los recursos económicos y financieros, y la efectividad en la gestión organizacional. Para la elaboración del mismo se realizó encuestas aplicadas a los empleados y socios, además de una entrevista a los directivos de la institución que permitió obtener información necesaria para el desarrollo del trabajo investigativo, se realizó un análisis FODA donde se encontró las falencias a nivel de ciertas áreas, por lo que a través de esta investigación se determinó que el riesgo crediticio en la cooperativa se maneja de forma empírica, esto ha generado una disminución en su rentabilidad del cual refleja el nivel bajo de liquidez y a su vez no ayuda a una toma de decisiones eficaces, eficientes y efectivas, con métodos de análisis dinámico, estático; los índices financieros son ineficaces por la carencia de estrategias y políticas financieras. Por lo que se realizó un breve análisis financiero, se estableció indicadores que permitan evaluar el mejoramiento futuro en su rentabilidad apoyado en estrategias que ayudará a la toma de decisiones. Con la aplicación del análisis financiero, se obtendrá resultados favorables y se cumplirá con el objetivo de mejorar la rentabilidad, mismos que prevalecen a los márgenes de crecimiento de los períodos anteriores. Se establecen sugerencias a los resultados obtenidos luego del diagnóstico realizado en la institución, la implementación de las estrategias y procesos que orientan a ser más eficientes en la utilización de los recursos económicos, financieros de la COAC.

**Palabras Clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <GESTIÓN FINANCIERA> <RIESGO CREDITICIO> <LIQUIDEZ> <RENTABILIDAD> <RIOBAMBA (CANTÓN)>



2020-04-07

## **ABSTRACT**

This research work titled Credit Risk Analysis of the Credit Union Riobamba Ltda., Riobamba Canton, Chimborazo Province, aims to optimize economic and financial resources and effectiveness in organizational management. Surveys were carried out to employees and partners for the production of the same, in addition to an interview with the directors of the institution that allowed obtaining the necessary information for the development of the research work, It was conducted a SWOT analysis where the shortcomings were found at the level of certain areas, so through this research it was determined that the credit risk in the credit union is managed empirically, which has generated a decrease in its profitability which reflects the low level of cash flow and in turn does not help a productive, efficient, and effective decision-making, with dynamic, static analysis methods; Financial indices are ineffective due to the lack of financial strategies and policies. A brief financial analysis was conducted for this reason, and indicators were established to assess the future improvement in profitability based on strategies that will help decision-making. With the application of the financial analysis, favorable results will be obtained and the objective of improving profitability, which prevails over the growth margins of the previous periods, will be met. As well as suggestions to the results achieved after the diagnosis in the institution, the implementation of the strategies and processes that guide to be more efficient in the use of the economic and financial resources of the COAC.

**Keywords:** < ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES > <FINANCIAL MANAGEMENT > < CREDIT RISK > < CASH > < PROFITABILITY > < RIOBAMBA (CANTON)>

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de titulación denominado ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, el análisis crediticio es considerado de vital importancia en el desarrollo de las organizaciones ya que permite conocer la realidad en el riesgo que se encuentra una COAC de manera significativa, es decir cómo se encuentra su liquidez, actividad, rentabilidad y endeudamiento con respecto a las operaciones realizadas en un período determinado; la misma que se ve reflejada en los estados financieros, permitiendo ser útil para que los directivos y gerente pueda tomar decisiones oportunas asegurando que se cumpla cada uno de los objetivos.

Se planteo el marco de referencia donde se puntualizan experiencias y trabajos ejecutados anteriormente, logrando así una mayor confiabilidad que permita hallar un procedimiento correcto al problema planteado, de igual manera se describe el marco teórico del área de estudio con indagación actualizada y de fuentes confidenciales; adicional a ello se especifican los conceptos más selectos que acceda el proceso de investigación mediante el marco conceptual, se detalla la metodología desde el enfoque, nivel y tipo de investigación, consecutivamente se cuantifica la población y la muestra involucrada para el correcto diagnóstico de la cooperativa.

El presente trabajo radica específicamente en el análisis de riesgo crediticio mediante el análisis de los estado fiancieros para detrmnar una evaluación económica y financiera par conocer la situacion actual de la COAC, mediante la aplicación de estrategias financieras podemos encontrar cual es el nivel de cumplimiento de cada uno de ellas y ver cuáles son las mejores formas de ayudar a la institución a mejorar su rentabilidad y poder pagar deudas la misma que servirá como referente para las futuras y oportunas decisiones que sean tomadas para el adelanto, continuidad y rentabilidad de la cooperativa de ahorro y credito Riobamba Ltda..

### **Planteamiento del problema**

Las cooperativas de ahorro y crédito que se desenvuelven bajo la normativa del Sector Financiero Popular y Solidario en el país están expuestas a riesgos financieros conducentes a crisis económicas, o al cierre de sus operaciones por el mal uso de la metodología al momento del otorgar los créditos en sus distintos segmentos y, básicamente por la inestabilidad económica del país que conduce a la falta de cumplimiento con las obligaciones adquiridas con las instituciones crediticias.

Los bancos comerciales, entidades financieras y organizaciones no gubernamentales (ONG) proporcionan un total de aproximadamente US\$800 millones en préstamos a las microempresas de América Latina, en tanto las cooperativas de ahorro y crédito tienen una cartera de US\$2.600 millones con el mismo grupo, lo que las convierte en la principal fuente del crédito de instituciones financieras a las microempresas de la región. Como señalan Westley y Shaffer (capítulo 3), las microempresas en América Latina generan aproximadamente el 50% del empleo y el 20% del producto interno bruto (PIB). Los préstamos que otorgan las cooperativas de ahorro y crédito y los depósitos que reciben constituyen tan sólo de 1% a 3% del total de préstamos y depósitos del sistema bancario en la mayoría de los países latinoamericanos, frente a un 10% a 20% en varios países industrializados. (Westley 2000)

En el Ecuador las Instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario están expuestas a riesgos financieros, que en caso de no ser controladas dan lugar a un incremento de la cartera vencida, lo que puede ocasionar una insolvencia financiera y en casos extremos el cierre de sus operaciones. Se infiere entonces la importancia de la adopción de políticas de crédito y microcrédito que se ajusten a los requerimientos de los clientes, a las tendencias del sector cooperativista y a la realidad socio económica del país.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba” Ltda., creada en el año de 1972, cuyo objetivo es impulsar el desarrollo socioeconómico de sus asociados y la comunidad a través de servicios financieros de calidad, con personal comprometidos y sustentado en los principios y valores corporativos. (Ochoa, 2016)

De acuerdo a la Corporación del Seguro de Depósito (COSEDE) (2017) la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., pertenece al segmento 1 de las entidades del sector financiero popular y solidario. Esta institución se encuentra en constante crecimiento la cual posee 9 sucursales a nivel nacional con el propósito de ayudar a crecer a las personas con sus pequeños negocios, creando estabilidad para brinda los siguientes servicios: cuenta ahorros, cuenta corriente, créditos a corto y largo plazo, pólizas, pago de bono, luz, agua, teléfono.

En la actualidad la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., se ve amenazada por una serie de factores internos y externos que afectan en forma directa e indirecta su desempeño tales como: la disminución de la rentabilidad de, la no medición de la eficiencia con la cual ésta utiliza sus recursos. No tener la capacidad puntual de convertir los activos en líquidos para enfrentar a los vencimientos a corto plazo y la existencia de barreras para que la institución pueda expandirse en el mercado.

Partiendo de esta contextualización se puede mirar que es necesario salvaguardar la rentabilidad y solvencia de la COAC “Riobamba” Ltda.

### **Formulación del problema**

¿Cómo el Análisis del Riesgo Crediticio accede controlar el otorgamiento de créditos de la cooperativa de ahorro y Riobamba Ltda., cantón Riobamba, provincia de Chimborazo?

### **Sistematización del problema**

El presente trabajo de investigación se delimitará mediante lo siguiente:

**Área:** Administrativa

**Campo:** Finanzas

**Delimitación espacial:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba”, Ltda., cantón Riobamba, provincia Chimborazo.

### **Objetivos. General**

Indagar el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo para mejorar el control en el otorgamiento de créditos

### **Específicos**

- Efectuar una revisión bibliográfica - documental en base a lineamientos teóricos y técnicos entorno al análisis del riesgo crediticio.
- Estipular el impacto que genera el riesgo crediticio de la cooperativa a través del análisis de la situación financiera.
- Proponer procesos alternativos para el otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., para la prevención de posibles riesgos que afecten a la entidad.

### **Justificación**

El presente trabajo de investigación se justifica en elaboración de un análisis de riesgos crediticios del área de crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., permitirá el posicionamiento de la organización dentro del sistema financiero local y nacional, además

admitirá reducir el riesgo en colocaciones de sus productos y servicios financieros en un claro panorama contestatario a problemas a presentarse por acciones poco técnicas y profesionales dentro de la concesión de créditos.

### **Justificación Teórico**

La presente investigación se justifica de forma teórica, pues permite a través de la revisión bibliográfica y documental sustentar definiciones con relación al riesgo en la cooperativa, pues con el desarrollo de este trabajo se pretende analizar el riesgo crediticio y como afecta a la liquidez en las operaciones de crédito y el desarrollo de la sostenibilidad financiera de la entidad cooperativista.

### **Justificación metodológica**

El estudio sobre el riesgo crediticio justifica su realización en el impulso que se pretende dar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., aplicando instrumentos de recolección de datos y los procesos de análisis de resultados, donde la sección de ahorro y crédito tengan definidas estrategias claras para mejorar el procesamiento de otorgación de crédito.

### **Justificación Práctica**

La presente investigación está orientada a exponer los conocimientos adquiridos dentro de la carrera y pensum académico; así mismo está orientado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., hacia una mejora de las formas de ver, hacer y prevenir los riesgos a los que se ven expuestos productos y servicios financieros que se entregan a socios y clientes de la ciudad de Riobamba, situación que ve la necesidad de ingresar a la cooperativa dentro de un sistema administrativo financiero contemporáneo de prevención, con el cual la organización pueda proyectarse hacia nuevos horizontes dentro del negocio del dinero con orientación social.

Por lo tanto, es importante elaborar estrategias para otorgar créditos aplicadas al área financiera de la cooperativa y dar cumplimiento con las disposiciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con relación al análisis del riesgo de acuerdo al segmento en que se encuentra debe cumplir toda la entidad financiera.



## CAPITULO I

### 1. MARCO TEORICO

#### 1.1. Antecedentes investigativos

##### 1.1.1. *Antecedentes Históricos*

Para el desarrollo del tema de investigación se tiene como antecedentes informes de tesis, documentos y material bibliográfico de trabajos anteriores que se describen a continuación:

En una investigación realizada por Herrera, A. (2016) presenta su investigación bajo el tema: “Análisis y Evaluación del Riesgo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” De la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2014”, en el trabajo se tuvo como principales resultados: la entidad financiera tiene inconsistencias y falencias en el proceso de recuperación y otorgamiento de los créditos, esto se debe a la mala gestión de cobro, falta de análisis de los sujetos de crédito, incumplimiento de los requisitos, inadecuado control interno de sus operaciones, lo que ha generado que la morosidad de la cartera de créditos sea alta, creando mayor incertidumbre en cuanto al riesgo crediticio. Además, el uso inadecuado del Manual de Políticas y Procesos Crediticios ha ocasionado que los empleados y funcionarios desconozcan los procedimientos y actividades que se deben llevar a cabo al momento de conceder y recuperar los créditos.

En el proyecto de titulación de cuarto nivel realizado por Pecarí, J. (2013) con el tema “Incidencia de la Gestión del Riesgo de Crédito y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda.”, a través de la investigación de campo se determina que la institución mantiene un porcentaje de rentabilidad de 5.21% que es menor al promedio de los competidores más reconocidos en la ciudad de Ambato, además no tiene estructurado un modelo de Riesgo de Crédito.

En la investigación realizada por Silva, R. (2014) titulada “Evaluación del Proceso de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. A través del estudio se

determinar áreas críticas en la cartera vencida, ya que dentro del proceso de crédito las carpetas no cuentan con todos los requisitos porque el oficial de crédito no verifica la información de los socios. Se realizan capacitaciones en atención al cliente, pero no actualización de normas crediticias para mejorar el servicio y fortalecer los conocimientos. La evaluación a los funcionarios del departamento de crédito no es periódica, esto se debe porque a que existe falencias el comité de crédito, no se presenta informes para seguir acciones judiciales por morosidad y la información que se dispone del socio no permite este procedimiento.

### ***1.1.2. Aspectos Legales***

Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) Sección 6 de los activos, límites de crédito y provisiones establece en el: Artículo 203. “Las entidades del sistema financiero nacional están obligadas a cumplir las normas de composición en la estructura de activos financieros de sus balances y los requisitos para la adquisición de instrumentos financieros de inversión, de acuerdo con lo que establezca la Junta”

### **Solvencia y prudencia financiera.**

Según el Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (2018) establece que:

Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:

- Solvencia patrimonial;
- Prudencia Financiera;
- Índices de gestión financiera y administrativa;
- Mínimos de Liquidez;
- Desempeño Social; y, Transparencia.

### *1.1.2.1 Procedimientos para la concesión de créditos*

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2014) establece procedimientos para la concesión de créditos, las condiciones para dar de baja un crédito y de la documentación básica para sustentar los créditos castigados, mediante las siguientes disposiciones legales:

Art. 93.- Las cooperativas de ahorro y crédito no podrán conceder ningún tipo de créditos a los socios sin garantía real documentaria y solidaria, salvo excepción que se establezcan en disposiciones legales vigentes.

Art. 94.- Las cooperativas de ahorro y crédito designarán una comisión especial distinta al consejo de administración y al comité de crédito, para que anualmente realicen la calificación global de los activos de riesgo y determinen los requerimientos de provisiones.

La calificación de la cartera de crédito de las cooperativas comprenderá a cada deudor con relación a la totalidad de sus obligaciones, de modo que la calificación final exprese el riesgo asociado con cada una de sus acreencias y en su conjunto. La cuantificación de dicho riesgo representa el valor esperado de las pérdidas con relación a cada deudor y reflejará el nivel adecuado de provisiones, de acuerdo a los tipos de actividades establecidas en el Art. 85 de esta ley.

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2014), establece en el Art. 11. Las provisiones que deberán hacer las Cooperativas de Ahorro y Crédito para créditos incobrables serán efectuadas en cada ejercicio social a razón del 1% anual sobre los créditos concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. Condiciones para la eliminación de condiciones:

- Haber constado como tales, durante cinco años o más en la contabilidad;
- Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- En caso de quiebra o insolvencia del deudor; Concordancia: Ley orgánica de Régimen Tributario

## **1.2. Marco teórico**

Los lineamientos teóricos y técnicos en torno al tema de análisis son: el crédito y el riesgo crediticio desde sus bases conceptuales.

### **1.2.1. *El crédito***

Superintendencia de Bancos (2018) establecer que:

Es el uso de un capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés. Obtención de recursos financieros en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas. Crédito bancario: es un contrato por el cual una entidad financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, el cual deberá de devolver con intereses y comisiones según los plazos pactados.

Navarro Márquez en su libro Técnicas de Crédito y Cobranzas (2007, pág. 9), el termino crédito proviene del latín crédito, de credere, tener confianza. Aun cuando no existe una definición generalmente aceptada, se puede definir la operación de crédito según Emilio Villaseñor Fuente, como: “la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancías o servicios, sobre la base de la confianza a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado”

Etimológicamente y comúnmente, crédito equivale a confianza, esta es su base, aunque al mismo tiempo implica un riesgo.

Hay créditos siempre que exista un contrato a término (verbal o escrito); eso es, un contrato que engendre obligaciones cuya ejecución sea diferente por una de las partes en lugar de exigirla a esa inmediatamente.

Por eso, en su aceptación jurídica el, es una promesa de paga que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte, el deudor la obligación de pagar y por otra, el acreedor tiene el derecho de reclamar el pago.

### *1.1.2.2 La administración del crédito*

Para Reyes Ponce (2004, pág. 13), la Administración es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado

Hernández Arias (2014, pág. 64), expresa que la administración de créditos es un proceso permanente, dinámico e interrelacionado, que busca constantemente su mejoramiento, debemos aclarar que el proceso no culmina con la etapa de control de la calidad de la cartera, sino que existe una retroinformación para asegurar la correcta administración del crédito, a fin de optimizar el cumplimiento de los objetivos.

La Superintendencia de Bancos y Seguros (2014), indica que las instituciones controladas deben establecer esquemas eficientes de administración y control del riesgo de crédito al que se expone en el desarrollo del negocio. Cada institución controlada tiene su propio perfil de riesgo según las características de los mercados en los que opera y de los productos que ofrece; por lo tanto, al no existir un modelo único de administración del riesgo de crédito, cada entidad debe desarrollar su propio esquema.

Las instituciones controladas deberán contar con un proceso formalmente establecido de administración del riesgo de crédito que asegure la calidad de sus portafolios y además permita identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas esperadas, a fin de mantener una adecuada cobertura de provisiones o de patrimonio técnico.

### *1.1.2.3 Políticas crediticias*

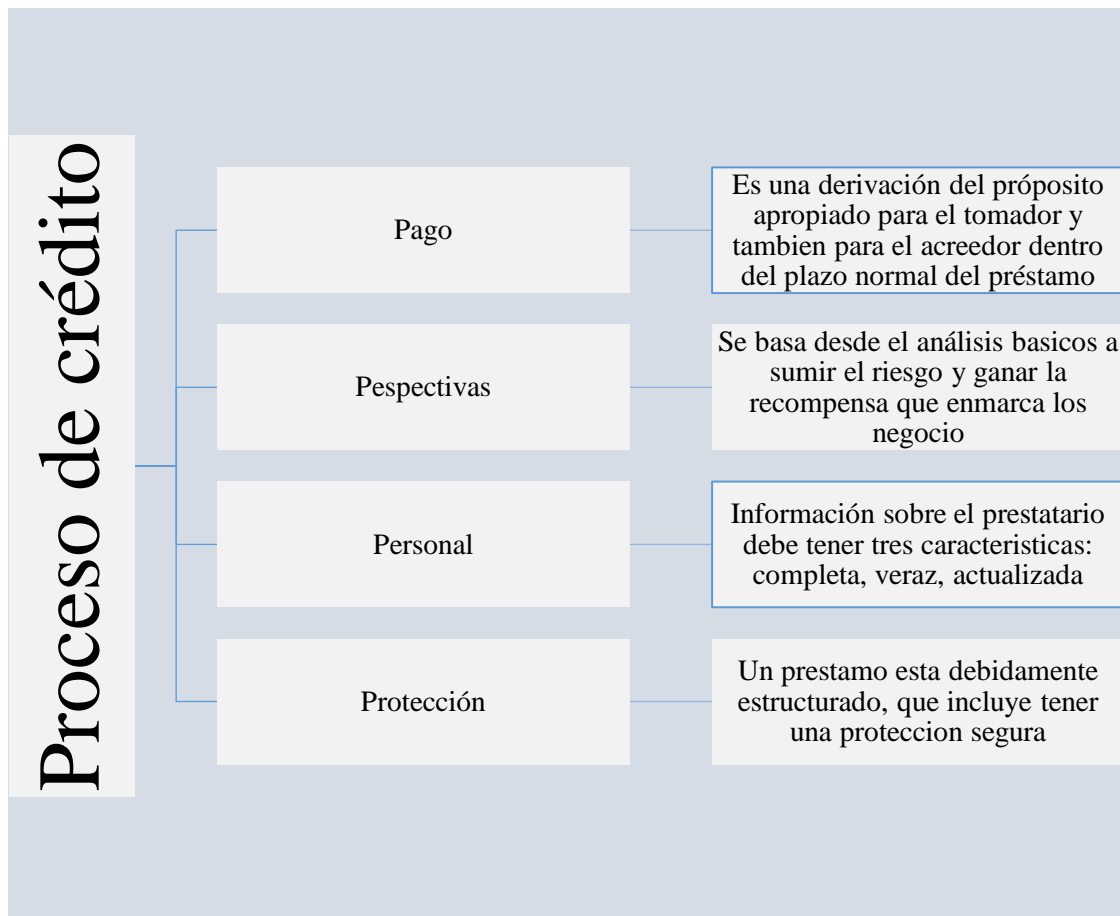
En palabras de Ehrhardt y Brigham (2007, pág. 526), las políticas crediticias ofrecen financiamiento generoso a los clientes propiciando altos niveles de cuentas por cobrar y no se aprovecha el crédito conseguido a través de acumulaciones y cuentas por pagar.

En opinión de Trejos y L. de las Casas (1999, pág. 207), la política crediticia reciente, se orienta hacia la búsqueda de mayores niveles de inversión, mediante el incremento de la disponibilidad de circulante para el otorgamiento de créditos y la reducción de las tasas de interés.

#### 1.1.2.4 Proceso de Crédito 5 P'S

Según Cortés, Moreno, Feijo y otros (2010, pág. 25), la definición de un proceso de otorgamiento de crédito óptimo implica, conseguir un equilibrio adecuado entre los costes inherentes al análisis de cada crédito y los costes en términos de riesgo, diferenciar procesos en función del nivel de riesgo de cada operación y, establecer una relación directa entre la intensidad del análisis y el potencial de pérdida.

Según Beodo (2007, pág. 19), el préstamo es una fuente negociada entre prestamista (normalmente una entidad financiera) y prestatario (empresa o particular). Las condiciones que se establezcan al principio se tratarán de adaptar a las preferencias del prestatario.



**Figura 1-1:** Proceso de Crédito

**Fuente:** (Morales, J.2014)

**Elaborado por:** Piray, J. 2020

### 1.1.2.5 Clasificación de los Créditos

**Tabla 1-1:** Clasificación de los Créditos

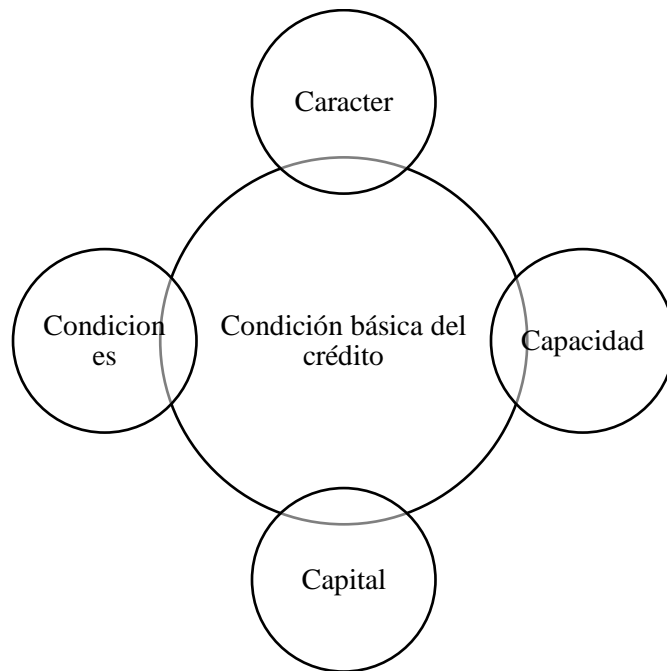
<b>Clasificación de los créditos</b>	
Tipo	Concepto
Créditos Informales	Es la que no cuentan con la documentación que garanticen para la realización de un crédito.
Créditos Formales	Es el crédito que tienen documentos establecidos, que las partes contratantes se obligan mutuamente a formalizar a través de escrito para el cumplimiento del crédito solicitado.
Créditos Bancarios	Son todos aquellos créditos otorgados por las empresas del sistema financiero a las distintas empresas.
Créditos o Microcréditos	Son créditos que cumplen los requisitos para ser considerados como comerciales de bienes y servicios.
Créditos de Consumo	Son créditos que cumplen los requisitos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial.
Créditos de Vivienda	Son créditos que cumplen los requisitos para ser considerados como de vivienda, hipotecarios para los concedidos, con la finalidad, a los directores y trabajadores de la empresa del sistema financiero.

Fuente: (Domínguez , 2012)

Elaborado por; Piray, J. 2020

### 1.1.2.6 Condiciones Básicas para el crédito

Las cinco Cas del crédito son características que sirven para formarse un juicio acerca de la calidad crediticia de un cliente. Las cinco C del crédito son: carácter, capacidad, capital, colateral (garantía) y condiciones. (Enguidanos, 2008, pág. 46)



**Figura 2-1.** Condiciones básicas del crédito

**Fuente:** (Morales, J.2014)

**Elaborado por:** Piray, J. 2020

### **1.2.2. Cartera de Crédito**

La cartera de crédito es el conjunto de créditos y financiamientos concedidos por el sistema bancario a las personas físicas y a las diversas instauraciones del sector público y privado. (Haro, 2008, pág. 94)

Según Gitman & Zutter (2012), la cartera de crédito constituye una de las funciones más trascendentales dentro de la intermediación financiera, conjuntamente es aquella que representa los préstamos otorgados por la institución bajo varias modalidades de financiamiento, que cuentan con una autorización y de acuerdo al giro determinado que le pertenece, con los recursos propios o con fuentes de financiamiento que pueden ser internos o como externos.

Concluyendo la cartera de crédito es el conjunto de documentos que respaldan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el poseedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto. El interés que generan estas operaciones es la base para la rentabilidad de la entidad y el grado de recuperación de los créditos servirán para efectuar nuevos préstamos a los clientes.



### 1.2.2.1 Gestión de la Cartera de Créditos

Al considerarse al crédito como un proceso dinámico y continuo debe regirse bajo ciertos principios, basados en el objetivo del desarrollo económico financiero y comercial de la empresa. Su efectividad y dinamismo dependerá de cómo estos principios puedan actuar efectivamente en el incremento de la actividad comercial. (Reyes, 2012, pág. 223)

Según Vallejo & Solórzano, (2013), una de las razones para que esa gestión de la cartera de créditos pueda ser cumplida con éxito dentro de una entidad dedicada a la intermediación financiera es que la misma tiene que contar con principios como rentabilidad, objetividad, garantía, función, innovación, competitividad y control.

Como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 2-1:** Gestión de la Cartera de Créditos

N.º	Principios	Particularidades
1	Rentabilidad	El acertado manejo de los Recursos Materiales y Humanos relacionados con la implementación y puesta en marcha del sistema de créditos debe orientarse al objetivo de la rentabilidad.
2	Objetividad.	El análisis de las solicitudes de crédito debe ser evaluados y calificados en forma justa y objetiva, sin considerar perjuicios, simpatías, ni presiones externas; no importa la raza, credo, pensamiento, etc.
3	Garantía.	Los créditos concedidos deben estar ampliamente respaldados por la constitución de garantías reales más que ideales a favor de la empresa, a fin de salvaguardar el patrimonio de esta.
4	Función.	Un sistema de crédito bien implementado debe ser compatible con la función específica de la gestión financiera y la estrategia de ventas de la empresa.
5	Innovación.	Todos los sistemas de crédito tienen un periodo de vigencia en el mercado, por lo tanto, los procesos son susceptibles de revisión y mejora en forma permanente.
6	Competitividad.	La implementación de políticas, procedimientos y medios de servicio de atención al cliente, mediante el sistema de créditos, debe considerar el objetivo específico de alcanzar una posición de liderazgo en el mercado.
7	Control.	El sistema de créditos es susceptible de ser amenazado por elementos que premeditadamente puedan hacer un uso indebido de sus beneficios, tanto dentro como fuera de la organización.

Fuente: (Vallejo & Solórzano, 2013)

Elaborado por: Piray (2019)

### **1.2.3. Gestión Financiera**

(Greuning & Bratanovic, 2010, págs. 13-14); La meta de la gestión financiera es maximizar el valor de un banco, que se define por su rentabilidad y nivel de riesgo. La gestión financiera incluye gestión de riesgos, una función de tesorería, planeación financiera y presupuestal, sistemas de información y contabilidad y controles internos. Hablando en términos prácticos el aspecto esencial de la gestión financiera es la administración de riesgos, que incluye planeación estratégica y de capital, gestión activos-pasivos y la administración del negocio de un banco y de sus riesgos financieros. Los componentes esenciales de la gestión de riesgos son la identificación, cuantificación y monitoreo del perfil de riesgos incluyendo riesgos tanto bancarios como financieros.

La gestión de riesgos normalmente incluye varios pasos para cada tipo de riesgo financiero y para el perfil general de riesgos. Estos pasos incluyen identificación de los objetivos de la gestión de riesgos, las metas de la gestión de riesgos y medidas de rendimiento. También es importante la identificación y medición de exposiciones a riesgos específicos, incluyendo una valoración de la sensibilidad del rendimiento ante los cambios esperados y fortuitos en factores subyacentes. Es necesario igualmente tomar decisiones con respecto al grado aceptable de exposición al riesgo, los métodos e instrumentos disponibles para protegerse de exposición excesiva y la escogencia y ejecución de transacciones de cubrimiento.

Además, la responsabilidad por los diversos aspectos de la gestión de riesgos debe asignarse, debe valorarse la eficiencia del proceso de administración de riesgos y se debe garantizar la ejecución diligente de las responsabilidades.

La gestión administrativa eficiente, especialmente en bancos grandes y en bancos que funcionan en mercados desreglados y competitivos, requieren un proceso formal. En las economías en desarrollo, especialmente aquellas en ambientes de mercado en transición, inestables, económicamente volátiles y superficiales aumentan significativamente el rango y la magnitud de la exposición al riesgo financiero. Dichas condiciones convierten la gestión de riesgos en un proceso todavía más complejo y agudizan la necesidad de disponer de un proceso eficiente de gestión de riesgos. Los componentes clave de la gestión eficiente de riesgos que debe contener un banco y que deben ser objeto de la valoración del analista.

### *1.2.3.1 Administración del Riesgo*

(Baxter, 2014, pág. 89) Señala que:

La administración del riesgo es la combinación de recursos humanos, financieros, materiales y técnicos de una institución, esta disciplina se relaciona con los objetivos de la institución los mismos que se den cumplimiento en un tiempo determinado.

La administración de riesgos en un marco amplio implica que las estrategias, procesos, personas, tecnología y conocimiento están lineados para manejar toda la incertidumbre que una organización afronta, se debe tomar en cuenta que los riesgos van de la mano con las oportunidades siempre y cuando se determine los beneficios potenciales sobre los mismos (Catarina, 2010).

### *1.2.3.2 Objetivo*

Para Lara (2005, pág. 17) El objetivo de la administración de riesgos puede expresarse en dos sentidos:

- Asegurarse de que una institución o inversionista no sufra pérdidas económicas inaceptables (no tolerables).
- Mejorar el desempeño financiero de dicho agente económico, tomando en cuenta el rendimiento ajustado por el riesgo.

### *1.2.3.3 Proceso de administración de riesgos*

El proceso implica:

- Identificación de riesgos
- Cuantificación y control estableciendo límites de riesgo

Modificación de dichos riesgos disminuyendo la exposición del mismo riesgo o de instrumentar una cobertura.

Para obtener una exitosa identificación de los riesgos que puede provocar llevar a cabo una transacción es necesario considerar las diferentes naturalezas de riesgos que se presentan los mismos que pueden afectar a los recursos materiales, humanos y financieros de la entidad.

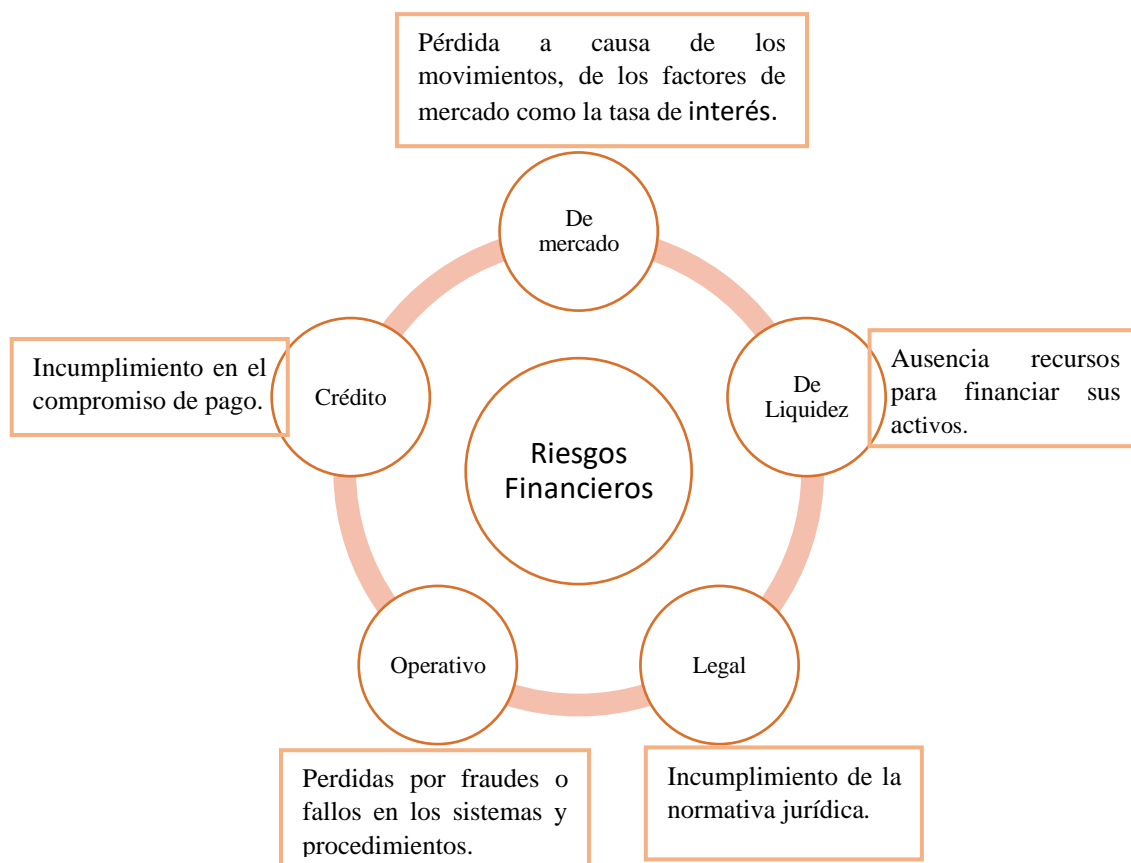
#### *1.2.3.4 Riesgos Financieros*

Según Lizarzaburu, Berggrun, y Quispe (2012, pág. 97) los riesgos financieros están “asociados a los productos y servicios que se pueden adquirir en los mercados financieros, de donde las empresas obtienen los recursos o los colocan.

Asociados, además, entre otras cosas, a realizar estrategias que permitan reducir o mitigar los riesgos”; además mencionan que “las entidades financieras tienen como objetivo principal el control de los riesgos financieros a los que se enfrentan, siendo quizás el riesgo de crédito y el riesgo de mercado los de mayor importancia”.

Los riesgos financieros presentan posibilidades de que ocurra cualquier acontecimiento que provoque consecuencias financieras negativas, es decir que el resultado de una operación financiera sea diferente a la prevista.

(Castro, 2015, pág. 47) Indica que:” Riesgo es la probabilidad de la ocurrencia de un evento y probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras para una organización”. Existen diferentes naturalezas de riesgos financieros los cuales se pueden clasificar de la siguiente manera:



**Figura 3-1.** Riesgos financieros

**Fuente:** Medición y control de riesgos financieros, Lara, A. (2005)

**Elaborado por:** Piray, J. 2020

### 1.2.3.5 Central de Riesgos

Según Romero (2015) menciona que “La Central de Riesgos es el registro de información sobre todos los préstamos o créditos que una persona ha contratado con una institución financiera regulada la Superintendencia de Bancos del Ecuador o la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria”

Es decir, si se tiene un crédito con una institución bancaria, sociedades financieras, tarjetas de crédito, mutualistas, cooperativas o un banco extranjero, la persona es parte de la Central de Riesgos a través de un registro riesgos por endeudamientos financieros y crediticios en un país y en el exterior. Estos riesgos pueden ser por ámbitos comerciales, riesgos vinculados con el seguro de crédito y riesgos de seguro, dentro de los términos que establezca la Superintendencia de Bancos, de acuerdo con un marco legislativo.

#### **1.2.4. Riesgo crediticio**

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2014) establecer: El riesgo de crédito es la posibilidad de incurrir en pérdidas, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, en operaciones de intermediación financiera. Este incumplimiento se manifiesta en el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidades en el pago de las obligaciones pactadas.

De acuerdo a la normativa vigente de la Junta de Regulación Monetaria Financiera, Resolución N°129-2015-F, (2015): El “Riesgo de crédito” es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte. (p.4)

Por lo tanto, según Torres, Fierro, & Alonso (2017), la calidad del riesgo puede estar determinada tanto por la probabilidad de que se produzca el incumplimiento del contrato, como por la disminución de las garantías. A su vez, el riesgo de crédito viene determinado por tres principios:

- **Pérdida esperada:** valor esperado de pérdida por riesgo crediticio en un horizonte de tiempo determinado.
- **Pérdida no esperada:** volatilidad de las pérdidas respecto a la media.
- **Capital regulatorio y económico:** capital ineludible para proteger a la entidad de pérdidas elevadas, superiores a la pérdida esperada.

En conclusión, el riesgo de crédito en las instituciones financieras conviene tomar en cuenta aspectos como la existencia de un cuidadoso proceso de concesión de créditos, el mantenimiento de un proceso de administración, medición y seguimiento de los créditos, pues la aplicación de cada uno de estos controles es de vital grado dentro de cualquier entidad que ofrezca créditos.

Donde podemos deducir que el riesgo crediticio es la probabilidad de la ocurrencia de algún siniestro en los que tiene que ver a la adjudicación de una obligación de pago, que por lo general viene dado al adquirir un préstamo.

##### **1.2.4.1 Análisis de riesgo crediticio**

Un aspecto de extraordinaria importancia en la gestión de los riesgos crediticios, es el relativo al análisis y evaluación del riesgo, así como la clasificación de los clientes. Estos procesos de análisis de riesgos precisan de fuentes de información, tanto internas como externas y de unos sistemas específicos.

Según el autor Añez, Manfredo; El Análisis de riesgos es “Una fase de análisis previo se debe medir y calificar el riesgo, esto es, analizar y valorar las contingencias, cuantificando cuál se va a asumir con el cliente y qué valoración tiene el mismo, asignándose límites de riesgos. Para ello se aplicarán sistemas de gestión y modelos de análisis de riesgos, que van alcanzando cada vez mayor grado de automatización (pág. 7).

Con la definición antes mencionada la investigadora manifiesta que el análisis a los riesgos crediticios se considera un arte ya que no hay esquemas rígidos y que por el contrario es dinámico y exige creatividad por parte del oficial de crédito o de negocios. Sin embargo, es importante dominar las diferentes técnicas de análisis de créditos y complementarla con una buena cuota de experiencia y buen criterio, así mismo es necesario contar con la información necesaria y suficiente que nos permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta.

#### *1.2.4.2 Técnicas de la evaluación*

Son Técnicas de Evaluación cualquier instrumento, recursos o procedimientos para obtener información adecuada a los objetivos y finalidades que se persiguen.

Según el autor Mc. Graw, Hill; (2012); las técnicas de valuación son: (pág. 9)

- Identificación y análisis del objeto de riesgo.
- Selección del conjunto de medidas de carácter técnico adoptadas.
- Evaluación del proceso mediante el que se establece la probabilidad del riesgo.

La conducta frente al riesgo implica la prevención del mismo. La prevención procura la adopción de las medidas de precaución adecuadas especialmente en riesgos de naturaleza financiera.

Ante lo manifestado por este autor la postulante considera que las Técnicas de Evaluación identifican los factores que podrían afectar a la empresa, como puede ser las malas acciones las cuales deberán ser corregidos de manera urgente caso contrario no se lograra llegar al objetivo previsto.

#### *1.2.4.3 Control de riesgo crediticio*

Según Cáceres (2013) indica que dentro del control del riesgo crediticio se debe establecer los siguientes objetivos:

- Mantener un nivel razonable que permita obtener una buena rentabilidad.
- Mantener al personal con capacidad en análisis de crédito que permita dar solidez al monto de crédito.
- Prepara un buen número de análisis para futuros ejecutivos.

Por consiguiente, es fundamental que con estos objetivos se mantenga el control adecuado de la entidad financiera, ya que al llevarse a cabo aspectos se podrá mantener la rentabilidad y la solides de una determinada organización empresarial o financiera.

### **1.2.5. Análisis Financiero**

EL análisis financiero radica en la aplicación de un conjunto de técnicas e instrumentos analíticos a los estados financieros para deducir una serie de medidas y relaciones que son significativas y útiles para la toma de decisiones. En consecuencia, la función principal del análisis de los estados financieros es convertir los datos en información útil, razón por la que el análisis y evaluación de los estados financieros debe ser básicamente decisional. (Gitman & Zutter, 2012)

Estupiñan (2008), manifiesta que el análisis financiero de una empresa consiste en el: Análisis e interpretación, a través de técnicas y métodos especiales, de información económica y financiera de una empresa proporcionada básicamente por sus estados financieros. La recopilación de la información necesaria para realizar un análisis financiero, así como el análisis mismo se realizan de acuerdo con las necesidades del usuario.

En síntesis, con base en lo antes citado se puede decir que el análisis financiero es la interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y datos operacionales de una entidad, tiene como fin demostrar a manera de diagnóstico cual es la situación económica y financiera por la que atraviesa la institución en un momento determinado

#### **1.2.5.1 Estados financieros**

De acuerdo con Gitman & Zutter (2012), se lo define como: “documentos que incorporan información financiera sobre una entidad u organismo en términos monetarios, con el objeto de facilitar información oportuna a los involucrados en el funcionamiento del negocio la toma de decisiones de negocio”.

De acuerdo con Haro (2008), “existen varios tipos de estados financieros, pero exclusivamente dos son de singular importancia: a) balance general, b) el estado de pérdidas y ganancias”.



En palabras de Martínez (2008), los Estados Financieros se formulan con cuatro propósitos:

- Para informarles a la administración el resultado de su gestión
- Para informarles a los propietarios la rentabilidad obtenida por su inversión y grado de solidez de la empresa
- Para fines crediticios ya que presenta con el fin de respaldar un crédito y para seguridad al prestamista
- Para cumplir con la ley.

Para Gitman & Zutter (2012), los Estados Financieros básicos son:

**Balance general:** incorpora la situación de los activos y pasivos de la empresa, y el estado de su patrimonio; y se divide en Activos: representa los bienes y derechos de la empresa pasivos: señala los compromisos totales de la empresa en el corto o largo plazo. Patrimonio: exterioriza la situación de la empresa en un momento dado, respecto al valor de la empresa que es de los accionistas

**Estado de resultados:** indica los riesgos y gastos, así la utilidad o pérdida resultante de las operaciones de la empresa durante un periodo de tiempo determinado, por lo general un año.

#### *1.2.5.2 Métodos de análisis financiero*

Los métodos de análisis financieros se consideran como los procedimientos utilizados hacia simplificar, apartar o reducir los datos descriptivos y numéricos que integran los estados financieros, con el objetivo de analizar y evaluar las relaciones en un solo periodo y los cambios presentados en varios ejercicios contables. (Gitman L. J., 2007)

De acuerdo con Cruz (2012), la forma de analizar el contenido de los estados financieros, existen los siguientes:

- Análisis vertical.
- Análisis horizontal.
- Razones financieras (índices, indicadores).
- Estado de fuente y aplicación de fondos.
- Puntos de equilibrio.
- Apalancamiento operativo y financiero.
- Pronósticos financieros.

- Sistema de monitoreo PERLAS.

#### 1.2.5.3 Método de Análisis vertical

Cruz (2012), lo define como un análisis se aplica a la información financiera de un mismo periodo. Los principales son:

**Tabla 3-1:** Método de análisis vertical

N.º	Método	Particularidades
1	Método de Reducción a porcentajes integrales	Como su nombre lo indica reduce en porcentajes las cantidades que contienen los estados financieros. Facilita determinar la importancia de cada partida.
2	Método de Razones Simples	Se trata de comparar dos cifras de los estados financieros que tienen una estrecha relación de Dependencia
3	Método de Razones Estándar	Se refiere a la comparación de las cifras que arrojan los estados financieros de la empresa con la del giro del negocio o con el que la misma empresa tiene acumulado conforme a sus años de experiencia.

Fuente: (Cruz, 2012)

Elaborado por: Piray, J. 2020

#### 1.2.5.4 Método de Análisis Horizontal.

Cruz (2012), indica que se refiere al análisis de la información financiera que corresponde a varios periodos sucesivos afín de comparar conceptos homogéneos de dos estados financieros periódicos.

**Método de Aumentos y Disminuciones.** - también nombrado método de variaciones, mismo que consiste en comparar conceptos homogéneos de dos estados financieros periódicos, en el cual una cifra es tomada como base arrojando una diferencia positiva o negativa en relación con esa cifra base. Este método es complementario para la elaboración del Estado de Cambios en la Situación Financiera.

#### 1.2.5.5 Razones financieras (índices, indicadores)

Para Ortiz (2015) manifiesta que “razones financieras son indicadores que se utilizan para medir o cuantificar la situación financiera de una empresa, ya sea en su totalidad o en una unidad de

ella. Estos indicadores reflejan el estado financiero, el cual es una relación de cifras monetarias, que se enlazan con el funcionamiento de un negocio o empresa y se presentan mediante un orden determinado. A menudo se utiliza en contabilidad, con objeto de tratar de evaluar la situación financiera global de una empresa u otra organización”

Índice en cifra o porcentaje de comparaciones entre sectores, grupos, subcuentas, cuyo objeto es medir la situación financiera y/o resultados a una fecha o periodo determinado. A los índices se lo llama también indicadores, razones, ratios, o simplemente relaciones financieras.

Según Richardson (2009), el Sistema de monitoreo Perlas, promueve varias ratios financieros y reglas para instituciones financieras, capaces de medir tanto los componentes individuales como el sistema entero. En ese sentido el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito desde el año 1990 emplea una serie de ratios financieros conocidos como “PERLAS”.

**Tabla 4-1:** Indicadores Financieros

Nombre del indicador	Fórmula	Concepto
<b>INDICES DE LIQUIDEZ</b>		
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Indica cual es la capacidad que tiene la empresa de cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. La división del activo corriente entre el pasivo corriente, permite saber cuántos activos corrientes se tienen para cubrir o respaldar los pasivos exigibles a corto plazo
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Muestra la capacidad que tiene la empresa de cancelar sus obligaciones corrientes, sin tener en cuenta la venta de sus existencias, lo cual sería solo con los saldos de efectivo, el producido de las cuentas por cobrar, las inversiones temporales y otros activos de fácil liquidación, que sea diferente a los inventarios.
<b>INDICE DE PRODUCTIVIDAD</b>		
Margen de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$	El margen neto de utilidad nos permite medir la capacidad de la empresa para generar ganancias a partir de los ingresos operacionales (ventas totales).
Margen de Utilidad Bruta	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}}$	El margen de utilidad bruta nos da la posibilidad de conocer la eficacia operativa de la empresa.
Margen de Operación	$\frac{\text{Utilidad de Operación}}{\text{Ventas Netas}}$	Este indicador permite identificar cómo funcionan las operaciones propias de la empresa, es decir, cómo genera rendimientos sin depender de otras actividades que no sean propias de su objetivo principal

**Continúa**

INDICES DE RENTABILIDAD		
Tasa de Rendimiento sobre la inversión de los accionistas	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	Esta razón nos indica el índice (porcentaje) de rentabilidad que produce la empresa a los propietarios de la misma.
INDICES DE ENDEUDAMIENTO		
Endeudamiento sobre Activos Totales	$\frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}}$	Nos permite establecer el grado de participación de los acreedores, en los activos de la empresa
Apalancamiento	$\frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Patrimonio}}$	Nos permite conocer el grado de compromiso de los accionistas, para con los acreedores.

Fuente: Gironella, (2012)

Elaborado por: Piray, J. 2020

#### 1.2.5.6 Sistema de Monitoreo PERLAS

Según Richardson (2009), el Sistema de monitoreo Perlas, promueve varios ratios financieros y reglas para instituciones financieras, capaces de medir tanto los componentes individuales como el sistema entero. En ese sentido el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito desde el año 1990 emplea una serie de ratios financieros conocidos como “PERLAS”.

Perlas es un sistema de monitoreo del desempeño financiero delineado para ofrecer sobre la gestión de las cooperativas de crédito y otras instituciones de ahorro, es además una herramienta de supervisión de los mecanismos de control. (Cruz, 2012)

Sistema de monitoreo Perlas maneja 44 indicadores financieros cuantitativos que proporcionan un análisis integral de la situación financiera de cualquier institución, cada uno de los indicadores tiene una norma prudencial o meta asociada, para su respectivo análisis. (Haro, 2008)

En conclusión, el objetivo de cada indicador del sistema de monitoreo Perlas, realizado por el Consejo Mundial de Cooperativas de Crédito en función a la experiencia, fortalecimiento y modernización de las cooperativas de crédito para promover el ahorro de crecimiento, se puede utilizar para comparar y clasificar las instituciones y pueden proporcionar comparaciones entre instituciones pares en un país o entre países.

### **1.2.6. El cooperativismo en el Ecuador**

A nivel mundial las cooperativas han proporcionado importantes contribuciones a las economías en países como: Canadá, Alemania, Brasil y México, y gran parte de Latinoamérica, principalmente en ámbitos como la competitividad, la productividad y la generación de empleo.

La legislación ecuatoriana reconoce y regula a las cooperativas de una u otra manera a partir del año 1937, sin embargo, en los años cincuenta resurge este sector creándose una considerable cantidad de cooperativas a nivel nacional, principalmente cooperativas de consumo, producción y de ahorro y crédito (Duque 2012).

Según la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), el cooperativismo está basado en 7 principios básicos:

- Primer principio. - Adhesión voluntaria y abierta
- Segundo principio. - Control democrático de los miembros
- Tercer principio. - Participación económica de los miembros
- Cuarto Principio. - Autonomía e independencia
- Quinto Principio. - Educación capacitación e Información
- Sexto principio. - Cooperación entre cooperativas
- Séptimo principio. - Interés por la comunidad

En Ecuador como en otros países, el sector de la Economía Popular y Solidaria se divide en dos grandes grupos estos son: el Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria y el Sector Real de la Economía Popular y Solidaria. El sector financiero, está constituido por las siguientes entidades (Jácome, Ruiz, 2013):

- Cooperativas de Ahorro y Crédito
- Cajas Solidarias y de Ahorro
- Cajas Centrales
- Bancos Comunales

Mientras que el sector real está conformado por:

- Cooperativas de Producción
- Cooperativas de Consumo
- Cooperativas de Vivienda

- Cooperativas de Servicios
- Asociaciones productivas
- Organizaciones comunitarias

#### 1.2.6.1 Clasificación del Sistema Económico Popular y Solidario.

El Art. 311 de la Constitución de la República del Ecuador define al Sector Financiero Popular y Solidario como aquel que se encontrará compuesto por cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas y solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro. El sector financiero de economía popular y solidaria está agrupado por cinco (5) segmentos, los cuales se clasifican de acuerdo con el total de sus activos. Según lo que se presenta en la tabla siguiente:

**Tabla 5-1:** Segmentación de acuerdo con el tipo y saldo de sus activos

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

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Elaborado por:** Piray, J. 2020

#### 1.2.6.2 Cooperativas de Ahorro y Crédito

Según el Consejo Mundial de Cooperativas (WOCCU), “las cooperativas de ahorro y crédito son entidades financieras democráticas de propiedad de los socios. Como intermediarios financieros, las cooperativas de ahorro y crédito financian sus carteras de créditos movilizand los ahorros de los socios y los depósitos más que manejando capital externo”, es decir cada socio es dueño de la institución, y este consigue beneficiarse y ayudar al mismo tiempo al progreso de los demás socios.

(Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014), menciona:

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

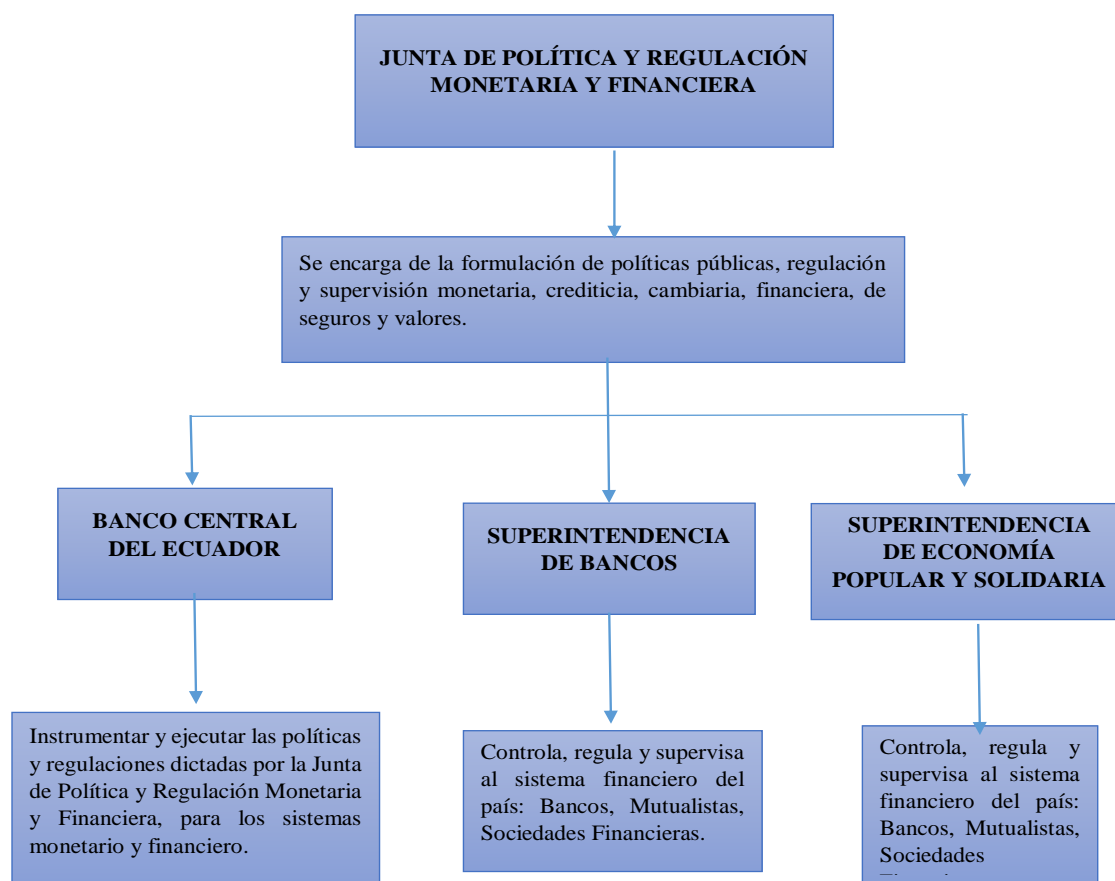
Por lo expuesto anteriormente, las cooperativas de ahorro y crédito es una forma de organización del sector cooperativo, estas se encuentran integradas por personas que se unen de manera voluntaria para constituir una organización, están regidas bajo la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria – LOEPS.

### *1.2.6.3 Regulación, Control y Supervisión de las Cooperativas*

(Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014), menciona:

La constitución de 2008 al establecer que el sistema económico es social y solidario, visibilizó y puso de manifiesto la relevancia de la Economía Popular y Solidaria para el desarrollo del país. Con el amparo de la norma suprema y en cumplimiento de la disposición de la Ley Orgánica de la Economía Popular y

Solidaria (LOEPS) y del Sector Financiero Popular y Solidario, se crea la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), con la finalidad de ejercer el control de las actividades económicas y velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control. La SEPS inició su gestión el 5 de junio de 2012.



**Figura 4-1.** Organismos de Control

**Fuente:** Adaptado de Código Orgánico Monetario y Financiero.

**Elaborado por:** Piray, J. 2020

#### 1.2.6.4 Actividades Financieras de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, podrán realizar las siguientes actividades:

- Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada.
- Otorgar préstamos a sus socios.
- Conceder sobregiros ocasionales.
- Efectuar servicios de caja y tesorería.
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras.
- Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores.
- Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito.



- Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales.
- Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior.
- Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que, en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras.
- Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos.
- Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional.
- Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales.
- Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

### **1.3. Marco conceptual**

#### **Apalancamiento**

Se refiere al conjunto de préstamos obtenidos por una intermediación financiera, según el monto de su patrimonio. (Cruz, 2012)

#### **Condiciones políticas**

Condiciones y tipologías claramente políticas que afectan a la empresa. (López & Sebastián, 2015)

#### **Crédito**

Cuantía de dinero que se le debe a un ente donde el deudor se compromete a devolver la cantidad solicitada además del pago de los intereses devengados. (Ross, 2014)

#### **Diagnóstico**

Es la etapa inicial del proceso de planeación que radica en un análisis crítico de la entidad o dependencia y de su entorno a partir de la recolección, clasificación y análisis de los elementos que los conforman, con el objetivo de evaluar sus logros, necesidades y problemas. (Cruz, 2012)

## **Eficiencia**

Según Superintendencia de Bancos (2018) establecer que “En economía, utilización eficaz de los recursos disponibles (minimizando su empleo), en la consecución de los objetivos planteados. Productividad. Realización de una actividad económica de forma que se minimicen los costos y se utilicen los recursos disponibles óptimamente”

## **Encaje bancario**

Superintendencia de Bancos (2018) establece que:

Es un porcentaje del dinero recibido por los bancos que debe ser mantenido en los bancos centrales. La proporción del encaje es fijado, normalmente, por el banco central de cada país y por la legislación vigente para fines de control del circulante en la economía y protección a los depositantes.

## **Estados financieros**

Documentos que incorporan información financiera sobre una entidad u organismo en términos monetarios. (Gitman & Zutter, 2012)

## **Financiamiento**

Proporcionar los fondos que requieren las empresas bajo las condiciones más favorables y de acuerdo con los objetivos establecidos. (Reyes, 2012)

## **Microcrédito**

Superintendencia de Bancos (2018) establecer que “Es todo préstamo concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades”

## **Mora**

Superintendencia de Bancos (2018) establecer que “Tardanza en el cumplimiento del pago. El tiempo de dicha tardanza origina un interés por mora”

## **Morosidad**

La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como razón entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos. (Herrera, 2016)

## **Seguro de desgravamen sobre monto de crédito**

Superintendencia de Bancos (2018) establece que:

Seguro que se contrata en operaciones de crédito para que, en caso de fallecimiento del titular, la obligación sea cancelada por este mecanismo. Generalmente, el costo de este seguro se fija en puntos porcentuales que se adicionan a la tasa de interés activa. En la práctica el seguro de desgravamen se aplica a créditos concedidos a personas naturales

### **1.4. Idea a defender**

El análisis del riesgo crediticio permitirá establecer un mejor control en el otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

### **1.5. Variables**

#### **1.5.1. Variable Independiente**

Riesgo crediticio.

#### **1.5.2. Variable Dependiente**

Créditos

## **CAPITULO II**

### **2. MARCO METODOLÓGICO**

#### **2.1. Modalidad de la investigación**

El enfoque de la investigación será mixto, en virtud de que se consideran los enfoques cualitativo y cuantitativo.

##### **2.1.1. Cualitativa**

La presente investigación incluirá un método cualitativo de indagación ya que se orienta a profundizar en las distintas áreas que compone a la Cooperativa, estableciendo las principales características que han desenvuelto durante el periodo en estudio, es decir, la prioridad no es medir sino cualificar y describir los distintos factores que afectaron las áreas que tienen relación con la gestión de créditos y cobranzas. Para lo cual se realizó una encuesta dirigida al gerente general, de esta manera se obtienen información, la misma que fue sometida a un tratamiento estadístico, información que servirá para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación.

##### **2.1.2. Cuantitativa**

La metodología cuantitativa permite estudiar los distintos factores internos y externos que han generado cambios en los procesos internos relacionados a los créditos, permitiendo establecer hechos históricos para analizar los impactos presentes y establecer estrategias futuras, en cuanto a los montos y valores que declara la organización a ser investigada, teniendo como base los lineamientos que establecen los organismos de control que regulan las actividades de la entidad financiera y tomando en consideración el sistema de monitoreo PERLAS , recomendada para el sector cooperativo, mismo que maneja 44 indicadores financieros cuantitativos que facilitan un análisis integral de la situación financiera.

Adicionalmente se realizó una encuesta a los oficiales de crédito de la entidad cooperativista y a los clientes de la institución, con el objeto de recopilar información dentro del contexto de la gestión de riesgo crediticio. Esta información se tabula y presenta los cuadros de frecuencia descriptiva en función de cada una de las categorías de respuesta y se establece las relaciones entre las variables de la investigación.

## **2.2. Tipos de investigación**

### **2.2.1. Investigación de campo**

Como menciona (Manuel, 2017) esta investigación desarrolla las etapas y técnicas que permita la realización de la misma forma efectiva, para entender y encontrar una solución a un problema de cualquier índole, en un contexto específico.

La investigación se considera de campo porque se consiguió un contacto directo con la COAC Riobamba Ltda., lo que permitió recopilar toda la información necesaria para el desarrollo del análisis, utilizando técnicas como la observación, encuesta y entrevista, la misma que se realizó sin alterar las condiciones existentes en la organización.

### **2.2.2. Investigación Bibliográfica-documental**

La Investigación Bibliográfica-documental es “Un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto del tema objetivo de estudios” (Bernal, 2006)

Se revisó datos teóricos referentes a las variables de investigación en libros, revistas especializadas, leyes y normativas, vigentes para el sector cooperativo financiero, archivos; e, internet con respecto a la realización de un análisis, misma que ayudará a fundamentar y respaldar el desarrollo de la investigación

### **2.2.3. Investigación Descriptiva**

En la revista (Universia Costa Rica, 2017) se señala y se describe que la investigación descriptiva busca observar la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos que se esté abordando y que se pretende analizar; consiste en plantear lo más relevante de un hecho o situación concreta.

Para el desarrollo del trabajo de investigación se utilizó este tipo de investigación, puesto que se detalla los métodos y sistemas de evaluación que son aplicados, teniendo en cuenta los diferentes índices y resultados de estos para la correcta determinación situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

La población “Es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (Bernal, 2006)

La población o universo de estudio corresponde a 26594 socios que poseen créditos vigentes con la institución. De igual manera, se tomó en consideración a los oficiales de crédito y al gerente general de la entidad financiera. A continuación, se detalla la población participante del estudio:

**Tabla 6-2:** Población considerada en el estudio.

No	Involucrados	Población
1	Gerente	1
2	Oficiales de Crédito	96
3	Socios con créditos vigentes	26594
4	Instrumentos Financieros	Estados Financieros 2016 - 2018

**Fuente:** Nómina de clientes y colaboradores de la COAC Riobamba Ltda.

**Elaborado por:** Piray, J. 2020

### 2.3.2. Muestra

Para, (Arias, F, 2006), da a conocer que la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.

A continuación, se detallará la determinación de la muestra.

Determinación de la muestra:

## Simbología

n = Es el tamaño de la muestra

N = El tamaño de la población, que es de sujetos de investigación.

Z= Nivel de Confianza, 1.96 (Confianza de un 95%)

e = Es el margen de error que se esté dispuesto a aceptar en el estudio, que será = 5 %.

P= Probabilidad a favor

Q=Probabilidad en contra

## Datos

N = 26594

P = 0.14

Q = 0.86

Z = 1.96 nivel de confianza 95%

E = 5%

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

$$n = \frac{1.96^2 * 26594 * 0.14 * 0.86}{26594 * 0.05^2 + (1.96^2) * 0.14 * 0.86}$$

$$n = \frac{12300.4867}{66.485 + 0.4652}$$

$$n = \frac{12300.4867}{66.9502}$$

$$n = 186$$

La encuesta se realizó a 186 socios de la cooperativa los cuales poseen créditos diferentes hasta el Junio del 2019.

## **2.4. Métodos, técnicas e instrumentos**

### **2.4.1. Métodos**

#### **Método Deductivo**

Para (Bernal, 2006) indica “Es un método de razonamiento que consiste en tomar las conclusiones generales para las explicaciones particulares” (pág. 56)

En la presente investigación se considera el método deductivo, porque se tomó información para procesarla razonablemente y exponer conclusiones generales para posteriormente dar explicaciones particulares partiendo del conocimiento general de las variables de estudio.

#### **Método Inductivo**

Como manifiesta (Bernal, 2006) “Este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general” (pág. 56)

Este método se utiliza para obtener conocimientos, por medio de la observación permitió conocer los aspectos particulares a partir de hechos pasados, lo cual permitió llegar a una conclusión general.

### **2.4.2. Técnicas**

#### **Observación**

Esta técnica permite analizar cada uno de los aspectos, en donde se evaluará el objeto de estudio en todos los sentidos, así mismo se refiere a que el investigador se mantiene observando y/o analizando externamente. (Manuel, 2017)

#### **Encuestas**

Según (Bernal, 2006) manifiesta que “La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (pág. 177)



Esta técnica permite recolectar información a través de preguntas para verificar la aceptación o inconformidad de los oficiales de crédito y socios de la cooperativa sobre los procesos de otorgamiento de créditos que realiza la entidad financiera, lo que nos guiará a tener un enfoque sobre su situación actual.

### **Entrevista**

Esta técnica consistió en un dialogo entre dos personas para obtener datos relacionados con las variables de estudio la cual fue efectuada al Gerente General de la Cooperativa.

### **2.4.3. Instrumentos de Investigación**

Los instrumentos de investigación que se utilizaron en el presente trabajo son:

#### **Ficha de observación:**

Este instrumento fue empleado para la observación directa, con la finalidad de observar como el personal de la COAC Riobamba Ltda.se desempeña en cada una de sus actividades que realizan dentro de su ambiente laboral. Además, se constatará la manera en cómo la entidad financiera está conformada y distribuida.

#### **Cuestionario**

Es un instrumento estandarizado que utiliza para recoger datos durante un trabajo de campo, esta herramienta permite al investigador plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas. (Meneses & Rodriguez, 2014)

#### **Coefficiente de Alfa de Cronbach**

Es índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento.

Se estableció un banco de preguntas abiertas y cerradas, mismas que están estrechamente relacionadas con la investigación en base a la escala de Likert preguntas 6, 9, y 10. Anexo 1

**Tabla 7-2:** Total resumen de procedimiento de casos

SUJETO	PREGUNTA 6	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	TOTAL
1	90	122	91	303
2	96	44	95	235
3	0	20	0	20
VARP	2892	2844	2887	Si <sup>2</sup> 8623
VARIANZA DE LA POBLACION			$\sum S_r^2$ 21823	

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)

### Formula de Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

a = Alfa de Cronbach

K = Numero de ítems

Si = Varianza de cada ítem

Sr = Varianza del total

$$\alpha = \frac{3}{3 - 1} \left[ 1 - \frac{8623}{21823} \right]$$

$$\alpha = 0,91$$

**Interpretación:** Este coeficiente nos indica entre más cerca de 1 esta  $\infty$ , más alto es el grado de confiabilidad, en este caso nos da un valor de 0.91, entonces se puede determinar que el instrumento aplicado a los socios tiene un alto grado de confiabilidad.

**Tabla 8-2:** Confiabilidad

←	Muy Baja	Baja	Regular	Aceptable	Elevada	→
	0				1	
	0% de confiabilidad en la medición (la medición está contaminada de error).				100% de confiabilidad en la medición (no hay error).	

## **Guía de Entrevista**

El diseño de una entrevista está condicionado por el diseño de la investigación de tal forma que, contiene los temas o subtemas que deben cubrirse, de acuerdo con los objetivos informativos de la investigación, pero no proporciona las formulaciones textuales de preguntas ni sugiere las opciones de respuestas, se detalla los puntos a ser tratados que contiene seguirse necesariamente. (Meneses & Rodríguez, 2014)

Se realizó un listado de preguntas relacionadas con el tema de investigación la cual fue dirigida al gerente general de la COAC Riobamba Ltda., Lcdo. Pedro Morales. Anexo2

### **2.5. RESULTADOS**

#### **2.5.1. Análisis de resultados**

Para el procesamiento de datos se realizó el uso de hojas de cálculo del programa Microsoft Excel, mismo que permitió de una manera sencilla y exacta determinar los resultados de la investigación mediante una tabulación de las diferentes indagaciones y demostrando con exactitud las respuestas obtenidas, además representando mediante representaciones gráficas.

#### **2.5.2. Interpretación de los datos**

Para recolectar la información primaria, se utilizó la recolección, la investigación de campo para lo cual fue necesario la aplicación de una entrevista y encuestas a través del cuestionario formulado para los oficiales de crédito y socios de la cooperativa, las mismas que recogieron información necesaria para el posterior análisis e interpretación del problema objeto de estudio.

Para la aplicación de la presente encuesta a los socios tomamos como referencia el total de clientes que solicitaron crédito en el año 2019 que son un total de 26594 clientes, los cuales mantienen prestamos vigentes, así mismo se aplicó la fórmula lo cual nos dio como resultado una muestra de 186 clientes.

## CAPITULO III

### 3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 3.1 Resultados y discusión de resultados

##### 3.1.1 Análisis de resultados

###### 3.1.1.1 *Resultados de la entrevista aplicada al gerente de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.*

La entrevista fue realizada al Lcdo. Pedro Morales Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., el día 09 de agosto del 2019 en las instalaciones de la institución.

**OBJETIVO:** Conocer la aplicación del proceso crediticio y el riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**Pregunta 1.** ¿Qué tiempo lleva en sus funciones?

En las funciones como Gerente General de la COOAC Riobamba Ltda., llevo 34 años

**Pregunta 2.** ¿Cuál es el principal logro que ha alcanzado la Cooperativa en su gestión?

En el año 1983 en calidad de interventores una cooperativa prácticamente quebrada y malos manejos, estaba en proceso de liquidación, bajo órdenes del Ministerio de Bienestar Social me dieron la orden de liquidar a la cooperativa, sin embargo por decisión de los socios se decidió reactivar su funcionamiento, duro 1 año la intervención desde el 85 hasta el 86, logramos estructurar una contabilidad gestionar una contabilidad gracias a eso se levantó la intervención, hubo desfases en el año 85 una fase de revivir a la cooperativa, en el 86 luego un proceso de consolidación hasta el 90, consolidación respeto alcanzar la credibilidad de la gente, demandó mucho sacrificio hasta lograr que la cooperativa genere recursos, recibimos ayuda de un banco un banquero nos ayudó para poder hacer un crédito, en el año 1990-2000 tuvimos un crecimiento

consolidación, desde el año 2000 tenemos un constante crecimiento y fortalecimiento institucional seguimos y seguiremos

**Pregunta 3** ¿La Cooperativa poseen un manual de crédito y cobranza y como está conformado el Comité de Crédito

Efectivamente si, a partir del año 1987 pasamos al control de la Superintendencia de Bancos consecuentemente tuvimos que adaptamos nuestra estructura administrativa lo que demanda el organismos de control de ese entonces fue realmente muy buena nos ayudó a fortalecernos como instituciones, una institución que respondía principios financieros, consecuentemente esto de tener manuales y reglamentos parte consustancial, de este proceso de fortalecimiento institucional en lo que estuvimos sometidos cuando estuvimos bajo la superintendencia de bancos.

**Pregunta 4** ¿Según el Reglamento de Crédito vigente en la Cooperativa, se cumple con todos requisitos para conceder un crédito?

Tenemos algunas formas de aprobar los créditos. El comité de crédito está conformado por el gerente general un jefe de crédito y 2 oficiales de crédito serios, el tradicional a eso tenemos una unidad de aprobación de crédito la cual se encarga de aprobar todos los créditos de todas las oficinas operativas desde 200 hasta los 100.000 dólares, los 100.000 pasan a revisión de otro comité más grandecito.

**Pregunta 5** ¿Cree usted que el actual proceso de otorgamiento de crédito que realiza la Cooperativa es adecuado y por qué?

Es una de las condiciones pues si no podemos cumplir con eso nosotros como cooperativa no tendríamos los resultados que tenemos en este momento, recuerde el indicador de morosidad nuestro es el valor que mide la administración de la cartera, la gestión en manejo de crédito responde efectivamente a través de procedimientos, normas, políticas y reglamentos

El proceso de otorgamiento de crédito es el adecuado. Nosotros tenemos 4 líneas de financiamiento comercio, consumo, vivienda y para el microcrédito, nuestro producto estrella es el microcrédito, tiene una metodología que está diseñado para el socio, un producto a la medida a la necesidad del socio, es diferente a otra metodología que tenga la competencia, es un traje a la medida como deben hacerse la cosas para el socio.

**Pregunta 6** ¿Qué tipo de crédito considera usted que es el que más solicita los socios y en cual existe más incumplimiento de pago por parte del socio?

En cuanto a microcrédito tenemos el Crédito para el transporte, agricultura, artesanía y comercio informal.

es en el mismo orden se manejan por porcentajes, montos, responde a la misma estructura, si tú tienes créditos en otros lados ahí se reflejan obviamente la morosidad.

**Pregunta 7.** ¿Cuáles son los factores que cree usted por la que el socio cae en mora frecuentemente?

Normalmente por el mismo negocio no responde a las expectativas que el socio tiene que el negocio no da, no puede cumplir con servicio de la deuda y por pronto las circunstancias no favorables, situación económica del país, todo responde a la situación económica del país estuviera bien, obviamente se refleja en el nivel de ingreso de la gente en los negocios esto afecta todo el sistema financiero, en la provincia de Chimborazo las condiciones de empleo se han visto mucho más difíciles no hay mucho empleo y el desempleo ha crecido mucho y el subempleo no garantiza un ingreso para solventar las necesidades.

**Pregunta 8.** ¿Qué porcentaje de riesgo crediticio tiene la Cooperativa y cómo es el proceso de cobro de los créditos que recaen en morosidad?

Nosotros más bien, no decimos antes se decía vamos a permitir el 10% de falla en los productos, uno aceptaba, tenga falla, nosotros nunca hemos entrado en este esquema, nosotros si fuera así la mora nuestra sería el 6- 7 por ciento, siempre tratamos de mantener la mora baja si es posible 0, pero no es posible nos manejamos en un indicador de riesgo muy acorde a la situación del mercado adecuado a nuestra situación financiera nos hemos mantenido en un 1,48% que es bastante bajo, cuando el índice del sistema financiero está en el 5%.

**Pregunta 9.** ¿Se ha reducido o incrementado el índice de recuperación de cartera en el presente año?

El oficial de crédito se encarga de gestionar el préstamo es el encargado de promocionar los créditos te visita en tu negocio, levanta la información de tu negocio para conceder el crédito, a través de la unidad de aprobación, ellos no desembolsan el valor, se encargan de la administración del crédito hacen su seguimiento, para comprobar si el socio invirtió en lo que

dijo que iba a ser utilizado este crédito, posteriormente si presenta mora el socio a partir de los 60 días cobra el oficial de crédito. De 61 días pasa a la unidad de cobranza hasta 90 días y sin no paga pasa al trámite judicial

**Pregunta 10.** ¿Qué estrategias y políticas se ha diseñado en su administración para disminuir el riesgo crediticio?

Bueno nosotros como estrategias primerito es mejor estrategias es que hemos colocado muy bien el crédito hacemos un buen análisis de sostenibilidad el crédito y sobre todo lo que realmente lo que necesita el socio, nosotros lo que me refería un traje a la medida, un socio dice yo tengo este taller y necesito 10.000 uno tiene que preguntar en qué va invertir ese crédito, necesito comprar una máquina, cuánto cuesta la adecuación del local cuánto cuesta los gastos, puede ser 5000 pide de gana 10.000, esos 5000 le concedemos, y vemos luego su capacidad de pago ni más ni menos de lo que va a pagar ni muy largo para que pague mucho interés ni muy corto para que no se quede con liquidez, esto la concesión de crédito una vez que nosotros hayamos hechos eso por regla general y un buen crédito bien concedido es el 50% pagado.

**Pregunta 11.** ¿Se ha realizado análisis de riesgos crediticios con anterioridad en la institución financiera?

Las unidades de riesgo se encargan de gestionar los riesgos desde los 4 niveles tenemos el riesgo de crédito de mercado, el riesgo del crédito de mercado con el tema de tasas de interés, de riesgo de liquidez que tiene que ver con las captaciones, el riesgo operativo tiene que ver con las personas. Eso medimos lo evaluamos, hay un comité de riesgos que se encargan de establecer cosas y mirar el oficial de riesgo que presenta.

**Pregunta 12.** ¿Considera usted que debería existir alguna mejora en el Departamento de Crédito y Cobranza?

Nosotros creemos que es importante estar abiertos a cualquier cambio transformación e innovación digital, consecuentemente lo único constante es el cambio y abiertos para que las mejoras sean de la mejor manera, no hemos encontrado el momento así se hace, pero las cosas cambian siempre vamos cambiando y modificando.

**Pregunta 13.** ¿Existen capacitaciones, seminarios y cursos para el personal de Crédito y Cobranza, en donde? (por qué)

Dos capacitaciones al año la una con la gestión del crédito sobre todo en análisis financiero, y la otra tiene que ver con la situación de mercado la situación económica del país, para ver cómo avanzan los diferentes sectores económicos para tener una idea más amplia para que no nos metan gato por liebre.

**Pregunta 14.** ¿La Cooperativa dispone de una unidad especializada para la administración de los diferentes riesgos a la que está expuesta?

Si.

**Pregunta 15.** ¿Cree usted que la liquidez que mantiene la Cooperativa en comparación con su competencia es la adecuada?

Nosotros creemos que gracias a la confianza de nuestros socios tenemos una credibilidad que nos ha permitido captar infinidad de recursos, no alcanzan a ser colocados, el negocio financiero o de intermediación financiera no es si captar recursos y colocarlos en el público, los economistas dicen capto recursos de otras gentes que tiene demás y los coloco en mercados deprimidos.

Coloco a quien necesitan hay mucha competencia, la competencia tiene que ver 2 cosas las condiciones que te dan el crédito, la tasa y los plazos, nosotros es un crédito a la medida, más o menos a los socios para que no sobre endeuden

Creemos nosotros que lo que estamos haciendo es permanente ser revisado, para ajustar al mercado para no ser una isla, no podemos pagar demasiado en captaciones de recursos, hay cooperativa que captan pagado el 12, 11 hasta el 10% nosotros no podemos eso, no somos irresponsables no podemos dilapidar la plata de los socios, tampoco podemos cobrar tasas dracoleanas, baja 20% cooperativas que cobran hasta el 30%, no está bien desde el punto de vista financiero porque se daña el mercado con el afán de crecer dañan el mercado, el sector, al final del cuento son instituciones que entran en proceso de liquidación porque no han sabido administrar bien sus recursos.

¿Los créditos que están en mora han recuperado?

Desde luego que sí que existe créditos que no se han recuperan hay préstamos que se lograron recuperar la mitad siempre quedan el remanente que existe, no es que les olvidamos para nada, las áreas de cobranzas están permanentemente buscando, cambia la situación económica del socio, y en ese momento se procede con la recuperación de la cartera.



Un crédito vencido coloca al socio en la central de riesgos y ese crédito queda como crédito castigado, la misma cooperativa es la que paga con los propios recursos, en la central de riesgos queda como moroso el cliente.

Luego de haber concluido con la entrevista se puede decir como conclusión que la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. es una cooperativa que se encarga de velar los intereses de sus socios, es así que los préstamos otorgados para sus asociados es de acuerdo a su medida, el cliente es estudiado a través de los oficiales de crédito, ellos se encargan de administrar y dar seguimiento a este crédito para comprobar en que se invirtió, si es utilizado en lo que el cliente manifestó, además se concede el crédito de acuerdo a la capacidad de pago ni más ni menos de lo que va a pagar en el tiempo, es decir en un plazo ni muy largo para que se pague mucho interés ni muy corto para que no se quede con liquidez. Es así que los préstamos en su mayor parte son pagados, y los que quedan pendientes no son olvidados para nada el área de cobranzas está permanentemente buscando, cambia la situación económica del socio y en ese momento se procede con la recuperación de cartera.

3.1.1.2 Resultados de las encuestas aplicadas a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.

**OBJETIVO:** Analizar el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

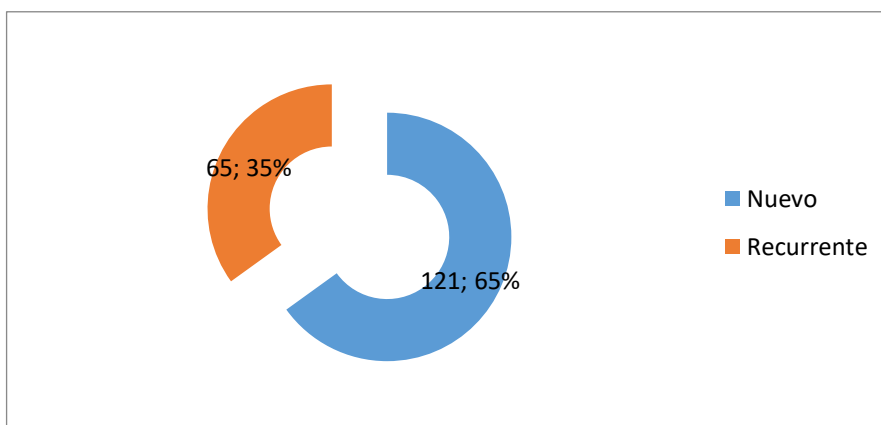
**Pregunta 1. ¿Es usted socio nuevo o recurrente de la cooperativa Riobamba Ltda.?**

**Tabla 9-3:** Es socio de la Cooperativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nuevo	121	65%
Recurrente	65	35%
TOTAL	186	100%

**Fuente:** Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

**Elaborado por:** Piray J, (2019)



**Gráfico 1-3:** Es socio de la Cooperativa

**Fuente:** Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

**Elaborado por:** Piray J, (2019)

**Interpretación:** De los socios que tiene la cooperativa el 65% son socios nuevos y en un 35% son socios recurrentes

**Análisis:** Se podría decir que la cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., cuenta con personal capacitado para el otorgamiento de crédito, ya que brinda oportunidad a las personas para que puedan incrementar sus negocios con créditos accesibles.

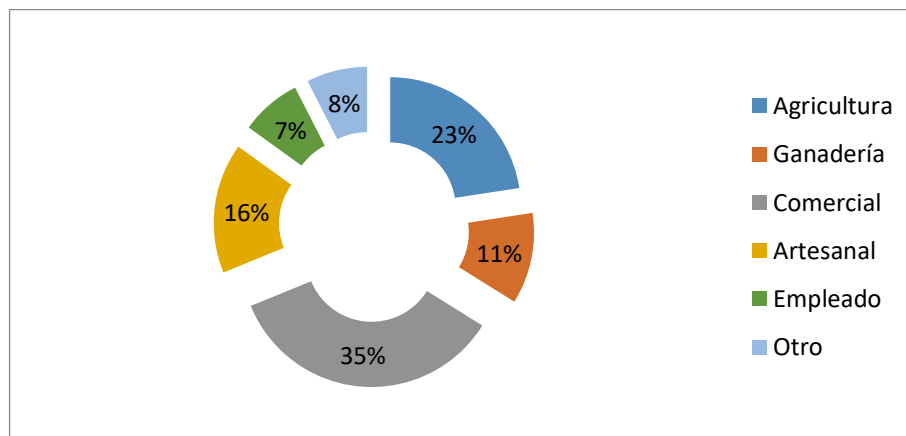
**Pregunta 2. ¿A qué actividad económica se dedica usted?**

**Tabla 10-3:** Actividad económica

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Agricultura	42	23%
Ganadería	21	11%
Comercial	65	35%
Artesanal	30	16%
Empleado	14	8%
Otro	14	8%
TOTAL	186	100

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)



**Gráfico 2-3:** Actividad económica

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** De los socios encuestados el 35% se dedican al comercio, el 23% son agricultores, 16% son artesanos, y un 11% son ganaderos y en un porcentaje menor son empleados, y tienen otras actividades

**ANÁLISIS:** Los socios que más solicitan crédito son los que se dedican al comercio por lo cual la cooperativa debería realizar un análisis de mercado minucioso, para conocer cuáles son las necesidades de las personas y poder ofertar de mejor manera todo el crédito que oferta la cooperativa con reglas y normas que beneficien al socio, al momento que solicita su crédito sin hacer trámites complejos.

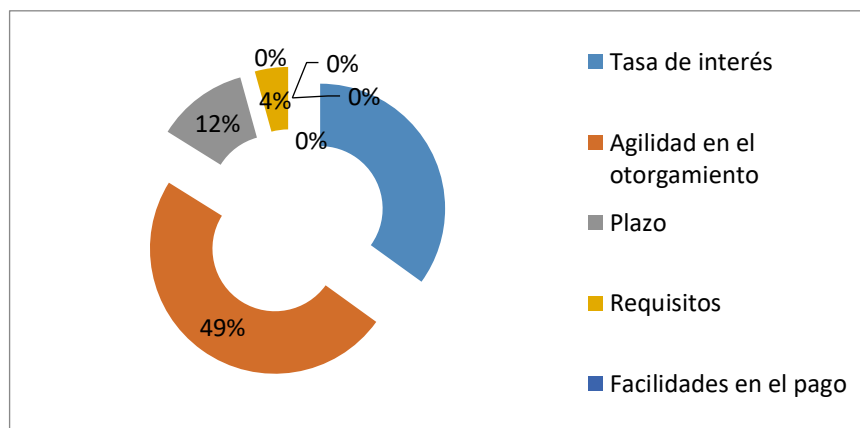
**Pregunta 3. Usted como socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. ¿Qué elemento incide en su decisión a la hora de optar por un crédito?**

**Tabla 11-3:** Decisión por optar por un crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Tasa de interés	65	35%
Agilidad en el otorgamiento	91	49%
Plazo	22	12%
Requisitos	8	4%
Facilidades en el pago	0	0
Descuentos	0	0
Información crediticia de la Cooperativa	0	0
Otro	0	0
TOTAL	186	100

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)



**Gráfico 3-3:** Decisión por optar por un crédito.

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** Luego de tabuladas las encuestas, se obtuvieron los siguientes resultados el 49% de los socios respondieron que la agilidad en el otorgamiento de crédito es lo que les motiva para solicitar un préstamo, 35% incide las tasas de interés, en 12% el plazo de pago del crédito y en un 8% contestaron que son los requisitos.

**ANÁLISIS:** Los socios se encuentran a gusto cuando su crédito es rápidamente tramitado, por lo cual la cooperativa debe analizar correctamente el momento de entregar un crédito, ya que en ocasiones no se realiza los procedimientos correctos en la evaluación del cliente por lo que produce que exista retraso en el pago o incumplimiento de toda la deuda.

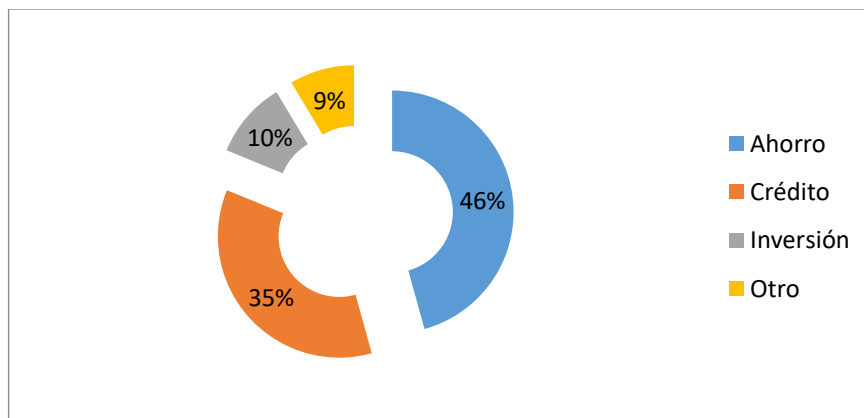
**Pregunta 4. ¿Qué tipo de servicio financiero está haciendo uso?**

**Tabla 12-3:** Tipo de servicio financiero

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Ahorro	85	46%
Crédito	66	35%
Inversión	19	10%
Otro	16	9%
TOTAL	186	100

**Fuente:** Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

**Elaborado por:** Piray J, (2019)



**Gráfico 4-3:** Tipo de servicio financiero

**Fuente:** Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

**Elaborado por:** Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** El 35% de los socios encuestados contestaron que se encuentran haciendo uso de un servicio de crédito, 46% se encuentran ahorrando, el 10% realizan inversiones y en un 9% se dedican a otros servicios financieros.

**ANÁLISIS:** La mayor parte de los socios se encuentran en su mayoría ahorrando su dinero, para futuras inversiones, para lo cual la cooperativa debería incentivar a los socios para que inviertan en la cooperativa y poder tener beneficios mutuos.

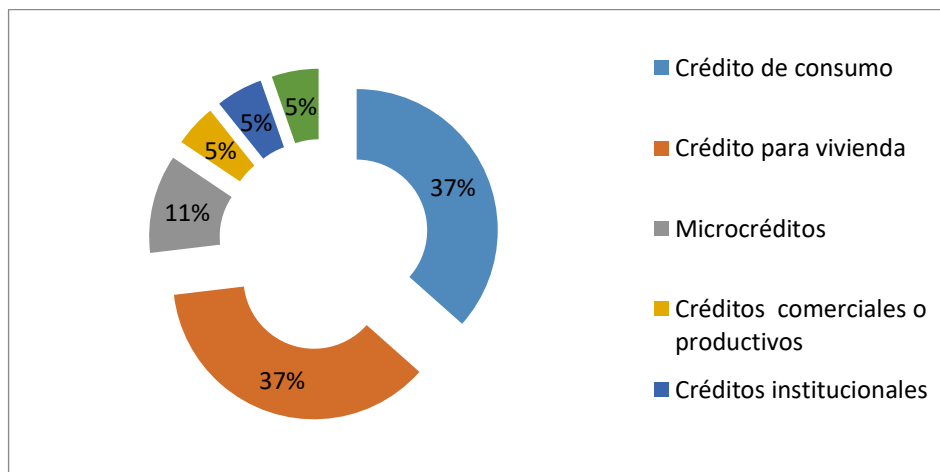
**Pregunta 5. ¿Indique que tipo de préstamo adquirió de la Cooperativa?**

**Tabla 13-3:** Tipo de préstamo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Crédito de consumo	68	37%
Crédito para vivienda	68	37%
Microcréditos	21	11%
Créditos comerciales o productivos	9	5%
Créditos institucionales	10	5%
Crédito	10	5%
TOTAL	186	100%

**Fuente:** Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

**Elaborado por:** Piray J, (2019)



**Gráfico 5-3:** Tipo de préstamo

**Fuente:** Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

**Elaborado por:** Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** Al observar la gráfica el 37% de los socios adquirió un préstamo en la Cooperativa de crédito de consumo igualmente de vivienda, y en un 11% adquirió microcréditos, y en un porcentaje menor adquirió Crédito, créditos comerciales o productivos como también créditos institucionales.

**ANÁLISIS:** Los socios de la cooperativa adquieren más créditos de consumo y de vivienda, los demás créditos son adquiridos en menos porcentaje, para mejorar la adquisición de los otros créditos que oferta la cooperativa debería realizar una evaluación para determinar por qué no son tan accesibles para los socios o el procedimiento para el otorgamiento en muy complejo.

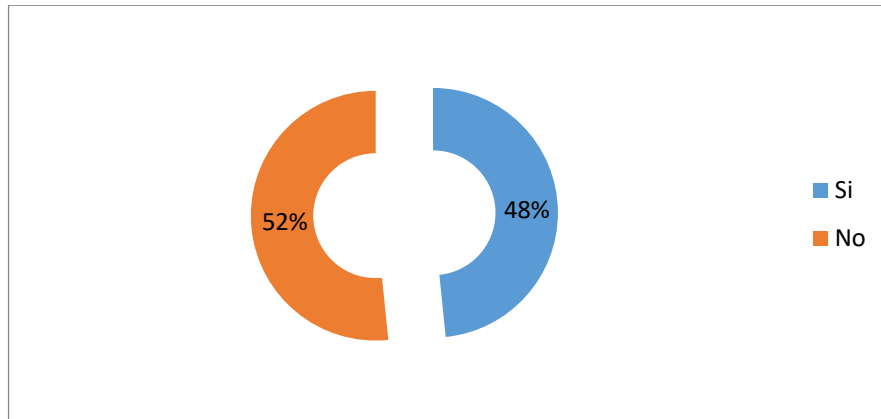
**Pregunta 6. ¿Conoce usted el proceso para obtener un crédito en la Cooperativa?**

**Tabla 14-3:** Proceso para obtener un crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	90	48%
No	96	52%
TOTAL	186	100

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)



**Gráfico 6-3:** Proceso para obtener un crédito

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN.** El 52% de los socios encuestados manifestaron que no conocen el proceso para obtener un crédito en la Cooperativa, en un 48% dicen que, si conocen el proceso para obtener un crédito,

**ANÁLISIS:** Según la información obtenida, los socios no conocen en su totalidad el proceso para obtener un crédito, la institución debería tener un personal específico para entregar información a los socios acerca de los créditos, como lo puede adquirir, requisitos y que problema pueden tener en caso de incumplirlo.

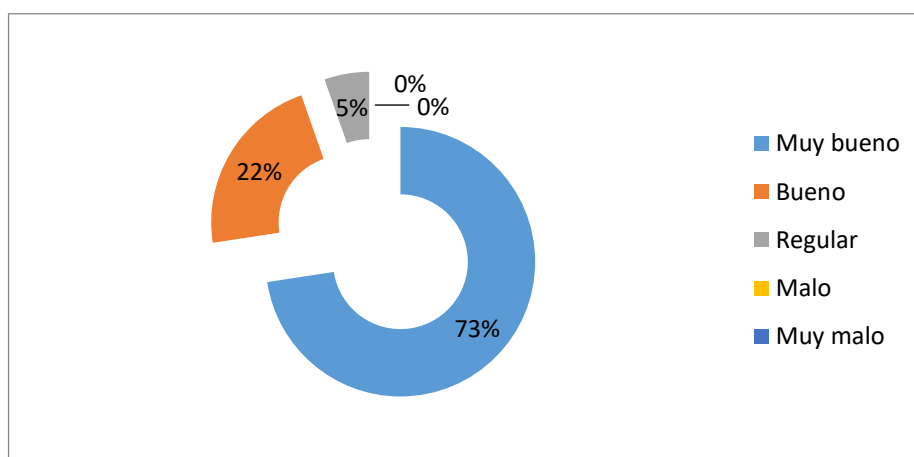
**Pregunta 7. ¿Cómo califica el proceso de créditos existente de la COAC Riobamba Ltda.?**

**Tabla 15-3:** Calificación del proceso de crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	135	73%
Bueno	41	22%
Regular	10	5%
Malo	0	0
Muy malo	0	0
TOTAL	186	100%

**Fuente:** Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

**Elaborado por:** Piray J, (2019)



**Gráfico 7-3:** Calificación del proceso de crédito

**Fuente:** Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

**Elaborado por:** Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN** El 73% de los socios encuestados dicen que califican el proceso de créditos existente de la COAC Riobamba Ltda. muy bueno, en un 22% contestaron que el proceso es bueno y en un 5% dicen que regular.

**ANÁLISIS:** La mayor parte de los socios se encuentran a gusto con la atención que reciben de la cooperativa, por la agilidad al momento de otorgar los créditos, pero también se debería analizar a las personas que no están a gusto con el servicio para poder mejorar el área de crédito y seguir obteniendo más socios.



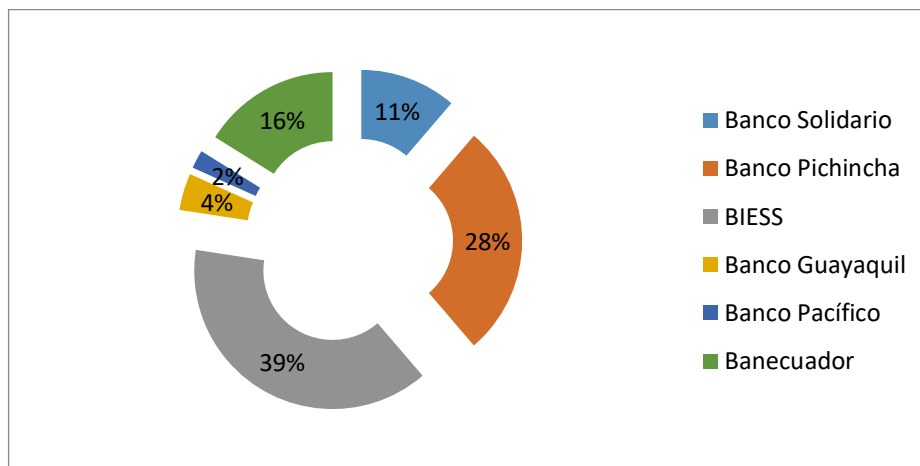
**Pregunta 8. ¿Posee usted al momento deuda en otras Instituciones?**

**Tabla 16-3:** Deuda en otras instituciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Banco Solidario	21	11%
Banco Pichincha	51	28%
BIESS	72	39%
Banco Guayaquil	8	4%
Banco Pacífico	4	2%
Banecuador	30	16%
TOTAL	186	100

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)



**Gráfico 8-3:** Deuda en otras instituciones

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** Al realizar la encuesta a los socios el 39% de los socios manifiestan que poseen deudas en el BIESS, en un 28% que poseen deudas en el Banco del Pichincha y en menores porcentajes en el Banco Solidario, Banco Guayaquil, Banco del Pacífico y Banecuador.

**ANÁLISIS:** Puedo manifestar que los socios de la cooperativa Riobamba Ltda., se encuentran endeudados en otras instituciones financieras, para lo cual es recomendable analizar correctamente el momento de otorgar el crédito para así evitar inconvenientes al momento del cobro.

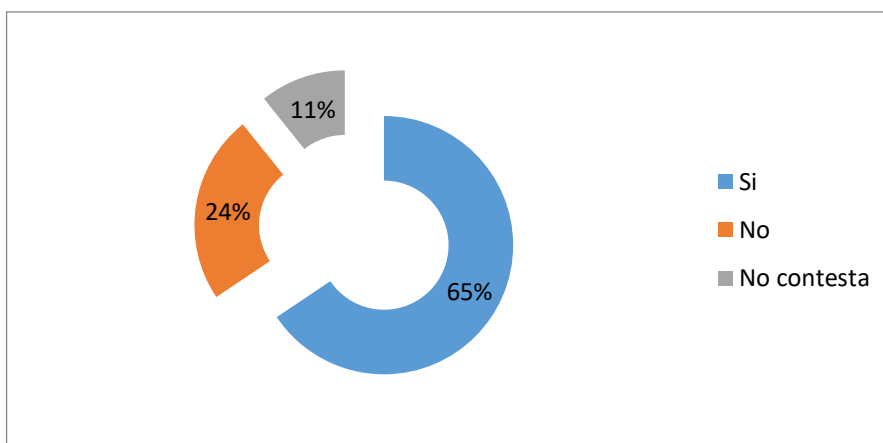
**Pregunta 9. ¿El porcentaje de interés que ofrece la Cooperativa está acorde a su situación económica?**

**Tabla 17-3:** Porcentaje de interés

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	122	65%
No	44	24%
No contesta	20	11%
TOTAL	186	100

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)



**Gráfico 9-3:** Porcentaje de interés

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** Al observar la gráfica el 65% de los socios encuestados respondieron que sí que el porcentaje de interés que ofrece la Cooperativa está acorde a su situación económica, en el 24% dicen que no y en un 11% no contestan,

**ANÁLISIS:** Los socios se encuentran de acuerdo con el porcentaje de interés que ofrece la cooperativa, una entidad financiera lo que hace atractivo al cliente es la tasa de interés que se aplica en los créditos, mientras más bajo es el interés, más atractiva es la entidad, sin embargo con los resultados arrojados podemos ver que la tasa de interés que aplica la cooperativa está acorde a la situación económica del país , lo cual hace que los clientes estén de alguna manera conformes con dicha tasa.

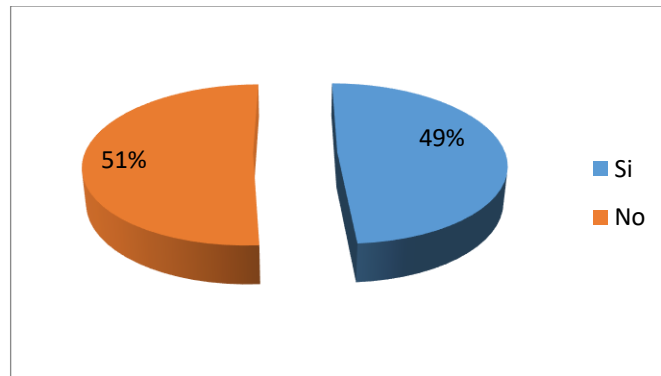
**Pregunta 10. ¿Alguna vez ha incumplido en el pago de la cuota? Si- No. Por qué**

**Tabla 18-3:** Incumplimiento de pago

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	91	49%
No	95	51%
	186	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)



**Gráfico 10-3:** Incumplimiento de pago

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** Al observar la gráfica constatamos que el 51% de los socios encuestados no incumplen con los pagos a la cooperativa y un 49% si lo hacen.

**ANÁLISIS:**

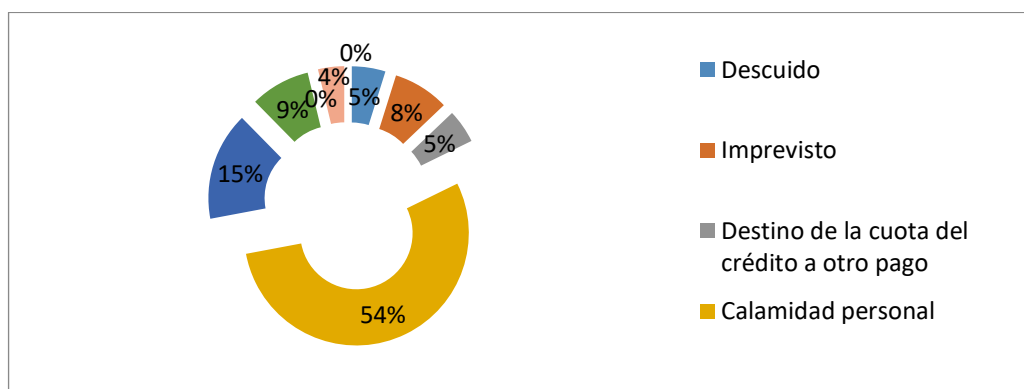
Los socios de cooperativa en un alto porcentaje no han incumplido en la liquidación de su crédito, porque sus intereses son muy bajos a relación con otras cooperativas.

**Tabla 19-3:** Incumplimiento de pago

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Descuido	9	5%
Imprevisto	15	8%
Destino de la cuota del crédito a otro pago	9	5%
Calamidad personal	101	54%
Sobre endeudamiento	29	15%
No recuerda la fecha de pago	16	9%
Mala inversión	0	0
Bajo nivel en las ventas del negocio	7	4%
Otro	0	0
TOTAL	186	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)



**Gráfico 11-3:** Incumplimiento de pago

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** Al realizar la encuesta a los socios de la cooperativa Riobamba, el 54% manifiesta que, si alguna vez ha incumplido en el pago de la cuota y se debe por calamidad personal, en 15% han incumplido con el pago por el motivo de sobre endeudamiento, y en porcentajes menores no recuerdan la fecha de pago, imprevistos, se destina la cuota del crédito a otros pagos.

**ANÁLISIS:** La mayoría de socios de la cooperativa han incumplidos en sus pagos de crédito por algunos motivos, en su gran parte son por calamidad personal, sobre endeudamiento, bajo nivel de ventas en su negocio, esto ha generado desconfianza en su buro creditico del socio, y no se le ha podido otorgar su crédito en base a sus necesidades.

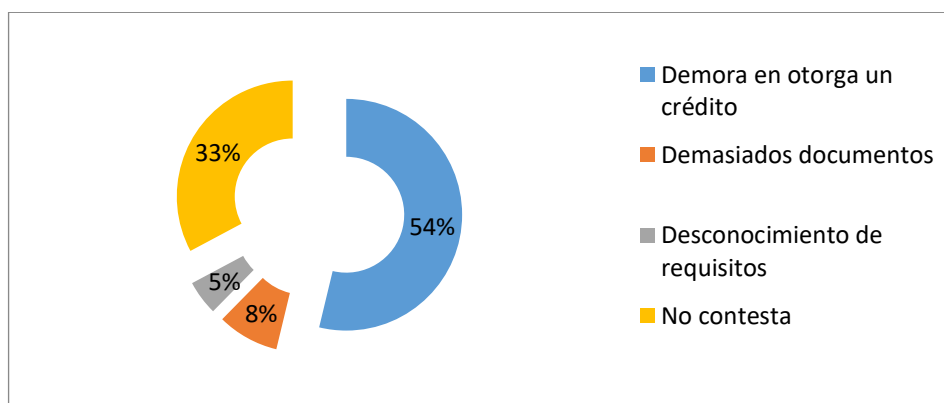
**Pregunta 11. ¿Cuáles son las dificultades que usted ha tenido para acceder a un tipo de crédito?**

**Tabla 20-3:** Dificultades para obtener un crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Demora en otorga un crédito	100	54%
Demasiados documentos	16	8%
Desconocimiento de requisitos	9	5%
No contesta	61	33%
TOTAL	186	100

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)



**Gráfico 12-3:** Dificultades para obtener un crédito

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** De los socios encuestados en un 54% contestó que las dificultades que han tenido para acceder a un tipo de crédito es por demora en otorgar un crédito, en 33% no contestan, el 8% dicen que, por la demasía de documentos, en un 5% por desconocimiento de requisitos.

**ANÁLISIS:** Los socios si encuentran dificultades por algunas razones, las cooperativas deberían mejorar el departamento de créditos, analizar el proceso para mejorar el otorgamiento y que los clientes estén satisfechos con el servicio brindado y así poder seguir adquiriendo más socios.

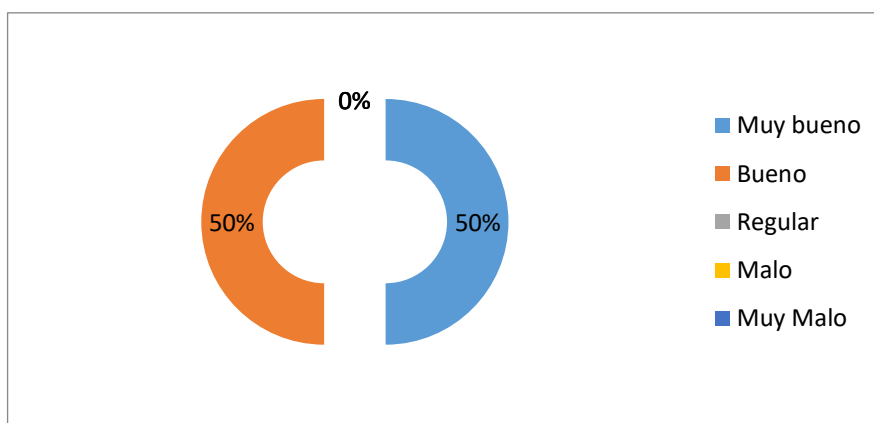
**Pregunta 12. ¿Cómo califica Ud. ¿La atención recibida por parte del Oficial de Crédito de la COAC Riobamba Ltda.?**

**Tabla 21-3:** Calificación en la atención

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	93	50%
Bueno	93	50%
Regular	0	0
Malo	0	0
Muy Malo	0	0
TOTAL	186	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)



**Gráfico 13-3:** Calificación en la atención

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** En un 50% dicen los socios que es muy buena la atención recibida por parte del Oficial de Crédito de la COAC Riobamba Ltda., y un 50% que es bueno.

**ANÁLISIS:** La mayoría de socios se encuentran motivados con el trato que reciben en la cooperativa, logrando que esta sea bien vista por los clientes. Estos resultados se dan por el servicio y buena atención que el cliente recibe al llegar a la institución e interactuar con el oficial de crédito.

3.1.1.3 Resultados de la encuesta dirigida a jefes y oficiales de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.

**OBJETIVO:** Evaluar la aplicación del proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

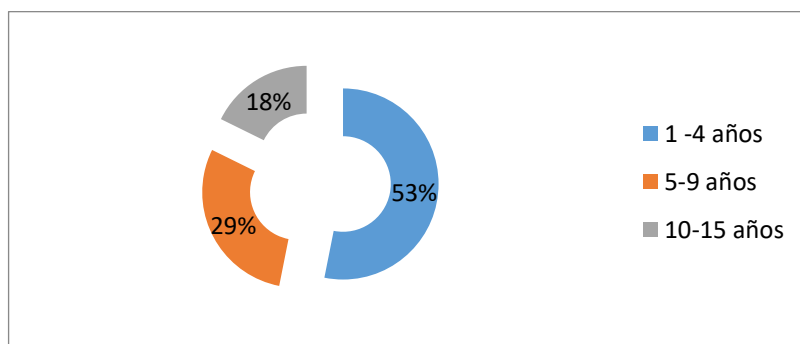
**Pregunta 1. ¿Qué tiempo trabaja usted como asesor de crédito en la institución?**

**Tabla 22-3:** Tiempo de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1 -4 años	51	53%
5-9 años	28	29%
10-15 años	17	18%
TOTAL	96	100

**Fuente:** Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

**Elaborado por:** Piray J, (2019)



**Gráfico 14-3:** Actividad económica

**Fuente:** Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

**Elaborado por:** Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** Al realizar la encuesta a los oficiales de crédito el 53% de los oficiales trabajan de 1-4 años como asesor de crédito en la institución, en un 29% trabajan de 5-9 años, y el 18% trabajan de 10-15 años, como oficiales de crédito.

**ANÁLISIS:** Los oficiales de crédito en su mayoría son gente joven con pocos años de experiencia para laborar, además de otro segmento que ya se va adaptando a sus funciones, para lo cual se debería incrementar los años de experiencia para ocupar el cargo y disminuir el riesgo en el otorgamiento de los créditos.

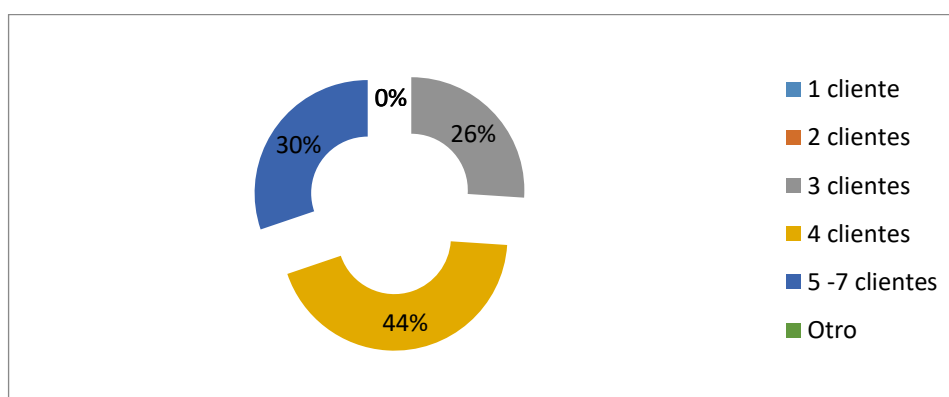
**Pregunta 2. ¿Cuántos socios atiende usted diariamente que solicitan crédito?**

**Tabla 23-3:** Atención diaria

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1 cliente	0	0
2 clientes	0	0
3 clientes	25	26%
4 clientes	42	44%
5 -7 clientes	29	30%
Otro	0	0
TOTAL	96	100

**Fuente:** Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

**Elaborado por:** Piray J, (2019)



**Gráfico 15-3:** Atención diaria

**Fuente:** Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

**Elaborado por:** Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** Al visualizar la gráfica No. 14 el 44% de los oficiales de crédito manifiestan que atienden diariamente 4 clientes, el 30% dicen que atienden de 5 a 7 clientes, y del 26% dicen que atienden 3 clientes diarios en los distintos servicios financieros que dispone la cooperativa de ahorro y crédito.

**ANÁLISIS:** Los oficiales de crédito atienden en su mayoría 4 clientes diarios en la cooperativa, pero podría mejorar haciendo un análisis en el proceso, incrementando la publicidad e incentivando a los socios para que adquieran más servicios de la cooperativa.



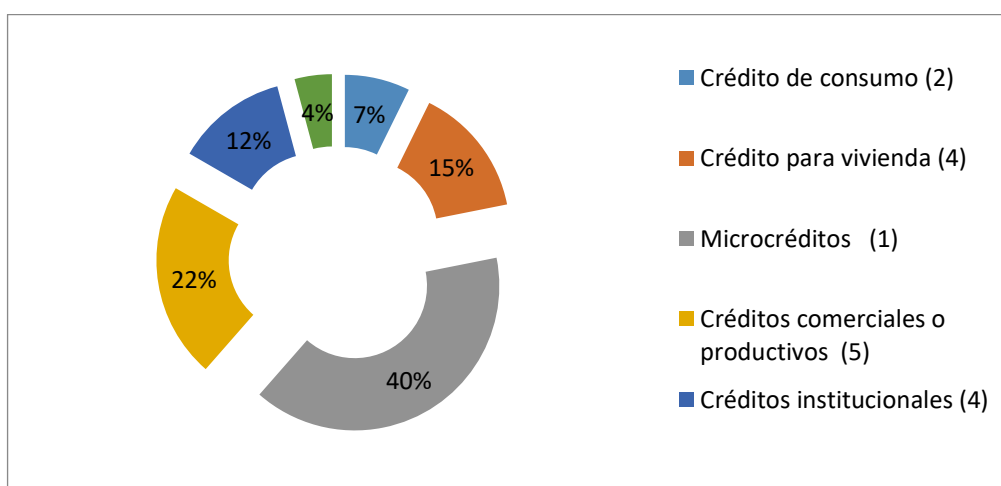
**Preguntas 3. Enumere en orden ¿Qué tipos de Créditos emite con frecuencia?**

**Tabla 24-3:** Tipos de crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Crédito de consumo	7	7%
Crédito para vivienda	14	15%
Microcréditos	38	40%
Créditos comerciales o productivos	21	22%
Créditos institucionales	12	12%
Crédito	4	4%
TOTAL	96	100

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)



**Gráfico 16-3:** Tipos de crédito

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** En un 40% los oficiales de crédito emiten con frecuencia los microcréditos, en un 22% que otorgan créditos comerciales o productivos, en el 15% emiten con frecuencia los créditos para vivienda, y en un 12% entregan con frecuencia créditos institucionales y en menor porcentaje Crédito.

**ANÁLISIS:** Los créditos que con más frecuencia emiten los oficiales de créditos son los microcréditos, porque no son montos elevados y son fáciles de acceder para los socios de la cooperativa.

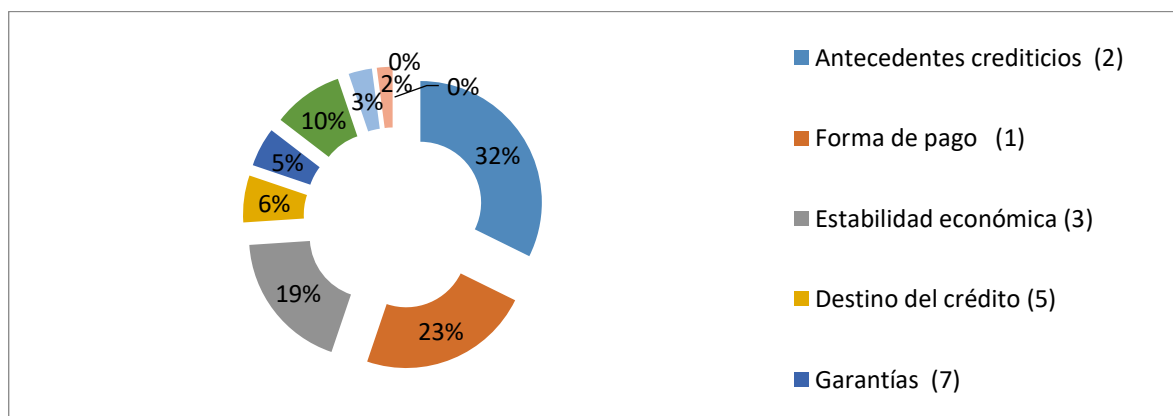
**Pregunta 4. Indique en orden de importancia, ¿cuál de los siguientes aspectos se toma en cuenta para el otorgamiento del crédito?**

**Tabla 25-3:** Otorgamiento del crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Antecedentes crediticios	31	32%
Forma de pago	22	23%
Estabilidad económica	18	19%
Destino del crédito	6	6%
Garantías	5	5%
Monto de crédito solicitado	9	10%
Deudas en otras instituciones	3	3%
Encaje Bancario	2	2%
Buró de crédito	0	0
Otros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

**Elaborado por:** Piray J, (2019)



**Gráfico 17-3:** Otorgamiento de crédito

**Fuente:** Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

**Elaborado por:** Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** Al observar la gráfica en un 32% de los oficiales de crédito encuestados manifiestan que se toma en cuenta para el otorgamiento del crédito los antecedentes crediticios, en 23% toma en cuenta la forma de pago, en el 19% se toma en cuenta la estabilidad económica, y en un menor porcentaje el monto de crédito solicitado, y garantías.

**ANÁLISIS:** Los antecedentes crediticios son muy importantes para la toma de decisiones en un crédito, que se realiza en la cooperativa.

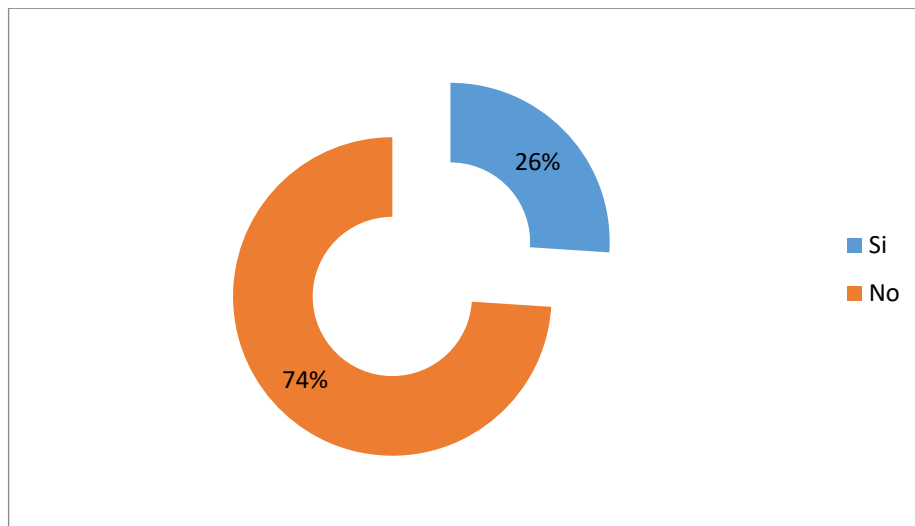
**Pregunta 5. ¿La Cooperativa posee un Manual de Riesgo de Crédito?**

**Tabla 26-3:** Manual de riesgo de crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	26%
No	71	74%
TOTAL	96	100

**Fuente:** Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

**Elaborado por:** Piray J, (2019)



**Gráfico 18-3:** Manual de riesgo de crédito

**Fuente:** Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

**Elaborado por:** Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** De los oficiales de crédito encuestados el 74% manifestaron que no poseen un Manual de Riesgo de Crédito en la cooperativa, y en un 26% dicen que sí, que si poseen un manual de riesgo de crédito.

**ANÁLISIS:** De los resultados obtenidos se puede concluir que la cooperativa no posee un manual de riesgo crediticio, ya que no tienen conocimiento del riesgo de crédito, no poseen una herramienta indispensable al momento de caer en morosidad los socios.

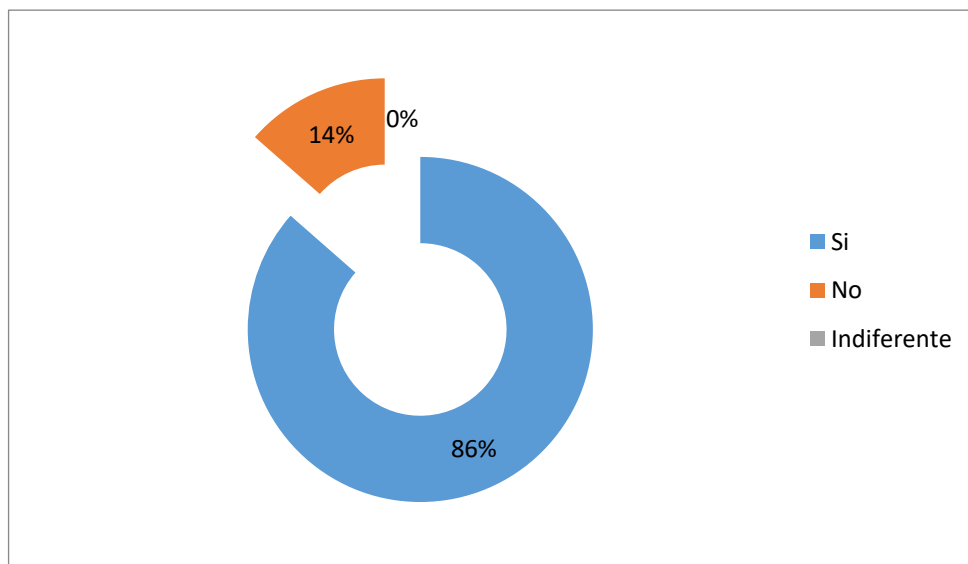
**Pregunta 6. ¿Cree usted que el actual proceso de otorgamiento de crédito que realiza la Cooperativa es adecuado?**

**Tabla 27-3: Actual proceso**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	83	86%
No	13	14%
Indiferente	0	0
TOTAL	96	100

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)



**Gráfico 19-3: Actual Proceso**

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** Al visualizar la gráfica tengo que el 86% de los oficiales de crédito contestaron que sí que el actual proceso de otorgamiento de crédito que realiza la Cooperativa es adecuado, en un 14% dicen que no.

**ANÁLISIS:** la mayor parte de los oficiales de crédito están de acuerdo con el proceso de concesión de créditos de la cooperativa, un porcentaje mínimo no están de acuerdo por lo que debería mejorar el proceso haciéndolo más ágil y seguro al concederlo.

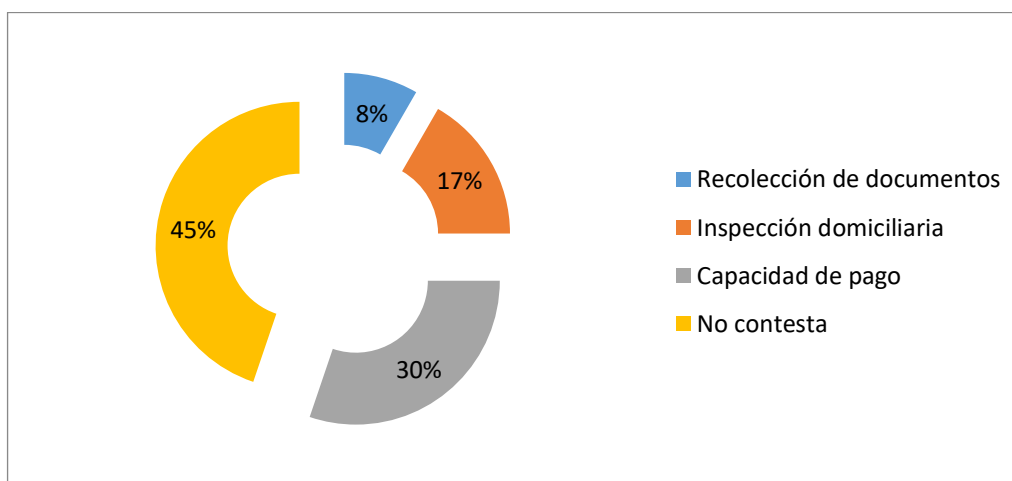
**Pregunta 7. ¿Describe el análisis que realiza usted del cliente previo al otorgamiento de crédito?**

**Tabla 28-3:** Análisis del cliente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Recolección de documentos	8	8%
Inspección domiciliaria	16	17%
Capacidad de pago	29	30%
No contesta	43	45%
TOTAL	96	100

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)



**Gráfico 20-3:** Análisis del cliente

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** Los oficiales de crédito en un 30% que para otorgar un crédito se analiza la capacidad de pago, mientras que el 17% dicen que se realizan inspecciones a los domicilios, y un 10% se recepta con mucha cautela la recolección de documento, y en un 45% de los oficiales de crédito no responden.

**ANÁLISIS:** Se puede manifestar que los oficiales para otorgar un crédito realizan un análisis de la capacidad de pago, lugar donde residen y revisan documentos personales que sean verídicos para poder concederles el crédito.

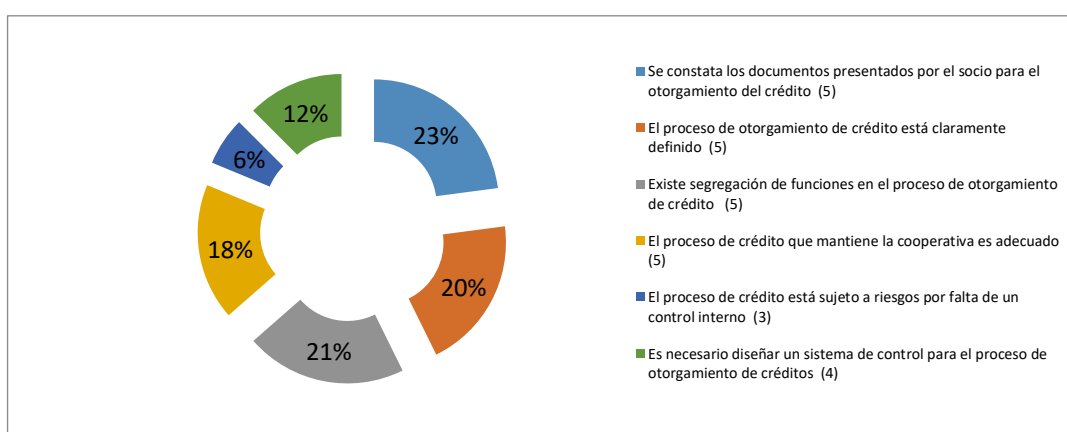
**Pregunta 8. Califiquen usted los siguientes ítems en la escala del 1 (totalmente en desacuerdo) al 5 (totalmente de acuerdo)**

**Tabla 29-3:** Calificación de ítems

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Se constata los documentos presentados por el socio para el otorgamiento del crédito	22	23%
El proceso de otorgamiento de crédito está claramente definido	19	20%
Existe segregación de funciones en el proceso de otorgamiento de crédito	20	21%
El proceso de crédito que mantiene la cooperativa es adecuado	17	18%
El proceso de crédito está sujeto a riesgos por falta de un control interno	6	6%
Es necesario diseñar un sistema de control para el proceso de otorgamiento de créditos	12	12%
TOTAL	96	100

**Fuente:** Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

**Elaborado por:** Piray J, (2019)



**Gráfico 21-3:** Calificación de ítems

**Fuente:** Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

**Elaborado por:** Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** En un 23% de los oficiales de crédito encuestados manifiestan que los ítems que están de acuerdo es el ítem el proceso de otorgamiento de crédito está claramente definido con escala de (5), en un 21% está el ítem con la escala (5) Existe segregación de funciones en el proceso de otorgamiento de crédito, en un 18% el ítem. El proceso de crédito que mantiene la cooperativa es adecuado con una escala (5), en un 20% el ítem El proceso de otorgamiento de crédito está claramente definido con escala (5), y en porcentajes menores tenemos el ítem Es necesario diseñar un sistema de control para el proceso de otorgamiento de créditos con escala (4) y el ítem El proceso de crédito está sujeto a riesgos por falta de un control interno (3).

**ANÁLISIS:** La mayor parte de los oficiales de crédito coinciden que cada verificación da como resultado un reporte que sirve de registro para el proceso crediticio. Este reporte es emitido por el comité de crédito una vez que se ha realizado todas las verificaciones, y se emite la resolución acerca de la aprobación del crédito. Este documento pasa al asesor para comunicar al cliente acerca de su crédito. Los registros ayudarán en nuevos procesos crediticios a verificar la idoneidad del cliente, quien podrá verse beneficiado con préstamos más rápidos y oportunos. Los oficiales de crédito están de acuerdo con los seis ítems, su calificación es de (4-5).

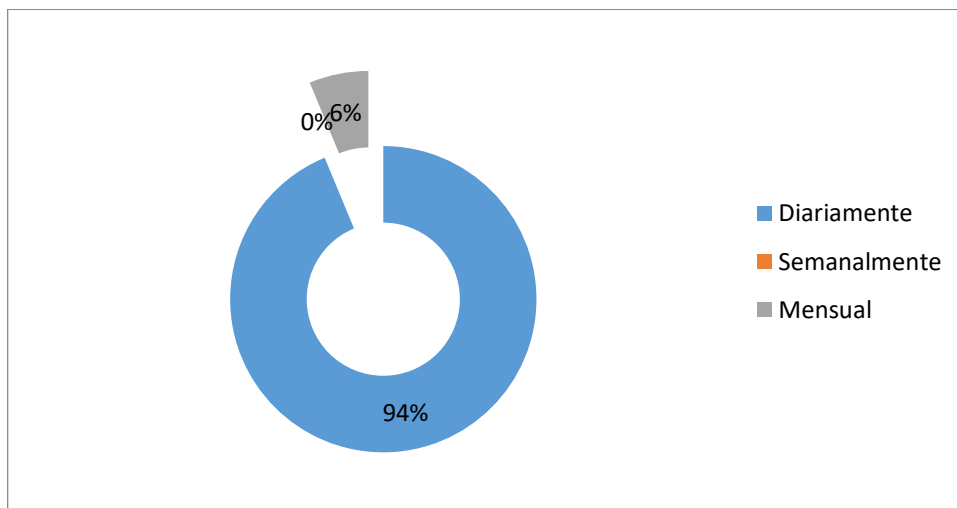
**Pregunta 9. ¿Con qué frecuencia analiza la cartera de crédito que usted maneja?**

**Tabla 30-3:** Frecuencia de análisis de cartera

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Diariamente	90	94%
Semanalmente	0	0
Mensual	6	6%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

**Elaborado por:** Piray J, (2019)



**Gráfico 22-3:** Frecuencia de análisis de cartera

**Fuente:** Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

**Elaborado por:** Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** De los oficiales de crédito encuestados el 94% analiza la cartera de crédito diariamente y en un 6% los realiza mensualmente.

**ANÁLISIS:** Los oficiales de crédito realizan el análisis de cartera diariamente para verificar por la experiencia que tienen para que los socios no estén cayendo en mora, se encuentran muy pendientes de sus clientes.



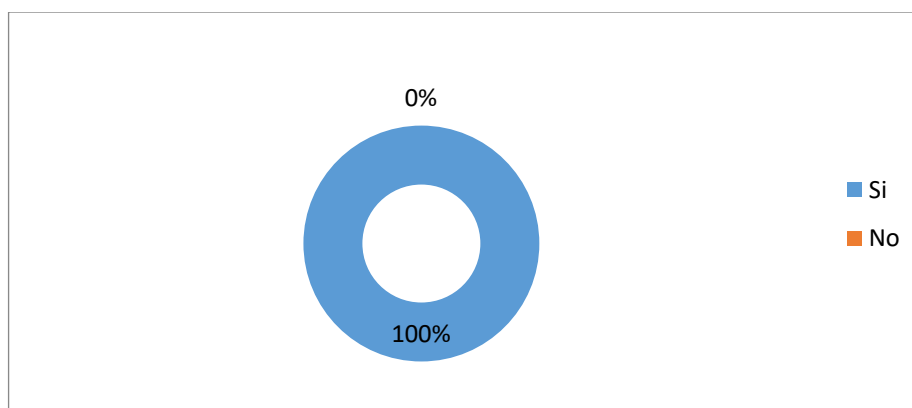
## 10. ¿Se realiza la inspección del lugar de la inversión de los créditos otorgados?

**Tabla 31-3:** Inspección del lugar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	96	100%
No	0	
TOTAL	96	100

**Fuente:** Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

**Elaborado por:** Piray J, (2019)



**Gráfico 23-3:** Inspección del lugar

**Fuente:** Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

**Elaborado por:** Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** El 100% de los oficiales de crédito encuestados manifiestan que si se realiza la inspección del lugar de la inversión de los créditos otorgados.

**ANÁLISIS:** Se realiza el seguimiento del crédito, en que fue invertido, de esta forma se verifica si el socio ha cumplido con lo que dijo. La cooperativa, con el objetivo de mitigar los riesgos y mantener una cartera saludable debe incluir en sus políticas la verificación de los datos facilitados por los clientes, junto con su correspondiente flujo de procesos y funciones del personal a cargo. Una recomendación para estos sistemas es la verificación por más de una persona de los datos de crédito a fin de evitar que existan desvíos de información y créditos vinculados que pueden poner en riesgo la vida misma de la institución.

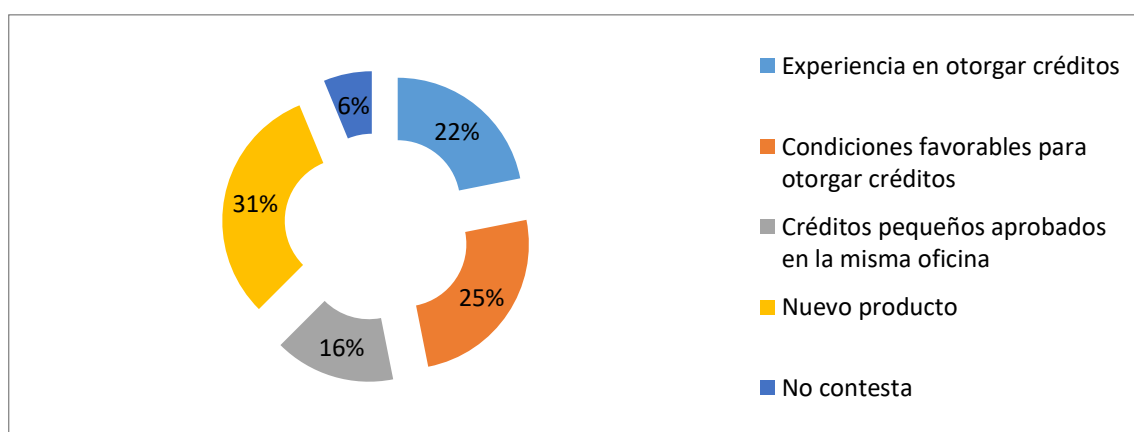
**Pregunta 11. ¿Qué estrategias utilizaría usted para mejorar el proceso de otorgamientos de créditos de la Cooperativa?**

**Tabla 32-3:** Estrategias para mejorar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Experiencia en otorgar créditos	21	22%
Condiciones favorables para otorgar créditos	24	25%
Créditos pequeños aprobados en la misma oficina	15	16%
Nuevo producto	30	31%
No contesta	6	6%
TOTAL	96	100

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)



**Gráfico 24-3:** Estrategias para mejorar

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** El 31% de los oficiales de crédito contestaron que para mejorar el proceso de otorgamientos de créditos de la Cooperativa utilizaría la estrategia de las condiciones favorables para otorgar créditos, en un 31% dicen que utilizaría la estrategia aplicando un nuevo producto, en EL 16% utilizarían los créditos pequeños sean aprobados en la misma oficina y un 22% no contestan.

**ANÁLISIS:** La mayoría de los oficiales de créditos solicitan que para mejorar el proceso se podría generar un nuevo crédito en base a las necesidades de los socios que poseen pocos recursos, realizar aprobaciones en las mismas agencias con personal capacitado para mejorar el tiempo de otorgamiento de créditos y modificando el proceso con condiciones favorables para el socio.

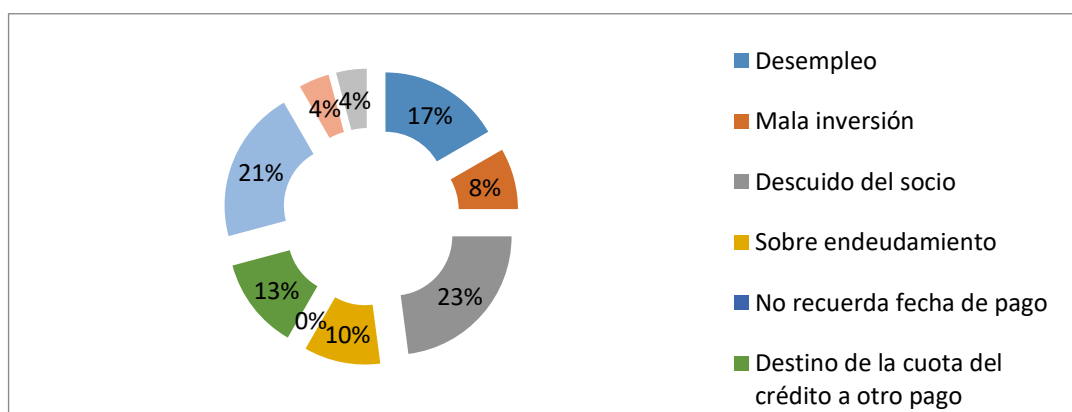
**Pregunta 12. De los siguientes ítems cual considera sea el motivo principal que ha incidido en el incumplimiento del pago de la cuota por parte del socio.**

**Tabla 33-3:** Incumplimiento del pago

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Desempleo	16	17%
Mala inversión	8	8%
Descuido del socio	22	23%
Sobre endeudamiento	10	10%
No recuerda fecha de pago	0	0%
Destino de la cuota del crédito a otro pago	12	13%
Calamidad personal	20	21%
Bajo nivel de ventas en el negocio	4	4%
Otro	4	4%
TOTAL	96	100

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)



**Gráfico 25-3:** Incumplimiento del pago

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** El 23% de los oficiales de crédito encuestados dicen que el motivo principal que ha incidido en el incumplimiento del pago de la cuota por parte del socio es por descuido del socio, en 21% dicen que no recuerdan la fecha de pago, en el 17% dicen que, por desempleo, en un 13% de debe a que el destino de la cuota del crédito se va para otro pago, y en un menor porcentaje se debe a sobre endeudamiento, a una mala inversión, a un bajo nivel de ventas en el negocio.

**ANÁLISIS:** los oficiales de crédito manifiestan que los aspectos que más reinciden en el impago de la cuota es por calamidad, descuido, desempleo entre otros aspectos, para lo cual se debería tener un personal capacitado que este pendiente desde el primer día que el socio cae en mora y poder ayudarlo con estrategias que le ayude al pago de la cuota.

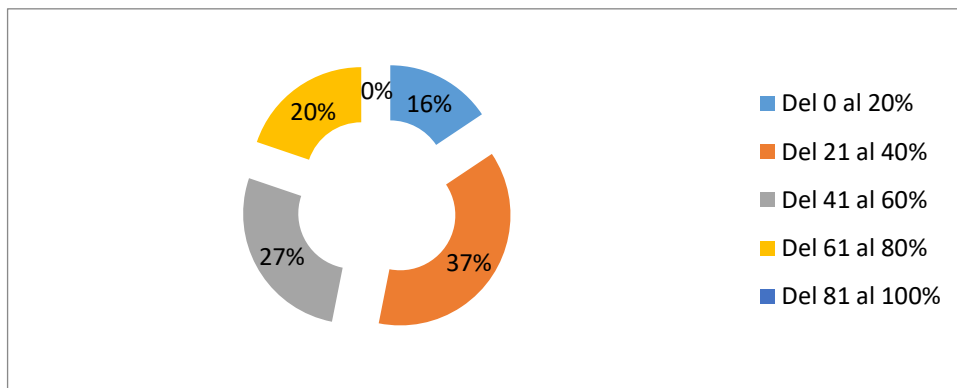
**Pregunta 13. ¿Cuál es el nivel promedio de endeudamiento de los socios antes de solicitar un crédito?**

**Tabla 34-3:** Promedio de endeudamiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Del 0 al 20%	15	16%
Del 21 al 40%	36	37%
Del 41 al 60%	26	27%
Del 61 al 80%	19	20%
Del 81 al 100%	0	
TOTAL	96	100

**Fuente:** Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

**Elaborado por:** Piray J, (2019)



**Gráfico 26-3:** Promedio de endeudamiento

**Fuente:** Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

**Elaborado por:** Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** Al visualizar la gráfica puedo ver que el 37% de los oficiales de crédito encuestados manifiestan que del 21 al 40% es el nivel promedio de endeudamiento de los socios antes de solicitar un crédito, en un 41 al 60% es el 27% en un 20% entre el 61 al 80% y en un 16% tenemos que el nivel promedio de endeudamiento de los socios es del 0 al 20%.

**ANÁLISIS:** Los oficiales de crédito están informados sobre la capacidad de pago que tienen cada socio, para lo cual los oficiales deben realizar un análisis exacto para poder satisfacer las necesidades de los clientes y no adquirir inconvenientes en el pago del crédito.

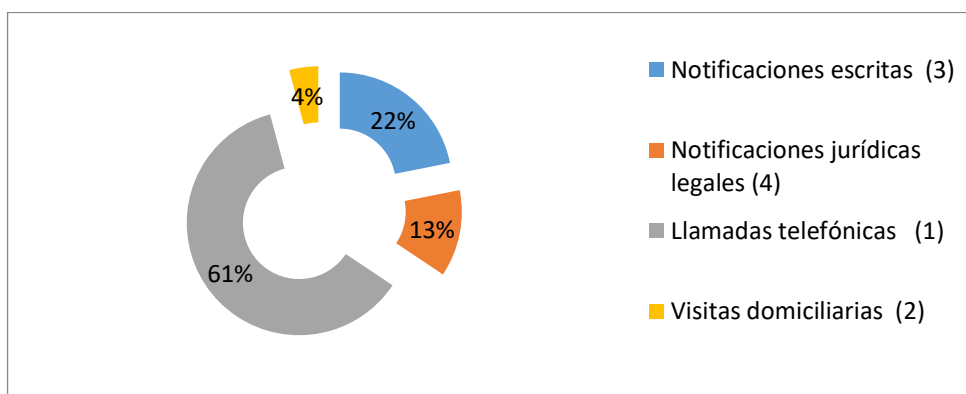
**Pregunta 14. Indique el proceso correspondiente para las notificaciones al socio previo al vencimiento del pago de crédito**

**Tabla 35-3:** Notificaciones al socio

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Notificaciones escritas	21	22%
Notificaciones jurídicas legales	12	13%
Llamadas telefónicas	59	61%
Visitas domiciliarias	4	4%
TOTAL	96	100

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)



**Gráfico 27-3:** Notificaciones al socio

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** Al realizar la encuesta a los oficiales de crédito en 61% respondieron que se realizan notificaciones al socio previo al vencimiento del pago de crédito a través de llamadas telefónicas, en EL 22% le llaman la atención a través de notificaciones escritas y en 13% con notificaciones jurídicas legales.

**ANÁLISIS:** A los oficiales de crédito se les facilita llamar a través de teléfono para comunicar que están cayendo en mora a sus clientes. Dado que la recuperación de cartera es un aspecto primordial después del proceso de concesión de créditos; la mayoría de las cooperativas como medida para esta actividad utilizan las llamadas telefónicas; en cierto grado para persuadir al cliente; cuando son casos más hostiles consideran necesario la ayuda de un abogado o notificaciones judiciales.

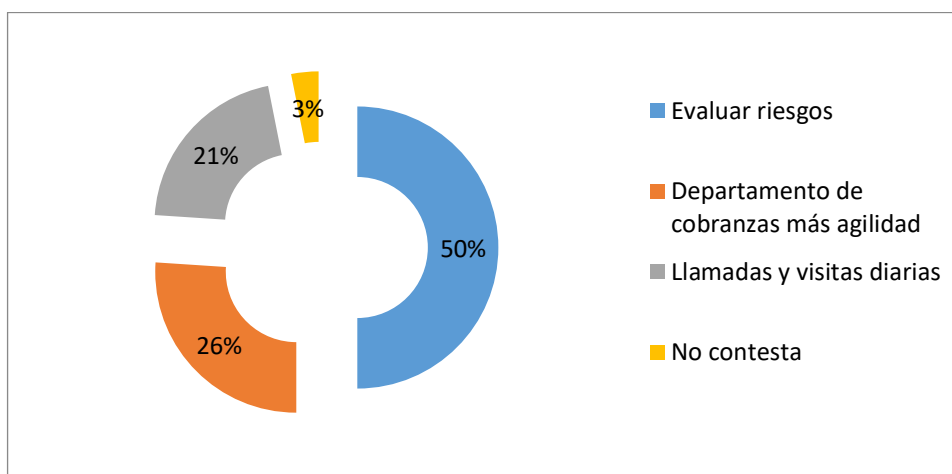
**Pregunta 15. ¿Qué estrategias utilizaría usted para mejorar el índice de morosidad de la Cooperativa?**

**Tabla 36-3:** Mejorar morosidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Evaluar riesgos	48	50%
Departamento de cobranzas más agilidad	25	26%
Llamadas y visitas diarias	20	21%
No contesta	3	3%
TOTAL	96	100

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)



**Gráfico 28-3:** Mejorar morosidad

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** De las estrategias que utilizarían los oficiales de crédito en un 50% dicen que utilizarían la evaluación de riesgos para mejorar el índice de morosidad de la Cooperativa, en 26% utilizaría al departamento de cobranza que sea más ágil, y en el 21% realizaría llamadas y visitas diarias.

**ANÁLISIS:** Las estrategias que se puede utilizar para mejorar el índice de morosidad es realizar capacitaciones sobre análisis de riesgo crediticio, que el departamento de cobranza sea más ágil, realizar visitas desde el primer día que el socio cae en mora para poder conocer la situación actual del cliente de esta manera los oficiales de créditos estarían agilitando y mejorando los riesgos de índice de morosidad.

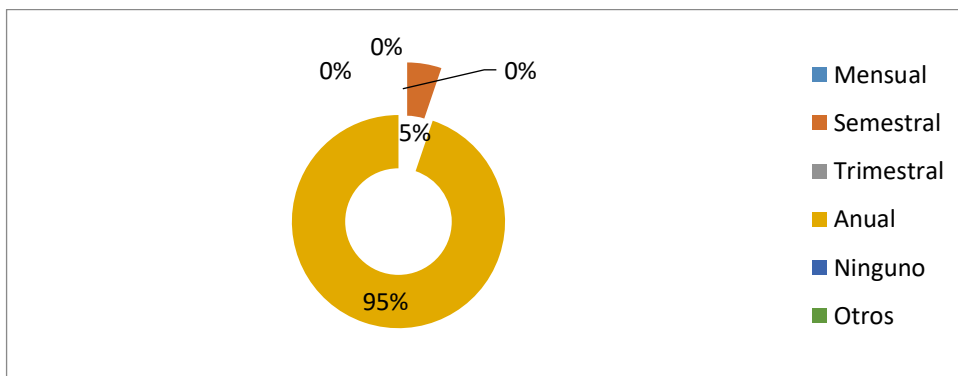
**Pregunta 16. ¿Cada qué tiempo recibe usted capacitaciones, seminarios y cursos de crédito?**

**Tabla 37-3:** Tiempo para capacitarse

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	0	
Semestral	5	5%
Trimestral	0	
Anual	91	95%
Ninguno	0	
Otros	0	
TOTAL	96	100

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)



**Gráfico 29-3:** Tiempo para capacitarse

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** De los oficiales de crédito encuestados el 95% respondieron que reciben capacitaciones, seminarios y cursos de crédito anualmente y en un 5% que reciben semestralmente.

**ANÁLISIS:** Se sugiere a las autoridades de la cooperativa que realicen más capacitaciones para que los oficiales de crédito puedan tener mayor experiencia en análisis financiero y también como se encuentra la situación económica del país, para de esta manera evitar que los clientes caigan en morosidad.

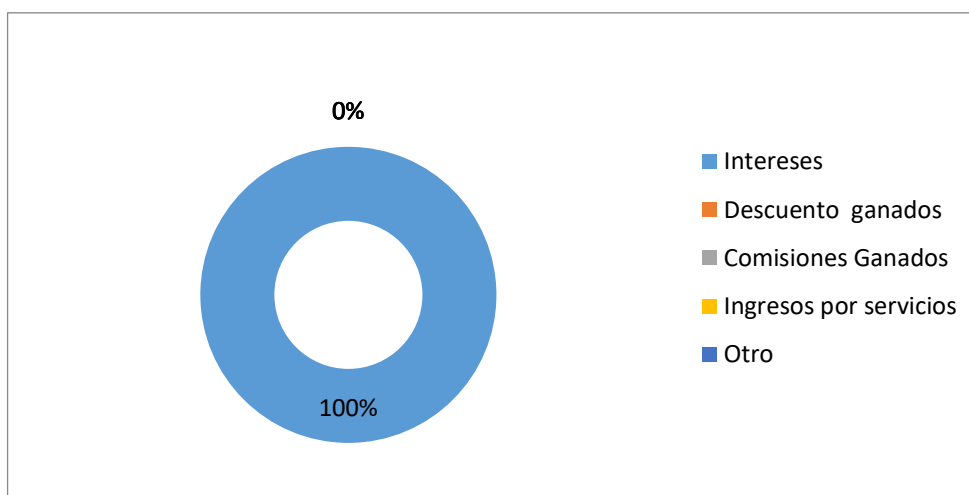
**Pregunta 17. ¿Cuál de los ítems considera usted fuente de mayor ingreso para la Cooperativa?**

**Tabla 38-3: Mayor ingreso**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Intereses	96	100%
Descuentos Ganados	0	0
Comisiones Ganados	0	0
Ingresos por servicios	0	0
Otro	0	0
TOTAL	96	100

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)



**Gráfico 30-3: Mayor ingreso**

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Piray J, (2019)

**INTERPRETACIÓN:** En un 100% de los oficiales de crédito encuestados coinciden que la fuente de mayor ingreso para la Cooperativa son los intereses.

**ANÁLISIS:** Los oficiales de créditos están todos de acuerdo que el mayor ingreso para la cooperativa es a través de los intereses generados por las inversiones, para lo cual se debería mejorar el proceso de otorgamiento de créditos y seguir captando más clientes motivándolos con incentivos por la puntualidad en sus pagos.



### 3.2 Verificación de la idea a defender

Un análisis de los resultados de las encuestas y entrevistas nos deja ver que en la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., se requiere de un análisis de riesgo crediticio para mejorar el control de otorgamientos de créditos, aseveración que sustentan las preguntas 6, 9 y 10 del cuestionario de encuestas a socios, 5,6 y 10 de las encuestas a los oficiales de crédito de la cooperativa Riobamba Ltda.

Con el propósito de verificar la idea a defender, se utiliza la técnica del Ji cuadrado

**Tabla 39-3:** Modelo Lógico

<b>Hi:</b>	<b>Ho:</b>
El análisis del riesgo crediticio permite controlar el otorgamiento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.	El análisis del riesgo crediticio no permite controlar el otorgamiento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.
<p><b>Modelo Matemático</b></p> <p>Hi: <math>X1 &gt; X2</math> Ho: <math>X1 &lt; X2</math></p>	<p><b>Modelo Estadístico</b></p> $X^2C = \sum = \frac{(fo - fe)^2}{fe}$ <p><b>Simbología:</b> fo = frecuencia observada fe = frecuencia esperada <math>X^2C</math> = chi cuadrado <math>\sum</math> = Sumatoria</p>

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Piray J, (2019)

#### Nivel de Confiabilidad

$$e = 0.05\%$$

$$IC = 95\%$$

$$a = 0.05\%$$

#### a) Zona de rechazo

$$Gl = (c-1) (f-1)$$

$$Gl = (3-1) (2-1)$$

$$Gl = (2) (1)$$

$$Gl = 2$$

$$e = 5\%$$

$$Xt = 3,49$$

### Regla de decisión

$X^2C = > X^2t =$  Rechazo de  $H_0$

$X^2C = < X^2t =$  Acepta el  $H_0$

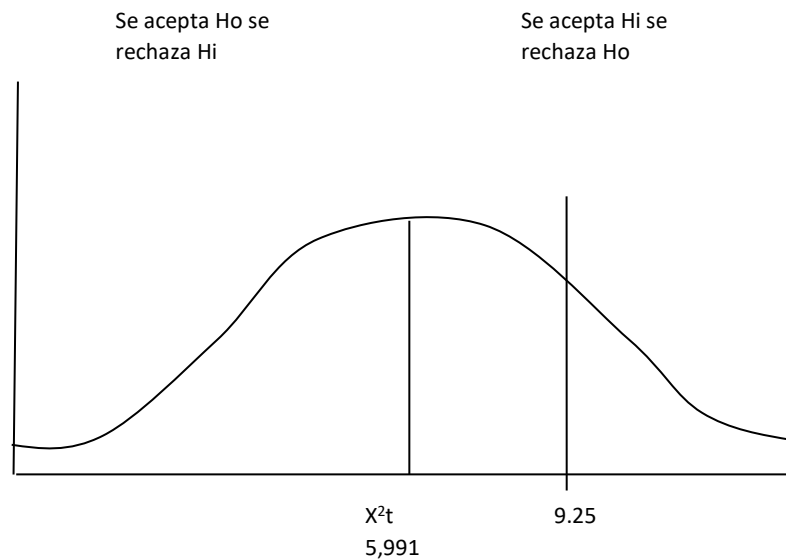
Unidades de estudio	Alternativas			Total
	SI	NO	NO CONTESTA	
SOCIOS	101	78	7	186
OFICIALES DE CREDITO	68	28	0	96
<b>TOTALES</b>	<b>169</b>	<b>106</b>	<b>0</b>	<b>282</b>

**Tabla 40-3:** Tabla de contingencia

Unidades de estudio	Alternativas Sssssssssssss	fo	fe	fo-fe	$(fo-fe)^2$	$(fo-fe)^2/fe$
SOCIOS	SI	101	111.46	-10.46	109.41	0.98
	NO	78	69.91	8.09	65.45	0.94
	NO CONTESTA	7	4.61	2.39	5.71	1.24
OFICIALES DE CREDITO	SI	68	57.53	10.47	109.62	1.91
	NO	28	36.08	-8.08	65.29	1.81
	NO CONTESTA	0	2.38	-2.38	5.66	2.38
<b>TOTAL</b>					$X^2C=$	<b>9.25</b>

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Piray J, (2019)



### VERIFICACIÓN

Como  $X^2C$  es 9,25 es mayor que  $X^2t$  5,991 se encuentra en la región de hipótesis de investigación ( $H_1$ ) por tanto se acepta que “El análisis del riesgo crediticio permite controlar el otorgamiento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.”

### **3.3 Objetivos de la propuesta**

Optimizar el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

#### **3.3.1 Objetivos Específicos**

- Establecer un diagnóstico de procedimientos que garanticen conocer la problemática existencial en el otorgamiento y recuperación de la cartera de créditos.
- Facilitar una herramienta eficaz de análisis de la situación económica actual que permita conocer el nivel de morosidad existente.
- Instituir políticas de crédito y cobro de forma clara, sencilla y oportuna, acorde a las necesidades de la Cooperativa reduciendo el riesgo de morosidad mediante la garantizando la confiabilidad de la base de datos de los clientes.

#### **3.4 Alcance**

El alcance de la presente propuesta está orientado a todas las operaciones crediticias que se efectúen en las oficinas de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., y su cumplimiento es obligatorio para todos los involucrados dentro del proceso crediticio, con el fin de mejorar la gestión de riesgos se empieza desde la oferta misma del servicio, hasta el seguimiento y cobro del crédito.

#### **3.5 La cooperativa de ahorro y crédito RIOBAMBA LTDA.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito RIOBAMBA LTDA., inició sus operaciones el 12 de octubre de 1978, fundamentada en los principios de cooperación y solidaridad, con el objetivo de impulsar el desarrollo de los asociados y la comunidad. En sus inicios la Cooperativa Riobamba Ltda., estaba ubicada en la calle Primera Constituyente, frente a la Plaza Román, en donde hoy es el Consejo Provincial de Chimborazo.

Los comerciantes de la feria, se constituyeron en los primeros objetivos para asociarlos, es por esta razón que la oficina se abrió en ese sector. El objetivo principal de la Cooperativa, fue el rescatar la confianza de la ciudadanía en el sistema financiero, venida a menos por otras entidades similares.

En el año de 1985, luego de un proceso de intervención por parte del Ministerio de Bienestar Social, la Cooperativa inicia su fase de consolidación y expansión, cuando el propio interventor

de la Cooperativa el Lic. Pedro Morales, asume el mando en la organización y enfoca su acción hacia el beneficio de sus asociados, quienes demostraron con depósitos y operaciones crediticias su confianza en el renacer de la Cooperativa, credibilidad que se ha mantenido hasta la presente fecha, convirtiendo a la Institución en la primera y más sólida Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Provincia de Chimborazo. (Cooperativa Riobamba, 2019)

Su experiencia al servicio del sector micro-empresarial de la Provincia, le ha permitido entender sus necesidades y ofrecer alternativas adecuadas a su realidad económica. Sin lugar a dudas, la Riobamba Ltda., ha respaldado el desarrollo económico y social de Chimborazo.

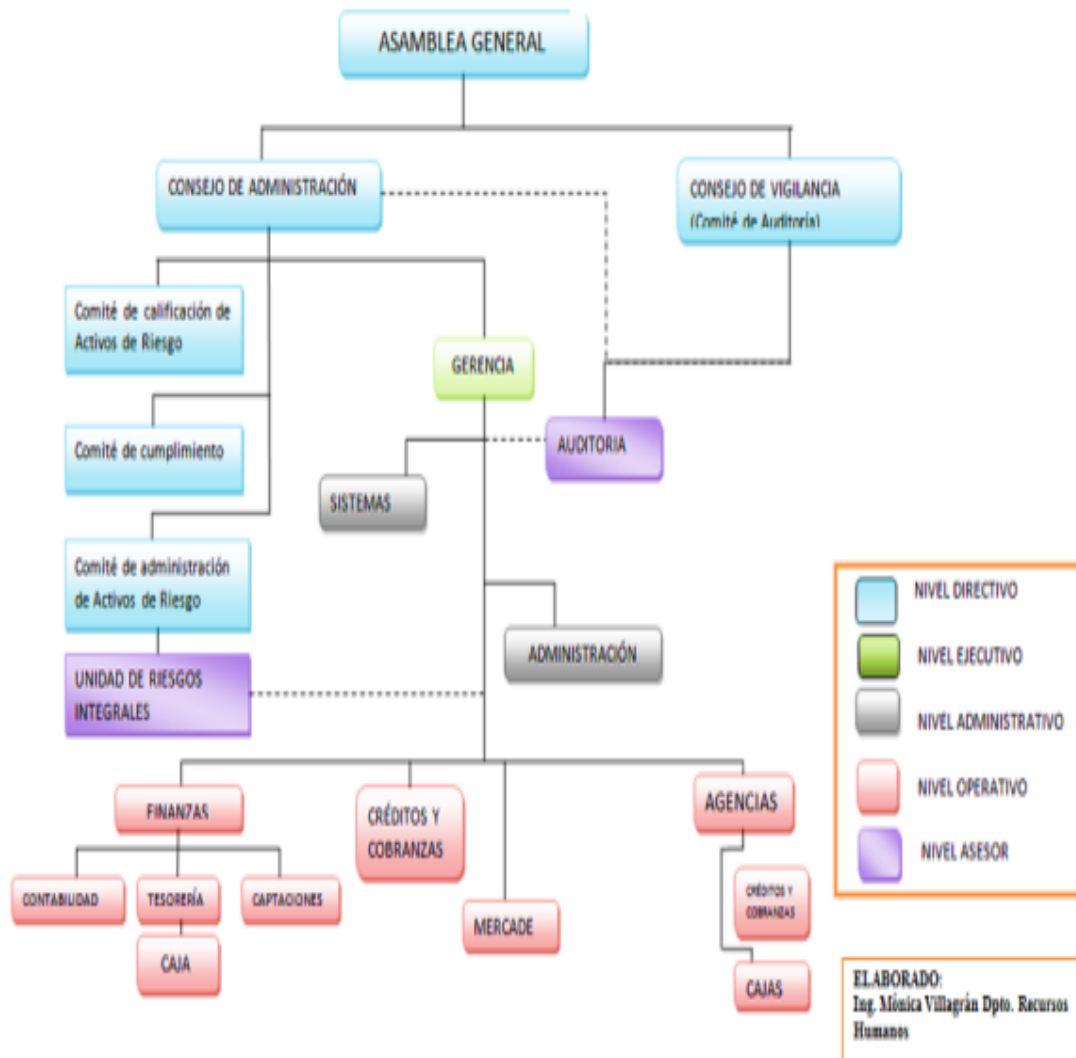
### **3.5.1 Misión**

“Impulsar el desarrollo socioeconómico de nuestros asociados y la comunidad a través de servicios financieros de calidad, con personal comprometido y sustentado en los principios y valores cooperativos”. (Cooperativa Riobamba, 2019)

### **3.5.2 Visión**

“Consolidarnos en una cooperativa con una estructura económica, tecnológica y administrativa adecuada a las normas de prudencia y solvencia financiera, orientada a la prestación de servicios especializados en micro finanzas, con cobertura nacional, que cuenta con directivos y personal comprometidos, y consolidada como una alternativa de la Economía Popular y Solidaria en beneficio de nuestros socios y la comunidad”. (Cooperativa Riobamba, 2019)

### 3.5.3 Estructura administrativa



**Gráfico 31-3: Organigrama Estructural de la Coac Riobamba Ltda.**

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

Elaborado por: Villagrán, M

### 3.5.4 Productos y servicio

La cooperativa de ahorro y crédito Riobamba limitada agrupa sus productos y servicios en Ahorro, Crédito y otros servicios financieros como se muestra en el gráfico.

**Tabla 41-3:** Productos Y Servicios COAC Riobamba Ltda.

PRODUCTOS DE AHORRO	PRODUCTOS DE CREDITO	OTROS SERVICIOS FINANCIEROS
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Cuenta de ahorro normal</li><li>➤ Cuentas de ahorros infantil</li><li>➤ Certificados de aportación</li><li>➤ Depósitos a plazo fijo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Crédito</li><li>➤ Crédito de consumo</li><li>➤ Microcrédito</li><li>➤ Crédito de vivienda</li><li>➤ Créditos institucionales</li><li>➤ Autosuficientes</li><li>➤ Prendarios</li><li>➤ Quirografarios</li><li>➤ Hipotecarios</li><li>➤ Fondos FCM</li><li>➤ Pymes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Sistema de pago interbancarios</li><li>➤ Rentabilidad de fondos de reserva</li><li>➤ Servicio de cajero automático</li><li>➤ Pago de nómina de personal</li><li>➤ Transferencia de dinero del exterior</li><li>➤ Cobro del SOAT</li><li>➤ Cobro del agua potable</li><li>➤ Seguro exequial</li><li>➤ Servicios sociales</li><li>➤ Cobro de la matricula vehicular</li><li>➤ Cobros de impuestos (RISE, IVA, etc.)</li><li>➤ Cobro de pensiones estudiantiles</li></ul>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

Elaborado por: Piray, J. 2020

### 3.5.5 Proceso de crédito

De acuerdo a la estructura de organización, la administración del servicio de créditos de la Cooperativa, la responsabilidad directa será del Gerente General del Jefe de Crédito, en coordinación con los Jefes de Agencia en sus respectivas agencias.

Los responsables directos de departamento de crédito y cobranzas son:

- Jefe de Crédito y Cobranza
- Unidad de Aprobación
- Jefes de Agencia, Oficial de cobranza y Oficiales de crédito

Dentro de los procesos que lleva a cabo la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., están los de otorgamiento de créditos, mismos que se muestran a continuación.

### 3.6 FODA institucional

**Tabla 42-3:** Matriz FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Confianza de socios e imagen corporativa de la cooperativa.</li> <li>➤ Convenios de pagos</li> <li>➤ Estabilidad laboral</li> <li>➤ Presupuesto existente para implementación de nuevos proyectos</li> <li>➤ Participación del talento humano en el mejoramiento continuo de las actividades financieras.</li> <li>➤ Personal especializado, dinámico, y entusiasta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Convenios institucionales de cooperación.</li> <li>➤ Fundadores de la Economía Popular y Solidaria en la ciudad de Riobamba</li> <li>➤ Futuro desarrollo del cooperativismo</li> <li>➤ Impulso al emprendimiento y desarrollo de microempresas.</li> <li>➤ Nueva Ley de Fomento Productivo</li> <li>➤ Nuevos segmentos de mercado</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Monopolización de los créditos como fuente de ingresos.</li> <li>➤ Débil compromiso de los empleados al cumplir las normas y reglas de la entidad en su totalidad.</li> <li>➤ Inadecuada comunicación interna.</li> <li>➤ Falta de difusión de servicios adicionales a los socios</li> <li>➤ Inexistentes indicadores del desempeño</li> <li>➤ Falta de seguimiento al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Alto índice de desempleo y sub empleo</li> <li>➤ Inadecuado marco de reformas financieras</li> <li>➤ Inestabilidad política.</li> <li>➤ Desbordantes niveles de corrupción</li> <li>➤ Inestabilidad social y económica.</li> <li>➤ La inseguridad y los problemas sociales pueden desalentar la demanda actual y potencial de productos y servicios financieros.</li> <li>➤ Capacitación continuas a empleados</li> </ul>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

Elaborado por: Piray, J. 2020

### ANÁLISIS FODA

Como podemos observar en la matriz FODA; las Fortalezas y Oportunidades que tiene la institución son más positivos que las Debilidades y Amenazas, esto nos da a entender que la cooperativa se encuentra en un buen nivel; ya que sus servicios, financiamientos, y préstamos que ofrece a sus clientes son una gran alternativa para mejorar el nivel de vida de nuestros asociados, es por ésta razón que ha tenido varios reconocimientos ya que es una Institución sólida eficiente y eficaz tanto a nivel nacional como internacional.

En cuanto a las Oportunidades para que estas se conviertan en Fortalezas hay que buscar refuerzos entre la gerencia, los directivos, los distintos departamentos y todo el personal que conforma la Cooperativa para trabajar mancomunadamente con los socios, de esta forma los beneficiados serán por un lado la institución y por otro los socios.

Lo que se debe hacer énfasis y mostrar preocupación, es en sus debilidades por ejemplo en la capacitación continua a los empleados con respecto a la situación financiera del país, puesto que estamos en un mundo globalizado y con el día a día, van apareciendo nuevas maneras de obtener préstamos en las diferentes entidades financieras.

Cuando hablamos de amenazas nos referimos a posibles eventualidades que la institución debe evitar, para lo cual se debería aplicar estrictas medidas de seguridad para no tener inconvenientes con respecto a esta problemática. De todo lo expuesto anteriormente la institución al aplicar correctamente sus políticas y las que la ley exige, irá creciendo notablemente y será un ente financiero de confianza para la provincia y todo el país.

### 3.6.1 Matriz de Evaluación de Factores Internos

Tabla 43-3: Matriz de Evaluación de Factores Internos

FACTORES DETERMINANTES DE ÉXITO	PESO	IMPACTO	TOTAL PONDERADO
<b>FORTALEZAS</b>			
Ø Confianza de socios e imagen corporativa de la cooperativa.	0,09	4	0,36
Ø Convenios de pagos	0,08	3	0,24
Ø Estabilidad laboral	0,1	3	0,3
Ø Presupuesto existente para implementación de nuevos proyectos	0,04	3	0,12
Ø Participación del talento humano en el mejoramiento continuo de las actividades financieras.	0,06	4	0,24
Personal especializado, dinámico, y entusiasta.	0,04	4	0,16
<b>DEBILIDADES</b>			
Ø Convenios institucionales de cooperación.	0,06	1	0,06
Ø Fundadores de la Economía Popular y Solidaria en la ciudad de Riobamba	0,05	2	0,1
Ø Futuro desarrollo del cooperativismo	0,12	1	0,12
Ø Impulso al emprendimiento y desarrollo de microempresas.	0,15	1	0,15
Ø Nueva Ley de Fomento Productivo	0,09	1	0,09
Ø Nuevos segmentos de mercado	0,12	2	0,24
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2,18</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Piray, J. 2020

Con la aplicación de la matriz EFI se obtuvo un resultado de 2,18 lo que significa que la cooperativa, es dinámico internamente, pero debe mejorar las debilidades para ser sólidamente



competitivo y tomar mejores decisiones ante las competencias a nivel local, nacional e internacional.

### 3.6.2 Matriz de Evaluación de Factores Externos

**Tabla 44-3: Matriz de Evaluación de Factores Externos**

FACTORES DETERMINANTES DE ÉXITO	PESO	IMPACTO	TOTAL
<b>OPORTUNIDADES</b>			
Ø Monopolización de los créditos como fuente de ingresos.	0,09	3	0,27
Ø Débil compromiso de los empleados al cumplir las normas y reglas de la entidad en su totalidad.	0,08	4	0,32
Ø Inadecuada comunicación interna.	0,09	3	0,27
Ø Falta de difusión de servicios adicionales a los socios	0,06	4	0,24
Ø Inexistentes indicadores del desempeño	0,04	4	0,16
Falta de seguimiento al cliente	0,1	3	0,3
<b>AMENAZAS</b>			
Ø Alto índice de desempleo y sub empleo	0,07	1	0,07
Ø Inadecuado marco de reformas financieras	0,12	1	0,12
Ø Inestabilidad política.	0,06	2	0,12
Ø Desbordantes niveles de corrupción	0,05	2	0,1
Ø Inestabilidad social y económica.	0,12	1	0,12
Ø La inseguridad y los problemas sociales pueden desalentar la demanda actual y potencial de productos y servicios financieros.	0,06	1	0,06
Capacitación continuas a empleados	0,06	2	0,12
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2,27</b>

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Piray, J. 2020

La aplicación de la matriz EFE da como resultado 2.27 lo cual indica que la cooperativa, posee varias oportunidades de mercado, lo cual exige desarrollar un servicio de educación eficiente, gracias a respuestas favorables frente a las adversidades que se presente para la solución respectiva.

### 3.6.3 Matriz de estrategias

**Tabla 45-3:** Matriz de estrategias

<p style="text-align: center;"><b>EXTERNAS</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>INTERNAS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Fortaleza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Confianza de socios e imagen corporativa de la cooperativa.</li> <li>➤ Convenios de pagos</li> <li>➤ Estabilidad laboral</li> <li>➤ Presupuesto existente para implementación de nuevos proyectos</li> <li>➤ Participación del talento humano en el mejoramiento continuo de las actividades financieras.</li> <li>➤ Personal especializado, dinámico, y entusiasta.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>F.O.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ampliar la cobertura sectores empresariales del cantón, y permitir el crecimiento de las mismas. (F 1 – O 3, O1)</li> <li>2. Brindar capacitaciones continuas para el personal de crédito. (F4–O 4)</li> <li>3. Monitoreo permanente del cliente – seguimiento (F1, F2, F5, O2)</li> <li>4. Mejoramiento en comunicación oficial-cliente (F1, F2, F3, F5)</li> <li>5. Promoción la oferta de servicios (F5, O2, O4)</li> <li>6. Análisis técnico del riesgo crediticio (F2, F3, F4, O3)</li> <li>7. Capacitación permanente sobre sistemas y técnicas de cobranza (F2, F3, F4, O3)</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>F.A.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brindar incentivos a socios cumplidos(F3-O3)</li> <li>2. Monitoreo permanente de la Competencia para toma de decisiones estratégicas (F4, A1, A4)</li> <li>3. Mantenimiento de imagen corporativa – departamental (F1, F5, A4)</li> <li>4. Inversión en tecnología (F3, A1, A5)</li> </ol>

**Continua**

Continua

DEBILIDADES	D.O.	D.A.
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Convenios institucionales de cooperación.</li><li>2. Fundadores de la Economía Popular y Solidaria en la ciudad de Riobamba</li><li>3. Futuro desarrollo del cooperativismo</li><li>4. Impulso al emprendimiento y desarrollo de microempresas.</li><li>5. Nueva Ley de Fomento Productivo</li><li>6. Nuevos segmentos de mercado</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Desarrollar un programa de cultura al socio (D3, D4-O3)</li><li>2. Mejoramiento del departamento de cobranzas(D1-O4)</li><li>3. Mejorar el proceso de concesión de créditos (D5-O4)</li><li>4. Diagnóstico, levantamiento y estandarización de procesos y subprocesos en la gestión integral de cartera (D1, D3, O3)</li><li>5. Automatización del sistema de riesgo (D2, D3, D4, O3)</li><li>6. Promoción y Publicidad sobre colocaciones de créditos (D4, O1, O2, O4)</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Implementación de un plan de estrategias para reducir la mora (D2-A1,2)</li><li>2. Maximizar la gestión de cobranzas (D1, D2, D3, A1, A4, A5)</li><li>3. Diagnóstico y aplicación de procesos al sistema integral de crédito (D1, D3, A4)</li><li>4. Automatización en el sistema de riesgo (D2, D3, A1)</li></ol>

**Fuente :** Investigación de campo

**Elaborado por:** Piray, J. 2020

### **3.6.4 Análisis interno**

#### **3.6.4.1 Análisis de los estados Financieros**

Para realizar el análisis de la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., partimos con los resultados de los balances de los dos últimos años tanto del estado de resultado y como del balance general. Ver anexo 1,2)

#### **A.) Análisis Horizontal Balance general**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., cuenta con registro claro de sus Activos, Pasivos y Patrimonio, con la información correspondiente, se estructura el Balance General de los 3 últimos años.

# COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA.

## BALANCE GENERAL

**ENERO A DICIEMBRE 2018**

**Tabla 46-3: Análisis Horizontal Balance General**

CUENTA	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Análisis Horizontal			
				2016-2017		2017-2018	
				Variación Absoluta	Variación Relativa	Variación Absoluta	Variación Relativa
<b>ACTIVO</b>							
FONDOS DISPONIBLES	\$ 67.837.463,37	\$ 56.903.644,40	\$ 26.633.862,21	-\$ 10.933.818,97	-16,12	-\$ 30.269.782,19	-53,19
Caja	\$ 3.162.296,84	\$ 3.862.168,75	\$ 2.784.094,86	\$ 699.871,91	22,13	-\$ 1.078.073,89	-27,91
Bancos y otras instituciones financieras	\$ 64.675.166,53	\$ 53.041.475,65	\$ 23.849.767,35	-\$ 11.633.690,88	-17,99	-\$ 29.191.708,30	-55,04
INVERSIONES	\$ 24.227.556,33	\$ 62.860.236,02	\$ 75.413.909,62	\$ 38.632.679,69	159,46	\$ 12.553.673,60	19,97
Disponibles para la venta de ESPV	\$ 24.227.556,33	\$ 62.860.236,02	\$ 75.413.909,62	\$ 38.632.679,69	159,46	\$ 12.553.673,60	19,97
CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 162.583.372,38	\$ 156.454.497,10	\$ 191.539.444,51	-\$ 6.128.875,28	-3,77	\$ 35.084.947,41	22,43
Cartera de créditos comercial prioritario por vencer	\$ 11.778.364,40	\$ 7.396.515,00	\$ 7.573.638,44	-\$ 4.381.849,40	-37,20	\$ 177.123,44	2,39
Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	\$ 51.738.411,40	\$ 50.301.463,22	\$ 62.502.158,32	-\$ 1.436.948,18	-2,78	\$ 12.200.695,10	24,26
Cartera de crédito inmobiliario por vencer	\$ 14.874.345,29	\$ 13.934.260,31	\$ 15.454.336,63	-\$ 940.084,98	-6,32	\$ 1.520.076,32	10,91
Cartera de microcrédito por vencer	\$ 85.952.557,66	\$ 86.259.851,03	\$ 107.835.993,78	\$ 307.293,37	0,36	\$ 21.576.142,75	25,01
Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada por vencer	\$ -	\$ 10.391,93	\$ 8.855,42	\$ 10.391,93	0,00	\$ 1.536,51	-14,79
Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	\$ -	\$ 7.644,47	\$ 5.212,71	\$ 7.644,47	0,00	-\$ 2.431,76	-31,81
Cartera de créditos comercial prioritario que no devenga intereses	\$ 113.408,91	\$ 107.820,88	\$ 36.669,19	-\$ 5.588,03	-4,93	-\$ 71.151,69	-65,99
Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	\$ 322.887,13	\$ 232.276,51	\$ 235.767,68	-\$ 90.610,62	-28,06	\$ 3.491,17	1,50
Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	\$ 83.101,44	\$ 78.925,77	\$ 63.490,15	-\$ 4.175,67	-5,02	\$ 15.435,62	-19,56
Cartera de microcrédito que no devenga intereses	\$ 1.465.773,28	\$ 782.203,58	\$ 834.372,13	-\$ 683.569,70	-46,64	\$ 52.168,55	6,67
Cartera de créditos comercial prioritario vencida	\$ 88.426,99	\$ 102.523,56	\$ 90.822,41	\$ 14.096,57	15,94	-\$ 11.701,15	-11,41
Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	\$ 319.352,06	\$ 243.359,97	\$ 172.998,03	-\$ 75.992,09	-23,80	-\$ 70.361,94	-28,91
Cartera de crédito inmobiliario vencida	\$ 93.391,63	\$ 27.283,65	\$ 51.250,96	-\$ 66.107,98	-70,79	\$ 23.967,31	87,84
Cartera de microcrédito vencida	\$ 1.120.361,30	\$ 1.179.037,61	\$ 752.065,98	-\$ 58.676,31	5,24	-\$ 426.971,63	-36,21
(Provisiones para créditos incobrables)	-\$ 5.367.009,11	-\$ 4.209.060,39	-\$ 4.078.187,32	\$ 1.157.948,72	-21,58	\$ 130.873,07	-3,11
CUENTAS POR COBRAR	\$ 1.363.500,74	\$ 1.532.717,17	\$ 2.093.217,45	\$ 169.216,43	12,41	\$ 560.500,28	36,57
BIENES REALIZABLES ADJUDICADOS	\$ 70.608,50	\$ 53.064,00	\$ 48.312,00	-\$ 17.544,50	-24,85	-\$ 4.752,00	-8,96
PROPIEDADES Y EQUIPO	\$ 6.216.051,14	\$ 5.869.161,44	\$ 5.757.679,90	-\$ 346.889,70	-5,58	-\$ 111.481,54	-1,90
OTROS ACTIVOS	\$ 2.283.910,66	\$ 3.558.646,43	\$ 4.985.592,80	\$ 1.274.735,77	55,81	\$ 1.426.946,37	40,10
Inversiones en acciones y participaciones	\$ 719.398,00	\$ 548.370,13	\$ 590.339,11	-\$ 171.027,87	-23,77	\$ 41.968,98	7,65
Otras cuentas "Otros Activos"	\$ 1.744.940,31	\$ 3.015.820,91	\$ 479.665,52	\$ 1.270.880,60	72,83	-\$ 2.536.155,39	-84,10
(Provisión para otros activos irre recuperables)	-\$ 180.427,65	-\$ 5.544,61	-\$ 5.963,70	\$ 174.883,04	-96,93	-\$ 419,09	7,56
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>\$ 264.582.463,12</b>	<b>\$ 287.231.966,56</b>	<b>\$ 306.472.018,49</b>				
<b>PASIVOS</b>							
OBLIGACION CON EL PUBLICO	\$ 205.301.650,71	\$ 226.546.017,11	\$ 242.124.221,28	\$ 21.244.366,40	10,35	\$ 15.578.204,17	6,88
Depósitos a la vista	\$ 92.942.344,92	\$ 104.383.096,37	\$ 113.064.387,93	\$ 11.440.751,45	12,31	\$ 8.681.291,56	8,32
Depositos a plazo	\$ 112.199.049,04	\$ 122.009.287,00	\$ 128.910.190,47	\$ 9.810.237,96	8,74	\$ 6.900.903,47	5,66
Depósitos restringidos	\$ 160.256,75	\$ 153.633,74	\$ 149.642,88	-\$ 6.623,01	-4,13	-\$ 3.990,86	-2,60
OBLIGACIONES INMEDIATAS	\$ 67.180,03	\$ 55.187,93	\$ 90.298,33	-\$ 11.992,10	-17,85	\$ 35.110,40	63,62
CUENTAS POR PAGAR	\$ 7.212.137,41	\$ 7.170.896,32	\$ 8.786.575,08	-\$ 41.241,09	-0,57	\$ 1.615.678,76	22,53
OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 8.094.625,74	\$ 6.036.233,75	\$ 3.501.257,32	-\$ 2.058.391,99	-25,43	-\$ 2.534.976,43	-42,00
OTROS PASIVOS	\$ 21.646,72	\$ 4.156,48	\$ 4.205,10	-\$ 17.490,24	-80,80	\$ 48,62	1,17
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>\$ 220.697.240,61</b>	<b>\$ 239.812.491,59</b>	<b>\$ 254.506.557,11</b>				
<b>PATRIMONIO</b>							
<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>\$ 20.100.133,58</b>	<b>\$ 19.920.566,97</b>	<b>\$ 19.841.313,51</b>	<b>-\$ 179.566,61</b>	<b>-0,89</b>	<b>-\$ 79.253,46</b>	<b>-0,40</b>
Aportes de socios	\$ 20.100.133,58	\$ 19.920.566,97	\$ 19.841.313,51	-\$ 179.566,61	-0,89	-\$ 79.253,46	-0,40
RESERVAS	\$ 17.647.760,54	\$ 21.605.710,62	\$ 25.623.899,08	\$ 3.957.950,08	22,43	\$ 4.018.188,46	18,60
Reserva Legal	\$ 16.212.200,04	\$ 20.170.150,12	\$ 24.188.338,58	\$ 3.957.950,08	24,41	\$ 4.018.188,46	19,92
Especiales	\$ 579.937,36	\$ 579.937,36	\$ 579.937,36	\$ -	0,00	\$ -	0,00
Revalorización del patrimonio	\$ 855.623,14	\$ 855.623,14	\$ 855.623,14	\$ -	0,00	\$ -	0,00
SUPERÁVIT POR VALUACIONES	\$ 3.047.932,29	\$ 3.152.551,40	\$ 3.152.551,40	\$ 104.619,11	3,43	\$ -	0,00
Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	\$ 3.047.932,29	\$ 3.152.551,40	\$ 3.152.551,40	\$ 104.619,11	3,43	\$ -	0,00
RESULTADOS	\$ 3.089.396,10	\$ 2.740.645,98	\$ 3.347.697,39	-\$ 348.750,12	-11,29	\$ 607.051,41	22,15
Utilidad o excedente del ejercicio	\$ 3.089.396,10	\$ 2.740.645,98	\$ 3.347.697,39	-\$ 348.750,12	-11,29	\$ 607.051,41	22,15
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 43.885.222,51</b>	<b>\$ 47.419.474,97</b>	<b>\$ 51.965.461,38</b>				

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

Elaborado por: Piray, J. 2020

## **Interpretación del análisis horizontal del balance general**

### **Análisis del año 2016-2017**

En el análisis se puede comprobar un incremento de los fondos disponibles en un 127,61%, las inversiones en la cooperativa con respecto al año 2016 crecen en un 153,32%

La cartera de crédito ha disminuido en 20.118.915,03 es decir en un -11,39% ya que la colocación de créditos en los distintos segmentos para el año 2017 se ven estancadas, Las cuentas por pagar incremento en un 12,40%.

El capital se incrementa con respecto al año 2016 en apenas el 2,62% y para el año 2017 se contabiliza un superávit de 119,29% denotándose una adecuada gestión sobre los activos.

### **Análisis del año 2017-2018**

Reducción de los fondos disponibles en un 53.19%, las inversiones de las entidades del sector privado de 31 a 90 días han aumentado en 43.60%, la cartera de crédito aumento en un 22.43% ya que la colocación de créditos en el segmento de consumo prioritario fue de 24.26%, en el segmento de crédito inmobiliario en un 10.91%, microcrédito en un 25.01%, las cuentas por cobrar aumento en un 36.57%. En cuanto a los bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución han disminuido en 8.96% El activo fijo de la empresa se redujo en 1.90% por causa de las depreciaciones, otros activos han incrementado en 40.10% por el acrecentamiento de los fondos de liquidez y gastos y pagos anticipados. En cuanto a los pasivos en obligaciones con el público han incrementado en un 6.88% debido al aumento de la cartera de crédito, las obligaciones inmediatas crecieron en un 63.32%, las cuentas por pagar en 22.53%.

Las obligaciones financieras han disminuido en 42% debido a que la cooperativa ya no cuenta con obligaciones financieras en entidades exteriores, el patrimonio de la cooperativa obtuvo un aumento en un 9.59%, el capital social disminuyó en 0.40% mientras que las reservas se desarrollaron en un 18.60%. Las utilidades registran un incremento del 22.15%. Al realizar el análisis del balance general podemos evidenciar que la cooperativa alcanzo resultados positivos cada año así superando el 100% de lo que planifica para cada año ratificándose como una de las mejores entidades financieras en el sector cooperativo, la cual ha creado confianza en los socios.

## A.) Análisis Vertical Balance General

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA.

#### BALANCE GENERAL

ENERO A DICIEMBRE 2018

Tabla 47-3: Análisis Vertical Balance General

CUENTA	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Análisis Vertical		
				Año 2016	Año 2017	Año 2018
<b>ACTIVO</b>						
FONDOS DISPONIBLES	\$ 67.837.463,37	\$ 56.903.644,40	\$ 26.633.862,21	25,64	19,81	8,69
Caja	\$ 3.162.296,84	\$ 3.862.168,75	\$ 2.784.094,86	1,20	1,34	0,91
Bancos y otras instituciones financieras	\$ 64.675.166,53	\$ 53.041.475,65	\$ 23.849.767,35	24,44	18,47	7,78
INVERSIONES	\$ 24.227.556,33	\$ 62.860.236,02	\$ 75.413.909,62	9,16	21,88	24,61
Disponibles para la venta de ESPV	\$ 24.227.556,33	\$ 62.860.236,02	\$ 75.413.909,62	9,16	21,88	24,61
CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 162.583.372,38	\$ 156.454.497,10	\$ 191.539.444,51	61,45	54,47	62,50
Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	\$ 11.778.364,40	\$ 7.396.515,00	\$ 7.573.638,44	4,45	2,58	2,47
Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	\$ 51.738.411,40	\$ 50.301.463,22	\$ 62.502.158,32	19,55	17,51	20,39
Cartera de crédito inmobiliario por vencer	\$ 14.874.345,29	\$ 13.934.260,31	\$ 15.454.336,63	5,62	4,85	5,04
Cartera de microcrédito por vencer	\$ 85.952.557,66	\$ 86.259.851,03	\$ 107.835.993,78	32,49	30,03	35,19
Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada por vencer	\$ -	\$ 10.391,93	\$ 8.855,42	0,00	0,00	0,00
Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	\$ -	\$ 7.644,47	\$ 5.212,71	0,00	0,00	0,00
Cartera de créditos comercial prioritario que no devenga intereses	\$ 113.408,91	\$ 107.820,88	\$ 36.669,19	0,04	0,04	0,01
Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	\$ 322.887,13	\$ 232.276,51	\$ 235.767,68	0,12	0,08	0,08
Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	\$ 83.101,44	\$ 78.925,77	\$ 63.490,15	0,03	0,03	0,02
Cartera de microcrédito que no devenga intereses	\$ 1.465.773,28	\$ 782.203,58	\$ 834.372,13	0,55	0,27	0,27
Cartera de créditos comercial prioritario vencida	\$ 88.426,99	\$ 102.523,56	\$ 90.822,41	0,03	0,04	0,03
Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	\$ 319.352,06	\$ 243.359,97	\$ 172.998,03	0,12	0,08	0,06
Cartera de crédito inmobiliario vencida	\$ 93.391,63	\$ 27.283,65	\$ 51.250,96	0,04	0,01	0,02
Cartera de microcrédito vencida	\$ 1.120.361,30	\$ 1.179.037,61	\$ 752.065,98	0,42	0,41	0,25
(Provisiones para créditos incobrables)	-\$ 5.367.009,11	-\$ 4.209.060,39	-\$ 4.078.187,32	-2,03	-1,47	-1,33
CUENTAS POR COBRAR	\$ 1.363.500,74	\$ 1.532.717,17	\$ 2.093.217,45	0,52	0,53	0,68
BIENES REALIZABLES ADJUDICADOS	\$ 70.608,50	\$ 53.064,00	\$ 48.312,00	0,03	0,02	0,02
PROPIEDADES Y EQUIPO	\$ 6.216.051,14	\$ 5.869.161,44	\$ 5.757.679,90	2,35	2,04	1,88
OTROS ACTIVOS	\$ 2.283.910,66	\$ 3.558.646,43	\$ 4.985.592,80	0,86	1,24	1,63
Inversiones en acciones y participaciones	\$ 719.398,00	\$ 548.370,13	\$ 590.339,11	0,27	0,19	0,19
Otras cuentas "Otros Activos"	\$ 1.744.940,31	\$ 3.015.820,91	\$ 479.665,52	0,66	1,05	0,16
(Provisión para otros activos irre recuperables)	-\$ 180.427,65	-\$ 5.544,61	-\$ 5.963,70	-0,07	0,00	0,00
<b>TOTAL ACTIVO</b>	\$ 264.582.463,12	\$ 287.231.966,56	\$ 306.472.018,49	100%	100%	100%
<b>PASIVOS</b>						
OBLIGACION CON EL PUBLICO	\$ 205.301.650,71	\$ 226.546.017,11	\$ 242.124.221,28	93,02	94,47	95,13
Depósitos a la vista	\$ 92.942.344,92	\$ 104.383.096,37	\$ 113.064.387,93	42,11	43,53	44,42
Depositos a plazo	\$ 112.199.049,04	\$ 122.009.287,00	\$ 128.910.190,47	50,84	50,88	50,65
Depósitos restringidos	\$ 160.256,75	\$ 153.633,74	\$ 149.642,88	0,07	0,06	0,06
OBLIGACIONES INMEDIATAS	\$ 67.180,03	\$ 55.187,93	\$ 90.298,33	0,03	0,02	0,04
CUENTAS POR PAGAR	\$ 7.212.137,41	\$ 7.170.896,32	\$ 8.786.575,08	3,27	2,99	3,45
OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 8.094.625,74	\$ 6.036.233,75	\$ 3.501.257,32	3,67	2,52	1,38
OTROS PASIVOS	\$ 21.646,72	\$ 4.156,48	\$ 4.205,10	0,01	0,00	0,00
<b>TOTAL PASIVO</b>	\$ 220.697.240,61	\$ 239.812.491,59	\$ 254.506.557,11	100%	100%	100%
<b>PATRIMONIO</b>						
CAPITAL SOCIAL	\$ 20.100.133,58	\$ 19.920.566,97	\$ 19.841.313,51	45,80	42,01	38,18
Aportes de socios	\$ 20.100.133,58	\$ 19.920.566,97	\$ 19.841.313,51	45,80	42,01	38,18
RESERVAS	\$ 17.647.760,54	\$ 21.605.710,62	\$ 25.623.899,08	40,21	45,56	49,31
Reserva Legal	\$ 16.212.200,04	\$ 20.170.150,12	\$ 24.188.338,58	36,94	42,54	46,55
Especiales	\$ 579.937,36	\$ 579.937,36	\$ 579.937,36	1,32	1,22	1,12
Revalorización del patrimonio	\$ 855.623,14	\$ 855.623,14	\$ 855.623,14	1,95	1,80	1,65
SUPERÁVIT POR VALUACIONES	\$ 3.047.932,29	\$ 3.152.551,40	\$ 3.152.551,40	6,95	6,65	6,07
Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	\$ 3.047.932,29	\$ 3.152.551,40	\$ 3.152.551,40	6,95	6,65	6,07
RESULTADOS	\$ 3.089.396,10	\$ 2.740.645,98	\$ 3.347.697,39	7,04	5,78	6,44
Utilidad o excedente del ejercicio	\$ 3.089.396,10	\$ 2.740.645,98	\$ 3.347.697,39	7,04	5,78	6,44
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	\$ 43.885.222,51	\$ 47.419.474,97	\$ 51.965.461,38	100%	100%	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

Elaborado por: Piray, J. 2020

## Interpretación del análisis vertical del Balance General

La cuenta de mayor relevancia en los activos es la Cartera de crédito que representa el 62.50% del total de activos por el incremento de la cartera de microcrédito y la de consumo.

La cuenta de mayor relevancia en los pasivos es la de obligaciones con el público que representa el 95.13% del total de los pasivos.

Las cuentas de mayor importancia dentro del patrimonio son capital social con el 38,18% y las reservas con el 49.31%.

## B.) Análisis Horizontal Estado de Resultados

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., cuenta con libros de registro de ingresos y gastos, con dichos datos se lleva a cabo el análisis horizontal y vertical de los últimos tres años.

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA. ESTADO DE RESULTADOS

Tabla 48-3: Análisis Horizontal 2016-2017

	Año 2016	Año 2017	variación	% de Variación
<b>Ingresos</b>	34.172.103,49	32.221.791,29	-1.950.312,20	-5,71%
Intereses y descuentos ganados	28.688.085,18	27.444.482,54	-1.243.602,64	-4,33%
Intereses causados	11.976.852,00	12.255.581,00	278.729,00	2,33%
<b>MARGEN NETO DE INTERESES</b>	16.711.233,18	15.188.901,54	-1.522.331,64	-9,11%
Comisiones ganadas	534,93	64	-470,93	-88,04%
Ingresos por servicios	195.901,78	217.695,41	21.793,63	11,12%
Utilidades financieras	262,87	17.780,03	17.517,16	6663,81%
<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>	16.907.932,76	15.424.440,98	-1.483.491,78	-8,77%
Provisiones	5.418.289,62	3.575.094,00	-1.843.195,62	-34,02%
<b>MARGEN NETO FINANCIERO</b>	11.489.643,14	11.849.346,98	359.703,84	3,13%
Gastos de operación	11.826.107,79	11.902.232,63	76.124,84	0,64%
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN</b>	-336.464,65	-52.885,65	283.579,00	-84,28%
Otros ingresos operacionales	37.618,69	18.569,41	-19.049,28	-50,64%
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	-298.845,96	-34.316,24	264.529,72	-88,52%
Otros ingresos	5.249.700,04	4.523.199,90	-726.500,14	-13,84%
Otros gastos y pérdidas	1.124,73	43.822,01	42.697,28	3796,22%
<b>GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS</b>	4.949.729,35	4.445.061,65	-504.667,70	-10,20%
Impuestos y participación a empleados	1.860.333,25	1.704.415,67	-155.917,58	-8,38%
<b>GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO</b>	3.089.396,10	2.740.645,98	-348.750,12	-11,29%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

Elaborado por: Piara, J. (2019)



## Interpretación del análisis horizontal del estado de resultados

Los ingresos se disminuyeron en 5.71% sienta el margen neto de intereses del - 4.33% El margen neto de intereses se ubica en -9,11%, denotándose una disminución considerable con respecto al año 2016., viéndose afectado de igual manera el margen Bruto financiero que ha disminuido en -8,77%, han disminuido las provisiones en -34,02%, es decir que ha disminuido el riesgo de impago dando resultado un 3,13% como margen financiero y un margen de intermediación que disminuye para el año 2017 en 50,64%.

Para el año 2017 se puede observar que existe un gasto y perdidas incrementadas en el 3796,22%, con lo cual la cuenta ganancia o pérdida del ejercicio se ve disminuida en 11,29% con respecto al año anterior.

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA. ESTADO DE RESULTADOS

**Tabla 49-3:** Análisis Horizontal Estado de Resultados

CUENTA	Año 2017	Año 2018	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
<b>Ingresos</b>	32.221.791,29	34.072.220,45	1.850.429,16	5,74%
Intereses y descuentos ganados	27.444.482,54	30.768.651,69	3.324.169,15	12,11%
Intereses causados	12.255.581,00	11.916.448,55	-339.132,45	-2,77%
<b>MARGEN NETO DE INTERESES</b>	15.188.901,54	18.852.203,14	3.663.301,60	24,12%
Comisiones ganadas	64,00	0,00	-64,00	-100,00%
Ingresos por servicios	217.695,41	201.350,28	-16.345,13	-7,51%
Comisiones causadas	0,00	0,00	0,00	0,00%
Utilidades financieras	17.780,03	57.403,96	39.623,93	222,86%
Pérdidas financieras	0,00	0,00	0,00	0,00%
<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>	15.424.440,98	19.110.957,38	3.686.516,40	23,90%
Provisiones	3.575.094,00	3.000.255,67	-574.838,33	-16,08%
<b>MARGEN NETO FINANCIERO</b>	11.849.346,98	16.110.701,71	4.261.354,73	35,96%
Gastos de operación	11.902.232,63	13.270.384,66	1.368.152,03	11,49%
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN</b>	-52.885,65	2.840.317,05	2.893.202,70	-5470,68%
Otros ingresos operacionales	18.569,41	23.452,76	4.883,35	26,30%
Otras pérdidas operacionales	0,00	0,00	0,00	0,00%
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	-34.316,24	2.863.769,81	2.898.086,05	-8445,23%
Otros ingresos	4.523.199,90	3.021.361,76	-1.501.838,14	-33,20%
Otros gastos y pérdidas	43.822,01	1.840,23	-41.981,78	-95,80%
<b>GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS</b>	4.445.061,65	5.883.291,34	1.438.229,69	32,36%
Impuestos y participación a empleados	1.704.415,67	2.535.593,95	831.178,28	48,77%
<b>GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO</b>	2.740.645,98	3.347.697,39	607.051,41	22,15%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

Elaborado por: Piray, J. 2020

## Interpretación del análisis horizontal del estado de resultados

Los ingresos han aumentado en 5.74% siendo el margen neto de intereses del 24.12%

El margen bruto financiero ha incrementado en 23.90%, han disminuido las provisiones en 16.08%, es decir que ha disminuido el riesgo de impago dando resultado de un 35.96% de margen neto financiero.

La ganancia antes de impuestos ha incrementado en 32.36%, obteniendo como utilidad del ejercicio un incremento del 22.15%

### C.) Análisis vertical Estado de Resultados

#### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA. ESTADO DE RESULTADOS

Tabla 50-3: Análisis Vertical Estado de Resultados

CUENTA	Año 2017	Año 2018	Año 2017	Año 2018
<b>Ingresos</b>	32.221.791,29	34.072.220,45	100,00%	100%
Intereses y descuentos ganados	27.444.482,54	30.768.651,69	85,17%	90%
Intereses causados	12.255.581,00	11.916.448,55	38,04%	35%
<b>MARGEN NETO DE INTERESES</b>	15.188.901,54	18.852.203,14	47,14%	55%
Comisiones ganadas	64,00	0,00	0,00%	0%
Ingresos por servicios	217.695,41	201.350,28	0,68%	1%
Utilidades financieras	17.780,03	57.403,96	0,06%	0%
<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>	15.424.440,98	19.110.957,38	47,87%	56%
Provisiones	3.575.094,00	3.000.255,67	11,10%	9%
<b>MARGEN NETO FINANCIERO</b>	11.849.346,98	16.110.701,71	36,77%	47%
Gastos de operación	11.902.232,63	13.270.384,66	36,94%	39%
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN</b>	-52.885,65	2.840.317,05	-0,16%	8%
Otros ingresos operacionales	18.569,41	23.452,76	0,06%	0%
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	-34.316,24	2.863.769,81	-0,11%	8%
Otros ingresos	4.523.199,90	3.021.361,76	14,04%	9%
Otros gastos y pérdidas	43.822,01	1.840,23	0,14%	0%
<b>GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS</b>	4.445.061,65	5.883.291,34	13,80%	17%
Impuestos y participación a empleados	1.704.415,67	2.535.593,95	5,29%	7%
<b>GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO</b>	2.740.645,98	3.347.697,39	8,51%	10%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

Elaborado por: Piray, J. 2020

## Interpretación del análisis vertical del estado de resultados

Los intereses y descuentos ganados representan el 90% de los ingresos de la cooperativa en el año 2018.

El margen neto de intereses es del 55%. El margen bruto financiero representa el 56% sobre las ventas y el margen neto financiero es el 47%, el margen de intermediación, así como el margen operacional representan el 8% con respecto a las ventas.

Las ganancias antes de impuestos constituyen el 17% y la ganancia del ejercicio económico representa el 10%.

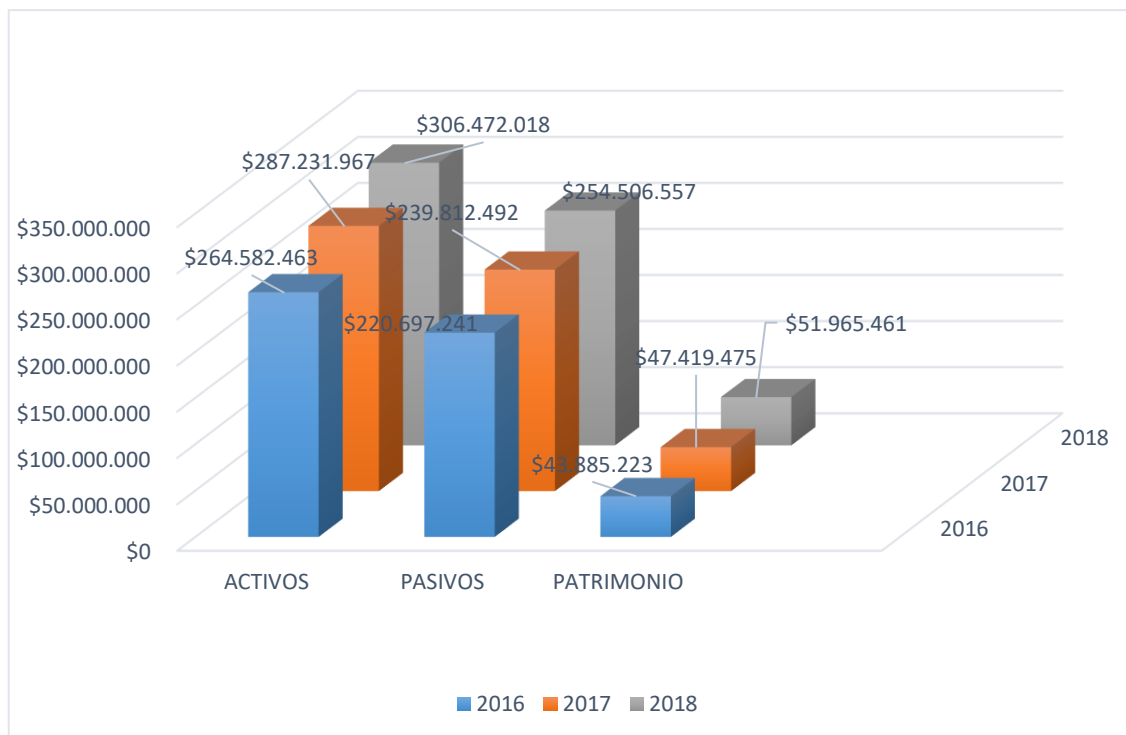
### 3.6.5 Crecimiento del activo

**La Coac 'Riobamba 'Ltda.** Al ser parte del Sistema Financiero Popular y solidario durante los últimos años se ha enfocado en la búsqueda de un eficiente desempeño económico –financiero, protegiendo el dinero de los socios con responsabilidad y transparencia, la institución financiera alcanzado una capacidad financiera significativa e importante, debido que la participación de sus activos productivos representan un 97% del activo total y un mínimo del 3% para el desarrollo de las actividades financieras y operativas, evidenciando estabilidad en la gestión de los recursos. El desempeño financiero alcanzado por la Coac Riobamba Ltda., se ve reflejado en los resultados obtenidos los cuales se representa en el comportamiento de las principales cuentas del balance financiero que se analizan a continuación:

**Tabla 51-3:** Principales cuentas del balance general

<b>RUBRO</b>	<b>AÑO 2016</b>	<b>AÑO 2017</b>	<b>AÑO2018</b>
<b>ACTIVOS</b>	\$ 264582463	287231967	306472018
Cartera de crédito	162583372	156454497	191539445
<b>PASIVOS</b>	220697241	239812492	254506557
Depósitos de Ahorro	92942344	104383096	113064388
Depósito a Plazo	112199049	122009287	128910190
<b>PATRIMONIO</b>	43885223	47419475	51965461
Reservas	17647760	21605711	25623899

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019  
Elaborado por: Piray, J. 2020



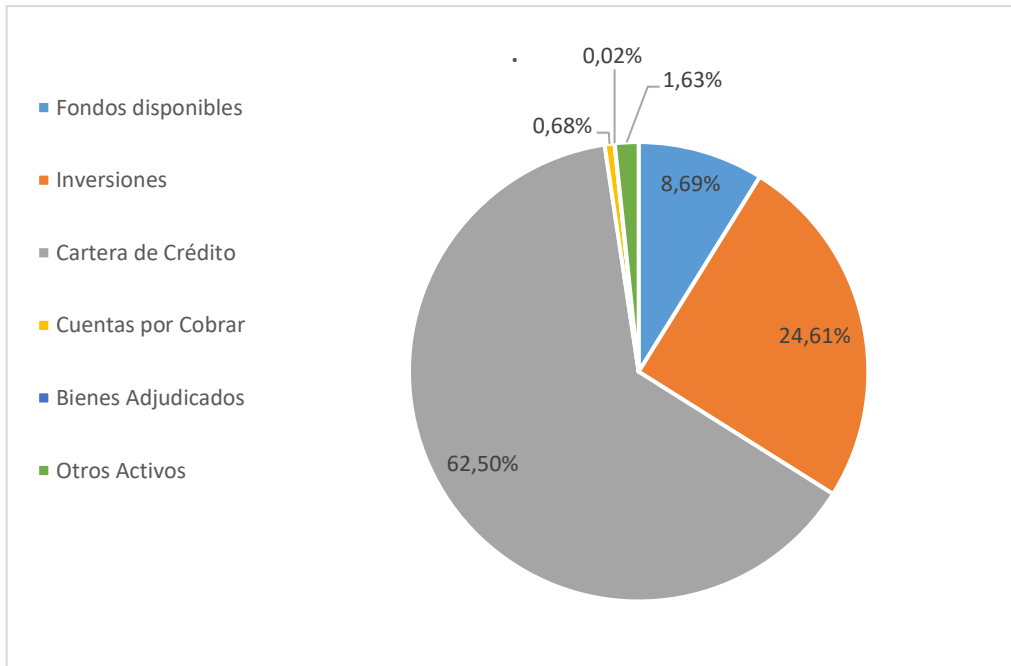
**Gráfico 32-3:** Crecimiento del año 2018

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

**Elaborado por:** Piray, J. 2020

La evolución de la cooperativa se observa a través de la composición de su estructura que determinan la notable solvencia y solidez financiera en concordancia con la administración óptima de los recursos de los socios, lo cual le permite alcanzar un relevante nivel de crecimiento, el mismo que se observó en el anterior gráfico.

La cuenta de los Activos totales determina la sostenibilidad financiera de la Institución a diciembre del 2018 alcanzado los \$ 264.582.463 lo cual representa un crecimiento promedio de 7.63% con relación a los periodos anteriores. Esta variación se da debido a un incremento en la cartera de crédito neta la cual supera los \$191.539.445 con una participación del 62.50% frente al activo total. La estructura del Activo total está conformada por:



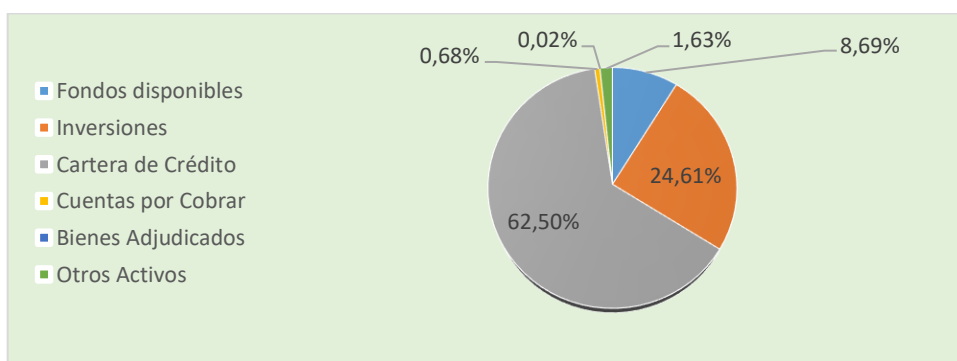
**Gráfico 33-3:** Estructura del Activo

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

**Elaborado por:** Piray, J. 2020

El Pasivo de la Institución asciende a US\$ 254506557 millones, para el año 2018 presenta un crecimiento muy importante con un promedio del 7.39% con relación a los períodos 2016 y 2017. El incremento se ha dado debido a las captaciones de los socios, los cuales supera los \$242,124,221.28 millones de dólares con este monto podemos evidenciar que los socios tienen confianza en la Cooperativa.

La estructura del pasivo está conformada así:



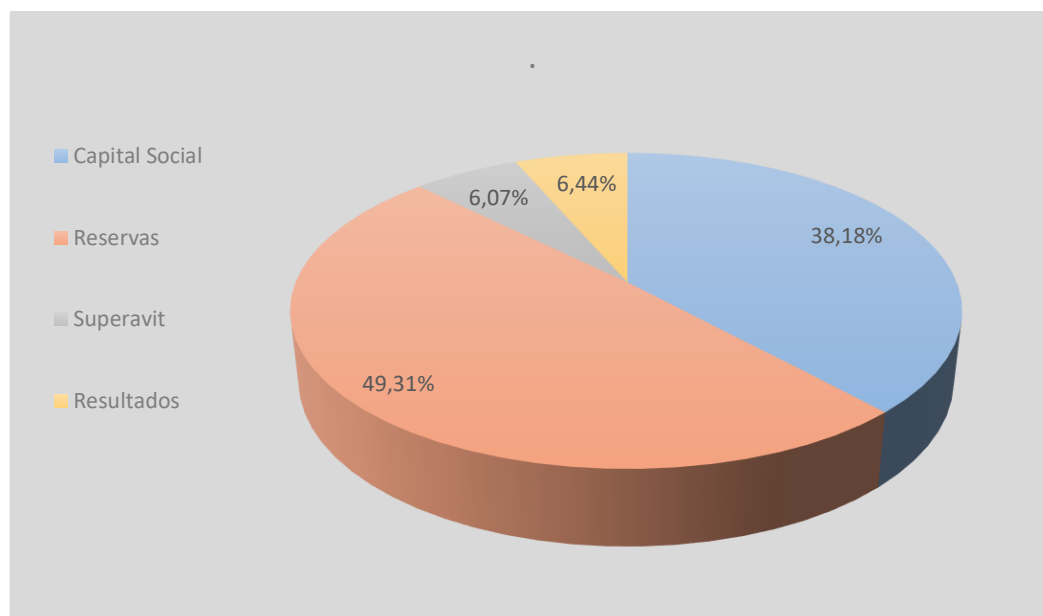
**Gráfico 34-3:** Estructura del Pasivo

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

**Elaborado por:** Piray, J. 2020

Con relación al comportamiento del Patrimonio para el año 2018 ha alcanzado los \$51,965,461.38 millones con un incremento promedio del 8.82% con relación a los periodos

anteriores, con lo cual la Cooperativa Riobamba Ltda., alcanza un fortalecimiento y suficiencia patrimonial que le permite respaldar sus actividades de intermediación financiera. El Patrimonio se conforma principalmente por:



**Gráfico 35-3:** Estructura del Patrimonio

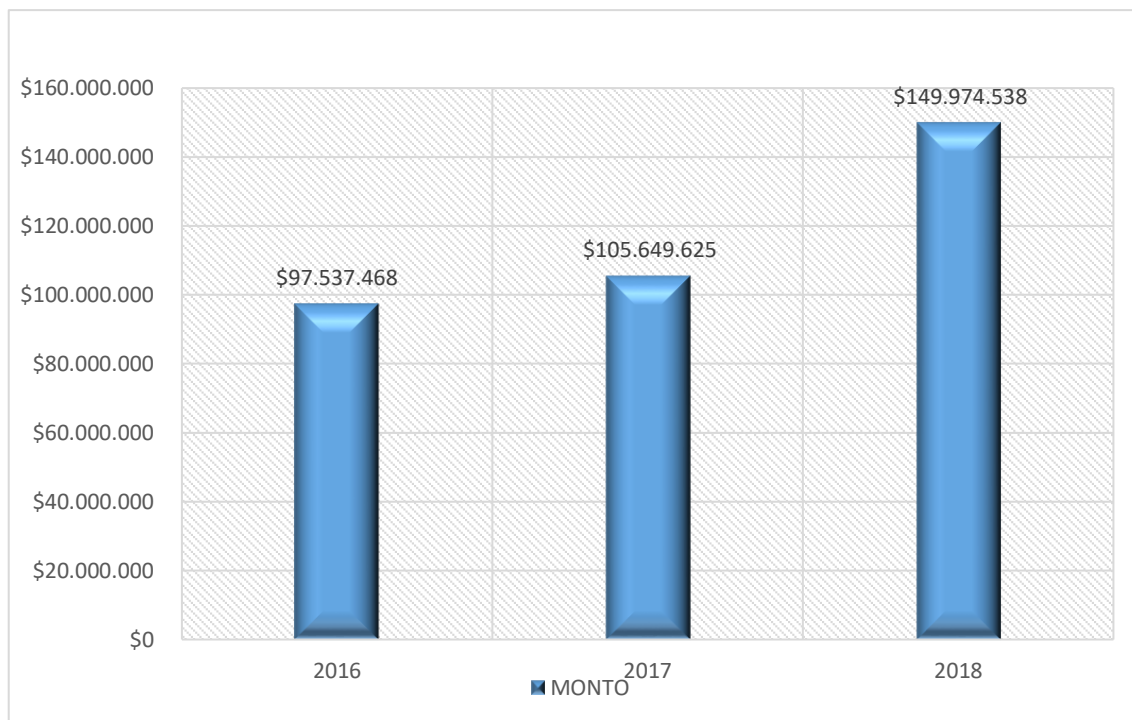
**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

**Elaborado por:** Piray, J. 2020

### 3.6.6 Colocación de créditos

La Superintendencia de Bancos tiene aspectos positivos, como el cumplimiento de normas de prudencia y solvencia financiera, lo cual exige a la vez la tecnificación de las operaciones y el fortalecimiento de la administración institucional, también implica ciertas desventajas debido a la aplicación de normas bancarias aplicadas sin distinción a las cooperativas.

La gestión realizada por la Coac Riobamba Ltda., ha sido efectiva ya que obtuvo un incremento importante en la cartera de crédito, el mismo que superó los 35 millones de dólares para el año 2018, permitiendo responder a las necesidades de los socios, quienes buscan mejorar su calidad de vida mediante la adquisición de créditos. Los créditos concedidos para el año 2016 fueron de \$16.255, en el 2017 de \$15.665, con lo cual podemos evidenciar que la institución ha obtenido un incremento considerable con relación a los años anteriores, situándose así en el primer lugar del sistema cooperativo. A continuación, podemos evidenciar el crecimiento que ha tenido la cartera de crédito:



**Gráfico 36-3:** Colocación de la cartera de crédito

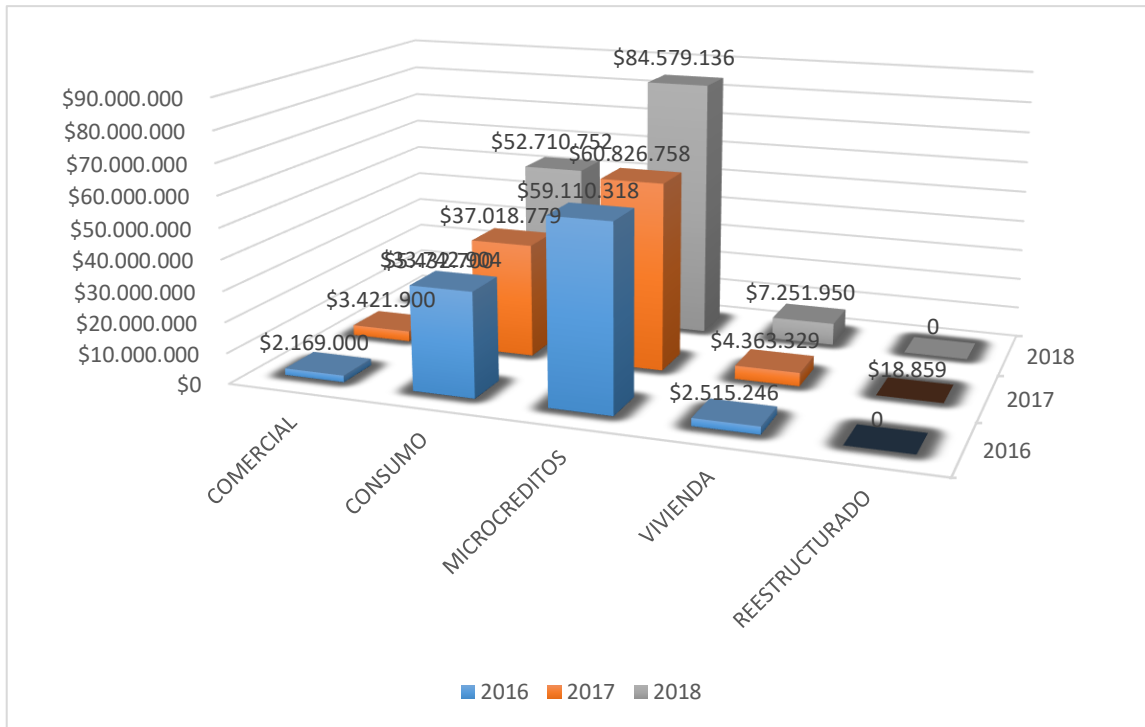
**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

**Elaborado por:** Piray, J. 2020

De la cartera colocada en los 3 años su mayor colocación se orienta a los microempresarios ya que constituye uno de los segmentos principales de los servicios financieros, ya que está orientado para actividades de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades.

La cooperativa también ha brindado apoyo a los asalariados y rentistas que destinan sus recursos a la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios la cual para el año 2018 ha llegado a \$52,710,752 obteniendo un considerable incremento con relación a periodos anteriores.

Así mismo la institución ha otorgado créditos a los socios que han aspirado por adquirir, construir o remodelar su casa propia, la cual ha tenido un incremento del 66.20% con relación a los dos periodos anteriores. A diferencia de la cartera comercial que es dirigida medianas y pequeñas empresas la cual ha tenido un incremento, pero es la cartera que menos colocación realiza la institución también ha tenido un incremento del 58.76% en el año 2018. En el siguiente gráfico podemos observar el crecimiento que ha tenido la cartera de crédito en sus diferentes segmentos:



**Gráfico 37-3:** Tipos de créditos

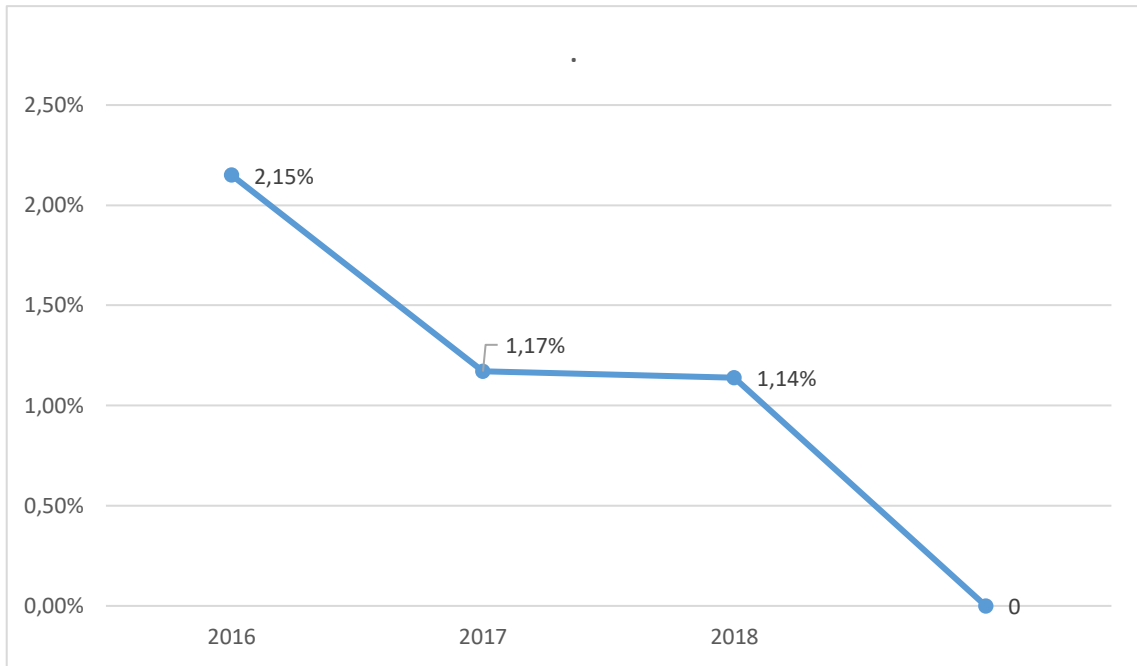
**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

**Elaborado por:** Piray, J. 2020

## ÍNDICES DE MOROSIDAD

La Gestión de Cobranza de la Cooperativa Riobamba Ltda., Es el encargado de administrar eficientemente la Cartera en Riesgo la cual se realiza un análisis y seguimientos de los préstamos que pasan al departamento para realizar un dialogo con el socio y garante para que puedan identificar el problema y buscar alternativas de solución para el pago del préstamo. Sin embargo, la institución ha logrado reducir el índice de morosidad cada año como podemos observar en el siguiente gráfico.





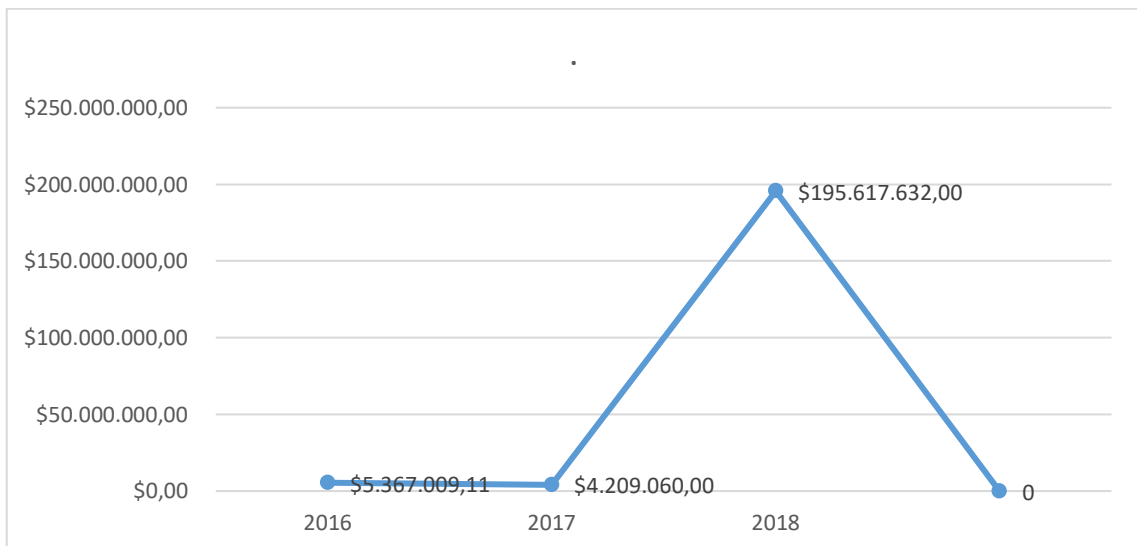
**Gráfico 38-3:** Tipos de créditos

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

**Elaborado por:** Piray, J. 2020

## PROVISIONES

Al finalizar el año 2018 la institución concluyo con un 98.84% de la cartera mantiene un nivel de Riesgo Normal, el 0.32% con Riesgo potencial y el 0.84% con Riesgo Critico (deficiente, dudoso recaudo, pérdida). El resultado de dicha calificación es la siguiente:



**Gráfico 39-3:** Tipos de créditos

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

**Elaborado por:** Piray, J. 2020

Como podemos observar en el gráfico la cooperativa obtuvo un gran incremento ante posibles eventos de pérdida crediticia, la institución aplicó políticas tendientes a mantener niveles de cobertura superior al referencial y en el año 2018 mantiene una cobertura del 182.27% mayor a los años anteriores.

## A. Indicadores Financieros

**Tabla 52-3:** Índices de Morosidad

Año	SP	ESTRUC.CALIDAD ACT.			INDICES DE MOROSIDAD				
		AIN/TA	AP/TA	AP/PS C	MOROSIDAD DE CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO	MOROSIDAD DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL
2017	696,11 %	3,72%	96,28 %	118,98 %	2,77%	0,94%	0,76%	2,22%	1,71%
2018	754,57 %	3,16%	96,84 %	120,96 %	1,66%	0,65%	0,74%	1,45%	1,14%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

Elaborado por: Piray, J. 2020

La COAC posee una gran capacidad de absorber pérdidas con un incremento del 98,46%

Todos los índices han disminuido en: 1,11%, 0,29%, 0,02%, 0,77%, con un resultado de la disminución de 0,57% en la cartera total, es decir sus políticas de recuperación son efectivas

**Tabla 53-3:** Cobertura de provisiones para cartera improductiva

Año	COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA				
	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA
2017	81,70%	172,89%	123,31%	121,32%	152,87%
2018	124,68%	203,80%	161,06%	128,06%	182,27%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

Elaborado por: Piray, J. 2020

Las provisiones han incrementado de manera global en 29,4%, es decir la Cooperativa posee la capacidad de proteger la incobrabilidad de las carteras.

**Tabla 54-3:** Eficiencia Macroeconómica

INDICADORES FINANCIEROS	EFICIENCIA MICROECONOMICA		
	GASTOS DE OPERACION ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO PROMEDIO	GASTOS DE OPERACION / MARGEN FINANCIERO	GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / ACTIVO PROMEDIO
2017	4,33%	100,45%	2,29%
2018	4,50%	82,37%	2,46%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

Elaborado por: Piray, J. 2020

LA COAC ha incrementado en 0,22% sus gastos operacionales, ha disminuido el grado de absorción del margen financiero en 18.08% ya que con ese índice tan elevado sus ingresos no son suficientes para cubrir sus gastos operativos (referencia ir). A la vez el gasto para personal administrativo ha crecido en 0,23%

**Tabla 55-3:** Rentabilidad e Intermediación Financiera

INDICADORES FINANCIEROS	SP	RENTABILIDAD		INTERMEDIACION FINANCIERA	EFICIENCIA FINANCIERA	
		RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	CARTERA BRUTA / (DEPOSITOS A LA VISTA + DEPOSITOS A PLAZO)	MARGEN DE INTERMEDIACION ESTIMADO / PATRIMONIO PROMEDIO	MARGEN DE INTERMEDIACION ESTIMADO / ACTIVO PROMEDIO
2017	696,11 %	6,13%	0,95%	70,97%	-0,12%	5,89%
2018	754,57 %	6,89%	1,09%	80,84%	-0,02%	0,96%
	La COAC posee una gran capacidad de absorber pérdidas con un incremento del 98,46%	ROE: la empresa posee la capacidad para cubrir la remuneración de sus accionistas, de hecho, ha mejorado respecto al periodo anterior. ROA: Ha incrementado en 0,49% lo que demuestra que los ingresos fortalecen el patrimonio		La entidad es medianamente eficiente en la colocación de créditos en función de los depósitos	No se genera ganancia por el proceso de intermediación, en relación al patrimonio aunque se ha mejorado respecto del anterior periodo	La ganancia por intermediación en relación al activo ha disminuido en 4,93%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

Elaborado por: Piray, J. 2020

**Tabla 56-3:** Rendimiento de la cartera

INDICADORES FINANCIEROS	RENDIMIENTO DE LA CARTERA				
	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO POR VENCER	COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROCREDITO POR VENCER	CARTERA POR VENCER TOTAL
2017	10,86%	14,84%	10,19%	18,29%	16,22%
2018	10,75%	15,08%	10,10%	17,58%	16,03%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

Elaborado por: Piray, J. 2020

La cartera total indica una disminución de 0,19% respecto del periodo anterior, es decir la ganancia por intereses ha disminuido, esto es en tres de las cuatro carteras

**Tabla 57-3:** Liquidez

INDICADORES FINANCIEROS	LIQUIDEZ	SOLVENCIA	VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO			
			CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO (DIC)	FK = (PATRIMONIO + RESULTADOS - INGRESOS EXTRAORDINARIOS) / ACTIVOS TOTALES	FI = 1 + (ACTIVOS IMPRODUCTIVOS / ACTIVOS TOTALES)	INDICE DE CAPITALIZACION NETO: FK / FI
2017	35,96%	24,04%	5,81%	14,93%	103,72%	14,93%
2018	15,96%	21,60%	4,31%	15,97%	103,16%	15,97%
	La capacidad de la COAC de responder a requerimientos de efectivos inmediatos ha disminuido en 20%	La capacidad de la institución para hacer frente a todas sus obligaciones ha disminuido en 2,44%	La cartera con potencial de incobrabilidad ha disminuido en 1,5%	La no dependencia de ingresos producto de actividades propias de la Coac ha disminuido	La COAC es ineficiente en la colocación de recursos en activos productivos	Las ganancias de la Coac son medianas a pesar de sus activos en riesgo
	Esto debido a la disminución del 53,19% en disponible					

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

Elaborado por: Piray, J. 2020

### 3.7 Estrategias Financieras

Mediante la aplicación financiera podemos encontrar cual es el nivel de cumplimiento de cada uno de ellas y ver cuáles son las mejores formas de ayudar a la institución a mejorar su rentabilidad y poder pagar deudas

### 3.7.1 Efectivo Mínimo de Operaciones – EMO

Según la investigación plantada se puede decir que los Fondos Disponibles en Instituciones financieras a través de Indicadores Financieros de Liquidez es del 35,96%, sin embargo, la institución tiene un nivel de liquidez en el último año de 15,96% mostrando una disminución.

Para la realización del EMO primero se calculará el ciclo de efectivo, rotación de efectivo y finalmente el efectivo mínimo de operación.

Según el autor (Martínez, Brenda, 2008) el Ciclo de conversión de efectivo (CCC) es:

$$CCC = EPI + PCP - PPP$$

**Dónde:**

**EPI** = Edad Promedio de Inventario (Rotación de Inventarios)

**PCP** = Periodo de Cobranza Promedio (Rotación de Cuentas por Cobrar)

**PPP** = Periodo de Pago Promedio (Martínez, Brenda, 2008)

Según (Martínez, Brenda, 2008)

La Rotación de Efectivo se obtiene con la formula **RE = O/CCC**

**El efectivo mínimo para operaciones** es la cantidad mínima de dinero que se requiere para que la institución realice sus operaciones, y le permita a la institución generar un margen de seguridad para realizar pagos no previstos. (Martínez, Brenda, 2008)

$$EMO = DTA / RE$$

**Dónde:**

**EMO** = Efectivo Mínimo de Operación

**DTA** = Desembolsos Totales Anuales

**RE** = Rotación del Efectivo (Martínez, Brenda, 2008)

Para la realización del Efectivo mínimo de Operación en la Institución de seguridad privada y vigilancia se ha realizado el cálculo con los datos de los Estados Financieros del año 2018 considerando los días de trabajo que se An ejecutado dentro de la organización que son los 365 días de año en curso.

**Ciclo de conversión de efectivo = PPI+PPC-PPP**

$$PPC = \frac{CUENTAS POR COBRAR}{TOTAL CRÉDITOS /360(Ventas anuales promedio)}$$

$$PPC = \frac{2093217,45}{(191539444,51/240)}$$

$$PPC = \frac{2093217,45}{798081,02}$$

$$PPC = 2,62 \text{Días}$$

$$PPP = \frac{CUENTAS POR PAGAR}{DEPOSITOS A PLAZO /360(Compras anuales promedio)}$$

$$PPP = \frac{255357,67}{(242124221,28/240)}$$

$$PPP = \frac{255357,67}{1008850,92}$$

$$PPP = 0,25 \text{ Días}$$

$$CCC = PPI + PPC - PPP$$

$$CCC = 0 + 2,62 - 0,25$$

$$CCC = 2,87 \text{ días}$$

$$RE = \frac{365}{CCC}$$

$$RE = \frac{240}{2,87}$$

$$RE = 87,53 \text{ veces}$$

$$EMO = \frac{DTA}{RE}$$

$$EMO = \frac{113064387,97}{87,53}$$

$$EMO = \$ 1291721,56$$

**Tabla 58-3: Efectivo Mínimo De Operación**

<b>Efectivo Mínimo de Operación</b>	<b>Efectivo Actual</b>	<b>Perdida</b>
\$ 1291721,56	\$26633862,21	<b>\$25342140,65</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

Elaborado por: Piray, J. 2020

Como se puede ver en la tabla anterior el efectivo mínimo que maneja la institución es de \$1291721,56 en comparación con el efectivo actual que es de \$26633862,21 con un excedente de \$25342140,65

### **Estrategia Financiera 1:**

La Institución tiene excedente de efectivo por lo cual lo más recomendable es invertir en instituciones financieras la cantidad \$25342140,65, la cual le otorgue mayor interés durante el periodo en el que vaya a trabajar con dicha institución así púes tenemos beneficios de incremento de capital y mejorar los procesos.

**Tabla 59-3: Análisis de Inversión de las mejores opciones de las COAC existentes en el país**

<b>Tipo de inversión</b>	<b>Tasa de interés</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Monto</b>	<b>Ganancia</b>	<b>Interés mensual</b>	<b>Interés anual</b>
Bancos del Ecuador	8,68%	12 meses	8055539,14	\$699220,80	\$58268,40	\$699220,80
Banco e instituciones financieras locales	6,22%	12 meses	1060550,04	\$65966,21	\$5497,18	\$65966,21
Instituciones del sector financiero popular y solidario	12,75%	12 meses	5193678,17	\$662193,97	\$55182,83	\$662193,97

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

Elaborado por: Piray, J. 2020

### **Estrategia 2**

La institución de guardias invierte en instituciones bancarias como BANCO INTERNACIONAL CTA. A una tasa de interés de 8,68% con una ganancia de interés de \$699220,80, la institución también tiene invertido en la Banco e instituciones financieras locales con una tasa de interés de 6,22% con una ganancia de \$65966,21 Instituciones del sector financiero popular y solidario con un porcentaje de interés de 12,75% con una ganancia de \$662193,97 con un resultado de ganancias de \$1.427.380,98 de lo cual servirá para pagos de documentos por pagas

### 3.7.2 Provisión de Créditos

De acuerdo al análisis de los Estados de Resultados se ha determinado que la cantidad de Provisiones de cuentas incobrables no es el adecuado con \$4078187,32 para el año 2018, por lo tanto, se ha determinado realizar un cálculo de estas cuentas para determinar la cantidad exacta de dinero a utilizar. Para la realización de Provisiones se ha tomado en cuenta la resolución emitida por la Junta de Regulación Monetaria Financiera del año 2017.

**Tabla 60-3:** Criterios de Calificación Carteras de Crédito

Nivel de Riesgo	Categoría	PRODUCTIVO COMERCIAL ORDINARIO Y PRIORITARIO (EMPRESARIAL Y CORPORATIVO)	PRODUCTIVO COMERCIAL PRIORITARIO (PYME)	MICROCRÉDITO	CONSUMO ORNIDARIO Y PRIORITARIO EDUCATIVO	VIVIENDA INTERÉS PÚBLICO INMOBILIARIO
<b>DÍAS DE MOROSIDAD</b>						
<b>Riesgo normal</b>	A-1	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5
	A-2	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20
	A-3	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35
<b>Riesgo Potencial</b>	B-1	De 35 hasta 65	De 35 hasta 65	De 36 hasta 50	De 36 hasta 50	De 66 hasta 120
	B-2	De 66 hasta 95	De 66 hasta 95	De 51 hasta 65	De 51 hasta 65	De 121 hasta 180
<b>Riesgo Deficiente</b>	C-1	De 96 hasta 125	De 96 hasta 125	De 66 hasta 80	De 66 hasta 80	De 181 hasta 210
	C-2	De 126 hasta 180	De 126 hasta 155	De 81 hasta 95	De 81 hasta 95	De 211 hasta 270
<b>Dudoso recaudo</b>	D	De 181 hasta 360	De 156 hasta 185	De 96 hasta 125	De 96 hasta 125	De 271 hasta 450
<b>Pérdida</b>	E	Mayor 360	Mayor 185	Mayor a 125	Mayor a 125	Mayor a 450

Fuente: (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2017)

Elaborado por: Piray, J. 2020

**Tabla 61-3:** Provisiones Específicas

Categoría	Provisión	
	DESDE	HASTA
A-1	1%	1.99%
A-2	2%	2.99%
A-3	3%	5.99%
B-1	6%	9.99%
B-2	10%	19.99%
C-1	20%	39.99%
C-2	40%	59.99%
D	60%	99.99%
E	100%	

Fuente: (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2017)

Elaborado por: Piray, J. 2020

A continuación, se realizará la provisión de los diferentes créditos de acuerdo a las provisiones a la cual se ha enfocado la Cooperativa de Ahorro y Crédito en el año 2018 de acuerdo a los parámetros establecidos en los cuadros anteriores



**Tabla 62-3:** Provisión de las Carteras de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 156.454.497,10	\$ 191.539.444,51	54,4 7	62,5 0
Cartera de créditos comercial prioritario por vencer	\$ 7.396.515,00	\$ 7.573.638,44	2,58	2,47
Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	\$ 50.301.463,22	\$ 62.502.158,32	17,5 1	20,3 9
Cartera de crédito inmobiliario por vencer	\$ 13.934.260,31	\$ 15.454.336,63	4,85	5,04
Cartera de microcrédito por vencer	\$ 86.259.851,03	\$ 107.835.993,78	30,0 3	35,1 9
Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada por vencer	\$ 10.391,93	\$ 8.855,42	0,00	0,00
Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	\$ 7.644,47	\$ 5.212,71	0,00	0,00
Cartera de créditos comercial prioritario que no devenga intereses	\$ 107.820,88	\$ 36.669,19	0,04	0,01
Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	\$ 232.276,51	\$ 235.767,68	0,08	0,08
Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	\$ 78.925,77	\$ 63.490,15	0,03	0,02
Cartera de microcrédito que no devenga intereses	\$ 782.203,58	\$ 834.372,13	0,27	0,27
Cartera de créditos comercial prioritario vencida	\$ 102.523,56	\$ 90.822,41	0,04	0,03
Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	\$ 243.359,97	\$ 172.998,03	0,08	0,06
Cartera de crédito inmobiliario vencida	\$ 27.283,65	\$ 51.250,96	0,01	0,02
Cartera de microcrédito encade	\$ 1.179.037,61	\$ 752.065,98	0,41	0,25
(Provisiones para créditos incurables)	-\$ 4.209.060,39	-\$ 4.078.187,32	-1,47	-1,33

Fuente: Balance General 2018 Cooperativa de Ahorro y crédito

Elaborado por: Piray, J. 2020

**Tabla 63-3:** Síntesis de las Provisiones de Cuentas Incobrables

<b>Carteras de consumo Prioritario</b>	<b>Cartera de Microcréditos</b>	<b>Total de Provisiones</b>	<b>Provisión 2018</b>	<b>Excedente</b>
\$ 62502158,32	\$ 107835993,78	\$ 4209060,39	\$4209060,39	\$0

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Piray, J. 2020

**Estrategia Financiera 2:**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito no tiene un excedente en la cuenta de Provisiones de créditos incobrables lo cual se busca otros métodos para incrementar la Recuperación de Activos para así poder mejorarlos ingresos que se ven afectados durante el año 2018.

## Provisión de cuentas por Cobrar

**Tabla 64-3:** Provisión de Cuentas por cobrar

Categoría	Provisión	
	DESDE	HASTA
A	1%	5.99%
B	6%	19.99%
C	20%	59.99%
D	60%	99.99%
E	100%	

Fuente: (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2017)

Elaborado por: Piray, J. 2020

**Tabla 65-3:** Síntesis de Provisión de Cuentas por Cobrar

	Monto	Porcentaje	Provisión	Excedente
INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDIT...	1526321,44	0,50%	\$ 7631,61	
OTROS INTERESES POR COBRAR	523794,43	0,17%	\$ 890,45	
PAGOS POR CUENTAS DE CLIENTES	2093217,45	0,68%	\$ 1423388	
PROVISIONES PARA CUENTAS POR COBRAR)	<b>4152333,32</b>		<b>\$ 8522,06</b>	

Fuente: Balance General 2018 Cooperativa de Ahorro y Crédito

Elaborado por: Piray, J. 2020

### Estrategia Financiera 3:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito tiene un excedente en su provisión de cuentas por cobrar de \$ 8522,06, dinero que se destinará a su pago de cuentas por pagar con el fin de disminuir sus pasivos

### Estrategia Financiera 4:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito tiene mucho dinero en todas sus carteras con créditos mayores de 365 días, es así que a través de un juicio de coactivas se tratará de recuperar el dinero que se encuentra en cartera vencida, ya que este procedimiento dura de 1 a 3 meses y las personas deudoras tendrán la oportunidad durante 8 días de poder pagar la cuota a su vez cancelar un 25% de la deuda para volver a realizar un proceso para el pago de la deuda antes de que se inicie el juicio. En el caso de no cumplir la Cooperativa sigue el juicio de coactivas en la cual se recupera hasta el 95% con el embargo de los bienes, no en un 100% porque muchas veces las personas alegan que la firma no es suya o la cooperativa se encuentra con la sorpresa en la que no hay nada que embargar.

**Tabla 66-3: Recuperación de la Cartera vencida mayor a 360 días**

CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 156.454.497,10	\$ 191.539.444,51	54,4 7	62,5 0
Cartera de créditos comercial prioritario por vencer	\$ 7.396.515,00	\$ 7.573.638,44	2,58	2,47
Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	\$ 50.301.463,22	\$ 62.502.158,32	17,5 1	20,3 9
Cartera de crédito inmobiliario por vencer	\$ 13.934.260,31	\$ 15.454.336,63	4,85	5,04
Cartera de microcrédito por vencer	\$ 86.259.851,03	\$ 107.835.993,78	30,0 3	35,1 9
Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada por vencer	\$ 10.391,93	\$ 8.855,42	0,00	0,00
Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	\$ 7.644,47	\$ 5.212,71	0,00	0,00
Cartera de créditos comercial prioritario que no devenga intereses	\$ 107.820,88	\$ 36.669,19	0,04	0,01
Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	\$ 232.276,51	\$ 235.767,68	0,08	0,08
Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	\$ 78.925,77	\$ 63.490,15	0,03	0,02
Cartera de microcrédito que no devenga intereses	\$ 782.203,58	\$ 834.372,13	0,27	0,27
Cartera de créditos comercial prioritario vencida	\$ 102.523,56	\$ 90.822,41	0,04	0,03
Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	\$ 243.359,97	\$ 172.998,03	0,08	0,06
Cartera de crédito inmobiliario vencida	\$ 27.283,65	\$ 51.250,96	0,01	0,02
Cartera de microcrédito encade	\$ 1.179.037,61	\$ 752.065,98	0,41	0,25
(Provisiones para créditos incurables)	-\$ 4.209.060,39	-\$ 4.078.187,32	-1,47	-1,33

Fuente: Balance General 2018 Cooperativa de Ahorro y Crédito

Elaborado por: Piray, J. 2020

La Cooperativa de Ahorro y Crédito a través de esta estrategia va a disminuir su cartera vencida de \$ 156.454.497,10 en el año 2017 con un porcentaje de 54,47 en comparación del año 2018 \$ 191.539.444,51 con un porcentaje de 62,50 l esto se debe a la Cartera de microcrédito por vencer

### 3.7.3 Supuestos Adaptados – Económicos

Los supuestos adaptados se desarrollarán de acuerdo a los siguientes parámetros:

Para la proyección de los Estados Financieros se utilizará el PIB de los últimos 5 años de la cual se sacará una media y esa tasa será la que se utiliza para el estudio a realizar:

Según datos del (Banco Central del Ecuador, 2019) el PIB 2014 fue de 3,8%, el PIB 2015 0,1%, el PIB 2016 -1,2%, el PIB 2017 2,4% y el PIB 2018 1,4%..

### 3.7.4 Ingresos y Gastos

Para la proyección de los Ingresos y Gatos se utilizará la Tasa de Crecimiento Poblacional que de Acuerdo al Instituto Nacional De Estadísticas y Censos hasta el año 2010 que es de 1,95%

**Tabla 67-3: Proyección de Ingresos y Egresos**

1,95%							
CUENTA	Año 2017	Año 2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ingresos	32.221.791,29	34.072.220,45	34736628,75	35413993,01	36104565,87	36808604,91	37526372,70
Intereses y descuentos ganados	27.444.482,54	30.768.651,69	31368640,40	31980328,89	32603945,30	33239722,23	33887896,82
Intereses causados	12.255.581,00	11.916.448,55	12148819,30	12385721,27	12627242,84	12873474,07	13124506,82
MARGEN NETO DE INTERESES	15.188.901,54	18.852.203,14	19219821,10	19594607,61	19976702,46	20366248,16	20763390,00
Comisiones ganadas	64,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ingresos por servicios	217.695,41	201.350,28	205276,61	209279,50	213360,45	217520,98	221762,64
Comisiones causadas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Utilidades financieras	17.780,03	57.403,96	58523,34	59664,54	60828,00	62014,15	63223,42
Pérdidas financieras	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MARGEN BRUTO FINANCIERO	15.424.440,98	19.110.957,38	19483621,05	19863551,66	20250890,92	20645783,29	21048376,06
Provisiones	3.575.094,00	3.000.255,67	3058760,66	3118406,49	3179215,41	3241210,12	3304413,71
MARGEN NETO FINANCIERO	11.849.346,98	16.110.701,71	16424860,39	16745145,17	17071675,50	17404573,17	17743962,35
Gastos de operación	11.902.232,63	13.270.384,66	13529157,16	13792975,73	14061938,75	14336146,56	14615701,42
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	-52.885,65	2.840.317,05	2895703,23	2952169,45	3009736,75	3068426,62	3128260,94
Otros ingresos operacionales	18.569,41	23.452,76	23910,09	24376,34	24851,67	25336,28	25830,34
Otras pérdidas operacionales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MARGEN OPERACIONAL	-34.316,24	2.863.769,81	2919613,32	2976545,78	3034588,42	3093762,90	3154091,27
Otros ingresos	4.523.199,90	3.021.361,76	3080278,31	3140343,74	3201580,44	3264011,26	3327659,48
Otros gastos y pérdidas	43.822,01	1.840,23	1876,11	1912,70	1950,00	1988,02	2026,79
GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	4.445.061,65	5.883.291,34	5998015,52	6114976,82	6234218,87	6355786,14	6479723,97
Impuestos y participación a empleados	1.704.415,67	2.535.593,95	2585038,03	2635446,27	2686837,48	2739230,81	2792645,81
GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	2.740.645,98	3.347.697,39	3412977,49	3479530,55	3547381,40	3616555,33	3687078,16

Fuente: Investigación

Elaborado por: Piray, J. 2020

### Análisis Integral de Ingresos y Egresos

En cuanto al pronóstico de Ingresos y Egresos se ha utilizado la tasa de crecimiento poblacional con 1,95%, lo que nos da como resultado que para 2019 se tiene egresos e Ingresos por lo cual se tiene una ganancia paulatina de las cual se pretende ampliar nuevos créditos para obtener mejores ganancias.

Para el año 2022 la Institución tiene ingresos y Egresos es decir una ganancia de acorde a los incrementos de créditos que si comparamos con el año 1 se tiene una diferencia entre 5 años de un incremento paulatino demostrando así que la institución a pesar de tener deuda con terceros posee rentabilidad al final de todos los periodos contables, sin embargo, el primer paso para mejorar el panorama es destinar el dinero a inversiones.

### 3.7.5 Proyecciones Financieras

A través de las proyecciones financieras se dará a conocer en términos económicos la situación de la institución tomando como referencia su situación actual que está atravesando y como se desarrollará en los años proyectados a fin de tomar medidas de prevención a futuro y poder mejorar la rentabilidad.

### 3.7.5.1 Pronóstico del Balance General

Para el cálculo del Balance General Proyectado se utilizará la tasa de PIB de 1.4%.

Para las proyecciones de los 5 años de proyección se trabajará con los datos generales para ver la realidad con la que las cuentas variarán aplicando una estrategia financiera propicias, con el fin de determinar a continuación como la institución podrá crecer al mejorar su toma de decisiones con nuevas estrategias.

**Tabla 68-3: Proyección de los balances**

CUENTA	Nao 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	Año 2016	Año 2017	Año 2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>ACTIVO</b>											
FONDOS DISPONIBLES	\$ 67.837.463,37	\$ 56.903.644,40	\$ 26.633.862,21	25,64	19,81	8,69	27006736,28	27384830,59	27768218,22	28156973,27	28551170,90
Caja	\$ 3.162.296,84	\$ 3.862.168,75	\$ 2.784.094,86	1,20	1,34	0,91	2823072,19	2862595,20	2902671,53	2943308,93	2984515,26
Bancos y otras instituciones financieras	\$ 64.675.166,53	\$ 53.041.475,65	\$ 23.849.767,35	24,44	18,47	7,78	24183664,09	24522235,39	24865546,69	25213664,34	25566655,64
INVERSIONES	\$ 24.227.556,33	\$ 62.860.236,02	\$ 75.413.909,62	9,16	21,88	24,61	76469704,35	77540280,22	78625844,14	79726605,96	80842778,44
Disponibles para la venta de ESPV	\$ 24.227.556,33	\$ 62.860.236,02	\$ 75.413.909,62	9,16	21,88	24,61	76469704,35	77540280,22	78625844,14	79726605,96	80842778,44
CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 162.583.372,38	\$ 156.454.497,10	\$ 191.539.444,51	61,45	54,47	62,50	194220996,73	196940090,69	199697251,96	202493013,48	205327915,67
Cartera de créditos comercial prioritario por vencer	\$ 11.778.364,40	\$ 7.396.515,00	\$ 7.573.638,44	4,45	2,58	2,47	7679669,38	7787184,75	7896205,34	8006752,21	8118846,74
Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	\$ 51.738.411,40	\$ 50.301.463,22	\$ 62.502.158,32	19,55	17,51	20,39	63377188,54	64264469,18	65164171,74	66076470,15	67001540,73
Cartera de crédito inmobiliario por vencer	\$ 14.874.345,29	\$ 13.934.260,31	\$ 15.454.336,63	5,62	4,85	5,04	15670697,34	15890087,11	16112548,33	16338124,00	16566857,74
Cartera de microcrédito por vencer	\$ 85.952.557,66	\$ 86.259.851,03	\$ 107.835.993,78	32,49	30,03	35,19	109345697,69	110876537,46	112428808,99	114002812,31	115598851,68
Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada por vencer	\$ -	\$ 10.391,93	\$ 8.855,42	0,00	0,00	0,00	8979,40	9105,11	9232,58	9361,84	9492,90
Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	\$ -	\$ 7.644,47	\$ 5.212,71	0,00	0,00	0,00	5285,69	5359,69	5434,72	5510,81	5587,96
Cartera de créditos comercial prioritario que no devenga intereses	\$ 113.408,91	\$ 107.820,88	\$ 36.669,19	0,04	0,04	0,01	37182,56	37703,11	38230,96	38766,19	39308,92
Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	\$ 322.887,13	\$ 232.276,51	\$ 235.767,68	0,12	0,08	0,08	239068,43	242415,39	245809,20	249250,53	252740,04
Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	\$ 83.101,44	\$ 78.925,77	\$ 63.490,15	0,03	0,03	0,02	64379,01	65280,32	66194,24	67120,96	68060,66
Cartera de microcrédito que no devenga intereses	\$ 1.465.773,28	\$ 782.203,58	\$ 834.372,13	0,55	0,27	0,27	846053,34	857898,09	869908,66	882087,38	894436,60
Cartera de créditos comercial prioritario vencida	\$ 88.426,99	\$ 102.523,56	\$ 90.822,41	0,03	0,04	0,03	92093,92	93383,24	94690,60	96016,27	97360,50
Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	\$ 319.352,06	\$ 243.359,97	\$ 172.998,03	0,12	0,08	0,06	175420,00	177875,88	180366,14	182891,27	185451,75
Cartera de crédito inmobiliario vencida	\$ 93.391,63	\$ 27.283,65	\$ 51.250,96	0,04	0,01	0,02	51968,47	52696,03	53433,78	54181,85	54940,40
Cartera de microcrédito vencida	\$ 1.120.361,30	\$ 1.179.037,61	\$ 752.065,98	0,42	0,41	0,25	762594,90	773271,23	784097,03	795074,39	806205,43
(Provisiones para créditos incobrables)	-\$ 5.367.009,11	-\$ 4.209.060,39	-\$ 4.078.187,32	-2,03	-1,47	-1,33	-4135281,94	-4193175,89	-4251880,35	-4311406,68	-4371766,37
CUENTAS POR COBRAR	\$ 1.363.500,74	\$ 1.532.717,17	\$ 2.093.217,45	0,52	0,53	0,68	2122522,49	2152237,81	2182369,14	2212922,31	2243903,22
BIENES REALIZABLES ADJUDICADOS	\$ 70.608,50	\$ 53.064,00	\$ 48.312,00	0,03	0,02	0,02	48988,37	49674,21	50369,64	51074,82	51789,87
PROPIEDADES Y EQUIPO	\$ 6.216.051,14	\$ 5.869.161,44	\$ 5.757.679,90	2,35	2,04	1,88	5838287,42	5920023,44	6002903,77	6086944,42	6172161,65
OTROS ACTIVOS	\$ 2.283.910,66	\$ 3.558.646,43	\$ 4.985.592,80	0,86	1,24	1,63	5055391,10	5126166,57	5197932,91	5270703,97	5344493,82
Inversiones en acciones y participaciones	\$ 719.398,00	\$ 548.370,13	\$ 590.339,11	0,27	0,19	0,19	598603,86	606984,31	615482,09	624098,84	632836,22
Otras cuentas "Otros Activos"	\$ 1.744.940,31	\$ 3.015.820,91	\$ 479.665,52	0,66	1,05	0,16	486380,84	493190,17	500094,83	507096,16	514195,51
(Provisión para otros activos irre recuperables)	-\$ 180.427,65	-\$ 5.544,61	-\$ 5.963,70	-0,07	0,00	0,00	-6047,19	-6131,85	-6217,70	-6304,75	-6393,01
<b>TOTAL ACTIVO</b>	\$ 264.582.463,12	\$ 287.231.966,56	\$ 306.472.018,49	100%	100%	100%	310762626,75	315113303,52	319524889,77	323998238,23	328534213,56
<b>PASIVOS</b>							0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OBLIGACION CON EL PUBLICO	\$ 205.301.650,71	\$ 226.546.017,11	\$ 242.124.221,28	93,02	94,47	95,13	245513960,38	248951155,82	252436472,00	255970582,61	259554170,77
Depósitos a la vista	\$ 92.942.344,92	\$ 104.383.096,37	\$ 113.064.387,93	42,11	43,53	44,42	114647289,36	116252351,41	117879884,33	119530202,71	121203625,55
Depósitos a plazo	\$ 112.199.049,04	\$ 122.009.287,00	\$ 128.910.190,47	50,84	50,88	50,65	130714933,14	132544942,20	134400571,39	136282179,39	138190129,90

Continúa

Continúa

Depósitos restringidos	\$ 160.256,75	\$ 153.633,74	\$ 149.642,88	0,07	0,06	0,06	151737,88	153862,21	156016,28	158200,51	160415,32
OBLIGACIONES INMEDIATAS	\$ 67.180,03	\$ 55.187,93	\$ 90.298,33	0,03	0,02	0,04	91562,51	92844,38	94144,20	95462,22	96798,69
CUENTAS POR PAGAR	\$ 7.212.137,41	\$ 7.170.896,32	\$ 8.786.575,08	3,27	2,99	3,45	8909587,13	9034321,35	9160801,85	9289053,08	9419099,82
OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 8.094.625,74	\$ 6.036.233,75	\$ 3.501.257,32	3,67	2,52	1,38	3550274,92	3599978,77	3650378,47	3701483,77	3753304,55
OTROS PASIVOS	\$ 21.646,72	\$ 4.156,48	\$ 4.205,10	0,01	0,00	0,00	4263,97	4323,67	4384,20	4445,58	4507,82
TOTAL PASIVO	\$ 220.697.240,61	\$ 239.812.491,59	\$ 254.506.557,11	100%	100%	100%	258069648,91	261682623,99	265346180,73	269061027,26	272827881,64
PATRIMONIO							0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CAPITAL SOCIAL	\$ 20.100.133,58	\$ 19.920.566,97	\$ 19.841.313,51	45,80	42,01	38,18	20119091,90	20400759,19	20686369,81	20975978,99	21269642,70
Aportes de socios	\$ 20.100.133,58	\$ 19.920.566,97	\$ 19.841.313,51	45,80	42,01	38,18	20119091,90	20400759,19	20686369,81	20975978,99	21269642,70
RESERVAS	\$ 17.647.760,54	\$ 21.605.710,62	\$ 25.623.899,08	40,21	45,56	49,31	25982633,67	26346390,54	26715240,01	27089253,37	27468502,91
Reserva Legal	\$ 16.212.200,04	\$ 20.170.150,12	\$ 24.188.338,58	36,94	42,54	46,55	24526975,32	24870352,97	25218537,92	25571597,45	25929599,81
Especiales	\$ 579.937,36	\$ 579.937,36	\$ 579.937,36	1,32	1,22	1,12	588056,48	596289,27	604637,32	613102,25	621685,68
Revalorización del patrimonio	\$ 855.623,14	\$ 855.623,14	\$ 855.623,14	1,95	1,80	1,65	867601,86	879748,29	892064,77	904553,67	917217,42
SUPERÁVIT POR VALUACIONES	\$ 3.047.932,29	\$ 3.152.551,40	\$ 3.152.551,40	6,95	6,65	6,07	3196687,12	3241440,74	3286820,91	3332836,40	3379496,11
Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	\$ 3.047.932,29	\$ 3.152.551,40	\$ 3.152.551,40	6,95	6,65	6,07	3196687,12	3241440,74	3286820,91	3332836,40	3379496,11
RESULTADOS	\$ 3.089.396,10	\$ 2.740.645,98	\$ 3.347.697,39	7,04	5,78	6,44	3394565,15	3442089,07	3490278,31	3539142,21	3588690,20
Utilidad o excedente del ejercicio	\$ 3.089.396,10	\$ 2.740.645,98	\$ 3.347.697,39	7,04	5,78	6,44	3394565,15	3442089,07	3490278,31	3539142,21	3588690,20
TOTAL PATRIMONIO	\$ 43.885.222,51	\$ 47.419.474,97	\$ 51.965.461,38	100%	100%	100%	52692977,84	53430679,53	54178709,04	54937210,97	55706331,92

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

Elaborado por: Piray, J. 2020

### 3.8 Estrategias de cobranza para reducir la morosidad ampliada de la COAC RIOBAMBA LTDA

Tabla 69-3: Estrategias de cobranza para reducir la morosidad

ESTRATEGIAS	PLANES DE ACCION	INDICADOR	CORRESPONSABILIDAD
Incrementar con calidad el nivel de colocación de crédito	1.- Realizar un análisis más exhaustivo para la concesión de crédito con un nivel bajo de riesgo.	NUMERO DE CREDITOS VENCIDOS / TOTAL DE CREDITOS ENTREGADOS	Asesores de crédito.
	2.-Efectuar un control más riguroso en las visitas a los clientes con la finalidad de que el micro crédito esté destinado a fomentar la actividad productiva		Asesores de crédito.
	3.-Propiciar reuniones con los asociaciones, gremios campesinos para fomentar los créditos asociativos		Gerente, Director de Crédito
	4. Incrementar los convenios con instituciones que permitan la aplicación del crédito a través del rol de pagos rol		Gerente
	5.- Difusión de las diferentes líneas de crédito que la cooperativa oferta.		Gerente, Director de Crédito
	6.- Estandarización de procesos y formatos en el análisis para la determinación de la viabilidad de crédito.		Gerente, Director de Crédito.
Ejecutar acciones orientadas a la disminución el nivel de morosidad ampliada	1.- Realizar controles de inversión cruzados a todas las operaciones de crédito	(MOROSIDAD AMPLIADA 2019 ) – (MOROSIDAD AMPLIADA 2023)	Director de crédito, y Responsable de cobranza
	2.- Estratificar la cartera según la calificación de riesgo.		Director de crédito, y Responsable de cobranza
	3.- Cumplir con los tiempos establecidos en la normativa para aplicación de la recuperación judicial de la cartera, dando prioridad aquellos operaciones que generen mayor provisión		Asesor Legal Gerente Director de crédito, Responsable de Cobranza.
	4.- Reunión semanal de los Comités de recuperación debiendo asistir todos los involucrados en la generación de una operación de crédito.		Gerente
	5.-> Notificación de los vencimientos con 2 días de anticipación a las personas que mantienen pago regular sin vencimiento y 8 días a aquellos que cuyo vencimiento de la cartera es permanente		Asesor de crédito, Responsable de cobranzas
	6.-> Contar con un responsable que coordine las acciones extrajudiciales y judiciales de recuperación de cartera		Gerente
Realizar planes de capacitación	Capacitación a los clientes en educación financiera para disminuir el nivel de sobre endeudamiento que registran en el sistema financiero nacional las personas que mantienen cartera vencida en la institución.	NÚMERO DE PERSONAS CAPACITADAS/ QUE MANTIENEN OPERACIONES DE CRÉDITO/ NÚMERO DE OPERACIONES DE CRÉDITO	Gerente, Director de Crédito
	Capacitar en los procesos y metodologías de crédito y recuperación de cartera que permitan realizar un adecuado análisis técnico y financiero de las operaciones de crédito disminuyendo el riesgo de no retorno del crédito	NUMERO DE OPERACIONES DE CREDITO QUE CUMPLEN LA NORMATIVA / NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE CREDITO CONCEDIDOS	Gerente Director de crédito
Firma de convenios	Establecer convenios con Instituciones afines a la actividad agropecuaria artesanal y turística, que permita establecer de distribución, que faciliten la comercialización de los productos generados por los socios de las cooperativas.	NUMERO DE CONVENIOS REALIZADOS / NUMERO DE CONVENIOS PLANIFICADOS	Gerente Director de crédito

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

Elaborado por: Piray, J. 2020

### 3.8.1 Proceso del modelo de gestión crediticia

**Tabla 70-3:** Diseñar un sistema de gestión de la calidad aplicada al proceso de crédito

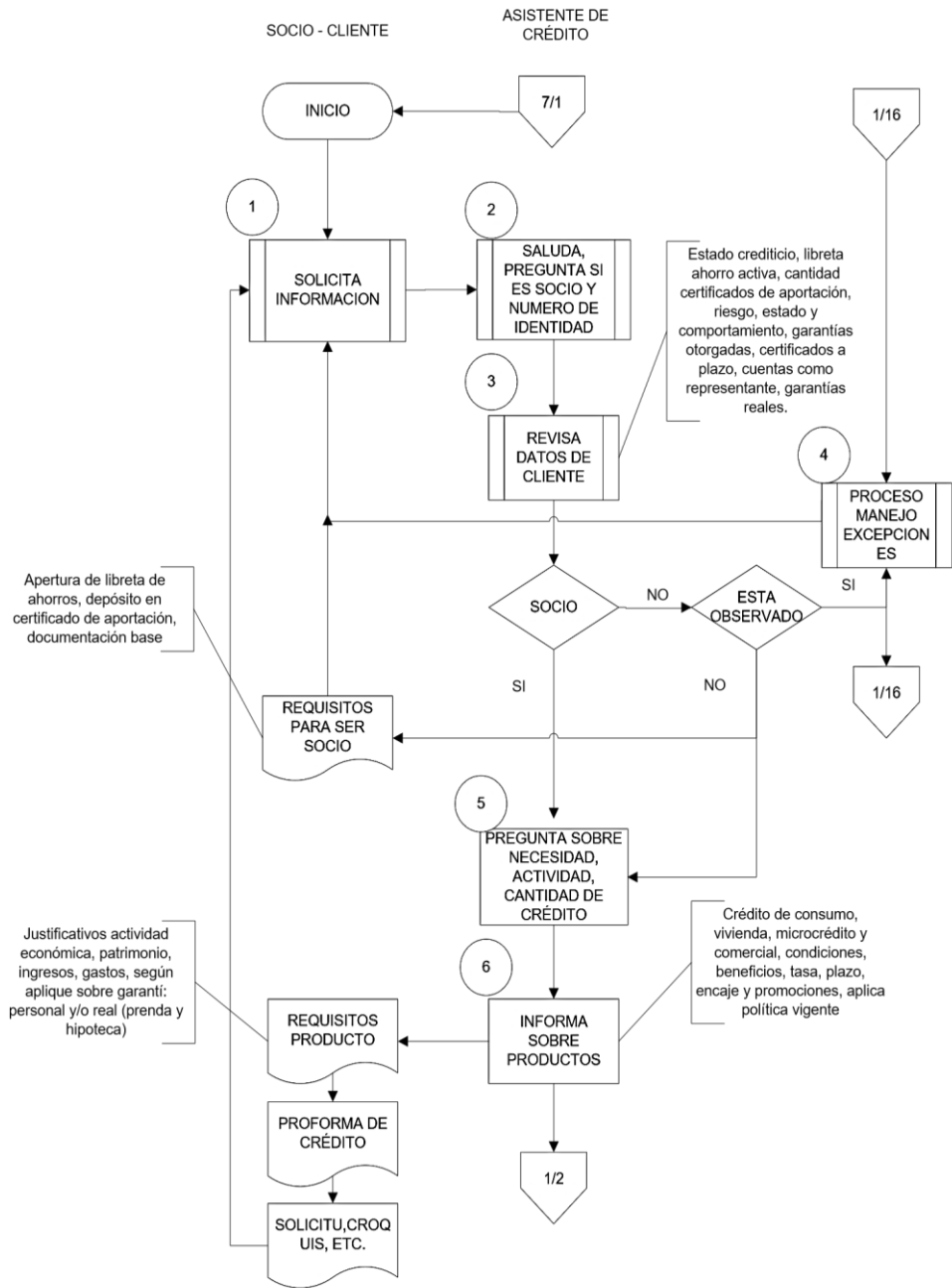
RESPONSABLE	ACTIVIDAD
<b>SOCIO/CLIENTE</b>	Solicita información sobre los productos de crédito.
ASISTENTE DE CRÉDITOS	Saluda, pregunta si es socio/cliente, y solicita número de identificación.
ASISTENTE DE CRÉDITOS	Revisa datos del cliente en sistema de información con el número de identificación y verifica si es Socio.
ASISTENTE DE CRÉDITOS	Si el socio/cliente es nuevo, verifica si está observado o consta en la base de sindicados del CONSEP.
ASISTENTE DE CRÉDITOS	Si el cliente no registra ninguna novedad proporciona información para ser socio: Apertura de libreta de ahorros, depósito en certificado de aportación, documentación base.
ASISTENTE DE CRÉDITOS	Libreta de ahorros, no está activa, informa al Socio/Cliente que deberá activar su cuenta de ahorros realizando un depósito Si está activa; verifica si posee el Socio el valor mínimo en Certificados de Aportación.
ASISTENTE DE CRÉDITOS	Certificado de aportación, No posee el valor mínimo; informa el valor mínimo a depositar en Certificados de Aportación.
ASISTENTE DE CRÉDITOS	Certificado de aportación, Si posee el valor mínimo, verifica si el Socio/Cliente tiene operaciones vigentes y su historial crediticio en la Cooperativa
ASISTENTE DE CRÉDITOS	El Socio/Cliente registra en el historial crediticio de la Cooperativa una calificación desfavorable.
ASISTENTE DE CRÉDITOS	Registra una calificación baja en el historial crediticio de la Cooperativa y corresponde visita y verificación por Oficial de crédito.
ASISTENTE DE CRÉDITOS	Si registra una calificación alta en el historial crediticio; verifica si registra el Socio/Cliente garantías otorgadas sobre firmas e hipotecarias vigentes.
ASISTENTE DE CRÉDITOS	No registra garantías otorgadas sobre firmas e hipotecarias vigentes.
ASISTENTE DE CRÉDITOS	Si registra garantías otorgadas vigentes; la garantía sobre firmas se encuentra al día.
ASISTENTE DE CRÉDITOS	No se encuentra al día la garantía otorgada; solicita que se ponga al día para acceder a la operación nueva de crédito solicitada.
ASISTENTE DE CRÉDITOS	En caso que este observado, direcciona a la persona reportada ante la Subgerente Operativa. Pasa al proceso manejo de excepciones.
ASISTENTE DE CRÉDITOS	Si el cliente/socio es activo o es nuevo y no está observado, pregunta sobre la necesidad, el destino del crédito y que actividad realiza.
ASISTENTE DE CRÉDITOS	Proporciona la información requerida sobre los productos de crédito, las condiciones, requisitos y beneficios, aplica política vigente.
ASISTENTE DE CRÉDITOS	Requisitos de créditos. Justificativos: actividad económica, patrimonio, ingresos, gastos, según aplique sobre garantía: personal y/o real (prenda e hipoteca)
ASISTENTE DE CRÉDITOS	Elabora proforma de crédito de acuerdo a necesidad del socio o cliente y negocia condiciones de la operación (monto, plazo, frecuencia de pago, tipo de garantía, tasa, seguros y relación base en caso de que aplique) y entrega al socio.
ASISTENTE DE CRÉDITOS	Informa al Socio/Cliente que la operación posee un seguro de desgrame, explica en qué consiste el mismo, sus costos y que estos se prorratearán en la tabla de pagos por la vigencia del crédito, información que consta al reverso de la proforma que es entregada al socio/cliente.
ASISTENTE DE CRÉDITOS	De ser conforme con lo requerido por el cliente, procede a entregar solicitud, para deudor y garante (si aplica), croquis, y de ser el caso, requisitos para garantía real (hipoteca abierta o prenda industrial).
	Pasa a la siguiente actividad.

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Piray, J. 2020



# 1 - INFORMACIÓN, NEGOCIACIÓN



**Gráfico 40-3: Información negociación**

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Piray, J. 2020

### 3.8.2 Proceso de cobranza

Los procedimientos relacionados con la cobranza se refieren a la acción preventiva, de cobro judicial, extrajudicial y al comité de mora, se encuentra a continuación una división de estas acciones mediante los siguientes cuadros y flujo gramas.

**Tabla 71-3:** Procedimientos de cobranzas

Tema	N°	Gestión	Días
Procedimiento de cobranzas	1	Cobranza preventiva	D1 a 10 días antes de cumplirse la fecha de pago
	<b>Recuperación Administrativa de a 1 a 15 días de vencimiento</b>		
	2	Primera llamada de cobro	El 1er día de vencimiento
	3	Notificación 1	Del 4to día vencida la cuota
	4	Notificación 2	Del 8vo día vencida la cuota
	5	Notificación 3	Del 15vo día vencida la cuota
	<b>Recuperación Operativa de a 16 a 45 días de vencimiento</b>		
	6	Cobro extrajudicial	De 30 días vencido la cuota
	7	Notificación Extrajudicial 1	De 30 días vencido la cuota
	8	Notificación Extrajudicial 2	De 60 días vencido la cuota
9	Cobro judicial	De 90 días vencido la cuota	
10	Inspección final para solicitar medida cautelar para la demanda.	De 120 días vencido la cuota	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

Elaborado por: Piray, J. 2020

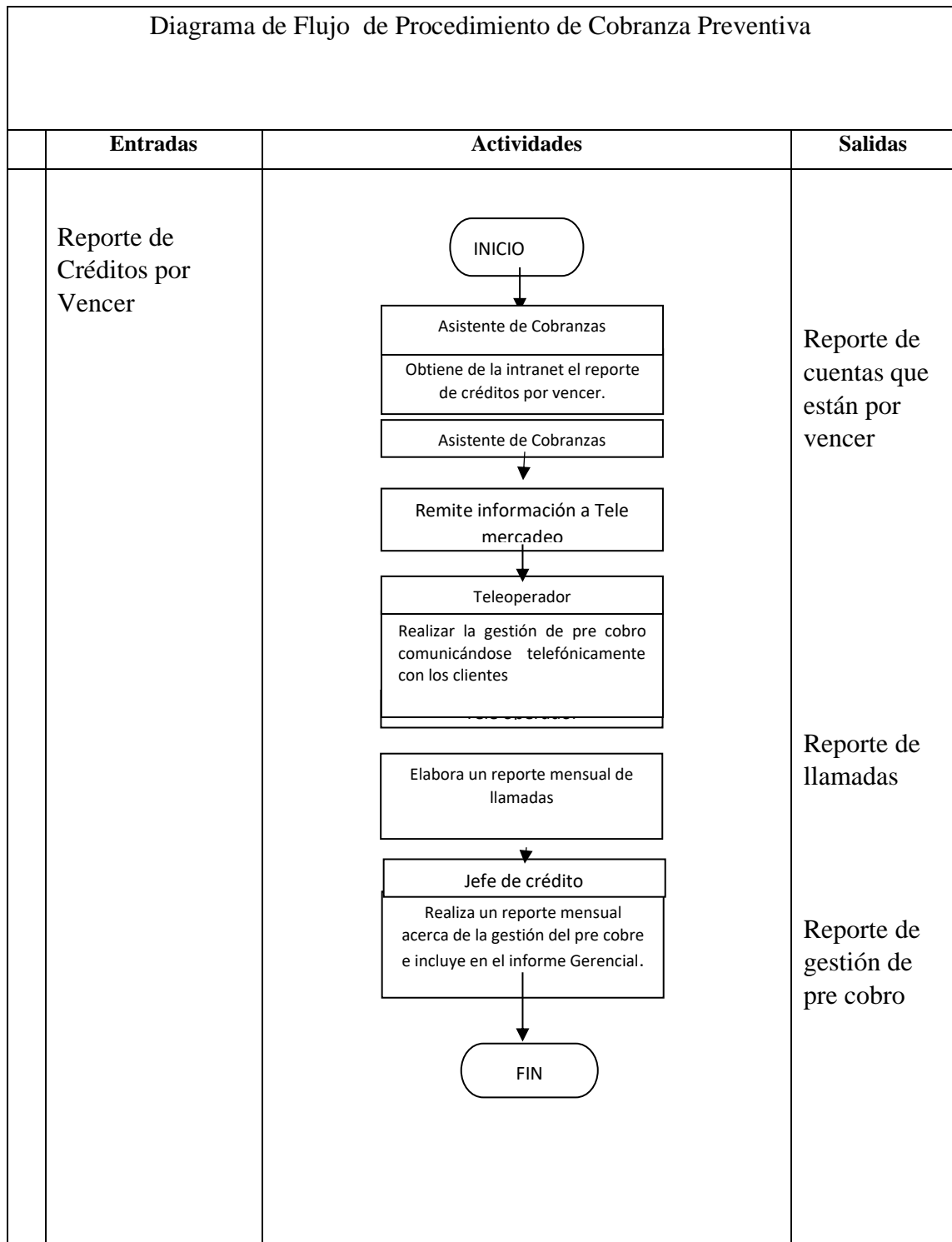
**Tabla 72-3:** Cobranza preventiva

N°	Responsable	Actividad
1	Asistente de cobranzas	Obtiene reporte de créditos por vencer. Área de sistemas emite en forma mensual reportes de los socios que tengan un historial moroso.
2		Envía reporte a Call Center para gestión
3	Teleoperador	Realiza la gestión de cobranza preventiva comunicándose telefónicamente con los socios con el siguiente script: BUENOS..... (Días, tarde, noches) LE SALUDA..... (Nombre de quien realiza la llamada) DEPARTAMENTO DE..... DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO) EL MOTIVO DE ESTA LLAMADA ES RECORDARLE QUE LA CUOTA DE CRÉDITO QUE MANTIENE CON NUESTRA INSTITUCIÓN SE VENCE EL DÍA..... (Fecha de vencimiento). LE PEDIMOS MUY COMEDIDAMENTE SE ACERQUE A CUALQUIERA DE NUESTRAS OFICINAS A REALIZAR EL PAGO CORRESPONDIENTE. UN BUEN..... (Días, tarde, noches) ESPERAMOS SU PRONTO PAGO En todas las llamadas telefónicas de recuperación de cartera vencida enfatizará al socio que la situación de mora influye negativamente en su record crediticio dentro del Sistema Financiero Nacional.
4		Elabora un reporte mensual de llamadas incluyendo observaciones del pre cobro y lo remite al jefe correspondiente.
5	Jefe de Mercadeo	Realiza un reporte mensual acerca de la gestión de cobranza preventiva incluye en el informe Gerencial.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

Elaborado por: Piray, J. 2020

**Tabla 73-3:** Procedimiento de cobranza preventiva



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

Elaborado por: Piray, J. 2020

**Tabla 74-3:** Procedimiento de cobros de 1 a 15 días

<b>N°</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
1	Coordinador de cobranzas	Obtiene el archivo emitido por sistemas, con las cuentas que tienen de 1 a 15 días de vencimiento
2	Tele-operador	Actualiza información y entrega al departamento correspondiente.
3		Realiza la gestión de cobro comunicándose telefónicamente con los socios
4		Elabora un reporte mensual de llamadas incluyendo observaciones del cobro
5		Realiza gestión de recuperación de acuerdo a las cuentas que presentan un mayor riesgo de incremento de saldo de cartera improductiva.
6	Coordinador de Cobranzas	Semanalmente el coordinador de cobranzas en base a los resultados de recuperación obtenidos, evaluará de forma integral la efectividad de la cobranza con el objeto de tomar acciones pertinentes e incluirlas en la priorización de la recuperación.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

Elaborado por: Piray, J. 2020

**Tabla 75-3:** Procedimiento de cobros de 1 a 15 días

N°	Responsable	Actividad
1	Asistente de cobranza	Obtiene los archivo, emitido por sistema, lo entrega al coordinador de cobranzas
2	Coordinador de cobranzas	Asigna cartera a Oficiales de Cobranzas Extrajudicial
3	Oficial	Ingresa al módulo COBRANZAS y obtiene cartera de clientes vencida.
4	cobranza extrajudicial	Elabora notificaciones por medio del sistema de cobranzas y entrega a asistentes de cobranzas para que organice el archivo que será entregado.
5	Asistente de cobranza	Efectúa el seguimiento.
6	Oficial cobranza extrajudicial	Aplica estrategia necesaria para la recuperación de cartera vencida, a través de gestión telefónica y/o visitas de campo a deudor, garantes y referencia. Enfatizando la situación de la mora que es negativa en su record. Insistir las veces que sean necesarias
7		Identifica causas de no pago y análisis de carácter del deudor. Emite un reporte mensual e incluye observaciones de las operaciones que a su criterio sean mal otorgadas, envía al Coordinador de Cobranzas
8		Realiza gestión de recuperación de acuerdo a las cuentas que presentan un mayor riesgo de incremento de saldo de cartera improductiva a fin de disminuir el mismo.
9	Coordinador de cobranzas	Realiza análisis de productividad de la gestión de los Oficiales Extrajudicial de forma semanal
10		Aquellas cuentas impagas cuya mora sea inferior a 90 días o el monto sea inferior a \$500 (quinientos dólares), se evalúa y se reasigna al Oficial de Cobranza Extrajudicial para gestión
11		Aquellos créditos impagos superiores a una mora de 90 días o cuyo monto sea igual o mayor a \$500(quinientos dólares), es asignado al Oficial de Cobranzas Judicial
12		Semanalmente el Coordinador de Cobranzas en base a los resultados de recuperación obtenidos, evaluará de forma integral la efectividad de cobranza con el objeto de tomar acciones pertinentes e incluirlas en priorización de la recuperación.



**Tabla 77-3:** Procedimiento de cobros judiciales

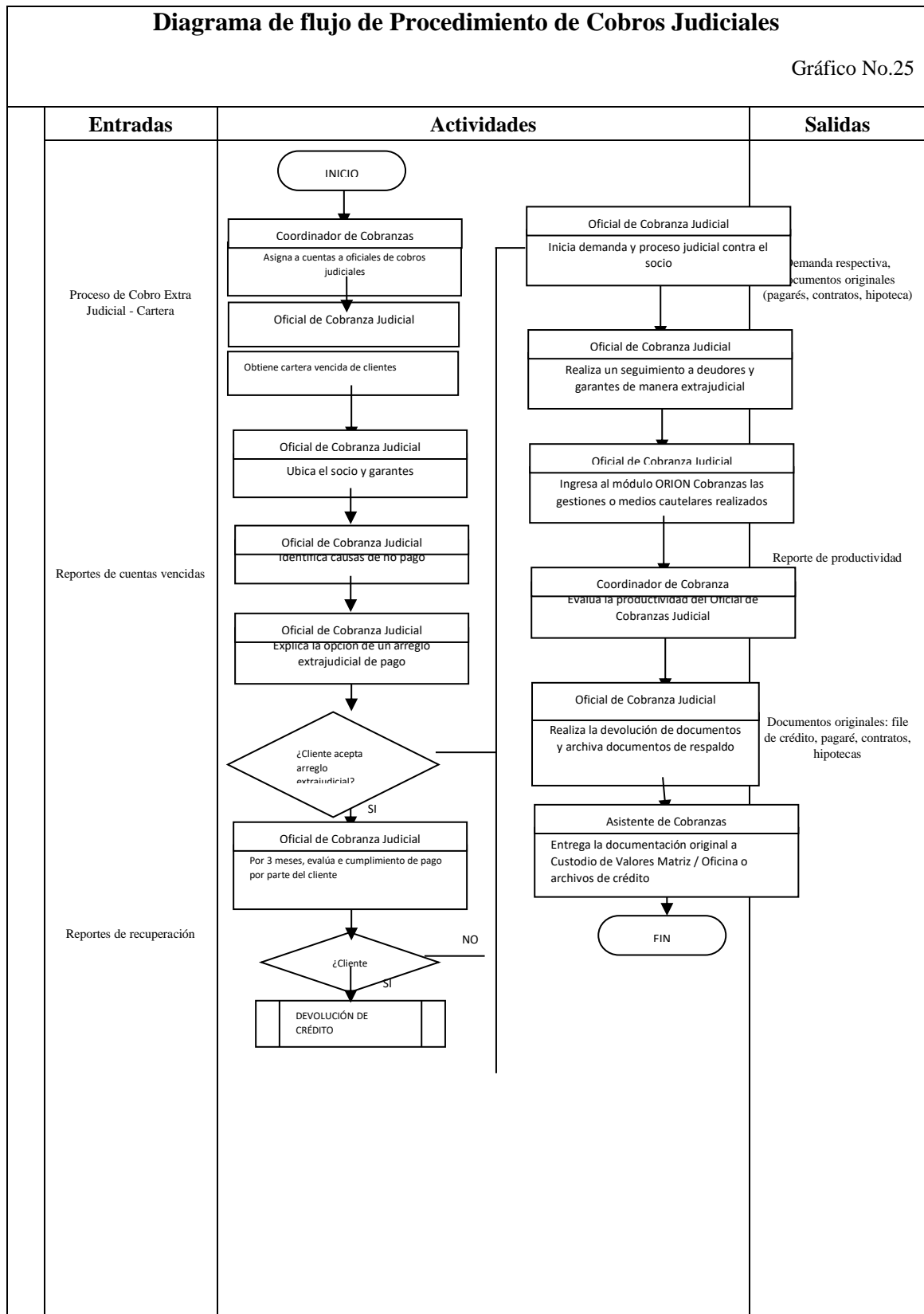
<b>N°</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
<b>1</b>	Coordinador de cobranzas	Asigna a través del sistema cobranzas, cuentas que deben ser manejadas por los oficiales de cobros judiciales.
<b>2</b>	Oficial de cobranza judicial	Recibe Cartera asignada por Coordinador de Cobranza
<b>3</b>		Ubica al socio y garantes vía telefónica y/o visita de campo. Informa al socio acerca del vencimiento de la deuda.
<b>4</b>		Identifica causas de no pago y análisis de carácter del deudor
<b>5</b>		Explica la opción de un arreglo extrajudicial de pago y sobre las acciones legales en caso de no llegar a dicho acuerdo.
<b>6</b>		Si el socio acepta el acuerdo de pagos extrajudicial, en base a las respuestas positivas referentes a la cancelación de cuotas, se deberá establecer con el deudor y/o garante un compromiso puntual de pago que en ningún caso podrá exceder de cinco días calendario.
<b>7</b>	Coordinador de cobranzas	Semanalmente el Coordinador de Cobranzas en base a los resultados de recuperación obtenidos, evaluará de forma integral la efectividad de la cobranza con el objeto de tomar acciones pertinentes e incluirlas en priorización de la recuperación.  Evalúa la productividad del Oficial de Cobranzas Judicial, así como el proceso legal de las cuentas que mantengan el mismo.
<b>8</b>	Oficial de Cobranza Judicial	Realiza la devolución de documentos originales, bienes secuestrados o desistimientos de juicios a Asistente de Cobranza, y archiva documentos de respaldo.
<b>9</b>	Asistente de cobranzas	Entrega la documentación original de Valores Matriz /Oficina e archivos de crédito

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

Elaborado por: Piray, J. 2020



**Tabla 78-3:** Procedimiento cobros judiciales



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2019

Elaborado por: Piray, J. 2020

## CONCLUSIONES

Finalizada la investigación se establecen las siguientes conclusiones:

- Los lineamientos teóricos y técnicos entorno al análisis del riesgo crediticio, no se conocen a profundidad por parte del personal de la unidad de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.
- Se concluye que es necesario conocer el impacto que genera el riesgo crediticio en las entidades crediticias, en especial de aquellas que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Frente a la problemática actual de la cooperativa se concluye, que los procesos alternativos para el otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., deben ser aplicados en la brevedad posible para la prevención de posibles riesgos que afecten a la entidad crediticia.

## RECOMENDACIONES

- Es recomendable colocar en el plan de capacitación anual de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Un curso de capacitación profundo sobre análisis del riesgo crediticio, curso orientado al personal de la unidad de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.
- Se recomienda conocer cada cierto tiempo el riesgo crediticio en la entidad crediticia en especial de aquella que se encuentran bajo este proceso de estudio.
- Es recomendable informar con anticipación, dos días a la fecha de vencimiento de pago a los socios que pueden caer en mora, y efectuar un mínimo descuento por pronto pago a los socios que son puntuales, esto incitaría a los restantes socios a cumplir estrictamente sus pagos mensuales a la Cooperativa con eso evitamos cobros adicionales como de mora, o el valor de notificación por atraso en la cuota de su pago.
- Manejar un procedimiento de cobranza planificado en forma regular y ordenada, la intención: lograr la maximización del cobro, es decir, que la recuperación de cartera sea rápida para así poder colocar nuevos créditos a los socios y minimizar las pérdidas de cuentas por cobrar en el caso de que existiera.
- Finalmente, es necesario difundir y aplicar en la unidad de crédito la cooperativa en investigación la propuesta plasmada en la presente investigación, de tal manera que los aspectos positivos de ella sean recogidos como elementos válidos para el otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

## BIBLIOGRAFIA

- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme.
- Banco Central del Ecuador. (2019). *Producto Interno Bruto Anual*. Obtenido de: <https://sintesis.bce.fin.ec/BOE/OpenDocument/1602171408/OpenDocument/opendoc/openDocument.faces?logonSuccessful=true&shareId=1>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearsón educación.
- Cáceres, J. (2013). *Riesgo financiero*. Barcelona: INDAE.
- Cubera, C. (2013). *El riesgo de crédito en perspectiva*. Madrid: Universidad nacional de Educación.
- Domínguez, I. (2012). *Clasificación de crediticios*. Madrid: AKAL A.A.
- Enguidanos, A. (2008). *Diccionario de Contabilidad. Auditoría y Control de Gestión*. Madrid: Ecobook.
- Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2017). *Junta de Regulación Monetaria Financiera*. Obtenido de: <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion-345-2017-F.pdf>
- Kiesel, C. (2013). *Guía para la gestión de riesgo*. Buenos Aires: Villamar S.A.
- Manuel, R. (2017). *Recursos de Autoayuda de investigación*. Obtenido de: <https://www.recursosdeautoayuda.com/investigacion-de-campo/>
- Morán, J. (2015). *Importancia de la gestión de riesgos*. Cataluña: UPC Escuela de Posgrados.
- Ochoa, A. (2016). *Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba limitada*. Obtenido de: <https://hazteverecuador.com/cooperativa-de-ahorro-y-credito-riobamba-limitada/>
- Romero, B. (2015). *Centro de Riesgos*. Obtenido de: <http://tusfinanzas.ec/conoce-sobre-la-central-de-riesgos/>

## **ANEXOS**

### **ANEXO A: ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA.**

**OBJETIVO:** Conocer la aplicación del proceso crediticio y el riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

#### **GUIA DE ENTREVISTA**

1. ¿Qué tiempo lleva en sus funciones?
2. ¿Cuál es el principal logro que ha alcanzado la Cooperativa en su gestión?
3. ¿La Cooperativa posee un manual de crédito y cobranza y como está conformado el Comité de Crédito
4. ¿Según el Reglamento de Crédito vigente en la Cooperativa, se cumple con todos requisitos para conceder un crédito?
5. ¿Cree usted que el actual proceso de otorgamiento de crédito que realiza la Cooperativa es adecuado y por qué?
6. ¿Qué tipo de crédito considera usted que es el que más solicita los socios y en cual existe más incumplimiento de pago por parte del socio?
7. ¿Cuáles son los factores que cree usted por la que el socio cae en mora frecuentemente?
8. ¿Qué porcentaje de riesgo crediticio tiene la Cooperativa y cómo es el proceso de cobro de los créditos que recaen en morosidad.
9. ¿Se ha reducido o incrementado el índice de recuperación de cartera en el presente año?
10. ¿Qué estrategias y políticas se ha diseñado en su administración para disminuir el riesgo crediticio?
11. ¿Se han realizado análisis de riesgos crediticios con anterioridad en la institución financiera?
12. ¿Considera usted que debería existir alguna mejora en el Departamento de Crédito y Cobranza?
13. ¿Existen capacitaciones, seminarios y cursos para el personal de Crédito y Cobranza, en donde? (por qué)
14. ¿La Cooperativa dispone de una unidad especializada para la administración de los diferentes riesgos a la que está expuesta?
15. ¿Cree usted que la liquidez que mantiene la Cooperativa en comparación con su competencia es la adecuada?

**ANEXO B: ENCUESTA DIRIGIDA A JEFES Y OFICIALES DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA.**

**OBJETIVO:** Evaluar la aplicación del proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**INSTRUCCIONES:**

Lea detenidamente la pregunta, marque con una X en el recuadro que usted considere correcto.

**CUESTIONARIO**

1. ¿Qué tiempo trabaja usted como asesor de crédito en la institución?

- 1 año
- 2 años
- 3 años
- 4 años
- Otro  Indique .....

2. ¿Cuántos socios atiende Usted diariamente que solicitan crédito?

- 1       2       3
- 4       5       Otro

3. Enumere en orden. ¿Qué tipos de Créditos emite con frecuencia?

TIPO DE CREDITO	
Crédito de Consumo	
Crédito para Vivienda	
Microcréditos	
Créditos Comerciales o Productivos	
Créditos Institucionales	
Credirol	

4. Indique en orden de importancia, ¿cuál de los siguientes aspectos se toma en cuenta para el otorgamiento del crédito?

Antecedentes Crediticios	
Forma de pago	
Estabilidad económica	
Destino del crédito	
Garantías	
Monto de crédito solicitado	
Deudas en otras Instituciones	
Encaje Bancario	
Buró de crédito	
Otros	

5. ¿La Cooperativa posee un Manual de Riesgo de Crédito?

Si ( )

No ( )

6. ¿Cree usted que el actual proceso de otorgamientos de crédito que realiza la Cooperativa es adecuado?

Si ( )

No ( )

INDIFERENTE ( )

¿Por qué?.....

7. ¿Describa el análisis que realiza usted del cliente previo al otorgamiento de créditos?

8. Califique usted los siguientes ítems en la escala del 1 (totalmente en desacuerdo) al 5 (totalmente de acuerdo).

Pregunta	1	2	3	4	5
Se constata los documentos presentados por el socio para el otorgamiento del crédito.					
El proceso de otorgamiento de crédito está claramente definido					
Existe segregación de funciones en el proceso de otorgamiento de crédito					
El proceso de crédito que mantiene la cooperativa es adecuado					
El proceso de crédito está sujeto a riesgos por falta de un control interno					
Es necesario diseñar un sistema de control para el proceso de otorgamiento de créditos					

9. ¿Con que frecuencia analiza la cartera de crédito que usted maneja?

Diariamente

Semanalmente

Mensual

¿Por qué?.....

10. ¿Se realiza la inspección del lugar de la inversión de los créditos otorgados?

SI ( )

NO ( )

¿Por qué?.....

11. ¿Qué estrategias utilizaría usted para mejorar el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa?

12. De los siguientes ítems cual considera sea el motivo principal que ha incidido en el incumplimiento del pago de la cuota por parte del socio.

- a) Desempleo
- b) Mala inversión
- c) Descuido del Socio
- d) Sobre endeudamiento
- e) No recuerda fecha de pago
- f) Destino de la cuota del crédito a otro pago
- g) Calamidad Personal
- h) Bajo nivel de ventas en el negocio
- i) Otro.....

13. ¿Cuál es el nivel promedio de endeudamiento de los socios antes de solicitar un crédito?

- a) Del 0 al 20%
- b) Del 21% al 40%
- c) Del 41% al 60%
- d) Del 61% al 80%
- e) Del 81% al 100%

14. ¿Indique el proceso correspondiente para las notificaciones al socio previo al vencimiento del pago de crédito?

- Notificaciones escritas
- Notificaciones jurídicas Legales
- Llamadas telefónicas
- Visitas domiciliarias
- Otra.....

15. ¿Qué estrategias utilizaría usted para mejorar el índice de morosidad de la Cooperativa?

16. ¿Cada que tiempo recibe usted capacitaciones, seminarios y cursos de crédito?

- a) Mensual
- b) Semestral
- c) Trimestral



- d) Anual
- e) Ninguno
- f) Otro.....

17. ¿Cuál de los ítems considera usted fuente de mayor ingreso para la Cooperativa?

- a) Intereses
- b) Descuentos Ganados
- c) Comisiones Ganadas
- d) Ingresos por Servicios
- e) Otro.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**ANEXO C: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA.**

**OBJETIVO:** Analizar el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**INSTRUCCIONES:**

Lea detenidamente la pregunta, luego escriba una X en el recuadro que usted considere correcto

**CUESTIONARIO**

1. ¿Es usted socio de la Cooperativa Riobamba Ltda.?

Nuevo

Recurrente

2. ¿A qué actividad económica se dedica usted?

Actividad Económica	
Agricultura	
Ganadería	
Comercial	
Artesanal	
Microempresa	
Empleado	
Otro	

3. Usted como socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. ¿Qué elemento incide en su decisión a la hora de optar por un crédito?

a) Tasa de Interés

b) Agilidad en el otorgamiento

c) Plazo

d) Requisitos

e) Facilidades en el pago

f) Descuentos

g) Información crediticia de la Cooperativa

h) Otro.....

4. ¿Qué tipo de servicio financiero está haciendo uso?

Ahorro  Crédito   
 Inversión  Otro

5. ¿Indique que tipo de préstamo adquirió de la Cooperativa?

TIPOS DE CREDITOS	
Crédito de Consumo	<input type="checkbox"/>
Crédito para Vivienda	<input type="checkbox"/>
Microcréditos	<input type="checkbox"/>
Créditos Comerciales o Productivos	<input type="checkbox"/>
Créditos Institucionales	<input type="checkbox"/>
Credirol	<input type="checkbox"/>

6. ¿Conoce usted el proceso para obtener un crédito en la

Cooperativa?

SI ( )

NO ( )

7. ¿Cómo califica el proceso de créditos existente de la Coac Riobamba Ltda.?

- a) Muy Bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

8. ¿Posee usted al momento deuda en otras Instituciones?

Banco Solidario  Banco Pichincha  Biess   
 Banco Guayaquil  Banco Pacifico  Banecuador   
 Otro.....

9. ¿El porcentaje de interés que ofrece la Cooperativa está acorde a su situación económica?

SI ( )

NO ( )

10. ¿Alguna vez ha incumplido en el pago de la cuota? Por qué.

SI ( )

NO ( )

Descuido   
 Imprevisto

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| Destino de la cuota del crédito a otro pago | <input type="checkbox"/> |
| Calamidad personal                          | <input type="checkbox"/> |
| Sobre endeudamiento                         | <input type="checkbox"/> |
| No recuerda la fecha de pago                | <input type="checkbox"/> |
| Mala Inversión                              | <input type="checkbox"/> |
| Bajo nivel en las ventas del negocio        | <input type="checkbox"/> |
| Otro.....                                   | <input type="checkbox"/> |

11. ¿Cuáles son las dificultades que usted ha tenido para acceder a un tipo de crédito?

12. ¿Cómo califica usted la atención recibida por parte del Oficial de crédito de la Coac Riobamba Ltda.?

- a) Muy Bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO D: ESTADOS FINANCIEROS 2016

2016 memoria		BALANCE GENERAL
		AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
<b>11</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>67,837,463.37</b>
1101	Caja	3,162,296.84
1103	Bancos y otras instituciones financieras	64,675,166.53
1104	Efectos de cobro inmediato	
1105	Remesas en tránsito	
<b>12</b>	<b>OPERACIONES INTERBANCARIAS</b>	
<b>13</b>	<b>INVERSIONES</b>	<b>24,227,556.33</b>
1303	Disponibles Venta ESPV	24,227,556.33
1305	Mantenidas hasta el vencimiento de entidades del sector privado	
1307	De disponibilidad restringida	
1399	(Provisión para inversiones)	
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>162,583,372.38</b>
1401	Cartera de créditos comercial por vencer	11,778,364.40
140105,10,15	De 1 a 180 días	2,921,760.77
140120	De 181 a 360 días	2,617,342.97
140125	De más de 360 días	6,239,260.66
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	51,738,411.40
140205,10,15	De 1 a 180 días	12,505,760.32
140220	De 181 a 360 días	10,601,976.20
140225	De más de 360 días	28,630,674.88
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	14,874,345.29
140305,10,15	De 1 a 180 días	1,799,309.14
140320	De 181 a 360 días	1,749,679.66
140325	De más de 360 días	11,325,356.49
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	85,952,557.66
140405,10,15	De 1 a 180 días	21,430,595.01
140420	De 181 a 360 días	18,345,240.27
140425	De más de 360 días	46,176,722.38
1418	Consumo reestructurado por vencer	
1419	Vivienda reestructurada por vencer	
1420	Microempresa por vencer	
1425	Cartera de créditos comercial que no devenga intereses	113,408.91
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	322,887.13
1427	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	83,101.44
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	1,465,773.28
1441	Cartera de créditos comercial reestructurada que no devenga intereses	
1442	Cartera de créditos de consumo reestructurada que no devenga intereses	
1443	Cartera de créditos de vivienda reestructurada que no devenga intereses	
1444	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada que no devenga intereses	
1449	Cartera de créditos comercial vencida	88,426.99
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	319,352.06
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida	93,391.63
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	1,120,361.30
1465	Cartera de créditos comercial reestructurada vencida	
1466	Cartera de créditos de consumo reestructurada vencida	
1467	Cartera de créditos de vivienda reestructurada vencida	
1468	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vencida	
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-5,367,009.11
<b>16</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>1,363,500.74</b>
<b>17</b>	<b>BIENES REALIZABLES ADJUDICADOS</b>	<b>70,608.50</b>
<b>18</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	<b>6,216,051.14</b>
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>2,283,910.66</b>
1901	Inversiones en acciones y participaciones	719,398.00
1902-1990	Otras cuentas "Otros Activos"	1,744,940.31
1999	(Provisión para otros activos irre recuperables)	-180,427.65
<b>1</b>	<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>264,582,463.12</b>
<b>4</b>	<b>GASTOS</b>	<b>31,082,707.39</b>
	<b>TOTAL GENERAL DE ACTIVOS Y GASTOS</b>	<b>295,665,170.51</b>
<b>64</b>	<b>ACREEDORAS</b>	
<b>6</b>	<b>TOTAL CUENTAS CONTINGENTES</b>	
<b>7</b>	<b>TOTAL CUENTAS DE ORDEN</b>	<b>516,135,357.32</b>

BALANCE  
GENERAL

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

<b>21</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO</b>	<b>205,301,650.71</b>
2101	Depósitos a la vista	92,942,344.92
2102	Operaciones de reparto	
2103	Depósitos a plazo	112,199,049.04
210305	De 1 a 30 días	18,358,804.42
210310	De 31 a 90 días	30,510,470.94
210315	De 91 a 180 días	27,498,961.30
210320	De 181 a 360 días	32,913,718.80
210325	De más de 361 días	2,917,093.58
210330	Depósitos por confirmar	
2105	Depósitos restringidos	160,256.75
<b>23</b>	<b>OBLIGACIONES INMEDIATAS</b>	<b>67,180.03</b>
<b>24</b>	<b>ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN</b>	
<b>25</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>7,212,137.41</b>
<b>26</b>	<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>8,094,625.74</b>
<b>27</b>	<b>VALORES EN CIRCULACIÓN</b>	
<b>29</b>	<b>OTROS VALORES</b>	<b>21,646.72</b>
<b>2</b>	<b>TOTAL PASIVO PATRIMONIO Y CUENTAS DE INGRESO</b>	<b>220,697,240.61</b>
<b>31</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>20,100,133.58</b>
3103	Aportes de socios	20,100,133.58
<b>33</b>	<b>RESERVAS</b>	<b>17,647,760.54</b>
3301	Legales	16,212,200.04
3303	Especiales	579,937.36
3305	Revalorización del patrimonio	855,623.14
3310	Por resultados no operativos	
<b>34</b>	<b>OTROS APORTES PATRIMONIALES</b>	<b>3,047,932.29</b>
<b>35</b>	<b>SUPERÁVIT POR VALUACIONES</b>	<b>3,047,932.29</b>
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	3,047,932.29
3502	Superávit por valuación de inversiones en acciones	
<b>36</b>	<b>RESULTADOS</b>	
3601	Utilidades o excedentes acumulados	43,885,222.51
<b>3</b>	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>34,172,103.49</b>
<b>5</b>	<b>TOTAL CUENTAS DE RESULTADO ACREEDORAS</b>	<b>298,754,566.61</b>
	<b>TOTAL PASIVO PATRIMONIO Y CUENTAS DE INGRESO</b>	<b>298,754,566.61</b>
	<b>ANEXO CUENTAS DE ORDEN</b>	<b>19,615,035.94</b>
<b>71</b>	<b>DEUDORAS</b>	<b>2,640,180.41</b>
7103	Activos castigados	1,111,703.19
7105	Operaciones activas con empresas vinculadas	15,863,152.34
	Otras cuentas de orden deudoras	496,520,321.38
<b>74</b>	<b>ACREEDORAS</b>	<b>496,520,321.38</b>
	Otras cuentas de orden acreedoras	

# ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADO Y CONDENSADO

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	TOTAL
	<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>		28,884,784.76
		28,688,085.18	
51	Intereses y descuentos ganados	534.93	
52	Comisiones ganadas	262.87	
53	Utilidades financieras	195,901.78	
54	Ingresos por servicios		
	<b>EGRESOS FINANCIEROS</b>		11,976,852.00
		11,976,852.00	
41	Intereses causados		
42	Comisiones causadas		
43	Pérdidas financieras		
	<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>		16,907,932.76
	<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES</b>		10,909,791.18
	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>		37,618.69
		37,618.69	
55	Otros ingresos operacionales		
	<b>EGRESOS OPERACIONALES</b>		10,947,409.87
		10,947,409.87	
45 - 4505 - 4506	Gastos de operación		
46	Otras pérdidas operacionales		
	<b>MARGEN OPERACIONAL ANTES PROVISIONES</b>		5,998,141.56
	<b>PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES</b>		6,296,967.54
		5,418,289.62	
44	Provisiones		
4505	Depreciaciones	520,641.17	
4506	Amortizaciones	358,056.75	
	<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>		-298,845.96
	<b>INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES</b>		3,386,242.06
		5,249,700.04	
56	Otros ingresos	1,124.73	
47	Otros gastos y pérdidas		
48	Impuestos y participación a empleados	1,860,333.25	
	<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>		3,089,396.10

NOTA: Que el saldo de resultados del ejercicio corresponde a la diferencia de los elementos 5 y 4 sin que implique la liquidación de las referidas cuentas.



ANEXO E: ESTADOS FINANCIEROS 2017

# BALANCE GENERAL

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
<b>11</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	
1101	Caja	56.903.644,40
1103	Bancos y otras instituciones financieras	3.862.168,75
<b>12</b>	<b>OPERACIONES INTERBANCARIAS</b>	53.041.475,65
<b>13</b>	<b>INVERSIONES</b>	
1303	Disponibles Venta ESPV	62.860.236,02
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	62.860.236,02
1401	Cartera de créditos comercial por vencer	156.454.497,10
140105,10,15	De 1 a 180 días	7.396.515,00
140120	De 181 a 360 días	1.984.691,72
140125	De más de 360 días	1.636.527,03
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	3.775.296,25
140205,10,15	De 1 a 180 días	50.301.463,22
140220	De 181 a 360 días	11.772.238,69
140225	De más de 360 días	10.252.388,99
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	28.276.835,54
140305,10,15	De 1 a 180 días	13.934.260,31
140320	De 181 a 360 días	1.809.858,88
140325	De más de 360 días	1.732.112,66
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	10.392.288,77
140405,10,15	De 1 a 180 días	86.259.851,03
140420	De 181 a 360 días	20.397.649,68
140425	De más de 360 días	17.439.278,26
1418	Consumo reestructurado por vencer	48.422.923,09
1419	Vivienda reestructurada por vencer	10.391,93
1420	Microempresa por vencer	
1425	Cartera de créditos comercial que no devenga intereses	7.644,47
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	107.820,88
1427	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	232.276,51
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	78.925,77
1449	Cartera de créditos comercial vencida	782.203,58
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	102.523,56
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida	243.359,97
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	27.283,65
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	1.179.037,61
<b>16</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	-4.209.060,39
<b>17</b>	<b>BIENES REALIZABLES ADJUDICADOS</b>	1.532.717,17
<b>18</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	53.064,00
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	5.869.161,44
1901	Inversiones en acciones y participaciones	3.558.646,43
1902-1990	Otras cuentas "Otros Activos"	548.370,13
1999	(Provisión para otros activos irrecuperables)	3.015.820,91
		-5.544,61
<b>1</b>	<b>TOTAL ACTIVO</b>	287.231.966,56
<b>4</b>	<b>GASTOS</b>	29.481.145,31
	<b>TOTAL GENERAL DE ACTIVOS Y GASTOS</b>	316.713.111,87
<b>64</b>	<b>ACREEDORAS</b>	
6404	Créditos aprobados no desembolsados	
<b>6</b>	<b>TOTAL CUENTAS CONTINGENTES</b>	
<b>7</b>	<b>TOTAL CUENTAS DE ORDEN</b>	501.712.689,05



**BALANCE GENERAL**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

<b>21</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO</b>	<b>226.546.017,11</b>
2101	Depósitos a la vista	104.383.096,37
2102	Operaciones de reporto	
2103	Depósitos a plazo	122.009.287,00
210305	De 1 a 30 días	18.733.761,89
210310	De 31 a 90 días	35.106.491,23
210315	De 91 a 180 días	31.330.456,30
210320	De 181 a 360 días	35.309.185,94
210325	De más de 361 días	1.529.391,64
210330	Depósitos por confirmar	
2105	Depósitos restringidos	153.633,74
<b>23</b>	<b>OBLIGACIONES INMEDIATAS</b>	<b>55.187,93</b>
<b>24</b>	<b>ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN</b>	
<b>25</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>7.170.896,32</b>
<b>26</b>	<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>6.036.233,75</b>
<b>27</b>	<b>VALORES EN CIRCULACIÓN</b>	
<b>29</b>	<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>4.156,48</b>
<b>2</b>	<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>239.812.491,59</b>
<b>31</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>19.920.566,97</b>
3103	Aportes de socios	19.920.566,97
<b>33</b>	<b>RESERVAS</b>	<b>21.605.710,62</b>
3301	Legales	20.170.150,12
3303	Especiales	579.937,36
3305	Revalorización del patrimonio	855.623,14
3310	Por resultados no operativos	
<b>34</b>	<b>OTROS APORTES PATRIMONIALES</b>	
<b>35</b>	<b>SUPERÁVIT POR VALUACIONES</b>	<b>3.152.551,40</b>
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	3.152.551,40
3502	Superávit por valuación de inversiones en acciones	
<b>36</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>2.740.645,98</b>
3601	Utilidades o excedentes acumulados	
<b>3</b>	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>47.419.474,97</b>
<b>5</b>	<b>TOTAL CUENTAS DE RESULTADO ACREEDORAS</b>	<b>32.221.791,29</b>
	<b>TOTAL PASIVO PATRIMONIO Y CUENTAS DE INGRESO</b>	<b>319.453.757,85</b>
	<b>ANEXO CUENTAS DE ORDEN</b>	
<b>71</b>	<b>DEUDORAS</b>	<b>20.909.841,14</b>
7103	Activos castigados	2.972.203,78
7105	Operaciones Activas con Empresas Vinculadas	1.008.614,92
	Otras cuentas de orden deudoras	16.929.022,44
<b>74</b>	<b>ACREEDORAS</b>	<b>480.802.847,91</b>
	Otras cuentas de orden acreedoras	480.802.847,91

# ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADO Y CONDENSADO

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

## ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADO Y CONDENSADO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

ENTIDAD: COAC RIOBAMBA LTDA.  
OFICINA EN: RIOBAMBA

CÓDIGO DE OFICINA: 1138  
AÑO: 2017 MES: DICIEMBRE DIA: 31

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	TOTAL
	<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>		27.680.021,98
51	Intereses y descuentos ganados	27.444.482,54	
52	Comisiones ganadas	64,00	
53	Utilidades financieras	17.780,03	
54	Ingresos por servicios	217.695,41	
	<b>EGRESOS FINANCIEROS</b>		12.255.581,00
41	Intereses caudados	12.255.581,00	
42	Comisiones otorgadas		
43	Pérdidas financieras		
	<b>MARGEN OPERATIVO FINANCIERO</b>		15.424.440,98
	<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES</b>		10.795.275,79
	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>		18.569,41
55	Otros ingresos operacionales	18.569,41	
	<b>EGRESOS OPERACIONALES</b>		10.813.845,20
45 - 4505 - 4506	Gastos de operación	10.813.845,20	
46	Otras pérdidas operacionales		
	<b>MARGEN OPERACIONAL ANTES PROVISIONES PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES</b>		4.629.165,19 4.663.481,43
44	Provisiones	3.575.094,00	
4505	Depreciaciones	748.259,17	
4506	Amortizaciones	340.128,26	
	<b>MARGEN OPERACIONAL NETO INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES</b>		-34.316,24 2.774.962,22
56	Otros ingresos	4.523.199,90	
47	Otros gastos y pérdidas	43.822,01	
48	Impuestos y participación a empleados	1.704.415,67	
	<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>		2.740.645,98

**NOTA:** Que el saldo de resultados del ejercicio corresponde a la diferencia de los elementos 5 y 4 sin que implique la liquidación de las referidas cuentas.

ANEXO F: ESTADOS FINANCIEROS 2018

# BALANCE GENERAL

BALANCE GENERAL CONSOLIDADO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

ENTIDAD: COAC RIOBAMBA LTDA.  
OFICINA EN: RIOBAMBA

CÓDIGO DE OFICINA: 1138  
AÑO: 2018 MES: DICIEMBRE DÍA: 31

CODIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
<b>11</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	
1101	Caja	26.633.862,21
1103	Bancos y otras instituciones financieras	2.784.094,86
<b>12</b>	<b>OPERACIONES INTERBANCARIAS</b>	23.849.767,35
<b>13</b>	<b>INVERSIONES</b>	
1303	Disponibles Venta ESPV	75.413.909,62
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	
1401	Cartera de créditos comercial por vencer	75.413.909,62
140105,10,15	De 1 a 180 días	191.539.444,51
140120	De 181 a 360 días	7.573.638,44
140125	De más de 360 días	1.423.160,15
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	1.134.599,39
140205,10,15	De 1 a 180 días	5.015.878,90
140220	De 181 a 360 días	62.502.158,32
140225	De más de 360 días	12.764.666,66
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	11.086.759,00
140305,10,15	De 1 a 180 días	38.650.732,66
140320	De 181 a 360 días	15.454.336,63
140325	De más de 360 días	1.698.688,16
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	1.582.845,62
140405,10,15	De 1 a 180 días	12.172.802,85
140420	De 181 a 360 días	107.835.993,78
140425	De más de 360 días	20.710.326,31
1418	Consumo reestructurado por vencer	18.357.705,26
1419	Vivienda reestructurada por vencer	68.767.962,21
1420	Microempresa por vencer	8.855,42
1425	Cartera de créditos comercial que no devenga intereses	5.212,71
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	36.669,19
1427	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	235.767,68
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	63.490,15
1449	Cartera de créditos comercial vencida	834.372,13
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	90.822,41
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida	172.998,03
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	51.250,96
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	752.065,98
<b>16</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	-4.078.187,32
<b>17</b>	<b>BIENES REALIZABLES ADJUDICADOS</b>	2.093.217,45
<b>18</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	48.312,00
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	5.757.679,90
1901	Inversiones en acciones y participaciones	4.985.592,80
1902-1990	Otras cuentas "Otros Activos"	590.339,11
1999	(Provisión para otros activos irre recuperables)	4.401.217,39
<b>1</b>	<b>TOTAL ACTIVO</b>	-5.963,70
<b>4</b>	<b>GASTOS</b>	
<b>64</b>	<b>ACREEDORAS</b>	
6404	Créditos aprobados no desembolsados	306.472.018,49
<b>6</b>	<b>TOTAL CUENTAS CONTINGENTES</b>	30.724.523,06
<b>7</b>	<b>TOTAL CUENTAS DE ORDEN</b>	337.196.541,55
		537.476.137,89

BALANCE GENERAL CONSOLIDADO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

ENTIDAD: COAC RIOBAMBA LTDA.  
OFICINA EN: RIOBAMBA

CÓDIGO DE OFICINA: 1138  
AÑO: 2018 MES: DICIEMBRE DIA: 31

<b>21</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO</b>	
2101	Depósitos a la vista	<b>242.124.221,28</b>
2102	Operaciones de reporto	113.064.387,93
2103	Depósitos a plazo	
210305	De 1 a 30 días	128.910.190,47
210310	De 31 a 90 días	21.467.613,69
210315	De 91 a 180 días	32.368.485,99
210320	De 181 a 360 días	32.219.996,41
210325	De más de 361 días	39.979.334,82
210330	Depósitos por confirmar	2.874.759,56
2105	Depósitos restringidos	149.642,88
<b>23</b>	<b>OBLIGACIONES INMEDIATAS</b>	<b>90.298,33</b>
<b>24</b>	<b>ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN</b>	
<b>25</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>8.786.575,08</b>
<b>26</b>	<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>3.501.257,32</b>
<b>27</b>	<b>VALORES EN CIRCULACIÓN</b>	
<b>29</b>	<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>4.205,10</b>
<b>2</b>	<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>254.506.557,11</b>
<b>31</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>19.841.313,51</b>
3103	Aportes de socios	19.841.313,51
<b>33</b>	<b>RESERVAS</b>	<b>25.623.899,08</b>
3301	Legales	24.188.338,58
3303	Especiales	579.937,36
3305	Revalorización del patrimonio	855.623,14
3310	Por resultados no operativos	
<b>34</b>	<b>OTROS APORTES PATRIMONIALES</b>	<b>3.152.551,40</b>
<b>35</b>	<b>SUPERÁVIT POR VALUACIONES</b>	<b>3.152.551,40</b>
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	
3502	Superávit por valuación de inversiones en acciones	
<b>36</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>3.347.697,39</b>
3601	Utilidades o excedentes acumulados	
<b>3</b>	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>51.965.461,38</b>
<b>5</b>	<b>TOTAL CUENTAS DE RESULTADO ACREEDORAS</b>	<b>34.072.220,45</b>
	<b>TOTAL PASIVO PATRIMONIO Y CUENTAS DE INGRESO</b>	<b>340.544.238,94</b>
	<b>ANEXO CUENTAS DE ORDEN</b>	<b>19.679.392,84</b>
<b>71</b>	<b>DEUDORAS</b>	<b>3.253.173,59</b>
7103	Activos castigados	1.673.142,21
7105	Operaciones Activas con Empresas Vinculadas	14.753.077,04
	Otras cuentas de orden deudoras	517.796.745,05
<b>74</b>	<b>ACREEDORAS</b>	<b>517.796.745,05</b>
	Otras cuentas de orden acreedoras	



# ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

## ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADO Y CONDENSADO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

ENTIDAD: COAC RIOBAMBA LTDA.  
OFICINA EN: RIOBAMBA

CÓDIGO DE OFICINA: 1138  
AÑO: 2018 MES: DICIEMBRE DIA: 31

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	TOTAL
	<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>		
51	Intereses y descuentos ganados		31.027.405,93
52	Comisiones ganadas	30.768.651,69	
53	Utilidades financieras		
54	Ingresos por servicios	57.403,96	
	<b>EGRESOS FINANCIEROS</b>	201.350,28	
			11.916.448,55
41	Intereses causados		
42	Comisiones causadas	11.916.448,55	
43	Pérdidas financieras		
	<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>		19.110.957,38
	<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES</b>		
	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>		12.127.615,26
55	Otros ingresos operacionales		23.452,76
	<b>EGRESOS OPERACIONALES</b>	23.452,76	
45 - 4505 - 4506	Gastos de operación		12.151.068,02
46	Otras pérdidas operacionales	12.151.068,02	
	<b>MARGEN OPERACIONAL ANTES PROVISIONES PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES</b>		6.983.342,12
44	Provisiones		4.119.572,31
4505	Depreciaciones	3.000.255,67	
4506	Amortizaciones	806.527,84	
	<b>MARGEN OPERACIONAL NETO INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES</b>	312.788,80	
			2.863.769,81
56	Otros ingresos		483.927,58
47	Otros gastos y pérdidas	3.021.361,76	
48	Impuestos y participación a empleados	1.840,23	
	<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	2.535.593,95	
			3.347.697,39

**NOTA:** Que el saldo de resultados del ejercicio corresponde a la diferencia de los elementos 5 y 4 sin que implique la liquidación de las referidas cuentas.



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE  
CHIMBORAZO**



**DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS  
PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS**  
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

**Fecha de entrega:** 04 / 05 / 2020

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> JENNY DEL ROCIO PIRAY PUCHA
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>Carrera:</b> FINANZAS
<b>Título a optar:</b> INGENIERA EN FINANZAS
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> Lcdo. Holger Ramos, MSc.



0015-DBRAI-UPT-2020