



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

### CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

#### TESIS DE GRADO

#### TEMA:

**“ANÁLISIS DE CARTERA VENCIDA Y PROPUESTA DE MINIMIZACIÓN DE RIESGOS CREDITICIOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMBATO LTDA. SUCURSAL MACHACHI DEL CANTÓN MEJÍA PROVINCIA DE PICHINCHA EN EL PERÍODO 2014”**

La Tesis de grado presentado previo a la obtención del Título de Ingenieros en Contabilidad y Auditoría CPA.

#### **Autores:**

Gualpa Gualpa Víctor Alfonso  
Viracocha Changoluiza Vilma Elizabeth

#### **Director:**

MBA. Julio Ramiro Salazar Molina

Latacunga – Ecuador  
Diciembre 2015

## AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “ANÁLISIS DE CARTERA VENCIDA Y PROPUESTA DE MINIMIZACIÓN DE RIESGOS CREDITICIOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMBATO SUCURSAL MACHACHI DEL CANTÓN MEJÍA PROVINCIA DE PICHINCHA EN EL PERÍODO 2014” son de exclusiva responsabilidad de los autores.



.....  
Gualpa Gualpa Victor Alfonso  
CI: 050351132-1



.....  
Viracocha Changoluiza Vilma Elizabeth  
CI: 050325390-5



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

### **AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS**

En calidad de Director de Tesis del trabajo investigativo sobre el tema: “ANÁLISIS DE CARTERA VENCIDA Y PROPUESTA DE MINIMIZACIÓN DE RIESGOS CREDITICIOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMBATO SUCURSAL MACHACHI DEL CANTÓN MEJÍA PROVINCIA DE PICHINCHA EN EL PERÍODO 2014”, de los estudiantes Gualpa Gualpa Víctor Alfonso y Viracocha Changoluiza Vilma Elizabeth, postulantes de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que la presente investigación cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Carrera de Ciencias Administrativas, Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Diciembre 2015

El Director

.....  
MBA. Julio Ramiro Salazar Molina  
C.C. 050117350-4  
**DIRECTOR DE TESIS**



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANÍSTICAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**Latacunga- Ecuador**

### **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**


En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas, Humanísticas; por cuanto, las postulantes: Gualpa Gualpa Víctor Alfonso y Viracocha Changoluiza Vilma Elizabeth con el título de tesis: “ANÁLISIS DE CARTERA VENCIDA Y PROPUESTA DE MINIMIZACIÓN DE RIESGOS CREDITICIOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMBATO SUCURSAL MACHACHI DEL CANTÓN MEJÍA PROVINCIA DE PICHINCHA EN EL PERÍODO 2014” han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Diciembre del 2015

Para constancia firman:

  
.....  
Lic. Mba Angelita Falconí Tapia  
**PRESIDENTE**

  
.....  
Msc. Freddy Miranda Pichucho  
**MIEMBRO**

  
.....  
Ing. Isabel Regina Armas Heredia  
**OPOSITOR**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a un ser supremo que me permite ver la luz del día y por bendecirme con unos padres amorosos que con el cariño que me brindan hacen que el mundo sea más fácil, la felicidad viene a ser un elemento indispensable en la vida de un ser humano y la tengo con mis seres queridos, agradezco por la confianza que depositaron en mí y a los excelentes docentes que con sus enseñanzas han formado a un profesional que no les defraudará.

**Alfonso**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta investigación a mis padres por haberme dado el maravilloso don de la vida, por enseñarme valores a ser practicados con mis semejantes sobre todo por mostrarme el camino del triunfo que con esfuerzo y dedicación se puede atravesar todos los obstáculos que se presente en mi trayectoria y agradezco a todos por esos días de apoyo incondicional.

**Alfonso**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento eterno a Dios, que me ha dado la dicha de levantarme día a día con ganas de ser mejor hija, mejor persona; mejor profesional, a mis padres por el incalculable apoyo económico, y moral que me brindaron durante todo este periodo académico: mi Madre por sus consejos, por su paciencia, y sobre todo por sus atenciones, mi Padre por todo el apoyo brindado a cada una de mis decisiones y la confianza depositada en mí, este logro en gran parte se los debo a ellos ya que sin su guía no hubiese logrado este reto.

**Elizabeth**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo lo dedico con mucho amor a mis padres Segundo Viracocha y Martha Changoluiza, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo, y a toda mi familia que con su apoyo diario han hecho posible el poder culminar mi carrera porque a pesar de los momentos difíciles nunca me dejaron sola, siempre tuvieron esas palabras de aliento que me ayudaron a caminar este largo camino.

**Elizabeth**





Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
HUMANÍSTICAS

Latacunga - Ecuador

---

**TEMA: “ANÁLISIS DE CARTERA VENCIDA Y PROPUESTA DE MINIMIZACIÓN DE RIESGOS CREDITICIOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMBATO SUCURSAL MACHACHI DEL CANTÓN MEJÍA PROVINCIA DE PICHINCHA EN EL PERÍODO 2014”**

**Autores**

Gualpa Gualpa Víctor Alfonso

Viracocha Changoluiza Vilma Elizabeth

**Director:**

MBA. Julio Ramiro Salazar

### RESUMEN

La presente investigación aporta con estrategias que permitan minimizar los riesgos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato, sucursal Machachi, basados en un análisis de los problemas a los que la institución no ha dado importancia. La principal debilidad ha sido el reto que representa para los administradores, el controlar y minimizar riesgos de crédito, mediante la aplicación de políticas que en su mayoría no son ejecutadas a cabalidad en especial las del proceso para la otorgación de créditos, en base a esto se ha propuesto; el desarrollo de estrategias de mejora para el análisis crediticio, el mismo que dará un valor agregado al manual de políticas de crédito que mantiene la cooperativa, y una Matriz cualitativa para la evaluación de riesgos en el que permitirá definir criterios a partir de los cuales se admitirán y controlaran los mismos, definiendo áreas de mayor exposición y dando prioridad a los riesgos inherentes a la actividad crediticia, los mismos que serán evaluados según el impacto que pueda causar en la estabilidad financiera de la cooperativa. El control de riesgos de crédito se vuelve parte fundamental de la estrategia y factor clave de éxito, dando un valor agregado en confianza y seguridad económica para todos los que conforman la cooperativa, especialmente para sus clientes. Esta propuesta constituye una herramienta útil en el proceso de evaluación continua que garantizara resultados afines a los objetivos estratégicos de la institución, logrando posicionarse en el mercado financiero.



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI**  
**ACADEMIC UNIT ADMINISTRATIVE SCIENCES AND HUMANITIES**  
**ENGINEERING CAREER IN ACCOUNTING AND AUDIT**  
**Latacunga - Ecuador**

---

**THEME: "ANALYSIS OF NONPERFORMING LOANS AND RISK  
MINIMIZATION PROPOSAL ON CREDIT UNION NEW AMBATO CANTON  
MACHACHI MEJÍA PROVINCE PICHINCHA IN THE PERIOD 2014"**

**Authors**

Gualpa Gualpa Víctor Alfonso  
Viracocha Changoluiza Vilma Elizabeth

**ABSTRACT**

This researching contributes to strategies to minimize credit risk in the Credit Union New Ambato Ltda., Branch Machachi, canton on a thorough analysis of the risks to which the institution has not given due importance. The main weakness of the cooperative was the challenge posed to managers, controlling and minimizing credit risks, by implementing policies that has not been fulfilling since comprehensive risk management, becomes a fundamental part strategy and key success factor and turn adds value in confidence and economic security for all who make up the cooperative especially for its customers and it is essential that the cooperative control have the tools to identify the activities, processes and the most important products of the company, as well as the type and level of risks that have caused more trouble determining them both external and internal factors that initiate credit risks. Because the cooperative is in a purely agricultural and livestock place it is essential to control the destiny of credits to thereby ensure the return of the same. The 5 S applied by the institution only them has allowed us to analyze, evaluate and process the 1 credit application shaping itself as requirements to submit to credit approval but does not guarantee that the partner meets the obligation acquired by what is to implement a sixth C, It is the control and monitoring where the fate of credit in this way will avoid the diversion check it.



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

## *AVAL DE TRADUCCIÓN*

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por los Egresados GUALPA GUALPA VÍCTOR ALFONSO Y VIRACocha CHANGOLUIZA VILMA ELIZABETH de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas, cuyo título versa : “ANÁLISIS DE CARTERA VENCIDA Y PROPUESTA DE MINIMIZACIÓN DE RIEZGOS CREDITICIOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA AMBATO LTDA. SUCURSAL MACHACHI DEL CANTÓN MEJÍA PROVINCIA DE PICHINCHA EN EL PERÍODO 2014” Lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a la peticionaria hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimare conveniente.

Latacunga, Octubre del 2015

Atentamente,

**M.Sc. Alison Paulina Mena Barthelotty**

C.C. 050180125-2

**DOCENTE DEL CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS**

[www.utc.edu.ec](http://www.utc.edu.ec)

Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido /San Felipe. Tel: (03) 2252346 - 2252307 - 2252205

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

<b>PRELIMINARES</b>		<b>Pág.</b>
Portada.....		<b>i</b>
Auditoría.....		<b>ii</b>
Aval del Director de Tesis.....		<b>iii</b>
Aprobación del Tribunal de Grado.....		<b>iv</b>
Agradecimiento (Alfonso Gualpa).....		<b>v</b>
Dedicatoria (Alfonso Gualpa).....		<b>vi</b>
Agradecimiento (Vilma viracocha).....		<b>vii</b>
Dedicatoria (Vilma viracocha).....		<b>viii</b>
Resumen .....		<b>ix</b>
Abstrac .....		<b>x</b>
Aval de Abstrac.....		<b>xi</b>
Índice General de Contenido.....		<b>xii</b>
Índice de Tablas.....		<b>xv</b>
Índice de Gráficos.....		<b>xvi</b>
Índice de Cuadros.....		<b>xviii</b>
Índice de anexos.....		<b>xviii</b>
Introducción.....		<b>xix</b>
 <b>CAPÍTULO I</b>		 <b>1</b>
1	Fundamentación Teórica.....	1
1.1	Antecedentes.....	1
1.2	Categorías Fundamentales.....	2
1.3	Marco Teórico.....	3
1.3.1	Gestión Administrativa y Financiera.....	3
1.3.1.1	Objetivos de la Gestión Administrativa.....	4
1.3.2	Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	5
1.3.2.1	Clasificación de las Cooperativas.....	6
1.3.2.2.	Actividades Financieras.....	6
1.3.3	Control Interno.....	8
1.3.3.1	Categorías del Control Interno.....	8
1.3.3.2	Componentes del Control Interno.....	9
1.3.3.2.1	Ambiente de Control.....	9

1.3.3.2.2	Evolución de Riesgos.....	9
1.3.3.2.3	Ambiente de Control.....	9
1.3.3.2.4	Información y Comunicación.....	10
1.3.3.2.4	Monitoreo.....	10
1.3.4	Créditos.....	10
1.3.4.1.	Importancia.....	11
1.3.4.2	Tipos de Crédito.....	11
1.3.4.2.1	Créditos Comerciales.....	11
1.3.4.2.2	Microcréditos.....	12
1.3.4.2.3	Créditos de Consumo.....	12
1.3.4.2.4	Créditos para Vivienda.....	13
1.3.4.3	Condiciones de Crédito.....	13
1.3.4.4	Sectores de Crédito.....	13
1.3.4.5	Montos de Crédito.....	15
1.3.4.6	Tasa de Interés.....	15
1.3.4.7	Cartera de Crédito.....	19
1.3.4.8	Cartera Vencida.....	20
1.3.4.9	Plazos de Crédito.....	20
1.3.5	Riesgos Financieros.....	21
1.3.5.1	Tipos de Riesgos Financieros.....	22
1.3.5.1.1	Riesgo de Mercado.....	22
1.3.5.1.2	Riesgo de Crédito.....	23
1.3.5.1.3	Riesgo de Liquidez.....	23
1.3.5.1.4	Riesgo de Operación.....	24
1.3.5.2	Disminución de Riesgo Financiero.....	24
1.3.6	Factores Externos e Internos de Riesgo Financiero.....	24
1.3.7	Métodos de Análisis Financiero.....	26
1.3.7.1	Método Horizontal.....	26
1.3.7.2	Método Vertical.....	27
1.3.7.3	Indicadores Financieros.....	27
1.3.7.3.1	Cobertura Patrimonial de Activo.....	27
1.3.7.3.2	Índice de Morosidad.....	27
1.3.7.3.3	Morosidad Bruta Total.....	28
1.3.7.3.4	Cobertura de Provisión para la Cartera Improductiva.....	28
1.3.7.3.5	Rentabilidad.....	29
1.3.7.3.6	Liquidez.....	30
1.3.8	Matriz de Evaluación Riesgos Cualitativo.....	30
1.3.9	Evaluación Crediticias (5 C de Crédito).....	31

<b>CAPÍTULO II</b>		<b>33</b>
2	Caracterización de La Cooperativa.....	33
2.1	Diagnóstico Situación de la COAC Nuevo Ambato.....	33
2.1.1	Reseña Histórica.....	33
2.1.2	Fundamentación Legal.....	34
2.1.3	Misión Institucional.....	35
2.1.4	Visión Institucional.....	35
2.1.5	Principios y Valores Corporativos.....	35
2.2	Organigrama Estructural del Área de Crédito y Cobranza.....	37
2,3	Políticas Generales de las Operaciones de Crédito.....	37
2.3.1	Tasas de Interés.....	40
2.3.2	Recargo por Mora en los Pagos de Crédito.....	41
2.3.3	Análisis FODA.....	42
2.4	Metodología de la Investigación.....	43
2.5	Análisis e Interpretación de Resultados.....	47
2.5.1	Entrevista.....	47
2.5.2	Encuesta.....	52
<b>CAPÍTULO III</b>		<b>64</b>
3	Aplicación de la Propuesta.....	64
	<i>Tema “Análisis de cartera vencida y propuesta de minimización de riesgos crediticios en la COAC Nuevo Ambato sucursal Machachi, Cantón Mejía, Provincia Pichincha en el período 2014”</i>	
3.1		64
3.2	Diseño de la Propuesta.....	64
3.2.1	Datos Informativos.....	64
3.2.2	Actividad Comercial.....	64
3.3	Justificación.....	65
3.4	Objetivos.....	67
3.4.1	Objetivo General.....	67
3.4.2	Objetivos Específicos.....	67
3.5	Descripción de la Propuesta.....	67
3.6	Aplicación de la Propuesta.....	68
3.6.1	Análisis Financiero.....	68
3.6.2	Métodos de Análisis Financiero.....	69
3.6.2.1	Análisis Vertical.....	69
3.6.2.2	Análisis Horizontal.....	77

3.7	Indicadores Financieros según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.....	85
3.8.1	Análisis de Capital.....	85
3.8.1.1	Cobertura Patrimonial de Activo.....	85
3.8.2	Estructura y Calidad de Activo.....	88
3.8.3	Índice de Morosidad.....	91
3.8.3.1	Morosidad Bruta Total.....	91
3.8.3.2	Morosidad de Cartera de Consumo.....	93
3.8.3.3	Morosidad de Cartera de Microcrédito.....	95
3.8.3.4	Cobertura de Provisiones para la Cartera Improductiva.....	96
3.8.3.5	Rendimiento de Cartera.....	98
3.8.3.5.1	Cartera de Crédito de Consumo por Vencer.....	98
3.8.3.5.2	Cartera de Microcrédito por Vencer.....	99
3.8.3.6	Liquidez.....	100
3.8.3.7	Índice de Vulnerabilidad del Patrimonio.....	101
3.9	Matriz de Riego.....	101
3.9.1	Sistema de Calificación Crediticia.....	102
3.9.2	Calificación de Riesgo para la COAC Nueva Ambato.....	104
3.9.3	Tipología de Riesgo para la COAC Nueva Ambato.....	105
3.9.4	Administración de riesgos para la COAC Nueva Ambato....	109
3.9.5	Control de los Riesgos para la COAC Nueva Ambato.....	111
3.10	Proceso de Crédito y Cobranza para la COAC Nueva Ambato.....	112
3.10.1	Proceso de Cobro Organizado.....	113
3.10.2	Rol de Ejecutivo de Cobranza para Mejora.....	113
3.10.3	Incentivos por pago Oportuno.....	114
3.10.4	Sanciones.....	114
3.10.5	Proceso de la Cobranza.....	114
3.10.5.1	Mora Preventiva.....	115
3.10.5.2	Mora Temprana.....	115
3.10.5.3	Mora Intermedia.....	116
3.10.5.4	Mora Avanzada.....	116
3.10.5.5	Convenio de Pago.....	116
3.10.5.6	Cobranza Extrajudicial.....	117
3.10.5.7	Acta Transaccional.....	117
3.10.5.8	Comité de Mora.....	117
3.10.5.8.1	Funciones de Comité de Mora.....	118
3.10.5.9	Cobranza Judicial.....	119
3.10.5.10	Informe Judicial.....	119

3.10.5.11	Demanda Judicial.....	119
3.10.5.12	Castigo de Cartera.....	120
3.10.5.13	Seguimientos de Crédito.....	120
4	Conclusiones.....	121
5	Recomendaciones.....	122
6	Bibliografía.....	123
7	Anexos.....	126

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla N° 1.1	Tasa Pasiva Banco Central del Ecuador.....	18
Tabla N° 2.1	Carácter de Crédito.....	38
Tabla N° 2.2	Tasa de Interés.....	41
Tabla N° 2.3	Unidad de Estudio de la Entrevista.....	45
Tabla N° 2.4	Nivel de Satisfacción del Cliente.....	52
Tabla N° 2.5	Calificación de Proceso de Crédito.....	53
Tabla N° 2.6	Brinda una Adecuada Información de Crédito.....	54
Tabla N° 2.7	Suficiente Documentación a Presenta.....	55
Tabla N° 2.8	Tiempo de Evolución Para el Acceso al Crédito.....	56
Tabla N° 2.9	Conocimiento del Cliente en Condiciones.....	57
Tabla N° 2.10	Opinión sobre el Personal de Crédito.....	58
Tabla N° 2.11	Criterio sobre la Entrega Créditos.....	59
Tabla N° 2.12	Criterio de la Tasa de Interés.....	60
Tabla N° 2.13	Circunstancias de Incumplimiento.....	61
Tabla N° 2.14	Calificación del Método De Cobro.....	62
Tabla N° 3.1	Análisis Vertical del Análisis de Situación Financiera.....	70
Tabla N° 3.2	Análisis Vertical del Análisis de Estado de Resultados Integra.....	73
Tabla N° 3.3	Análisis Vertical del grupo de Cartera de Crédito.....	74
Tabla N° 3.4	Análisis Vertical del grupo de Obligaciones con el Público...	76
Tabla N° 3.5	Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera.....	77
Tabla N° 3.6	Análisis Horizontal del Estado de Resultados Integral.....	81
Tabla N° 3.7	Cobertura Patrimonial de Activos.....	85
Tabla N° 3.8	Activos Inmovilizados.....	86
Tabla N° 3.9	Activos Improductivos.....	88
Tabla N° 3.10	Activos Productivos.....	90
Tabla N° 3.11	Pasivos con Costo.....	91
Tabla N° 3.12	Cartera Improductiva.....	91
Tabla N° 3.13	Cartera de Crédito Bruta.....	92



Tabla N° 3.14	Cartera Improductiva de Consumo.....	93
Tabla N° 3.15	Cartera Bruta de Consumo.....	94
Tabla N° 3.16	Improductiva Microcréditos.....	95
Tabla N° 3.17	Cartera Bruta Microcrédito.....	95
Tabla N° 3.18	Proviso para Créditos Incobrables.....	96
Tabla N° 3.19	Cartera de Crédito Improductiva.....	97
Tabla N° 3.20	Rendimiento de Cartera Total.....	99
Tabla N° 3.21	Matriz de Riesgo Crediticio para la COAC Nueva Ambato ...	104

## ÍNDICE DE GRÁFICO

Grafico N° 1.1	Categorías Fundamentales.....	3
Grafico N° 1.2	Tasa de Interés Banco Central Del Ecuador.....	16
Grafico N° 1.3	Factores de Riesgo Financiero.....	26
Grafico N° 2.1	Organigrama Estructural del Área de Crédito.....	37
Grafico N° 2.2	Nivel de Satisfacción del Cliente.....	52
Grafico N° 2.3	Calificación de Proceso de Crédito.....	53
Grafico N° 2.4	Brinda una Adecuada Información de Crédito.....	54
Grafico N° 2.5	Suficiente Documentación a presentar.....	55
Grafico N° 2.6	Tiempo de Evolución para el Acceso al Crédito.....	56
Grafico N° 2.7	Conocimiento del Cliente en Condiciones.....	57
Grafico N° 2.8	Opinión sobre el Personal de Crédito.....	58
Grafico N° 2.9	Criterio sobre la Entrega Créditos.....	59
Grafico N° 2.10	Criterio de la Tasa de Interés.....	60
Grafico N° 2.11	Circunstancias de Incumplimiento.....	61
Grafico N° 2.12	Calificación del Método de Cobro.....	62
Grafico N° 3.1	Análisis Vertical del grupo de Cartera de Crédito.....	75
Grafico N° 3.2	Análisis Vertical del grupo de Obligaciones con el Público.....	76
Grafico N° 3.2	Sistema de Calificación Crediticia.....	103
Grafico N° 3.4	Fases de Recuperación de Cartera para la COAC Nueva Ambato.....	112
Grafico N° 3.5	Objetivos de Cobranza.....	113

## ÍNDICE DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro N° 2.1	Análisis FODA COAC Nueva Ambato..... 42
Cuadro N° 3.1	Tipología de Riesgo para la COAC Nueva Ambato..... 105
Cuadro N° 3.2	Administración de Riesgo para la COAC Nueva Ambato.... 112
Cuadro N° 3.3	Control de Riesgos Financieros para la COAC Nueva Ambato..... 111

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo N° 1	Encuesta..... 127
Anexo N° 2	Entrevista..... 130
Anexo N° 3	Formulario de llamadas a socios mora preventiva..... 132
Anexo N° 4	Primera Notificación..... 133
Anexo N° 5	Segunda Notificación Morosidad Deudor..... 134
Anexo N° 6	Notificación de Morosidad Garante..... 135
Anexo N° 7	Notificación Extrajudicial Deudor..... 136
Anexo N° 8	Notificación Extrajudicial Garante..... 137
Anexo N° 9	Convenio de Pago..... 138
Anexo N° 10	Departamento Jurídico y Cobranza..... 140
Anexo N° 11	Acta Transaccional..... 141

## INTRODUCCIÓN

La aplicación de un análisis a la cartera vencida es una herramienta importante dentro de la Cooperativa Nuevo Ambato Ltda. Agencia Machachi ya que nos permitirá determinar los riesgos de crédito que posee la institución y de esta manera establecer propuestas de mejora en referencia a las políticas crediticias y al proceso de otorgamiento de créditos que nos permitirán minimizar riesgos futuros, ya que en base a este análisis se podrán tomar medidas correctivas en tiempos oportunos. Los riesgos crediticios han sido una constante en todas las instituciones financieras ya que por su razón de ser están expuestas a riesgos que al no ser controlados representan la principal amenaza de fracaso en el mercado.

Las entidades cuentan con el departamento de crédito y cobranza la misma que se encarga de evaluar la solicitud de crédito, para ello aplican diversos mecanismos que evalúan la capacidad de pago del socio solicitante, a pesar de cumplir con el proceso crediticio muchos han sido aprobados pese a que el cliente no ha calificado para el crédito, esto se debe porque la institución mantiene como condicionante metas muy altas en colocar créditos los que conllevan a la deliberada aprobación de los mismos, obteniendo como consecuencia el vencimiento de la cartera con la cual aparecen riesgo significativo, donde uno de ellos puede alterar espontáneamente la situación económica de la institución. Como síntomas de un mal control aparece esta cartera vencida, que es un factor a ser analizado y minimizado en su máxima expresión ya que es un determinante en cuanto a la liquidez de toda institución.

Para el control del incremento de la cartera vencida es necesario un trabajo en equipo puesto que todos los departamentos y todos los directivos de la institución forman parte del proceso, con la colaboración de todos los departamentos se podrán fortalecer los controles en todas las áreas de créditos y cobranzas mediante el mayor cumplimiento de las políticas de crédito y un enfoque visionario de nuevas técnicas para el control permanente y recuperación de la cartera, ya que permitirá conseguir mejores resultados a nivel cuantitativo y cualitativo, llegando a cumplir con los lineamientos financieros

que indica el organismo de control en este caso la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Esto permitirá mantener el segmento institucional y la sostenibilidad en el tiempo como institución de inclusión financiera rural, llegando a más familias necesitadas y creando más fuentes de trabajo y superación de la población.

Por lo tanto el desarrollo de la presente tesis involucra tres capítulos importantes:

Capítulo I.- Se enmarca en la fundamentación teórica la cual contribuye con aspectos científicos a nuestros conocimientos, que nos permitirá direccionar a la presente investigación con aportes significativos para la institución objeto de estudio y análisis.

Capítulo II.- Contiene información netamente de la institución permitiéndonos relacionarnos con la actividad diaria de la misma,

Capítulo III.- Esta evaluación se lo ha venido realizando en base a las cinco C de crédito (carácter, capacidad de pago, capital, colateral, condiciones) éstas solo han permitido analizar evaluar y procesar la solicitud de crédito plasmándose como requisitos a presentar pre la otorgaron del dinero, mas no garantiza que el socio cumpla con la obligación adquirida por lo que se pretende implementar una sexta C que es la de control o seguimiento donde se verifique el destino de crédito de esta manera se evitará el desvío de la misma

# CAPÍTULO I

## FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 1.1 Antecedentes

Para la elaboración de la investigación se tomó como referencia la investigación el tema “Análisis de la cartera vencida y la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Cía. Ltda”, cuya autora la ingeniera Sandy Gilberto Llanos Carrera, evaluó el déficit en la cartera vencida y enmarcó el manejo de la misma, de tal forma que planteó estrategias para el manejo de dicha cartera la misma que ayudara a disminuir ese déficit de cartera, para ello es importante determinar las debilidades del área de crédito y cobranzas determinando del porque no se ha logrado recuperar esa cartera, y dar posibles soluciones o alternativas para recuperación de cartera de tal manera que la entidad no obtenga un nivel de riesgo significativo.

En conclusión con los estudios evaluados refleja que la institución financiera esta propensa a riesgos simultáneos, donde revela que la cartera ha tenido un incremento continuo convirtiéndose en un factor significativo para la entidad, dicho riesgo es sometida a una evaluación por el proceso diario de las actividades que realiza la institución determinando así los factores que incidieron el incremento de cartera, este diseño permitió tener una herramienta que ayuda de manera eficaz a visualizar los riesgos y minimizar su impacto.

También se tomó como énfasis a nuestra investigación la “Propuesta de manual de riesgos crediticios para instituciones financieras controladas por la Superintendencia de Bancos y agremiadas a la Asociación de Instituciones Financieras del Ecuador “AIFE”, cuyo autores son Francisco Dobronsky y Marco Silva, cuya propuesta se debe

a que las instituciones financieras asumen un riesgo cuando presta recursos financieros los mismos que son provenientes de terceros conocido como socios que depositan su confianza quienes en la institución financiera.

En conclusión todas las instituciones financieras forman parte de un sistema financiero que tienen la responsabilidad de administrar sus riesgos a tal efecto de contar con procesos formales de administración integral de riesgos que permitan identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo que están asumiendo. Cada institución del sistema financiero tiene su propio perfil de riesgo, según sus actividades y circunstancias específicas; por tanto, al no existir un esquema único de administración integral de riesgos, cada entidad desarrollará el suyo propio. Es importante que las instituciones financieras utilicen las herramientas necesarias para gestionar los riesgos lo mismo que ayude a medir el grado propenso de riesgo que la entidad puede llegar a tener dependiendo mucho de la complejidad y tamaño de cada institución.

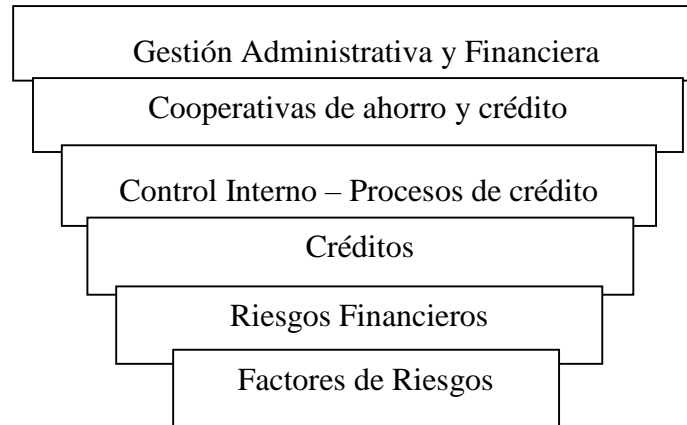
El presente documento ayudará a prevenir el crecimiento de la cartera vencida en las instituciones financieras ya que el objetivo principal es reducirla, a través de la aplicación de herramientas crediticias que se adapten a las exigencias de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y Junta Reguladora Monetaria y Financiera, basándose en las recomendaciones del Acuerdo de Basilea, que permita una adecuada administración y gestión del riesgo en sus operaciones crediticias generando mayor rentabilidad e incluso mejorando su posición competitiva en el mercado, logrando un buen posicionamiento.

## **1.2 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**

Para el desarrollo de la presente investigación se considera las siguientes categorías:

## Gráfico: N° 1.1

### *Categorías Fundamentales*



*Fuente: Anteproyecto de la Tesis*

*Elaborado por: Los Investigadores*

## 1.3 MARCO TEÓRICO

### 1.3.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

La gestión administrativa tiene por objeto la ejecución propia de la planificación la misma que será llevada a cabo en diferentes fases donde la administración tomara medidas correctivas que ayudaran a minimizar los riesgos de perdida. La administración estará sometida a coordinar la ejecución del proyecto en el tiempo determinado de manera cuidadosa para la obtención de un resultado eficiente donde se visualice el cumplimiento de los objetivos.

Según el autor GONZALES, Luis Muñiz (2006) define a la “Gestión Administrativa como un nivel administrativo que consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revela da en los estados financieros” (p. 29)

Según los autores MORRIS, Daniel y BRANDON Joel (2005) “La Gestión Financiera se encarga de la eficiente administración del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad; además de orientar la estrategia financiera para

garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones como herramientas de control de la gestión de la empresa. (p.143)

Según los autores JAMES C. Van Horner, WACHOWICZ John M. (2000) “Gestión Financiera y Administrativa es el manejo óptimo de los recursos humanos, financieros y físicos que hacen parte de las organizaciones a través de las áreas de Contabilidad, Presupuesto y Tesorería, Servicios Administrativos y Talento Humano; relacionando específicamente esta actividad a la Gerencia.”(p. 85)

Los investigadores consideran a la gestión financiera como mecanismo para la ejecución de algún proyecto convirtiéndose en indispensable y necesario siendo que el funcionario encargado cuenta con el conocimiento y la habilidad para manejarlo. Además podríamos decir que la gestión financiera es una gran aliada para la alta gerencia ya que le ayuda al acrecentamiento de la cuota de mercado, maximización de beneficios o utilidades, buen manejo y control de los recursos existentes en la organización; es decir, es una herramienta que apoya a la gerencia a impulsar el desarrollo de la institución.

### **1.3.1.1 Objetivo de la Gestión Administrativa**

El objetivo de la gestión administrativa es identificar y ponderar los factores que contribuyen negativos y positivamente al logro de los objetivos de la empresa, constituyéndose en base para el control técnico económico, el planeamiento y la toma de decisiones.

La información que genera este análisis es la base más sólida para la confección de planes de corto y de largo plazo, que respondan a los objetivos económicos de empresario. Así mismo, es la herramienta idónea para evaluar económicamente el impacto de diferentes tecnologías, a nivel de una actividad o en el total de la empresa.

- Proceso del análisis de gestión.
- El proceso de análisis de gestión puede resumirse en una serie de acciones:



- La recopilación de los datos físicos y económicos.
- La imputación de egresos e ingresos.
- El cálculo de resultados.
- El análisis de resultados.

### **1.3.2 COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

En nuestro país, el cooperativismo de Ahorro y Crédito se ha convertido en el sector de mayor importancia, ya que su mayor enfoque está en personas de bajos y medianos recursos económicos que buscan encontrar mediante la cooperación un acceso a recursos financieros de los que, de otra manera no podrían disponer.

Según la Ley de Cooperativas, registro oficial (2001). Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son: “Organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de brindar servicios de intermediación financiera, en beneficio de sus socios, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley. Pueden recibir depósitos de sus socios y de terceros; contraer préstamos con instituciones financieras nacionales o extranjeras y otorgar préstamos a sus socios, que se encuentren amparados por garantía hipotecaria.

Según GLEEN D, Westley. (2005). Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son: “Sociedades cooperativas cuyo objeto social es satisfacer las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito.

Son en gran medida la fuente de crédito semiformal o formal más importante para las microempresas, las cuales a su vez constituyen un componente de considerable magnitud dentro de la economía de la región. Pueden realizar toda clase de operaciones activas, pasivas y de servicios permitidas a las otras entidades de crédito, con atención preferente a las necesidades financieras de sus socios.” (p. 71)

Para los investigadores, las Cooperativas de Ahorro y Crédito son asociaciones que tienen como objetivo principal brindar servicios de intermediación financiera como: la captación de depósitos a la vista en plazo fijo, en cuenta de ahorro y en cuenta corriente, para luego colocarlos nuevamente a través de los préstamos, así generando el aprovechamiento o inversión de los recursos captados de los asociados. Se tendrá también como referencia lo que indica el Código Orgánico Monetario y Financiero en relación a las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

### **1.3.2.1 Clasificación de las Cooperativas**

Según la Ley Orgánica del Sistema Económico Popular y Solidaria: “Las cooperativas, según la actividad que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, ahorro y crédito o servicios”. (Art. 63- 66)

- Cooperativas de producción son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una empresa manejada en común.
- Cooperativas de consumo son aquellas que tienen por objeto abastecer a los socios de cualquier clase de artículos o productos de libre comercio
- Cooperativas de ahorro y crédito son las que reciben ahorros y depósitos, hacen descuentos y préstamos a sus socios y verifican pagos y cobros por cuenta de ellas.

### **1.3.2.2 Actividades Financieras**

Según la Ley Orgánica del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario: Las cooperativas de ahorro y crédito, podrán efectuar actividades financieras, exclusivamente con sus asociados mediante secciones especializadas, bajo circunstancias especiales y cuando las condiciones sociales y económicas lo justifiquen. Se entenderá como actividad financiera la captación de depósitos, a la vista o a término de asociados para colocarlos nuevamente a través de préstamos, descuentos, anticipos u otras operaciones activas de crédito y, en general, el aprovechamiento o inversión de los recursos captados de los asociados. (Art. 79)

Las operaciones autorizadas a las cooperativas de ahorro y crédito son básicamente las siguientes:

**a)** Captar ahorro a través de depósitos a la vista, a término.

La Cuenta de ahorro es “Un contrato firmado entre una persona física o jurídica con una entidad financiera y por el que dicha persona puede ingresar en dicha entidad importes en efectivo que conforman un saldo a su favor del que puede disponer de forma inmediata, parcial o totalmente.

**b)** Otorgar créditos.

**c)** Negociar títulos emitidos por terceros distintos a sus gerentes, directores y socios.

**d)** Celebrar contratos de apertura de crédito.

**e)** Comprar y vender títulos representativos de obligaciones emitidas por entidades de derecho

**f)** público de cualquier orden.

**g)** Efectuar operaciones de compra de cartera o factoring sobre toda clase de títulos.

**h)** Emitir bonos.

**i)** Prestar servicios de asistencia técnica, educación, capacitación y solidaridad que en desarrollo de las actividades previstas en los estatutos o por disposición de la ley cooperativa pueden desarrollar, directamente o mediante convenios con otras entidades. En todo caso, en la prestación de tales servicios las cooperativas no pueden utilizar recursos provenientes de los depósitos de ahorro y demás recursos captados en la actividad financiera.

**j)** Celebrar convenios dentro de las disposiciones legales para la prestación de otros servicios, especialmente aquellos celebrados con los establecimientos bancarios para el uso de cuentas corrientes.

**k)** Las que autorice el Consejo Superior de Economía Popular y Solidaria

### **1.3.3 CONTROL INTERNO**

La comprensión de este tema es muy impórtate ya que un buen control interno dentro de todo tipo de entidades ha sido de gran ayuda para el correcto funcionamiento de sus operaciones y has sido aplicados con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad.

Según MEIGS W, Larsen, G. (2006). El Propósito del Control Interno es: "Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización". Esto se puede interpretar que el cumplimiento de los objetivos de la empresa, los cuales se pueden ver perturbados por errores y omisiones, presentándose en cada una de las actividades cotidianas de la empresa, viéndose afectado por el cumplimiento de los objetivos establecidos por la gerencia. (p.39)

Según MANTILLA, Manuel Alberto. (2005). El Control Interno es "Un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable" (p.14)

Según los investigadores, el Control Interno comprende el plan de organización con todos los métodos y procedimientos, los cuales son adoptados en las entidades para la protección de sus activo, para prevenir la pérdida de recurso, y asegura la información financiera contable, que su ves debe estar asemejada a la ley, siendo un proceso ejecutado por el consejo de directivos, la administración proporcionando seguridad razonable.

### **1.3.3.1 Categorías**

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad en la información financiera
- Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables

### **1.3.3.2 Componentes del Control Interno**

#### **1.3.3.2.1 Ambiente de Control**

La esencia de cualquier negocio es su gente, sus atributos individuales, incluyendo a la integridad, los valores éticos y la competencia y el ambiente en el que ella opera.

### **Factores**

- Integridad y valores éticos
- Compromisos para la competencia-
- Consejo de directores o comité de auditoría.
- Estructura organizacional
- Asignación de autoridad responsabilidad
- Políticas y prácticas de recursos humanos.

#### **1.3.3.2.2 Evaluación de Riesgos**

La entidad debe ser consiente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos integrados con ventajas, producción, mercadeo, finanzas, y opere concertadamente.

### **Factores**

- **Objetivos:** De operaciones, de información financiera, de cumplimiento
- **Riesgos:** Identificación de Riesgos, Nivel de la entidad, Nivel de actividad, Análisis de riesgos
- Manejo del demandan atención
- **Cambio:** Circunstancias que especial, Mecanismos, Mirada progresista

#### **1.3.3.2.3 Actividades de Control**

Se debe establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos y metas de la entidad.

### **Factores**

- Integración con la valoración de riesgos
- Control sobre los sistemas de información

#### **1.3.3.2.4 Información y Comunicación**

Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones, a través de los siguientes factores:

- **Información:** sistemas estratégicos, calidad de información.
- **Comunicación:** Interna, externa, medios de comunicación

#### **1.3.3.2.5 Monitoreo**

Debe monitorearse el proceso total y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede relacionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

- Actividades de monitoreo
- Evaluaciones separadas: Alcance de frecuencia, Proceso de evaluación.
- Documentación
- Plan de acción
- Información de deficiencias: Fuentes de Información, directrices, reportes.

### **1.3.4 CRÉDITOS**

Los créditos forman parte fundamental de la actividad financiera de las cooperativas de ahorro y crédito ya que es el eje que moviliza todo su entorno mediante la captación de recursos financieros para luego ser producidos mediante la colocación de nuevos créditos, estos son plasmados en base a metas que cada institución posee conformando como instituciones solidas en el mercado financiero.

Según CHARLES, Gide. (2005, Pág. 33). El Crédito es “Una continuación del cambio, es decir, es el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura”.

Según el autor AYALA VILLEGAS, Sabino (2006). El Crédito es “Una operación o transacción de riesgo en la que el acreedor (prestamista) confía a cambio de una garantía en el tomador del crédito o deudor (prestatario), con la seguridad que este último cumplirá en el futuro con sus obligaciones de pagar el capital recibido (amortización de la deuda), más los intereses pactados tácitamente” (p. 93)

Según los investigadores el crédito es la forma de producir el dinero captado por las instituciones financieras de sus clientes mediante operaciones pasivas, los mismos que son colocados en créditos a tasas más altas de las que lo reciben, en operaciones activas. Se basa en la prestación y recuperación de mismo a en plazos establecidos y a tasas de interés convenidas según lo que determine el Banco Central del Ecuador.

#### **1.3.7.3.1 Importancia**

El papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante el crédito una de las formas más eficaces en cómo puede impulsarse el desarrollo de una economía. Sin lugar a dudas que la calidad de una economía de un país es observable, entre otros indicadores, a través de la calidad de su sistema financiero y los servicios crediticios que la misma ofrece a los diversos agentes económicos, facilitando en un momento dado, el tener liquidez para poder comprar, hacer pagos, algún tipo de inversión. Además dinamiza la economía en gran escala favoreciendo el comercio, la agricultura hasta creando fuentes de trabajo que coadyuvan las practicas del buen vivir y desarrollo.

#### **1.3.7.3.2 Tipos de Créditos**

Existen muchos tipos de créditos, siendo los más tradicionales en el sistema financiero los créditos comerciales, a microempresarios, de consumo y créditos hipotecarios.

#### **1.3.4.2.1 Créditos Comerciales**

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases. También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento. Además consiste en el ofrecimiento de crédito por parte de un proveedor de productos y servicios.

#### **1.3.4.2.2 Microcréditos**

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción, comercialización, agrícolas, en montos limitados, y evaluados según su aplicación ya que el nivel de riesgo es más elevado, financiados para actividades informales que generen actividad comercial y productiva. Siendo esta puesta en marcha de un negocio de aquella tipología donde el propio emprendedor es el dueño.

#### **1.3.4.2.3 Créditos de Consumo**

Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos relacionados con una actividad empresarial.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas naturales a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera. Se pueden encontrar todos aquellos préstamos que están destinados a satisfacer las necesidades personales. Estos créditos se solicitan por los clientes para financiar un coche, los muebles de la casa, hacer un viaje.

#### **1.3.4.2.4 Créditos para Vivienda**

Son las líneas de créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de



vivienda propia, tales créditos se otorgan amparados con hipotecas debidamente inscritas en los registros públicos a una tasa preferencial.

#### **1.3.4.3 Condiciones de Crédito**

Serán sujetos de crédito en una Cooperativa de Ahorro y Crédito, las personas que tengan la condición de socios, es decir que mantengan certificados de aportación, depósitos de ahorro o depósitos a plazo, que tengan ingresos fijos o realicen actividades lícitas, productivas y rentables, que no registren malos antecedentes crediticios desde el punto de vista moral y ético.

Deben cumplir con los siguientes requisitos de crédito:

- a) Cumplir con los parámetros cualitativos y cuantitativos establecidos para la evaluación de riesgos.
- b) Mantener el ahorro obligatorio o encaje establecido
- c) Acreditar ingresos cuyos flujos demuestren suficientemente su capacidad
- d) Demostrar estabilidad residencial y ocupacional
- e) Acreditar buena experiencia crediticia en la Cooperativa bien sea como deudor principal o garante.

#### **1.3.4.4 Sectores de Crédito**

La Cooperativa concederá créditos a los socios hasta por los montos máximos establecidos por el Consejo de Administración con base a la liquidez y conveniencia financiera de la institución, de acuerdo a los recursos disponibles y, tomando en cuenta la capacidad real de pago del mismo.

En los siguientes tipos de actividad:

- a) Sector Vivienda; Son los créditos destinados a la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda, siempre que se

concedan con garantía hipotecaria y que hayan sido otorgados al usuario final del inmueble, caso contrario se considerarán como créditos de consumo.

- b)** Producción; Son los créditos destinados a la adquisición de activos fijos y financiamiento de capital de trabajo de actividades productivas que desarrollen los socios. Los créditos para el financiamiento de activos fijos se concederán a mediano y largo plazo, mientras que los créditos para financiar capital de trabajo se concederán a plazos acordes con el ciclo productivo de cada actividad.
- c)** Sector Comercio; Son los créditos destinados a financiar la compra de productos de origen nacional o importado y su negociación en el mercado nacional o internacional.
- d)** Sector Servicios; Son los créditos destinados a impulsar el desarrollo de las actividades que cumplen toda clase de profesionales, los mismos que están destinados a financiar la compra de equipos de oficina y equipos de transporte y la adquisición o construcción de talleres, oficinas o consultorios.
- e)** Consumo y Bienestar Familiar; Son los créditos destinados a financiar a socios, la adquisición de bienes de consumo duradero como muebles, artículos de hogar y vehículos de uso personal y también para el pago de servicios en general. Estos créditos se conceden generalmente a mediano plazo y se honran mediante cuotas de amortización cuya fuente de repago son los ingresos del deudor.

#### **1.3.4.5 Montos de Créditos**

Los montos máximos de créditos serán establecidos por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, de acuerdo a la relación entre el saldo promedio que el socio mantuviere en su cuenta de ahorros y certificados de depósito a plazo fijo,

para constituir el encaje para el otorgamiento de un crédito, el mismo que será fijado conforme vaya devengando el crédito y la capacidad real de pago determinada.

### 1.3.4.6 Tasa de Interés

#### 1.3.4.6.1 El Interés

Es una relación entre dinero y tiempo dados que puede beneficiar a un ahorrista que decide invertir su dinero en un fondo bancario, o bien, que se le suma al costo final de una persona o entidad que decide obtener un préstamo o crédito.

Un interés se calcula en porcentaje y a menudo se aplica en forma mensual o anual. Es decir, que el interés permite que una persona que quiere generar ingresos a partir de sus ahorros, pueda colocarlos en una cuenta en el banco, y éste le dará una ganancia mensual estipulada de acuerdo con la cantidad de dinero invertida y el tiempo durante el cual se comprometa a dejar ese monto.

Los intereses se aplican en todo tipo de operaciones financieras y son unos de los valores más considerados a la hora de realizar transacciones económicas a corto, mediano y largo plazo.

## Gráfico N° 1.2

### *Tasa de Interés del Banco Central del Ecuador*

<b>Tasas de Interés</b>			
<b>ABRIL 2014 (*)</b>			
<b>1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES</b>			
<b>Tasas Referenciales</b>		<b>Tasas Máximas</b>	
<b>Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:</b>	<b>% Anual</b>	<b>Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:</b>	<b>% Anual</b>
Productivo Corporativo	8.17	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.53	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	11.20	Productivo PYMES	11.83
Consumo	15.91	Consumo	16.30
Vivienda	10.64	Vivienda	11.33
Microcrédito Acumulación Ampliada	22.44	Microcrédito Acumulación Ampliada	25.50
Microcrédito Acumulación Simple	25.20	Microcrédito Acumulación Simple	27.50
Microcrédito Minorista	28.82	Microcrédito Minorista	30.50
<b>2. TASAS DE INTERES PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO</b>			
<b>Tasas Referenciales</b>		<b>Tasas Referenciales</b>	
	<b>% anual</b>		<b>% anual</b>
Depósitos a plazo	4.53	Depósitos de Ahorro	1.41
<b>2. TASAS DE INTERES PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO</b>			
<b>Tasas Referenciales</b>		<b>Tasas Referenciales</b>	
	<b>% anual</b>		<b>% anual</b>
Depósitos a plazo	4.53	Depósitos de Ahorro	1.41
Depósitos Monetarios	0.60	Depósitos de Tarjetahabientes	0.83
Operaciones de Reporto	0.24		
<b>3. TASAS DE INTERES PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZO</b>			
<b>Tasas Referenciales</b>		<b>Tasas Referenciales</b>	
	<b>% anual</b>		<b>% anual</b>

*Fuente: Banco Central del Ecuador*  
*Elaborado por: Los Investigadores*

#### **1.3.4.6.2 Flujos de Capital**

Una tasa de interés relativamente alta tiende a reducir los préstamos y el gasto, por lo tanto, la tasa de interés es un medio de influir sobre la actividad económica.

La inflación tiende a elevar la tasa de interés, pero no se puede inferir que reduciendo la tasa de interés se reduzca la inflación. Por otro lado, la tasa de interés es el precio asociado a las demandas variables efectuadas a la producción de la economía, de un período de tiempo a otro.

#### **1.3.4.6.3 Tasa activa**

Es la que reciben los intermediarios financieros de los demandantes por los préstamos otorgados. Las tasas activas serán las que la cooperativa aplique en los créditos que otorgue a sus asociados y el monto de intereses resultante representará su ganancia en las operaciones crediticias.

Esta tasa siempre es mayor, porque la diferencia con la tasa de captación es la que permite al intermediario financiero cubrir los costos administrativos, dejando además una utilidad esta tasa siempre es mayor, porque la diferencia con la tasa pasiva es la que permite al intermediario financiero cubrir los costos administrativos, dejando además una utilidad.

No se podrá cobrar una tasa de interés nominal cuya tasa de interés efectiva anual equivalente, supere a la tasa efectiva máxima de su respectivo segmento.

El Directorio del Banco Central del Ecuador deberá fijar las bandas entre las que deben fluctuar las tasas de interés nominales y efectivas, tanto de las operaciones activas de crédito en su valor máximo, como pasivas de captaciones de recursos en su valor mínimo, para el Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, estableciendo la relación entre tasas activas y pasivas, en función del costo de administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, sin considerar otro tipo de márgenes de intermediación, en beneficio de la función social que tienen las cooperativas de ahorro y crédito.

Las cooperativas de ahorro y crédito anualmente deberán realizar la calificación global de los activos de riesgo y determinen los requerimientos de provisiones. La calificación de la cartera de crédito de la cooperativa 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.

#### **1.3.4.6.4 Tasa Pasiva**

Las tasas pasivas serán las que la cooperativa deba pagar a quienes le han prestado dinero para su desarrollo comercial, financiero o de inversiones, y el monto de intereses resultante que pague presentará una pérdida. Es el porcentaje que paga una institución

bancaria a quien deposita dinero mediante cualquiera de los instrumentos que para tal efecto existen. Las tasas pasivas serán las que la cooperativa deba pagar a quienes le han prestado dinero para su desarrollo comercial.

**Tabla N° 1.1**  
***Tasa Pasiva del Banco Central del Ecuador***  
***Circular gf-19-2014***

<b>PARA EL PERIODO DE JUNIO DE 2014</b>	<b>TASA DE INTERÉS</b>
Pasiva referencial:	5.19%
Activa referencial:	8.19%
Legal	8.19%
Máxima convencional	9.33%
Tasa activa efectiva referencial productivo corporativo	8.19%
Tasa efectiva máxima productivo corporativo	9.33%
Tasa activa efectiva referencial productivo pymes	11.28%
Tasa efectiva máxima productivo PYMES	11.83%
Tasa activa efectiva referencial consumo	15.99%
Tasa efectiva máxima consumo	16.30%
Tasa activa efectiva referencial vivienda	10.89%
Tasa efectiva máxima vivienda	11.33%
Tasa activa efectiva referencial microcrédito acumulación ampliada	22.16%
Tasa efectiva máxima microcrédito acumulación ampliada	25.50%
Tasa activa efectiva referencial microcrédito acumulación simple	25.08%
Tasa efectiva máxima microcrédito acumulación simple	27.50%
Tasa activa efectiva referencial microcrédito minorista	28.54%
Tasa efectiva máxima microcrédito minorista	30.50%

Tasa activa efectiva referencial producto empresarial	9.54%
Tasa efectiva máxima productivo empresarial:	10.21%
1. Operaciones activas BNF:	
1.1 Sobregiros ocasionales y contratados	15.20%
1.2 Fondos en administración	4.10%
1.3 Créditos CONADIS	5.71%
3. Tasas de mora y penalización:	
3.1 ley emergente CORDON fronterizo = más 4 puntos del 50% de la tasa activa vigente a la fecha de vencimiento del dividendo o crédito	
3.2 mora en avales ( 1.1 veces la tasa activa referencial vigente a la fecha de declaratoria de vencida la operación )	

*Fuente: Banco Central del Ecuador*

*Elaborado por: Banco Central del Ecuador*

#### **1.3.4.7 Cartera de Crédito**

Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados o monto total de créditos otorgados por una persona Física o Moral y que se convierte en un Activo de riesgo al tener los créditos en mora. Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto. Monto total de créditos otorgados por una entidad de intermediación financiera Cartera vencida

#### **1.3.4.8 Cartera Vencida**

Monto total de créditos cuyo capital, cuotas de amortización o intereses no han sido cancelados íntegramente a la entidad, transcurridos los 30 días contados desde la fecha

de vencimiento. La cartera pasa de atraso a vencida a partir del día 30 desde su vencimiento.

Evidentemente el problema de cartera vencida surge principalmente cuando las cooperativas otorgan crédito a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera. Sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de las cooperativas para fijar sus políticas de crédito y cobranza representado por condiciones circunstanciales y particulares del cliente que resultan en el vencimiento del crédito. A pesar del riesgo que el otorgamiento de crédito representa en términos de costos.

En la actualidad también está inmerso el tema del sobreendeudamiento que afecta la cartera vencida por cuanto cada vez las obligaciones se vuelven incobrables dependiendo de las actividades comerciales, zonas de influencias, entorno, desastres naturales, etc. Cubriendo deudas sobre deudas. Esta morosidad crediticia viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración. Por ello atendiendo a este último factor se debe tener en cuenta la clasificación del deudor o cartera de créditos.

#### **1.3.4.9 Plazo de los Créditos**

El plazo de los créditos se establecerá con base al tipo de operación, al destino del crédito, a la capacidad de pago, a la generación de flujos de caja del socio, en concordancia con los plazos de las captaciones de recursos y de otras fuentes de financiamiento internas y externas.

#### **1.3.5 RIESGOS FINANCIEROS**

También conocido como riesgo de crédito o de insolvencia riesgo está íntimamente conectado con el riesgo económico puesto que los tipos de activos que una empresa



posee y los productos o servicios que ofrece juegan un papel importantísimo en el servicio de su endeudamiento.

Según el autor MASCAREÑAS Juan, (2006). El Riesgo Financiero es el que hace referencia a la incertidumbre asociada al rendimiento de la inversión debida a la posibilidad de que la empresa no pueda hacer frente a sus obligaciones financieras (principalmente, al pago de los intereses y la amortización de las deudas). El riesgo financiero es debido a un único factor: las obligaciones financieras fijas en las que se incurre. Cuanto mayor sea la suma de dinero que una organización debe en relación con su tamaño, y cuanto más alta sea la tasa de interés que debe pagar por ella, con mayor probabilidad la suma de intereses y amortización del principal será un problema. (p. 137)

Según el autor ALTMAN, Edward, (2007). El riesgo financiero debe ser considerado como un conjunto de consecuencias posibles que provocan el deterioro del valor de mercado de las acciones de la Institución Financiera. En consecuencia, es una categoría que incluye el riesgo de crédito o de insolvencia equivalente a la probabilidad de que la Institución no pueda honrar sus obligaciones financieras. Teoría de riesgo: riesgo actuarial, riesgo financiero.” (p. 87)

Según el autor MARKOWITZ, Harry, (1997). “El Riesgo que está asociado a cualquier forma de financiación. El riesgo se puede entender como posibilidad de que los beneficios obtenidos sean menores a los esperados o de que no hay un retorno en absoluto. Por tanto, el riesgo financiero engloba la posibilidad de que ocurra cualquier evento que derive en consecuencias financieras negativas.” (p. 343)

Según los investigadores, El Riesgo Financiero se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento de consecuencias financieras negativas para una organización, representando a una variación entre lo esperado y lo ocurrido, este factor propio de la actividad financiera ya que la misma actividad genera un riesgo que nunca se va a poder

eliminarlo pero se debe estandarizar parámetros para poder controlarlo y minimizarlo al nivel que no afecte e gran porcentaje los beneficios esperados por la entidad financiera.

### **1.3.5.1 Tipos de Riesgos Financieros**

Existen diferentes tipos de riesgo financiero atendiendo principalmente a la fuente del riesgo. Así podemos distinguir 4 grandes grupos:

- Riesgo de mercado
- Riesgo de crédito
- Riesgo de liquidez
- Riesgo operacional

#### **1.3.5.1.1 Riesgo de Mercado**

El riesgo de mercado hace referencia a la probabilidad de que el valor de una cartera, ya se de inversión o de negocio, se reduzca debido al cambio desfavorable en el valor de los llamados factores de riesgo de mercado.

Los cuatro factores estándar del mercado son:

- Riesgo de tipos de interés: riesgo asociado al cambio en contra de los tipos de interés.
- Riesgo cambiario (o riesgo divisa): es el riesgo asociado a los cambios en el tipo de cambio en el mercado de divisas.
- Riesgo de mercancía: riesgo asociado a los cambios en el precio de los productos básicos.
- Riesgo de mercado (en sentido estricto): en acepción restringida, el riesgo de mercado hace referencia al cambio en el valor de instrumentos financieros como acciones, bonos, derivados, etc.

#### **1.3.5.1.2 Riesgo de crédito**

El riesgo de crédito deriva de la posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero no realice los pagos de acuerdo a lo estipulado en el contrato. Debido a no cumplir con las obligaciones, como no pagar o retrasarse en los pagos, las pérdidas que se pueden sufrir engloban pérdida de principales, pérdida de intereses, disminución del flujo de caja o derivado del aumento de gastos de recaudación.

Inclusive con el nivel de provisión que deben manejar las instituciones afectando los ingresos de la cooperativa haciendo que cada vez el desarrollo de las actividades sean de mayor exigencia, incumpliendo normas básicas de control interno.

#### **1.3.5.1.3 Riesgo de liquidez**

El riesgo de liquidez está asociado a que, aun disponiendo de los activos y la voluntad de comerciar con ellos, no se pueda efectuar la compra/venta de los mismos, o no se pueda realizar lo suficientemente rápido y al precio adecuado, ya sea para evitar una pérdida o para obtener un beneficio, y son:

- a) Liquidez de activos: un activo no puede ser vendido debido a la falta de liquidez en el mercado (en esencia sería un tipo de riesgo de mercado)
- b) Liquidez de financiación: riesgo de que los pasivos no puedan ser satisfechos en su fecha de vencimiento o que solo se pueda hacer a un precio no adecuado.

#### **1.3.5.1.4 Riesgo operacional**

El riesgo operacional derivada de la ejecución de las actividades propias de una empresa o de comercio. Incluye una amplia variedad de factores como los relativos al personal, riesgo de fraude o debidos al entorno, entre el riesgo país o soberano es uno de los más influyentes.

### **1.3.5.2 Disminución del Riesgo Financiero**

La eliminación del riesgo financiero no es posible pero si disminuir su impacto. Para ello, hay expertos en la selección de carteras y estrategias de negocio encaminadas únicamente a este fin. Entre estas estrategias destacan la diversificación. A diversificación funciona debido a que es muy poco probable que el rendimiento de diferentes activos tengan una correlación perfecta y, por ello, eligiendo cuidadosamente diferentes activos y estudiando la correlación histórica entre ellos, se puede construir una cartera diversificada en la que el impacto del riesgo financiero sea menor que la que pueda sufrir un activo por separado en un momento dado.

### **1.3.6 FACTORES EXTERNOS E INTERNOS DEL RIESGO FINANCIERO**

Los factores de riesgos comprenden una determinada extensión que afectan directamente a diferentes áreas, estos comprenden de las debilidades y amenazas que la entidad posee los mismos que pueden ser internos y externos.

Según el autor FLORES SORIA, Jaime. (2006), define a los factores de riesgo como “Aspecto de extraordinaria importancia en la gestión de riesgos crediticios, es el relativo al análisis y revisión del riesgo, así como la clasificación de los clientes, la calidad de la cartera de los préstamos en el riesgo crediticio, que depende básicamente de dos grupos de factores internos y externos.” (p. 350)

Los investigadores han determinado que toda persona u organización empresas privadas y públicas, grandes corporaciones, etc. están expuestos a riesgos de diversa naturaleza que tienen su origen en factores internos y externos.

- a) Factores Internos.-** Depende directamente de la administración propia y la capacidad de los ejecutivos de cada empresa:

- Estrategia (segmentación de clientes y mercados; diversificación actividades; etc.)
  - Organización (renovación de plantillas; cambios organizativos; fusiones y adquisiciones; gobierno corporativo; responsabilidad social corporativa)
  - Operativos (producción y distribución; investigación, desarrollo e innovación; capital intelectual; sistemas de información; gestión de residuos)
  - Capital humano (cumplimiento legal, responsabilidad de directivos, seguridad laboral, infidelidad de empleados, productividad; retención del talento)
- b) Factores Externos.-** Depende de la administración tales como la inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc. Aquí aparecen como importante el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometen la capacidad de pago de los prestamistas
- Legales (legislación local, nacional e internacional)
  - Naturales/medioambientales (cambio climático; contaminación; gestión de residuos)
  - Políticos
  - Financieros (tipos de interés, tipos de cambio, políticas crediticias, fluctuaciones de precios)
  - Mercados (nuevos competidores, cambios de hábitos de consumo, etc.)
  - Macroeconómicos
  - Demográficos (tasa de crecimiento de la población, envejecimiento relativo, políticas migratorias, emigración).

**Gráfico N° 1.3**

***Factores de Riesgo Financieros***



*Fuente: Flores Soria Jaime*  
*Elaborado por: Los investigadores*

### **1.3.7 MÉTODOS DE ANÁLISIS FINANCIERO.**

El objetivo de los métodos analíticos es simplificar los datos que se examinan en términos más comprensibles para estar en posibilidad de interpretarlos y hacerlos significativos.

#### **1.3.7.1 Método Horizontal.**

Este análisis se basa en la comparación de estados financieros homogéneos de diferentes periodos, para estudiar el comportamiento o variaciones de las cuentas, es decir, si se incrementan o reducen a través del tiempo, mediante variaciones absolutas o relativas. La variación absoluta es la diferencia entre cuentas iguales, mientras que la variación relativa muestra un valor en porcentaje del crecimiento o disminución.

#### **1.3.7.2 Método Vertical**

Mediante este análisis se puede observar que tanto participa una subcuenta dentro del total de una cuenta global, por ejemplo que porcentaje representa los activos corrientes dentro del total de activos.

Este análisis permite establecer si la empresa tiene una distribución equitativa de sus activos de acuerdo a sus necesidades operativas y financieras de igual manera realiza dicho análisis con sus pasivos y patrimonio.

### **1.3.7.3 Indicadores Financieras**

Las razones financieras también conocidos como ratios financieros, son una forma útil de recopilar grandes cantidades de datos financieros, relacionarlos entre si y permitir a los analistas tener un mejor conocimiento de la situación financiera.

## **CAPITAL**

### **1.3.7.3.1 Cobertura Patrimonial de Activo**

Mide la proporción del patrimonio efectivo a los activos inmovilizados, una mayor cobertura de activos, significa una mejor posición.

$$\text{Suficiencia Patrimonial} = \frac{\text{Patrimonio} + \text{Resultados}}{\text{Activos inmoviliados Netos}}$$

## **CALIDAD DE ACTIVOS**

### **1.3.7.3.2 Índices de Morosidad**

Mide el porcentaje de la cartera improductiva frente a la total cartera.

Los ratios de mordacidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocios

- a) **Cartera de Crédito Bruta.-** Se refiere al total de la cartera de crédito de una institución financiera sin deducir la provisión para créditos incobrables.
- b) **Cartera de Crédito Neta.-** Son aquellos que no generan renta financiera a la institución financiera deduciendo la provisión para créditos incobrables.

- c) **Cartera Improductiva.-** Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por cartera vencida y la cartera que no devenga interés e ingresos.

#### **1.3.7.3.3 Morosidad Bruta Total**

Mide el número de veces que representa los créditos improductivos con respecto a la cartera de créditos menos provisiones. Un mayor valor de este índice, reflejan una mejor situación de la entidad.

$$\text{Morosidad Bruta Total} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

##### **1.3.7.3.3.1 Morosidad de la Cartera Consumo**

$$\text{Morosidad Cartera Consumo} = \frac{\text{Cartera Improductiva Consumo}}{\text{Cartera Bruta Consumo}}$$

##### **1.3.7.3.3.2 Mordacidad Cartera de Microempresa**

$$\text{Morosidad Cartera Microempresa} = \frac{\text{Cartera Improductiva Microempresa}}{\text{Cartera Bruta Microempresa}}$$

#### **1.3.7.3.4 Cobertura de Provisiones para la Cartera Improductiva**

Mide la proporcionan de la provisión para cuentas incobrables constituida con respecto a la cartera improductiva bruta. Los ratios de cobertura se calculan para el total de la cartera bruta y por líneas de negocios. Mayores valores de este índice, significa mayores provisiones contra pérdidas.

##### **1.3.7.3.1 Cobertura Cartera de Crédito Improductivo**

$$\text{Cobertura} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera Credito Improductiva}}$$



### **1.3.7.3.2 Corbeta de la cartera Improductiva de Consumo**

$$\text{Cobertura cartera Consumo} = \frac{\text{Provisiones Cartera Consumo}}{\text{Cartera Improductiva Consumo}}$$

### **1.3.7.3.3 Corbeta de la cartera Improductiva de Microempresa**

$$\text{Cobertura cartera Microemprea} = \frac{\text{Provisiones Cartera Microempresa}}{\text{Cartera Improductiva Microempresa}}$$

### **1.3.7.3.5 RENTABILIDAD**

Es la proporción que mide los resultados obtenidos por una entidad en un periodo económico en relación con sus recursos patrimoniales o con sus activos.

#### **1.3.7.3.5.1 Rendimiento Operativo sobre Activo ROA**

Mide la rentabilidad de los activos. Mayores valores de este ratio, representan una mejor concisión de la empresa.

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad oPerdida del Ejercicio}}{\text{Activo}}$$

#### **1.3.7.3.5.2 Rendimiento sobre Patrimonio ROE**

Mide la rentabilidad del patrimonio. Mayores valores de este ratio, representan una mejor concisión de la empresa.

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad oPerdida del Ejercicio}}{\text{Patrimonio – Utilidad o Perdida del Ejercicio}}$$

### **1.3.7.3.6 LIQUIDEZ**

Capacidad de atender obligaciones de corto plazo, por poseer dinero en efectivo o activos que se transforman fácilmente en efectivo. Dentro de una institución financiera,

la liquidez se evalúa por la capacidad para atender los requerimientos de encaje, los requerimientos de efectivo de sus depositantes en el tiempo en que lo soliciten y nuevas solicitudes de créditos.

#### **1.3.7.3.6.1 Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo**

Esta relación permite conocer la capacitación de respuesta de los instrumentos financieras, frente a los requerimientos de efectivo de sus depositantes en corto plazo.

$$\text{Relacion} = \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total Depositos a Corto Plazo}}$$

Mayores vales de la presente representación corresponden a mejores posiciones de liquidez.

### **1.3.8 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS CUALITATIVO**

Según la Federal Reserve Banks of Dallas USA. KENETH, V. Mckee. Metodología de Riesgos la Una matriz de riesgo constituye una herramienta de control y de gestión normalmente utilizada para identificar las actividades (procesos y productos) más importantes de una empresa, el tipo y nivel de riesgos inherentes a estas actividades y los factores exógenos y endógenos relacionados con estos riesgos (factores de riesgo). Igualmente, una matriz de riesgo permite evaluar la efectividad de una adecuada gestión y administración de los riesgos financieros que pudieran impactar los resultados y por ende al logro de los objetivos de una organización. Es una matriz que muestra la probabilidad de que una persona solicitante del crédito cumple con las condiciones para que sea acreedor del mismo esta calificación de crédito se lo realiza dentro de períodos específicos de tiempo.

En consecuencia, dicho riesgo se encuentra en todas las actividades donde el éxito de la misma depende del comportamiento de una contraparte. El riesgo de crédito surge cada vez que los fondos se prestan, se invierten, o están expuestos a acuerdos

contractuales, ya sea en operaciones dentro o fuera del balance (operaciones de cambio, derivados, portafolio de inversiones, entre otras)

Asimismo, el riesgo de crédito incluye las actividades de crédito que se realizan con otras instituciones financieras, como pueden ser: líneas de crédito (préstamos, depósitos u operaciones de comercio exterior), posiciones en valores emitidos por dichas instituciones financieras o posiciones tomadas por el banco en valores públicos o privados emitidos por terceros (riesgo del emisor).

Por lo tanto, el riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento como riesgo de mercado.

**Los aspectos que se deben considerar dentro del análisis de riesgo individual son:**

- La probabilidad de incumplimiento, que refiere a la frecuencia relativa con que la contraparte no cumple con las obligaciones definidas contractualmente.
- La tasa de recuperación, que es la proporción de deuda que puede ser recuperada una vez que:
- La contraparte ha caído en incumplimiento.
- La migración del crédito, que implica el grado en que la calidad o calificación del crédito puede mejorar o deteriorarse.
- El entorno y riesgo de actividad económica relacionada.

### **1.3.9 EVALUACIÓN CREDITICIA - LAS CINCO “C” DE CRÉDITO**

Las Instituciones Financieras por lo general, para evaluar un crédito se fijan en factores cualitativos y cuantitativos. Este análisis de factores queda resumido en una lista tradicional de 5 “C”: carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones y una última que se considera muy importante, que es la “C” de control. Los factores cualitativos han sido tradicionalmente el criterio básico para evaluar los préstamos a corto plazo e incluyen la integridad del deudor y su posición crediticia en la comunidad (C de carácter), así como en cierta medida su riqueza (C de capital) y el contar con valores de apoyo (C de colateral).

A medida que las IFIS han ampliado los vencimientos del portafolio de crédito, se ha incrementado también la importancia que se da a los factores cuantitativos y a las fuentes de pago de los préstamos (C de capacidad y de flujo de Caja), con mayor frecuencia de la que se debería.

Los bancos no dan importancia a la evaluación de los factores cuantitativos, donde se deben incluir las C de condición y de control, que básicamente se relacionan con las características de la economía y la industria en la que se desenvuelve el deudor, la posición relativa del deudor en el mercado del producto y cualquier ventaja con que cuente en su técnica de producción y entrega, la situación económica y financiera y la ganancia de sus operaciones, la apreciación de este comportamiento en relación con factores económicos cíclicos y estructurales, administración del crédito, es decir el control que ejerce el oficial sobre el cliente, tal el caso de:

- Consultar en la Central de Riesgos cómo está calificado en el sistema financiero,
- Necesidad de tener información financiera actualizada
- Contar con análisis financieros y sectoriales que coadyuven a mantener un buen seguimiento del crédito.

## **CAPÍTULO II**

# **CARACTERIZACIÓN DE LA COOPERATIVA**

## **2.1 Diagnóstico Situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato Ltda. Sucursal Machachi.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato Ltda., es una institución que se dedica a la intermediación financiera desde el año 2007, la oficina Matriz fue creada en la Ciudad de Quito en el sector San Roque el 06 de Agosto del 2007 y cuenta con tres agencias que están ubicadas en diferentes cantones en Quinche, Machachi y Latacunga. La institución empezó con aportes económicos propios con lo cual se reunió un capital, iniciándose el otorgamiento de préstamos a corto plazo y especialmente para los comerciantes informales con el único objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes, hasta el momento cuentan con 5713 socios activos entre la matriz y sus tres agencias a quienes se les otorga créditos para que puedan hacer realidad sus sueños.

### **2.1.1 Reseña Histórica**

Esta institución nació gracias a la visión de un grupo de indígenas pertenecientes a la Comunidad de Chibuleo, Parroquia: Juan Benigno Vela, situada a 18 Km. Al sur occidente de la ciudad de Ambato. Pensando en mejorar las condiciones de la comunidad y el pueblo en general, y de querer brindar un servicio adecuado en el mercado financiero, inició un proceso organizativo social y económico con el objetivo de remediar las necesidades de la sociedad, esta idea comenzó con reuniones semanales, mensuales en la provincia de Pichincha cantón Quito sector San Roque como no se contaban con suficientes recursos para emprender grandes proyectos, se empezó con aportes económicos propios con lo cual se reunió un capital, iniciándose el otorgamiento de préstamos a corto plazo y especialmente para los comerciantes informales. Para aquella época se habían constituido personas comerciantes y ex funcionarios de la Institución Financiera a inicio año 2007 surgieron muchas ideas orientadas cómo ayudar al desarrollo de las personas de escasos recursos económicos de toda la Provincia, entonces nació la propuesta de constituir una Cooperativa de

Ahorro y Crédito con oficina ubicado en la ciudad de Quito. Esta idea se cristalizó y se ejecutó los primeros días de agosto 2007. Es lo que hoy conocemos como “Nuevo Ambato”

Por la gran acogida que se obtuvo con la apertura de nuestra oficina matriz en la ciudad de Quito y por pedido de nuestros socios y habitantes de otros sectores del cantón se cristaliza la apertura de nuevas oficinas como son:

- Agencia Quinche en la calle cuenca y panamericana frente al mercado
- Agencia Machachi en la calle Av. amazonas y Antonio Benítez
- Agencia Latacunga Av. 5 de junio y Eloy Alfaro

### **2.1.2 Fundamentación Legal**

La cooperativa de ahorro y crédito Nuevo Ambato Ltda., es una entidad financiera sin fines de lucro, controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros y regulada por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, se constituyó mediante Acuerdo Ministerial 0321-SDR CC 2007 del Ministerio de Bienestar Social e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el número de orden 5896 de 06 de Agosto del 2007.

Su estructura interna y administrativa se fundamenta en los instrumentos legales como; Leyes y Reglamento General de las Cooperativas, Estatutos, Manuales Instructivos, la ley de Régimen Tributario Interno y el Código del Trabajo. La Matriz se encuentra en la ciudad de Quito Provincia de Pichincha en el sector del mercado mayorista en las calles Ayapamba y Gonzol esquina.

### **2.1.3 Misión Institucional**

Ofrecer servicios y productos financieros que respondan a las necesidades locales de nuestros clientes, de manera dinámica, accesible y cercana, a partir de una relación de confianza mutua.

#### **2.1.4 Visión Institucional**

Un grupo financiero regional sólido con una oferta diversificada de servicios y productos que brinda soluciones locales, ágiles y confiables a sus clientes.

#### **2.1.5 Principios y Valores Corporativos**

##### **Principios**

- Mantener como referencias continuas para la toma de decisiones, la Satisfacción del Cliente y la Orientación a Resultados.
- Promover la mejora de la eficiencia operativa y la disciplina en la gestión de gastos.
- Gestionar el Riesgo Crediticio, basados en los valores de disciplina, prudencia y calidad.
- Fomentar el perfeccionamiento de los sistemas y tecnología, para apoyar a los procesos de gestión.
- Impulsar el desarrollo profesional de nuestros colaboradores mediante la Gestión del Conocimiento, promoviendo el compromiso, iniciativa y responsabilidad personal.
- Ofrecer a nuestros Clientes productos competitivos de Calidad.
- Fomentar el trabajo en equipo, la iniciativa personal y la descentralización en toma de decisiones.
- Comprometer a todos nuestros colaboradores en el cumplimiento de los valores y hábitos del funcionario bancario.

##### **2.1.5.1 Valores corporativos**

- **Transparencia.-** Es la honestidad, que inspira credibilidad en las acciones e interrelaciones con el público, autoridades, accionistas y colaboradores
- **Profesionalismo.-** Es el conocimiento y capacidad para desempeñarnos y entregar la oferta de valor implícita en nuestros productos y servicios.

- **Responsabilidad.-** Es el compromiso y dedicación para cumplir nuestros deberes como ciudadanos y colaboradores.
- **Integridad.-**Es la rectitud y coherencia que deben guardar nuestros actos frente a los principios de ética y moral.
- **Confidencialidad**

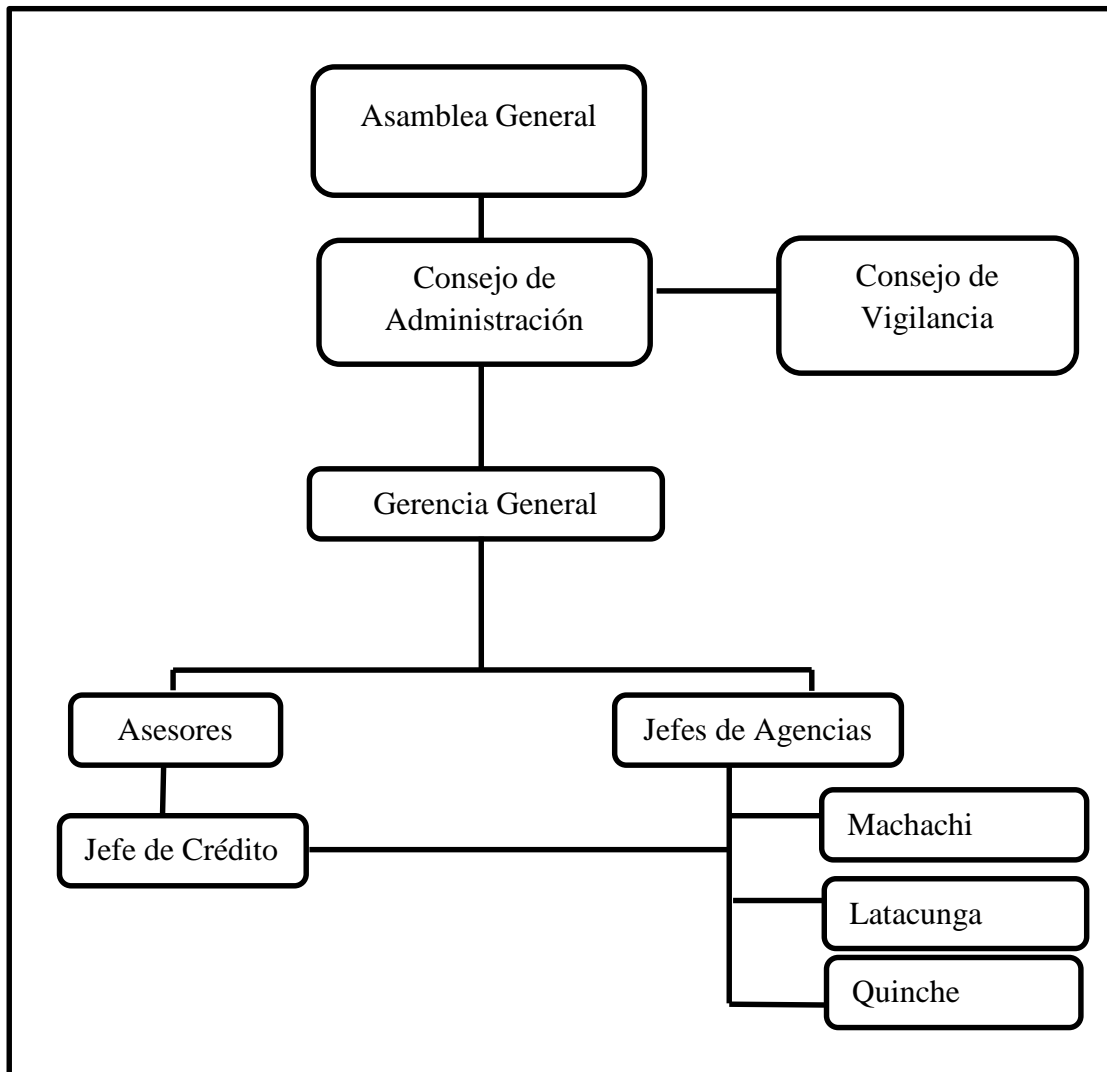
Es el manejo prudente y reservado de la información de nuestros clientes recibida, considerado como un tesoro para la entidad esta contemplan los resultados de sus operaciones.

## **2.2 Organigrama Estructural del Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato Ltda.**

**Gráfico N° 2.1**

*Organigrama Estructural del Área de Crédito*





*Elaborado por: Cooperativo de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

### **2.3 Políticas Generales de las Operaciones de Crédito**

Las políticas que rigen las actividades de crédito de la COAC Nuevo Ambato Ltda., son las siguientes:

- 1) Los créditos se otorgarán a personas naturales y jurídicas asociadas a la COAC
- 2) En la administración de la cartera, se tomará en consideración, la no concentración del crédito, en personas o en actividades económicas
- 3) Se implementaran procesos y procedimientos orientados a satisfacer la demanda crediticia en forma ágil, eficiente y segura.

- 4) No se concederá el crédito en base exclusivamente a las garantías, éstas servirán para complementar la evaluación del crédito;
- 5) Se dará particular importancia en la evaluación del crédito a la capacidad de pago del socio o la capacidad de generación de flujos de efectivo que permitan recuperar el capital y los intereses en el plazo acordado;
- 6) Se considerará para el análisis, evaluación y calificación de los sujetos de crédito las cinco “C” del crédito que son las siguientes:

**a. Carácter**

Integridad, deseo de pagar, características morales y éticas del solicitante. Para determinar el carácter se considerará el historial crediticio del socio y las referencias verificadas de los tres últimos créditos cancelados con puntualidad en la cooperativa, de conformidad con los siguientes criterios:

**Tabla N° 2.1**  
**Carácter de Crédito**

<b>Créditos anteriores</b>	40%
<b>Créditos vigentes</b>	25%
<b>Tiempo de asociación</b>	5%
<b>Capacidad de pago</b>	20%
<b>Garantía</b>	10%

*Fuente: Cooperativo de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

*Elaborado por: Cooperativo de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

- Cuando los prestamistas evalúan esta C buscan estabilidad por ejemplo cuánto tiempo hace que vives en tu domicilio actual, cuánto tiempo has estado en tu trabajo actual y si tienes un récord de pagar tus cuentas a tiempo y en su totalidad.

- Si deseas conseguir un préstamo para tu negocio, el prestamista puede considerar tu experiencia y tu historial en el negocio y en la industria para evaluar si les inspiras confianza de que les vas a pagar.

#### **b. Capacidad**

El oficial de crédito estimará en forma objetiva la capacidad de pago del solicitante, tomando en cuenta que el valor de los dividendos mensuales no sobrepase el 70% del ingreso neto.

- Tus otras deudas y gastos podrían influir en tu capacidad de pagar el préstamo.
- Los acreedores evalúan tu proporción de deuda-ingresos, es decir cuánto debes en comparación con lo que ganas.
- Cuanto más baja sea la proporción, más confianza tendrán los prestamistas en tu capacidad de devolver el dinero que tomas prestado.

#### **c. Capital**

Este término se refiere a tu valor neto, es decir al valor de tus activos menos tus obligaciones. En pocas palabras, todo lo que tienes (por ejemplo un auto, bienes raíces, dinero en efectivo, inversiones) menos lo que debes.

#### **d. Condiciones**

Es importante que el oficial de crédito evalúe la situación económica del medio que le rodea al solicitante, situación del mercado en el que desarrolla sus actividades productivas y aspectos políticos o de otra índole que pudieran afectar el pago de la obligación.

- Los prestamistas consideran varias otras circunstancias externas que pueden afectar a la situación financiera del prestatario y su capacidad de hacer los pagos, por ejemplo lo que está sucediendo en la economía local.
- Si el prestatario tiene una empresa, el prestamista puede evaluar la salud financiera de la industria del prestatario, su mercado, local y la competencia.

### **e. Colateral**

El consejo de administración establecerá las garantías adecuadas y suficientes que respalden la recuperación, ante la eventual y presencia de contingencias no esperadas por las que el sujeto de crédito pierda su capacidad de pago.

- Esto se refiere a cualquier activo del prestatario (por ejemplo una casa) al que ‘tiene derecho de propiedad el prestamista para usarlo como pago de la deuda si el prestatario es incapaz de hacer los pagos del préstamo como estaba acordado.
- Algunos prestamistas pueden exigir, además de esto, un aval (garantes).
- Un aval significa que otra persona firma un documento prometiendo pagar el préstamo si tú no puedes hacerlo.

### **2.5.1 Tasas de interés**

El Consejo de Administración establecerá las tasas de interés de los créditos que otorga la COAC, una vez revisada la propuesta técnica proveniente del área de crédito, la misma que no podrá exceder los límites máximos establecidos por el Banco Central del Ecuador.

El Gerente General propondrá, luego del análisis del Comité Técnico de la COAC, las tasas para su vigencia, en función del mercado, competitividad y velando por la adecuada administración financiera la tasa de interés al Consejo de Administración la misma que no podrá exceder los límites establecidos por el Banco Central del Ecuador. Las tasas de interés se rigen por la situación del mercado financiero nacional.

**Tabla N° 2.2**

***Tasa de Interés***

<b>HASTA</b>	<b>TIPOS DE CRÉDITO</b>	<b>TASA BCE.</b>	<b>PLAZO MAX</b>
--------------	-------------------------	----------------------	----------------------

<b>3.000,00</b>	Microcrédito mayorista	30,50%	24 meses
<b>10.000,00</b>	Microcrédito simple	27,50%	36 meses
<b>20.000,00</b>	Microcrédito ampliado	25,50%	60 meses
<b>50.000,00</b>	Microcrédito de consumo	16,30%	Negociar

*Fuente: Cooperativo de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

*Elaborado por: Cooperativo de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

### **2.5.2 Recargos por mora en el pago de los créditos**

- a. La tasa de interés de mora o recargo, se calculará sobre las cuotas de capital no pagadas, a partir del primer día siguiente de vencida una cuota según el sistema.
- b. La tasa de interés de mora es el 1,1 veces de la tasa contratada con el socio
- c. La COAC podrá establecer un costo por servicios de cobranza en función de los días de mora de la (s) cuota (s), las que se cobrarán el momento del pago de la (s) cuota (s) atrasadas por parte del deudor. Adicionalmente y de haberse emitido y entregado notificaciones de Cobranzas, se establecerá un costo por su entrega, dependiendo de la distancia y el número de visitas.

### **2.5.3 Análisis FODA**

**Cuadro N° 2.1**

<b>ANÁLISIS FODA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMBATO LTDA. AGENCIA MACHACHI</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Confianza de los socios</li> <li>❖ Diversificación de cartera</li> <li>❖ Posicionamiento en el mercado</li> <li>❖ Rentabilidad y liquidez</li> <li>❖ Costos bajos para clientes comparados con su competencia.</li> <li>❖ Cumplir con las exigencia de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria</li> <li>❖ Estabilidad gerencial y del Consejo de Administración</li> <li>❖ Pronto seguimiento a los clientes con créditos atrasados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Segmento de mercado local no satisfactorio(zonas rurales, actividad agropecuaria y microempresarios)</li> <li>❖ Aprovechar alianzas estratégicas para mejorar oferta (servicio y productos)</li> <li>❖ Tasas de interés competitiva</li> <li>❖ Participación en la Red Financiera Rural.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Falta de cobertura geográfica en el cantón.</li> <li>❖ Socios inactivos.</li> <li>❖ Exceso de carga operativa a los Asesores de crédito.</li> <li>❖ Metas de colocación de créditos muy altas y sanciones por incumplimiento.</li> <li>❖ Poca capacidad de gestión comercial para vincular nuevos socios.</li> <li>❖ Falta de actualización e incumplimiento de ciertas políticas y manuales.</li> <li>❖ Poco personal profesional.</li> <li>❖ Poca capacitación al personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Crisis económica (disminuyen las inversiones)</li> <li>❖ Desempleo (disminuye la capacidad de solicitud de préstamos)</li> <li>❖ Sobreendeudamiento por parte de los socios</li> <li>❖ Leyes contradictorias y restrictivas de La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria )</li> <li>❖ Crecimiento y superación de la competencia directa</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Poco conocimiento de temas financieros por parte de la gerencia</li> <li>❖ Incumplimiento de las proyecciones financieras.</li> <li>❖ Enfoque a un solo tipo de crédito (microcrédito)</li> <li>❖ Dependencia económica de los inversionistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Posibles cambios de normativas legales del ente de Control.</li> <li>❖ Sobreendeudamiento de los socios con otras instituciones financieras.</li> </ul>
---	--

*Fuente: Cooperativo de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

*Elaborado por: Cooperativo de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

## **2.4 Metodología de la Investigación**

La metodología está compuesta por herramientas de investigación que nos ayudaran obtener un énfasis de la operación de créditos que maneja la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato presenta riesgos de incremento de la cartera vencida por ende es principal determinar las causas que conllevan a esa debilidad, se aplicaran varios métodos que nos ayudara a obtener una mayor visualización del proceso de otorgación y recuperación de créditos.

### **1) Método Histórico**

En este método se analizaron cuestiones históricas descomponiéndolos en todas sus partes conociendo sus posibles raíces que reconstruyeron y explicaron la situación, es por ello que nos inclinamos a este método que nos proporcionara una variedad de información entre un periodo anterior con el presente.

### **2) Método Inductivo**

El método inductivo se considerado como un instrumento de trabajo donde aplicaremos la técnica de observación de hechos para su registro, la clasificación y estudio de los hechos que nos permitirá llegar a una generalización de los hechos que surgieron el incremento de cartera vencida. Es decir iniciamos con un análisis de estudios pequeños para llegar al problema macro que tiene la entidad, uno de ellos es el incumplimiento del manual de políticas de crédito por parte del asesor, quien es el principal involucrado en aplicar las 5 C durante el proceso de aprobación de créditos, como el análisis de la capacidad de pago del socio.

### **3) Método Deductivo**

Es considerado como un proceso sintético analítico donde nuestro análisis es relevante desde términos generales a específicos. La conclusión que se llegó especificaron los efectos provocados por una incorrecta colocación de créditos, el comité de créditos está sometido a cumplir con metas elevadas en colocación de créditos los mismos que de no ser cumplidos serán sancionados con un porcentaje del 1% SBU.

### **4) Método Cuantitativo**

La aplicación del método contribuyo con información netamente financiera valorando en datos porcentuales, permitiendo determinar el porcentaje de cartera vencida, factor muy importante dentro del estudio, permitiendo obtener detalladamente la cantidad de iliquidez de la institución.

### **5) Técnica de la Investigación**

La investigación tiende a completarse con la aplicación de instrumentos que nos ayudaron a recopilar información, las mismas que demostraron las causas del incremento de cartera vencida y sus efectos, las mismas que serán aplicadas a los prestatarios y prestamista de créditos.

#### **a) Entrevista**



Es la acción de adquirir información mediante la comunicación verbal con una o más personas, ya sea de tipo personal u otra vía de comunicación, haciendo referencia al dialogo que se constituye entre el entrevistador y el entrevistado. Esta técnica se aplicó al comité de crédito considerando la función que cada uno realiza ,con el objetivo de recopilar información contundente sobre el proceso que manejan para el otorgamiento de los créditos midiendo el nivel de aplicación de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en la institución, en referencia a la operación de crediticia.

**Tabla N° 2.3**  
*Unidad de estudio de la Entrevista*

<b>Consejo Administrativo de Crédito</b>	<b>N°</b>
<b>Jefe de Agencia</b>	1
<b>Jefe de Crédito</b>	1
<b>Asesor de Crédito</b>	1
<b>Oficiales de Crédito</b>	2

*Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

*Elaborado Por: Los investigadores*

#### **b) Encuesta**

Es una técnica de investigación que consiste en una interrogación escrita, con la utilización de cuestionarios aplicada a un cierto grupo de personas con el fin de obtener información estadística sobre el entorno de crédito y cobranza. Esta herramienta nos proporcionará información de fuentes internas y externas a las cuales no se tuvo acceso con la entrevista, además nos permitirán analizar e interpretar la situación de los datos obtenidos sobre este proceso. Se lo realiza de esta manera para que el sujeto encuestado plasme su respuesta utilizando su mejor criterio y serán aplicadas a los socios que hayan accedido a créditos de montos significativos.

Nuestra herramienta de investigación permitió recopilar información sobre el proceso de otorgación de créditos, la población que posee la institución en clientes activos en

créditos es de 398 entre consumo y microcrédito, siendo una población amplia nos obliga a determinar una muestra, para lo cual aplicamos la siguiente fórmula:

### **Unida de Estudio – Muestra**

#### **Fórmula:**

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

#### **Dónde:**

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

$\sigma$  = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

E = Límite aceptable de error muestra que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

n = el Tamaño de la Muestra.

N = 398

$\sigma$  = 0,5

Z = 1,96

e = 9% (0,09)

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

$$n = \frac{(398)0.5^2 1.96^2}{(398 - 1)0.09^2 + 0.5^2 1.96^2}$$

$$n = \frac{(398) 0,25 (3,84)}{(397)0,0081 + 0.25(3,84)}$$

$$n = \frac{382,08}{46,27 + 0,96}$$

$$n = \frac{5484,48}{4,1757}$$

$$n = 92//$$

Al determinar una muestra de 92 socios nuestra herramienta de investigación será aplicada a los socios quienes se benefician por un crédito de la institución, los mismos que pertenecer a la categoría de cartera de microcréditos por ser la más demandada por comerciantes informales. De tal forma que la encuesta está enfocada a los socios con mayor de 90 días de cartera vencida que la categoría de microcréditos, los resultados obtenidos serán interpretados de forma analítica que nos ayudaran a obtener una visualización del satisfacción de los socios en la operación de créditos que maneja la entidad financiera.

## **2.5 Análisis e Interpretación de Resultados**

### **2.5.1 Entrevista**

La entrevista se aplicará al comité de crédito considerando la función que cada uno realiza dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato Ltda.

1.- ¿De alguna forma les ha afectado regirse a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria?, de ser así ¿Cuáles han sido sus causas que les hace dificultado regularizarse?

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria en el Sector Financiero contrajo

a nuevas regularizaciones en el ámbito de ejecutas operaciones financieras que toda entidad financiera lo realizar ya que el objetivo de toda entidad es satisfacer las necesidades de nuestros clientes de tal forma que se sientan seguros con los productos y servicios que ofrecemos.

2.- Al ser eliminado la central de riesgos ¿Cuál es el proceso que manejan con la Superintendencia de Compañías para el historial crediticio de cada socio?

El historial crediticio de cada socio era manejado adecuadamente por el departamento de crédito y cobranza y a su vez se presentaba esa información a la central de riesgos quienes se encargaban de evaluar al cliente por su eficiente cumplimiento de crédito concebido, de esta manera cualquier institución financiera que deseara conocer el historial crediticio solicitaba a la central de riesgos la calificación que tenía el cliente de esta manera se daba la aprobación del crédito

3.- Al efectuarse reuniones del Consejo Administrativo ¿De qué forma analizan el flujo de cartera venida por sobre incremento que ha tenido?

El flujo de cartera es analizada detalladamente con su nivel de crecimiento que ha sufrido, ante esto el departamento de créditos presentara los estados que mostraran la afectación que ha contraído el sobre incrementó de cartera vencida con el simple hecho de no generar ingresos puede afectar los resultados de la entidad puesto que el capital será mínimo como para mantenernos en el mercado.

4.- Durante la reunión del consejo ¿Presupuestan un valor considerable para el otorgamiento de créditos a los socios, y cada que tiempo lo presupuestan?

El consejo administrativo al concluir con el análisis del flujo de cartera que se ha obtenido durante el primer semestre determinara un porcentaje del capital que se posee para la otorgación del crédito, de a cantidad designada será distribuida para cada categoría de crédito esta será de acuerdo al mayor movimiento de crédito que exista, es decir como el crédito de microempresa es la más activa a ella será el mayor

porcentaje que le corresponda para las demás será igual de acuerdo al nivel de operación que tenga. De esta manera tratamos de cumplir con los objetos que tenemos la de satisfacer las necesidades de nuestros clientes y así algún día cumplir nuestro más anhelo de seguimos expandiendo a nivel nacional.

5.- ¿Existe prioridad para algún tipo de cartera de crédito al presupuestar?

La mayor operatividad que tiene la entidad en referencia a créditos es la de consumo ya que muchos de nuestros clientes solicitan un crédito para de alguna forma sobre salir de cualquier situación, es decir los clientes solicitan un crédito ya sea bien para la refaccionar sus viviendas, construir su propio negocio o simplemente para tener satisfacerse sus necesidades como comprar un auto o pagar una deuda. es por ello que este crédito es la más solicitada y es por ello que es la más presupuestada claro que para su otorgación se realiza un análisis sobre su capacidad de pago.

6.- ¿El Consejo que medidas ha tomado respecto al sobre incremento de la cartera vencida que ha tenido la institución?

Remotamente la medidas han dejado pocos resultados de los cuales no se ha logrado disminuir la cartera vencida una de las medidas han sido presionar a los clientes a que cumplan con sus obligaciones, otra ha sido recompensar de alguna forma el crédito transfiriendo de la cuenta activa el capital que posee el socio a la cuenta de crédito, subiendo la información del historial crediticio al Registro de Datos crediticios para que de esta manera tener conocimiento de la reputación que tiene el cliente con la entidad y de esta manera tener la fe de una entidad como ella para cualquier trámite judicial.

7.- ¿Los mecanismos y herramientas aplicadas con el objetivo de minimizar la cartera vencida que resultados sean obtenido?

Los resultados no han sido tan favorables ya que la cartera no se ha logrado recuperar, se están planteando nuevos mecanismos que nos ayuden a sobre salir de esta situación

amarga esta vez enfocándonos a recuperar de cualquier forma el capital invertido en el cliente aun cuando los interés ya no serán una ganancia.

8.- ¿Cuáles son las exigencias propuestas al departamento de crédito y cobranza para la visualización del rubro de la cartera crediticia?

Las exigencias al departamento para el análisis de cartera es detallar los rubros de cada cliente, el historial crediticio con la calificación que recibió para la aprobación del crédito, un matriz que muestre la evolución de cartera de ahí proyectar los estados y determinar sus efectos ante los resultados obtenidos.

9.- Por mandato del consejo administrativo ¿Cuál es el proceso de monitoreo que se aplica para la recuperación de cartera vencida?

El monitoreo es deteriorable es decir se aplica durante un tiempo prudente y luego lo dejan de hacer ya que no se cuenta con un personal estable puesto que el trabajo es bajo precio ya que nuestro objetivo es buscar resultados que nos muestren que la cartera vencida está minimizando, el primer proceso es realizar un análisis del rubro de cartera de un cliente desde que recibió el crédito, segundo garantizar la garantía que dejo en prenda para solicitar el crédito si es de un garante contactarnos con la persona y obligar a que se cumpla con el mandato, tercero iniciar los trámites respectivos para el embargo de algún bien que se dejó en prenda, cuarto culminación del crédito a través el finiquito del crédito.

10.- Como autoridad de institución financiera ¿Que calificación le daría al proceso de otorgamiento de créditos, y al proceso de recuperación de la cartera crediticia?, expresando que 10 es excelente y 1 malo.

La calificación que le doy es de un 8, ya que el proceso es bueno lo que le afecta es el modo de ejecutarla puesto que muchos funcionarios no se siente parte de la institución poco les interesa de lo que le pueda pasar por las decisiones que ellos tomes de continuar con el proceso de otorgamiento de créditos. El proceso de recuperación 9

este es eficiente se ha aplicado recuperando en cierta parte un porcentaje considerable en comparación con el periodo anterior.

11.- ¿De acuerdo al desempeño del departamento de crédito y cobranza cree necesario mejorar el talento humano a través de capacitaciones ayudándonos a identificar riesgos que pueden ser controlados para minimizar de la cartera vencida?

En el tema de capacitarlos se ha llevado pocas veces lo único que se ha exigido un personal con conocimiento aptos para ocupar el puesto, esto se ha tomado con el propósito de minimizar costos en capacitaciones y con los resultados que hemos tenido es importante y necesario capacitarlos y demostrar que el trabajo.

### **Interpretación**

El instrumento de investigación aplicado nos ha dado una perspectiva del manejo de la operación de crédito de la institución, con la regularización de la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, ponemos en referencia que ha muchas instituciones no les beneficia mucho regularse a la ley orgánica ya que la establece un porcentaje máximo de la tasa de interés del 32% como máximo, donde la competencia tiende a ser extensa y muchas entidades se ven obligadas a disminuir su tasa de interés para la colocación de créditos, es por ello que el comité por cumplir con la obligación de colocar nuevos créditos los realizar sin antes realizar una análisis descriptivo donde apliquen las 5 C y determinen la capacidad del pago del socio.

#### **2.5.2 Encuesta**

La presente encuesta fue aplicada a los clientes de la Cooperativa Nuevo Ambato específicamente al sector de microcréditos.

**1) ¿Se siente usted satisfecho de la atención en el departamento de crédito?**

**Tabla N° 2.4**

### *Nivel de satisfacción del cliente*

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	58	63%
<b>No</b>	34	37%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.  
Elaborado Por: Los Investigadores*

**Gráfico N° 2.2**



*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.  
Elaborado Por: Los Investigadores*

### **Análisis e Interpretación**

Del total de los encuestados el 63% de los clientes se encuentran satisfechos con la atención que el departamento de crédito ofrece, mientras que el 37% manifiestan no estar satisfechos, lo cual nos indica que el departamento de crédito y cobranza no está trabajando de manera eficiente, este resultado no es muy favorable ya que los clientes son el eje fundamental de cualquier organización por lo que hay que dar prioridad a cumplir sus necesidades y expectativas.

### **2) ¿Cómo usted califica el proceso empleado para acceder a un crédito?**

**Tabla N° 2.5**

#### *Calificación del proceso crédito*

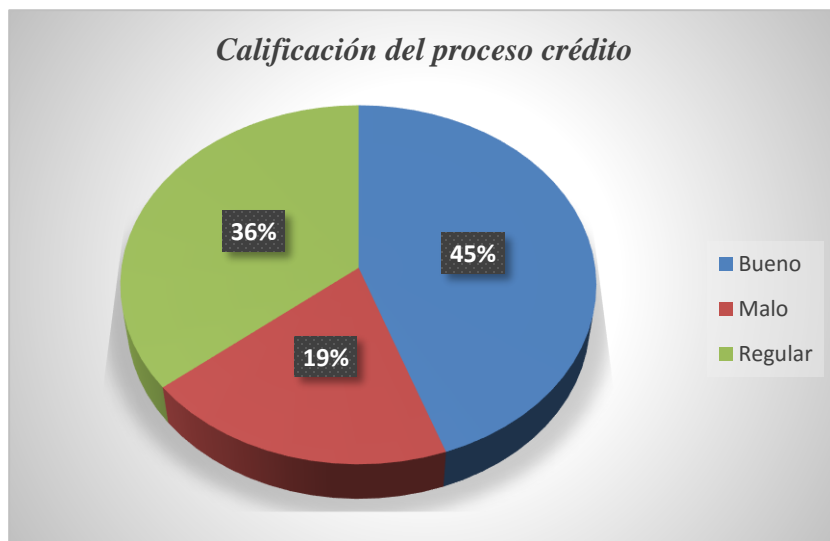
<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bueno</b>	41	45%
<b>Malo</b>	18	19%

*Fuente: Cooperativa de Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.  
Elaborado Por: Los Investigadores*



<b>Regular</b>	33	36%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 2.3**



*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.  
Elaborado Por: Los Investigadores*

### **Análisis e Interpretación**

Con respecto a la calificación del proceso empleado para acceder a un crédito de los 92 clientes encuestados el 45% califican como bueno al proceso, seguido por el 36% que dicen que es regular, y un 19% que consideran que el proceso es malo. Se entiende que el proceso que maneja la cooperativa no es el adecuado ya que más de la mitad de los encuestados no muestran conformidad, sería práctico mejorarlo y así satisfacer las exigencias de los clientes que consideran al proceso como regular.

- 3) **¿Cuándo usted solicita información de algún tipo de crédito, es atendido correctamente**

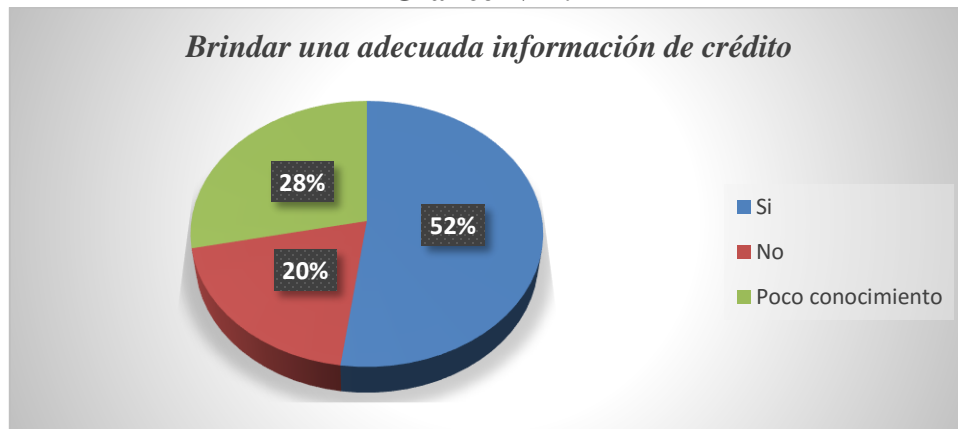
**Tabla N° 2.6**

*Brindar una adecuada información de crédito*

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	48	52%

No	18	20%
<b>Poco conocimiento</b>	26	28%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 2.4**



*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

*Elaborado Por: Los Investigadores*

### **Análisis e Interpretación**

De acuerdo a los resultados de la encuesta un 52% manifiestan que la atención recibida sobre los tipos de créditos es adecuado, el 28% mencionan que el personal de la cooperativa no poseen suficiente conocimiento en cuanto a los créditos ya que no brindan una información amplia sobre todos los tipos de créditos que oferta la cooperativa. Además el restante 20% menciona que la información no es adecuada contrayendo a que el cliente lo solicite en otra institución. Este aspecto es una debilidad administrativa de la cooperativa que conlleva a que el cliente busque otras entidades que ofrezcan servicios y productos acorde a sus necesidades.

- 4) ¿Cree usted que la documentación solicitada para la emisión de los créditos es la correcta?

**Tabla N° 2.7**  
*Suficiente documentación a presentar*

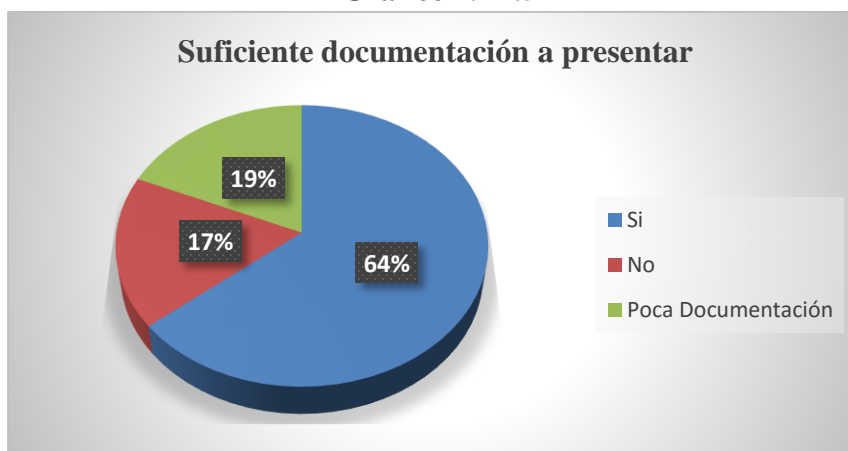
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	59	64%

<b>No</b>	16	17%
<b>Poca Documentación</b>	17	19%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

*Elaborado Por: Los Investigadores*

**Gráfico N° 2.5**



*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

*Elaborado Por: Los Investigadores*

### **Análisis e Interpretación**

La documentación a presentar para acceder a un crédito es primordial a aprobar un crédito por lo que la encuesta refleja que del total de los encuestados un 64% manifiestan están conformes con la documentación que solicita la cooperativa para otorgar los créditos mientras que el 17% dicen no estar de acuerdo, y un 19% opinan que falta documentación en el requerimiento para los créditos. Los resultados nos permiten determinar que en cuanto a la documentación requerida para la otorgación de créditos la cooperativa logra equiparar tanto la seguridad de su dinero como la satisfacción de sus clientes.

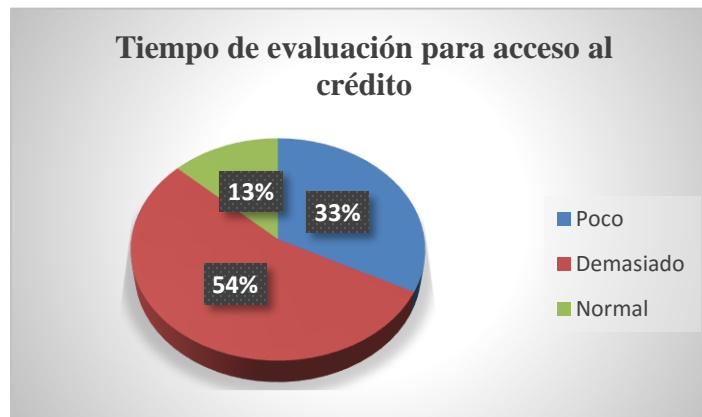
### **5) ¿Cómo calificaría el tiempo que se demoran en evaluar la solicitud de crédito?**

**Tabla N° 2.8**  
**Tiempo de evaluación para acceso al crédito**

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
------------------	-----------------	-------------------

<b>Poco</b>	30	33%
<b>Demasiado</b>	50	54%
<b>Normal</b>	12	13%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 2.6**



*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.  
Elaborado Por: Los Investigadores*

### **Análisis e Interpretación**

En cuanto al tiempo de aprobación de un crédito el 54% de los encuestados manifiestan que es demasiado, el 33% mencionan que es poco, mientras que el 13% consideran que el tiempo es el adecuado. La evaluación de un crédito y el tiempo que este conlleve comprenden un factor relevante a la hora de captar clientes, se debería dar balance tanto a satisfacer a los mismos sin descuidar la seguridad financiera ya que son dos factores que siempre deben ir de la mano, para una buena movilidad económica de la institución, garantizando el cumplimiento de obligaciones.

#### **6) Cuando usted obtiene un crédito ¿Le explican las condiciones de pago?**

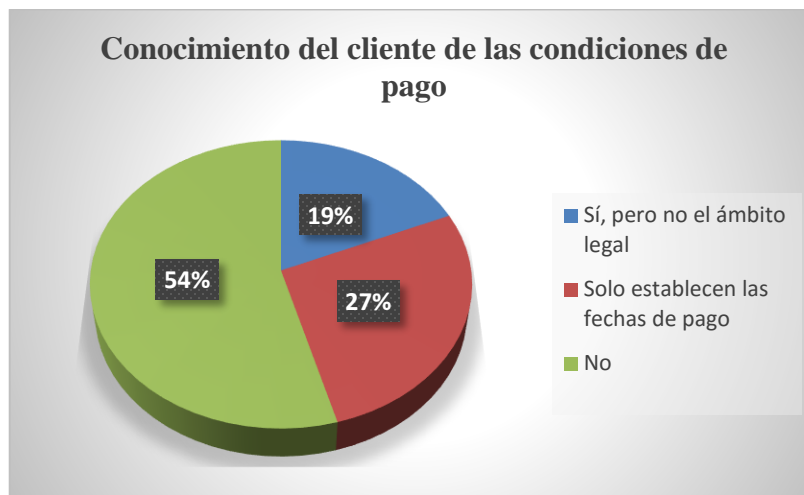
**Tabla N° 2.9**  
**Conocimiento del cliente de las condiciones de pago**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sí, pero no el ámbito legal	17	19%
Solo establecen las fechas de pago	25	27%
No	50	54%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

*Elaborado Por: Los Investigadores*

**Gráfico N° 2.7**



*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

*Elaborado Por: Los Investigadores*

### **Análisis e interpretación**

Al realizar las encuestas el 19% mencionan que si les explican las condiciones pero no el ámbito legal, el 27% manifiestan que los responsables del otorgamiento de los crédito solo establecen las fechas de pago, y un 54% responden que no se les explica las condiciones de pago, este aspecto repercute en la imagen de la institución y se puede ver afectado el nivel de satisfacción del cliente, y la pérdida del mismo, por ello es importante que el deudor tenga una información amplia sobre la obligación que está adquiriendo con la institución.

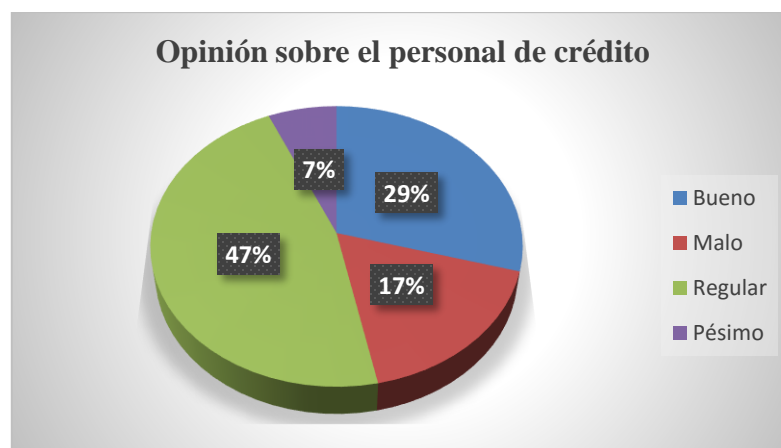
### **7)Cuál es su opinión sobre el personal que labora en el departamento de crédito.**

**Tabla N° 2.10**  
**Opinión sobre el personal de crédito**

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bueno</b>	27	29%
<b>Malo</b>	16	17%
<b>Regular</b>	43	47%
<b>Pésimo</b>	6	7%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*  
*Elaborado Por: Los Investigadores*

**Gráfico N° 2.8**



*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*  
*Elaborado Por: Los Investigadores*

### **An3lisis e Interpretaci3n**

Los resultados de la encuesta han reflejado que un 47% califica al personal del 3rea de cr3dito y cobranza regular, un 29% bueno, un 17% malo y un 7% p3simo se entiende que la atenci3n e informaci3n recibida no satisfacen la necesidad del cliente, con los antecedentes anteriores se puede deducir que la inconformidad de los clientes se enfoca directamente en a la atenci3n del personal de cr3dito, estos son factores que afectan a la imagen de la cooperativa que deber3a ser tomado en cuenta a la hora de la selecci3n del personal o en las capacitaciones que imparten.

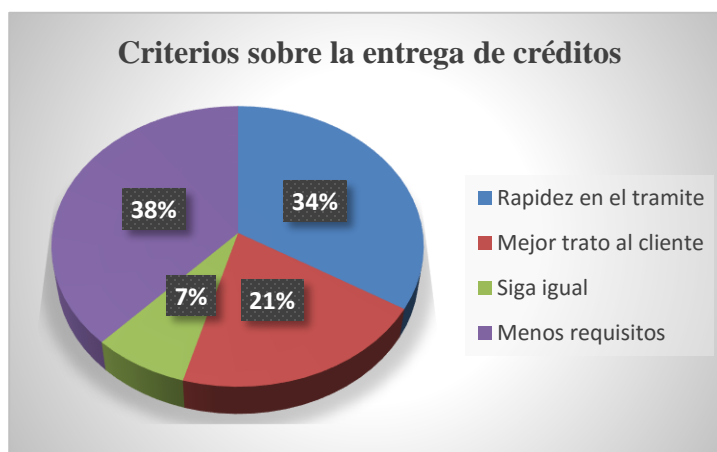
8) ¿Cuál sería su criterio para mejorar la entrega de un crédito al cliente de la cooperativa?

**Tabla N° 2.11**  
**Criterios sobre la entrega de créditos**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Rapidez en el tramite	31	34%
Mejor trato al cliente	19	21%
Siga igual	7	8%
Menos requisitos	35	38%
Total	<b>92</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.  
Elaborado Por: Los Investigadores*

**Gráfico N° 2.9**



*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.  
Elaborado Por: Los Investigadores*

### **Análisis e interpretación**

Del total de los encuestados un 38% considera que para mejorar la entrega de un crédito se debería disminuir los requisitos un 34% mencionan que deberían agilizar el trámite de evaluación, un 21% manifiesta que debería mejorar el trato al cliente y el 7% opinan que el proceso debe seguir igual. Con respecto a los requisitos se puede determinar que los clientes se enfocan en la facilidad de acceder a un crédito pero también es primordial que la cooperativa asegure su parte financiera.

9) ¿Cómo considera la tasa de interés que cobra la cooperativa por los créditos?

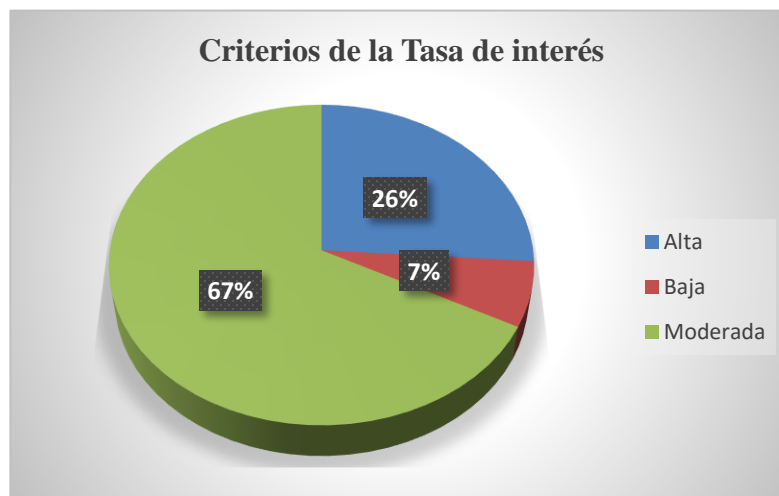
**Tabla N° 2.12**  
**Criterios de la Tasa de interés**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
<b>Alta</b>	24	26%
<b>Baja</b>	6	7%
<b>Moderada</b>	62	67%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato. Ltda.*

*Elaborado Por: Los Investigadores*

**Gráfico N° 2.10**



*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

*Elaborado Por: Los Investigadores*

### **Análisis e Interpretación**

Al aplicar la encuesta a los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Nuevo Ambato, se ha obtenido los siguientes resultados con respecto a la tasa de interés que cobra la institución: Un 67% considera que es moderada, un 26% que es alta y un 7% que es baja. Este resultado nos permite deducir que en gran porcentaje de los clientes se encuentran satisfechos con la tasa de interés siendo ésta una de las fortalezas de la cooperativa en cuanto a la captación de clientes. Dándonos un indicador que no es por precio el incremento de la cartera vencida.



**10) De haber incumplido en el pago de una cuota, ¿Cuál fue la circunstancia?**

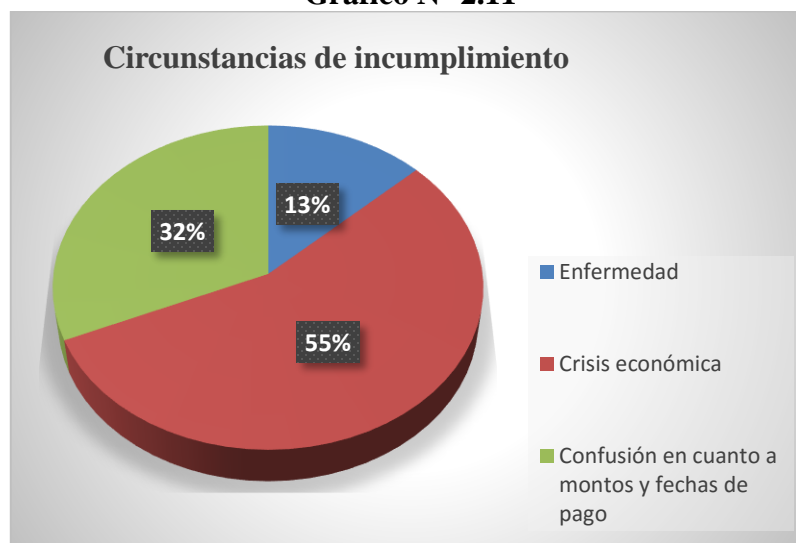
**Tabla N° 2.13**  
**Circunstancias de incumplimiento**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Enfermedad	12	13%
Crisis económica	51	55%
Confusión en cuanto a montos y fechas de pago	29	32%
Total	92	100%

*Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

*Elaborado Por: Los Investigadores*

**Gráfico N° 2.11**



*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

*Elaborado Por: Los Investigadores*

**Análisis e Interpretación**

En cuanto al incumplimiento de los clientes con las cuotas de crédito los resultados arrojan que un 55% de los clientes incumplieron por la presencia de una crisis económica, un 32% responden que el retraso del pago se ha dado por confusiones en cuanto a fechas de pago y montos de las letras, y un 13% mencionan que su incumplimiento fue debido a enfermedades, estos resultados nos permiten ver que la crisis económica ha repercutido significativamente en el incumplimiento de las cuotas, esto pudo darse por el desvió el destino del crédito.

11) En caso que haya incumplido con el pago de sus cuotas de crédito. La técnica que la cooperativa a utilizado para el cobro ¿Cómo lo califica?

Tabla N° 2.14

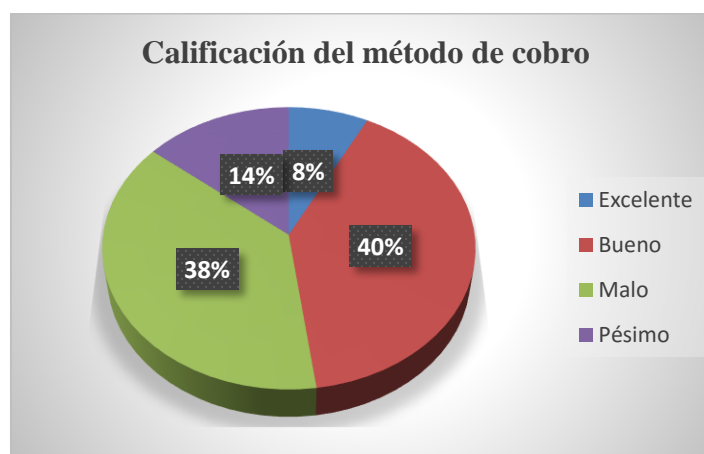
Calificación del método de cobro

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Excelente	7	8%
Bueno	37	40%
Malo	35	38%
Pésimo	13	14%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.

Elaborado Por: Los Investigadores

Gráfico N° 2.12



Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.

Elaborado Por: Los Investigadores

### Análisis e Interpretación

Mediante la aplicación de la encuesta se ha obtenido los siguientes resultados; un 40% manifiesta que la técnica de cobro es buena, un 38% mencionan que es malo, un 14% que es pésimo y un 8% responden que es excelente. Las técnicas para la recuperación de cartera no son las mejores, ya que al no llegar al cliente de forma que acceda a pagar, no se está logrando una negociación de pago.

## **Conclusiones**

- Los instrumentos de investigación aplicados nos ha dado una perspectiva del manejo de la operación de crédito de la institución, la información obtenida nos permitió conocer el nivel de aprobación y satisfacción del cliente con respecto al proceso de otorgamiento de crédito y el de cobranza.
- La entidad cuenta con procesos de créditos que se maneja a nivel general, es decir el mismo proceso se aplica tanto en la matriz como en sus agencias, olvidando que cada sector vive una realidad diferente, este aspecto no ha permitido determinar los requerimientos específicos acordes a las posibilidades de cumplimiento del sector.
- Los créditos son colocados a nuevos socios, los mismos que son los más propensos a contraer una cartera vencida, al superar un porcentaje establecido por la ley orgánica, los microempresarios o comerciantes informales son quienes solicitan mayor microcréditos

## **Recomendaciones**

- Con los cambios de organismo de control es muy importante que el área de crédito y cobranza tenga un mayor conocimiento sobre el manejo del rubro de cada categoría crediticia e implantar proyectos de minimización de riesgos que ayuden a mejorar el talento humano de la entidad, estos proyectos agilizaran y motivaran el manejo del proceso crediticio.
- El historial crediticio de cada socio debe ser manejado cuidadosamente ya que ellos son quienes alimentan la liquidez de la empresa, es importante que la cooperativa maneje herramientas que ayuden a calificar la posibilidad de pago del socio , a través de un flujo de ingresos y gastos.
- La cartera de microcréditos es la más demandada por comerciantes informales quienes cuentan cumplir sus obligaciones con los ingresos que ellos perciben por sus ventas diarias este aspecto representa un riesgo que la entidad financiera debe correr por ello se recomienda realizar un análisis de los mercados donde se encuentran los comerciantes y dar seguimiento al destino del crédito.

## **CAPÍTULO III**

### **APLICACIÓN DE LA PROPUESTA**

#### **3.1 TEMA**

**“ANÁLISIS DE CARTERA VENCIDA Y PROPUESTA DE MINIMIZACIÓN DE RIESGOS CREDITICIOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMBATO SUCURSAL MACHACHI DEL CANTÓN MEJÍA PROVINCIA DE PICHINCHA EN EL PERÍODO 2014”**

#### **3.2 DISEÑO DE LA PROPUESTA**

##### **3.2.1 DATOS INFORMATIVOS**

- **Institución Financiera:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato Ltda.
- **Representante Legal:** Ing. Washington López
- **Dirección de la Empresa:** Av. 11 de Noviembre diagonal al Banco del Pichincha
- **Barrio:** Machachi
- **Parroquia:** Mejía
- **Cantón:** Mejía
- **Provincia:** Pichincha
- **Teléfono:** (02) 2316-796 / 0980580524

##### **3.2.2 ACTIVIDAD COMERCIAL**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato Ltda., se enfoca a ejecución de operaciones financieras logrando efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente

al cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes.

- Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada.
- Otorgar préstamos a sus socios.
- 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.
- 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, 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.
- 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.

### **3.3 JUSTIFICACIÓN**

La elaboración de una matriz de evaluación de riesgos permite analizar las afectaciones en cuanto al cobro de cartera vencida, ya que su aplicación sería muy importante para el personal que labora en la empresa, y más aún para los responsables del otorgamiento y cobro de los créditos, tendrían una orientación ampliada de sus obligaciones, conocerían los pasos para ubicar a deudores y garantes y aplicarían las estrategias para presionar a los morosos.

Se ha evidenciado un desarrollo económico importante en el manejo financiero de los diversos tipos de servicios que ofrece la cooperativa Nuevo Ambato Ltda., y entre estos

encontramos un departamento que es de gran importancia para la institución, es crédito y cobranza porque todas las instituciones tienen la necesidad de llevar un control de su cartera y la prevención de la cartera vencida. Por lo que es imprescindible y necesario tener políticas adecuadas que permitan tener una cobranza eficaz y eficiente que ayuden a la toma de decisiones hacia la productividad de la cooperativa, es por ello que nace la necesidad de establecer una matriz de evaluación de riesgos ya que la cooperativa no tenía conocimiento sobre la importancia e incidencia de los riesgos que mantiene la cooperativa por sus operaciones diarias, esta matriz ayudara a los directivos y en especial a los responsables del movimiento de cartera a tomar decisiones oportunas en cuanto al control de estos riesgos y minimizar la incidencia que en caso de no controlarlas afectaría la parte financiera de la institución.

Los beneficios aportados por una buena gestión de cobranzas son imprescindibles para obtener información de carácter legal, y contribuir con las obligaciones financieras ante el organismo de control como es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria garantizando el cumplimiento de las disposiciones legales y el normal funcionamiento de la sucursal.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal de proponer normas específicas para la institución, basadas en las normas generalizadas de control emitidas por la superintendencia, contempladas en la ley general de instituciones del sistema financiero, junto a la codificación de resoluciones de la junta de cooperativas, entre otras. La implementación adecuada de una matriz de evaluación de riesgos de crédito proporcionará información adecuada a: gerente, analistas de créditos, cobranzas y a todo el personal relacionado con el área de negocios para la correcta y oportuna toma de decisiones en beneficio de la cooperativa Y cumple la función de otorgar una herramienta adicional para evitar la cartera vencida, con bases técnicas y resultados eficientes.

### **3.4 OBJETIVOS**

#### **3.4.1 Objetivo General**

Evaluar el nivel de afectación de la cartera vencida en el ámbito económico-financiero de la COAC Nuevo Ambato, mediante herramientas de análisis cualitativos que permitan determinar los riesgos más significativos y establecer

parámetros de administración y control.

#### **3.4.2 Objetivos Específicos**

- Proponer un plan estratégico de cobranza mediante la reestructuración de sus fases para minimizar tiempos en el proceso de recuperación de créditos
- Mejorar el proceso de evaluación de los microcréditos, mediante la aplicación de métodos estratégicos que eviten la pérdida de su naturaleza para garantizar el retorno de los créditos.
- Plantear los beneficios que se obtienen al utilizar una matriz de administración de riesgos crediticios, y como ayuda a una adecuada toma de decisiones sobre la concesión de nuevos créditos.

### **3.5 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato Ltda., al presentar simultaneas debilidades en el proceso de colocación y recuperación de cartera, es propensa a adquirir riesgos y amenazas por la concesión de créditos. El consejo administrativo promueve el implemento de nuevas metas a cumplir como es la delegación de una cantidad mensual en colocación de créditos, esto conllevan a ser una exigencia por parte de los directivos de la entidad hacia el comité de créditos.

Por el incumplimiento de esa meta el comité es sancionado con una tasa porcentual del 1% de su salario, esto ha contraído a que los miembros del comité realicen este proceso sin tomar en consideración los paramentos exigidos para la aprobación de un crédito.

Este proceso es el que muestra mayor riesgo donde la cartera vencida sufre un incremento despavorido llegando al punto de verse afectada la liquidez de la entidad.

Al no contar con liquidez suficiente la cooperativa no se encontrara en condiciones de responder a los socios quienes soliciten la devolución por los depósitos a la vista y a largo plazo siendo este un riesgo significativo para la entidad ya que no podrá atender de forma apropiada a sus depositantes.

Al implementar una matriz de evaluación de riesgo cualitativa evaluaremos el nivel de riesgos que contrae por el incremento de cartera crediticia y por la cartera vencida que no ha sido recuperado, además identificaremos las causas que prolongan a la sobre elevación de cartera de tal forma que al realizar un análisis al proceso de colocación y recuperación podremos determinar los efectos que podría provocar por un manejo inadecuado de estos procesos de tal forma que se realice un mejoramiento del proceso a ser ejecutado .

### **3.6 APLICACIÓN DE LA PROPUESTA**

#### **3.6.1 ANÁLISIS FINANCIERO**

El Análisis Financiero es un proceso que comprende de la recopilación, interpretación, comparación de datos operacionales, esto implica el cálculo e interpretación de datos porcentuales, tasas, tendencias e indicadores, los cuales servirán para evaluar el desempeño financiero y operacional de la Cooperativa Nuevo Ambato Ltda.

Además el análisis financiero dispone de dos herramientas para interpretar y analizar los estados financieros denominada análisis horizontal y vertical, que consiste en determinar el peso porcentual que contiene cada cuenta dentro del estado financiero analizado, esto nos permite determinar la composición y estructura de los estados financieros.

Esta herramienta es utilizada con el propósito entender y comprender el comportamiento de las operaciones realizadas durante un periodo, además nos



permitirá determinar la capacidad de financiamiento e inversión propia de la entidad, convirtiéndose en una base para la toma de decisiones que ayuden a la disminución de riesgos financieros.

### **3.6.2 MÉTODOS DE ANÁLISIS FINANCIERO**

#### **3.6.2.1 Análisis Vertical**

Al Análisis Vertical se lo considera también como análisis estático, constituyendo una técnica que permite medir las relaciones que existe entre las diversas cuentas, este análisis se utiliza porcentajes tomando como base el 100%, a una cuenta contra la cual se relaciona.

Este método es aplicado con el propósito de determinar el peso proporcional de cada una de las cuenta dentro del estado de cuenta analizado esto nos permitirá determinar la composición y la estructura de los estados financieros ya que el objetivo de aplicar este método es determinar que tanto representa cada una de las cuenta del activo, pasivo y patrimonio dentro del total de ellas, de tal forma que promueva a un mejoramiento de las actividades operacionales de la institución.

#### **Tabla N° 3.1**

##### ***Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera***

**COOP.DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMBATO**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**PERÍODO: 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**  
**VALORES EN UNIDAD DE DÓLARES**

**OFICINA: MACHACHI**

<b>COD.</b>	<b>CUENTA</b>	<b>USD 2014</b>	<b><u>VARIABLE</u> <u>RELATIVA</u></b>
<b>1</b>	<b>A C T I V O S</b>	<b><u>417.575,21</u></b>	100%
<b>11</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>10.512,25</b>	2,52%
<b>1101</b>	<b>CAJA GENERAL</b>	<b>10.512,25</b>	2,52%
110105	Efectivo	10.512,25	2,52%
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>371.000,16</b>	88,85%
<b>1402</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITO CONSUMO</b>	<b>115.846,64</b>	27,74%
140205	De 01 a 31 días	2.325,45	0,56%
140210	De 31 a 90 días	6.542,67	1,57%
140215	De 91 a 180 días	20.561,05	4,92%
140220	De 181 a 360 días	10.562,52	2,53%
140225	De 360 a más	75.854,95	18,17%
<b>1404</b>	<b>CARTERA DE MICROCRÉDITOS</b>	<b>176.668,98</b>	42,31%
140410	De 31 a 90 días	1.548,65	0,37%
140415	De 91 a 180 días	14.865,79	3,56%
140420	De 181 a 360 días	160.254,54	38,38%
<b>1426</b>	<b>CARTERA CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERÉS</b>	<b>11.970,84</b>	2,87%
142605	De 1 a 30 días	658,56	0,16%
142610	De 31 a 90 días	568,54	0,14%
142615	De 91 a 180 días	1.512,75	0,36%
142620	De 181 a 360 días	2.985,43	0,71%
142625	De 360 a más	6.245,56	1,50%
<b>1428</b>	<b>CARTERA MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>16.792,58</b>	4,02%
142805	De 1 a 30 días	3.654,85	0,88%
142810	De 31 a 90 días	2.654,32	0,64%
142815	De 91 a 180 días	2.985,86	0,72%
142820	De 181 a 360 días	2.897,69	0,69%

142825	De 360 a más	4.599,86	1,10%
<b>1450</b>	<b>CARTERA CONSUMO VENCIDA</b>	<b>4.054,29</b>	<b>0,97%</b>
145005	De 1 a 30 días	265,65	0,06%
145010	De 31 a 90 días	312,56	0,07%
145015	De 91 a 180 días	654,56	0,16%
145020	De 181 a 360 días	965,50	0,23%
145025	De 360 a más	1.856,02	0,44%
<b>1452</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA</b>	<b>74.654,33</b>	<b>17,88%</b>
142505	De 1 a 30 días	2.685,67	0,64%
142510	De 31 a 90 días	7.280,23	1,74%
142515	De 91 a 180 días	36.587,26	8,76%
142520	De 181 a 360 días	15.548,85	3,72%
142525	De 360 a más	12.552,32	3,01%
<b>1499</b>	<b>(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)</b>	<b>-28.987,50</b>	<b>-6,94%</b>
149990	(Provisión general para cartera)	-28.987,50	-6,94%
<b>16</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>11.714,43</b>	<b>2,81%</b>
<b>1690</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR VARIAS</b>	<b>11.714,43</b>	<b>2,81%</b>
169005	Adelanto de sueldos	350,00	0,08%
169020	Arrendamientos	3.000,00	0,72%
169035	Gastos judiciales	2.598,54	0,62%
169036	Seguros	5.500,00	1,32%
169091	Intereses pólizas	265,89	0,06%
<b>18</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPOS</b>	<b>20.847,85</b>	<b>4,99%</b>
<b>1805</b>	<b>MUEBLES, ENCERES Y EQUIPOS DE OFICNA</b>	<b>23.958,15</b>	<b>5,74%</b>
180505	Muebles y Enseres	23.958,15	5,74%
<b>1806</b>	<b>EQUIPOS DE COMPUTACIÓN</b>	<b>7.589,47</b>	<b>1,82%</b>
180605	Equipos de Computación	7.589,47	1,82%
<b>1807</b>	<b>UNIDADES DE TRANSPORTE</b>	<b>6.009,56</b>	<b>1,44%</b>
180705	Motocicleta	6.009,56	1,44%
<b>1899</b>	<b>(DEPRECIACION ACUMULADA)</b>	<b>-16.709,33</b>	<b>-4,00%</b>
189945	(Muebles y Enseres )	-4.310,83	-1,03%
189920	( Equipos de Computación )	-7.360,31	-1,76%
189925	( Motocicleta )	-5.038,19	-1,21%
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>3.500,52</b>	<b>0,84%</b>
<b>1905</b>	<b>GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS</b>	<b>2.800,00</b>	<b>0,67%</b>
190505	Sistema Cooperativo	2.800,00	0,67%

190499	(AMORTIZACIONES DE GASTOS ANTICIPADOS)	-2.539,48	-0,61%
<b>1990</b>	<b>OTROS</b>	<b>3.240,00</b>	0,78%
199010	Gastos Empleados	3.240,00	0,78%
<b>2</b>	<b><u>PASIVOS</u></b>	<b>325.795,30</b>	78,02%
<b>21</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>	<b>320.005,67</b>	76,63%
<b>2101</b>	<b>DEPOSITOS A LA VISTA</b>	<b>153.380,89</b>	36,73%
210135	Depósitos de Ahorro	153.380,89	36,73%
<b>2103</b>	<b>DEPOSITOS A PLAZO</b>	<b>166.624,78</b>	39,90%
210310	De 31 a 90días	32.842,13	7,86%
210315	De 181 a 360 días	133.782,65	32,04%
<b>25</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>5.789,63</b>	1,39%
<b>2503</b>	<b>OBLIGACIONES PATRONALES</b>	<b>1.189,04</b>	0,28%
250310	Beneficios sociales	516,53	0,12%
250315	Aportes al IESS 9,35%	356,86	0,09%
253116	Aportes al IESS 12.15%	315,65	0,08%
<b>2504</b>	<b>RETENCIONES</b>	<b>14,62</b>	0,00%
250402	70% IVA	3,75	0,00%
250405	Ret. Fte. Imp. a la Renta	10,87	0,00%
<b>2505</b>	<b>CONTRIBUCIONES IMPUESTOS</b>	<b>598,52</b>	0,14%
250502	5% Aportes SEPS	598,52	0,14%
2506	<b>PROVEEDORES</b>	<b>3.987,45</b>	0,95%
250601	Proveedores Varios	3.987,45	0,95%
<b>3</b>	<b><u>PATRIMONIO</u></b>	<b>87.991,27</b>	21,07%
<b>31</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>75.245,26</b>	18,02%
<b>3103</b>	<b>APORTES DE LOS SOCIOS</b>	<b>75.245,26</b>	18,02%
310305	Certificados de Aportación	75.245,26	18,02%
<b>33</b>	<b>RESERVAS</b>	<b>12.547,56</b>	3,00%
<b>3303</b>	<b>ESPECIALES</b>	<b>12.547,56</b>	3,00%
330310	Para futuras capitalizaciones	12.547,56	3,00%
<b>36</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>198,45</b>	0,05%
3603	Utilidad del ejercicio	198,45	0,05%
	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>417.575,21</b>	100,00%

Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.

Elaborado Por: Los Investigadores

Tabla N° 3.2

*Análisis Vertical del Estado de Resultados Integral*

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMBATO**

**BALANCE DE RESULTADOS INTEGRAL  
PERÍODO : 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

<b>COD.</b>	<b>CUENTA</b>	<b>USD</b>	<b><u>VARIABLE RELATIVA</u></b>
<b>4</b>	<b>GASTOS</b>	<b>120.628,81</b>	<b>100%</b>
<b>41</b>	<b>INTERESES PAGADOS CAUSADOS</b>	27.698,52	22,92%
<b>4101</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO</b>	<b>26.448,79</b>	21,89%
410115	Depósitos de ahorros	594,23	0,49%
410130	Depósito a Plazo	25.854,56	21,40%
<b>4103</b>	<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>8.985,45</b>	7,44%
410310	Obligaciones con instrucciones financieras del país	8.985,45	7,44%
<b>44</b>	<b>PROVISIONES</b>	<b>2.654,75</b>	2,20%
<b>4402</b>	<b>PROVISIONES DE CARTERA</b>	<b>2.654,75</b>	2,20%
440205	Provisiones de cartera	2.654,75	2,20%
<b>45</b>	<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>82.539,82</b>	68,31%
<b>4501</b>	<b>GASTOS DE PERSONAL</b>	<b>32.622,55</b>	27,00%
450105	Sueldos y remuneraciones	26.269,72	21,74%
450110	Beneficios sociales	74,23	0,06%
450115	Gastos de representación y responsabilidad	214,23	0,18%
450120	Aportes al IESS	4.823,27	3,99%
450135	Fondos de reserva	1.241,10	1,03%
<b>4502</b>	<b>HONARARIOS</b>	<b>8.115,82</b>	6,72%
450205	Gastos Capacitación	1.568,56	1,30%
450210	Honorarios profesionales	6.547,26	5,42%
<b>4503</b>	<b>SERVICIOS BÁSICOS</b>	<b>20.177,75</b>	16,70%
450315	Publicidad y propaganda	2.142,28	1,77%
450320	Servicios básicos	865,87	0,72%
450325	Seguros	110,25	0,09%
450330	Arrendamiento	16.702,50	13,82%
450390	Otros servicios	356,85	0,30%
<b>4504</b>	<b>IMPUESTOS CONTRIBUYENTES</b>	<b>4.723,58</b>	3,91%
450405	Impuestos fiscales	3.665,42	3,03%
450410	Impuestos municipales	565,24	0,47%
450430	Multas y otras sanciones	120,56	0,10%
450435	Impuesto a la renta	372,36	0,31%
<b>4505</b>	<b>DEPRECIACIONES</b>	<b>2.110,07</b>	1,75%
450525	Muebles y enseres	1.586,56	1,31%
450530	Equipos de computación	261,64	0,22%

450535	Unidad de transporte	261,87	0,22%
<b>4506</b>	<b>AMORTIZACIONES</b>	<b>13.805,54</b>	11,43%
450610	Gastos de constitución	141,36	0,12%
450625	Programa de Computación	81,18	0,07%
<b>4507</b>	<b>OTROS GASTOS</b>	<b>13.583,00</b>	11,24%
450705	Suministros Diversos	<b>984,51</b>	0,81%
450710	Donaciones	245,56	0,20%
450715	Mantenimiento y reparaciones	9.654,53	7,99%
450790	Otras	2.698,40	2,23%
<b>5</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>120827,26</b>	<b>100%</b>
<b>51</b>	<b>INTERESES GANADOS</b>	<b>94609,7</b>	78,30%
<b>5104</b>	<b>INTERESES GANADOS</b>	<b>94609,7</b>	78,30%
510410	Cartera de crédito consumo	32568,29	26,95%
510420	Cartera de crédito micro empresa	57562,45	47,64%
510450	Intereses por mora	4478,96	3,71%
<b>52</b>	<b>COMISIONES GANADAS</b>	<b>18874,32</b>	15,62%
<b>5201</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITO</b>	<b>18874,32</b>	15,62%
520105	Créditos consumo	18874,32	15,62%
<b>54</b>	<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>	<b>7144,79</b>	5,91%
<b>5401</b>	<b>OTROS SERVICIOS</b>	<b>7144,79</b>	5,91%
549005	Ingresos por comisión bono	268,54	0,22%
549090	Otros ingresos	6876,25	5,69%
	<b>RESULTADOS</b>	<b>198,45</b>	0,16%

Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.

Elaborado Por: Los Investigadores

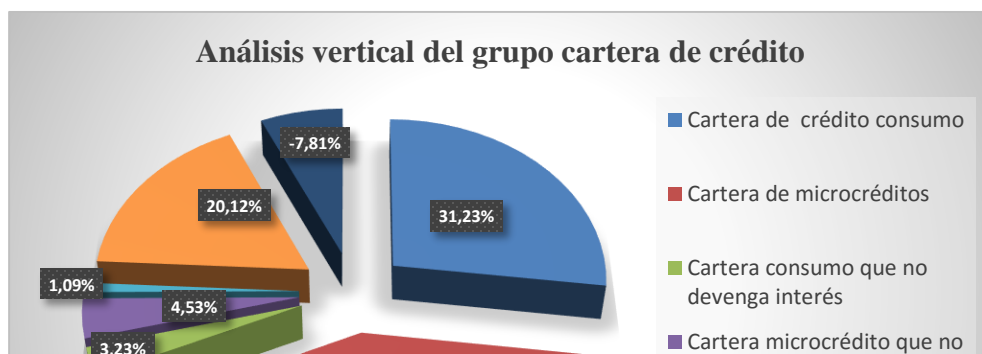
Tabla N° 3.3

*Análisis vertical del grupo Cartera de Crédito*

<b>CARTERA DE CREDITO</b>	<b>371.000,16</b>	<b>100%</b>
Cartera de crédito consumo	115.846,64	31,23%
Cartera de microcréditos	176.668,98	47,62%
Cartera consumo que no devenga interés	11.970,84	3,23%
Cartera microcrédito que no devenga intereses	16.792,58	4,53%
Cartera consumo vencida	4.054,29	1,09%
Cartera de microcrédito vencida	74.654,33	20,12%
Provisiones de cartera	-28.987,50	-7,81%

Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.

Elaborado Por: Los Investigadores **Gráfico N° 3.1**



*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.  
Elaborado Por: Los Investigadores*

### **Análisis e interpretación**

Los Estados Financieros son la imagen fiel de la institución, los mismos que están representados en porcentajes de la siguiente manera: la cuenta de cartera de crédito está compuesta por sub cuentas como la cartera de consumo que tiende a representar un 31.23% del total de la cartera de crédito mostrándonos que en comparación al periodo anterior se ha elevado desfavorablemente, la cartera de microcréditos tiene un 47.62% de la cartera de crédito mostrando que el capital por cobrar a los prestatarios es alta, esto se convierte en un riesgo significativo para la entidad. La cartera de crédito que no devenga interés muestra un 3.23% del total de la cartera de crédito, esto se refleja por las metas no cumplidos es decir que por los prestamos realizados no se obtiene una ganancia llamada interés, esto anomalía se debió al poco interés del comité de créditos quienes califican al socio para la aprobación del crédito y al no contar con la capacidad de pago accedieron a la aprobación del crédito, cartera de microcrédito que no devenga interés representa 4.53%, mientras que cartera de consumo vencida posee un porcentaje de 1.09% y la de microcrédito vencida es de 20.12% provisionando un 7.81% de la cartera de crédito.

### **PASIVOS**

#### **Tabla N° 3.4**

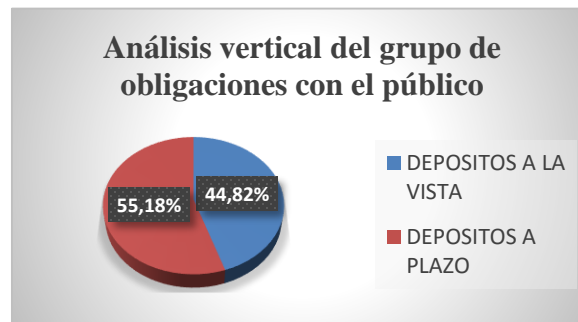
### Análisis vertical del grupo de Obligaciones con el Público

<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>	<b>236.016,11</b>	<b>100%</b>
<b>DEPOSITOS A LA VISTA</b>	<b>105.789,02</b>	<b>44,82%</b>
Depósitos de Ahorro	105.789,02	55,18%
<b>DEPOSITOS A PLAZO</b>	<b>130.227,09</b>	<b>55,18%</b>
De 31 a 90días	24.541,35	10,40%
De 181 a 360 días	105.685,74	44,78%

*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato. Ltda.*

*Elaborado Por: Los Investigadores*

**Gráfico N° 3.2**



*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato. Ltda.*

*Elaborado Por: Los Investigadores*

### Análisis e interpretación

La Cooperativa Nuevo Ambato posee obligaciones a cumplir presentando en la cuenta depósitos a la vista un porcentaje de 44.82% del total de obligaciones con el público este debe ser manejado e invertido con total responsabilidad ya que pertenece a los socios que confiaron en la entidad para colocar su dinero a cambio de una tasa de interés, este será invertido en préstamos para los socio que soliciten un crédito que de alguna forma cuando el depositante lo solicite la institución lo debe regresar. También posee una cuenta de depósitos a plazo que de la misma forma deben ser manejados como la cuenta de depósitos a la vista este tiene un 51.18%. Además la institución tiende a cumplir obligaciones los mismos que comprende en declaraciones y aportaciones patronales por los empleados que laboran para la entidad.

#### 3.6.2.2 Análisis Horizontal



El análisis horizontal es más dinámico ya que nos permitirá comparar los estados financieros de dos períodos consecutivos para la determinación de las variaciones o cambios relativos, que son representada en valores y porcentajes de las diferentes cuentas entre un período a otro, para ello tomaremos como base el estado de mayor antigüedad. Esta herramienta nos ayudara permite el determinar el crecimiento o decrecimiento de cada cuenta y por lo tanto conocer su comportamiento a lo largo del tiempo. El objetivo de aplicar este método es determinar la variación de cada cuenta en tasas porcentuales definiendo si los resultados han sido positivos o negativos ya que mediante ellos lograremos visualizar la situación de cada cuenta y proponer el un mejoramiento de las actividades operacionales de la institución.

**Tabla N° 3.5**

*Análisis Horizontal del Estado De Situación Financiera*

**COOP.DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMBATO**

**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**

**PERÍODO: 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

**OFICINA: MACHACHI**

<b>COD.</b>	<b>CUENTA</b>	<b>USD 2013</b>	<b>USD 2014</b>	<b>V.A.</b>	<b>V.R.</b>
<b>1</b>	<b>A C T I V O S</b>	<b><u>329.968,91</u></b>	<b><u>417.575,21</u></b>	<b><u>87.606,30</u></b>	<b>26,55%</b>
<b>11</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>11.063,33</b>	<b>10.512,25</b>	<b>-551,08</b>	<b>-4,98%</b>
<b>1101</b>	<b>CAJA GENERAL</b>	<b>11.063,33</b>	<b>10.512,25</b>	<b>-551,08</b>	
110105	Efectivo	11.063,33	10.512,25	-551,08	-4,98%
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>284.151,31</b>	<b>37.000,16</b>	<b>86.848,85</b>	<b>30,56%</b>
<b>1402</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITO CONSUMO</b>	<b>107.377,47</b>	<b>115.846,64</b>	<b>8.469,17</b>	<b>7,89%</b>
140205	De 01 a 31 días	3.122,00	2.325,45	-796,55	-25,51%
140210	De 31 a 90 días	9.800,22	6.542,67	-3.257,55	-33,24%
140215	De 91 a 180 días	18.513,46	20.561,05	2.047,59	11,06%
140220	De 181 a 360 días	8.943,91	10.562,52	1.618,61	18,10%
140225	De 360 a más	66.997,88	75.854,95	8.857,07	13,22%
<b>1404</b>	<b>CARTERA DE MICROCRÉDITOS</b>	<b>136.477,39</b>	<b>176.668,98</b>	<b>40.191,59</b>	<b>29,45%</b>
140410	De 31 a 90 días	3.326,98	1.548,65	-1.778,33	-53,45%

140415	De 91 a 180 días	7.914,93	14.865,79	6.950,86	87,82%
140420	De 181 a 360 días	125.235,48	160.254,54	35.019,06	27,96%
<b>1426</b>	<b>CARTERA CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERÉS</b>	<b>12.060,69</b>	<b>11.970,84</b>	<b>-89,85</b>	<b>-0,74%</b>
142605	De 1 a 30 días	2.293,06	658,56	-1.634,50	-71,28%
142610	De 31 a 90 días	1.579,45	568,54	-1.010,91	-64,00%
142615	De 91 a 180 días	1.894,24	1.512,75	-381,49	-20,14%
142620	De 181 a 360 días	2.163,18	2.985,43	822,25	38,01%
142625	De 360 a más	4.130,76	6.245,56	2.114,80	51,20%
<b>1428</b>	<b>CARTERA MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>15.330,24</b>	<b>16.792,58</b>	<b>1.462,34</b>	<b>9,54%</b>
142805	De 1 a 30 días	4.736,95	3.654,85	-1.082,10	-22,84%
142810	De 31 a 90 días	3.562,97	2.654,32	-908,65	-25,50%
142815	De 91 a 180 días	2.542,98	2.985,86	442,88	17,42%
142820	De 181 a 360 días	1.254,47	2.897,69	1.643,22	130,99%
142825	De 360 a más	3.232,87	4.599,86	1.366,99	42,28%
<b>1450</b>	<b>CARTERA CONSUMO VENCIDA</b>	<b>3.611,43</b>	<b>4.054,29</b>	442,86	12,26%
145005	De 1 a 30 días	469,47	265,65	<b>-203,82</b>	<b>-43,41%</b>
145010	De 31 a 90 días	349,21	312,56	-36,65	-10,50%
145015	De 91 a 180 días	547,67	654,56	106,89	19,52%
145020	De 181 a 360 días	1.210,60	965,50	-245,10	-20,25%
145025	De 360 a más	1.034,48	1.856,02	821,54	79,42%
<b>1452</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA</b>	<b>34.762,29</b>	<b>74.654,33</b>	<b>39.892,04</b>	<b>114,76%</b>
142505	De 1 a 30 días	1.212,45	2.685,67	1.473,22	121,51%
142510	De 31 a 90 días	1.542,65	7.280,23	5.737,58	371,93%
142515	De 91 a 180 días	25.472,01	36.587,26	11.115,25	43,64%
142520	De 181 a 360 días	2.321,54	15.548,85	13.227,31	569,76%
142525	De 360 a más	4.213,64	12.552,32	8.338,68	197,90%
<b>1499</b>	<b>(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)</b>	<b>(25.468,20)</b>	<b>(28.987,50)</b>	<b>(3.519,30)</b>	<b>13,82%</b>
149990	(Provisión general para cartera)	(25.468,20)	(28.987,50)	(3.519,30)	13,82%

<b>16</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>8.301,25</b>	<b>11.714,43</b>	<b>3.413,18</b>	<b>41,12%</b>
<b>1690</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR VARIAS</b>	<b>8.301,25</b>	<b>11.714,43</b>	<b>3.413,18</b>	<b>41,12%</b>
169005	Adelanto de sueldos	200,00	350,00	150,00	75,00%
169020	Arrendamientos	3.000,00	3.000,00	-	0,00%
169035	Gastos judiciales	2.475,41	2.598,54	123,13	4,97%
169036	Seguros	2.156,94	5.500,00	3.343,06	154,99%
169091	Intereses pólizas	468,90	265,89	(203,01)	-43,29%
<b>18</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPOS</b>	<b>24.284,50</b>	<b>20.847,85</b>	<b>(3.436,65)</b>	<b>-14,15%</b>
<b>1805</b>	<b>MUEBLES, ENCERES Y EQUIPOS DE OFICINA</b>	<b>26.854,45</b>	<b>23.958,15</b>	<b>(2.896,30)</b>	<b>-10,79%</b>
180505	Muebles y Enseres	26.854,45	23.958,15	(2.896,30)	-10,79%
<b>1806</b>	<b>EQUIPOS DE COMPUTACIÓN</b>	<b>7.854,56</b>	<b>7.589,47</b>	<b>(265,09)</b>	<b>-3,37%</b>
180605	Equipos de Computación	7.854,56	7.589,47	(265,09)	-3,37%
<b>1807</b>	<b>UNIDADES DE TRANSPORTE</b>	<b>6.284,82</b>	<b>6.009,56</b>	<b>(275,26)</b>	<b>-4,38%</b>
180705	Motocicleta	6.284,82	6.009,56	(275,26)	-4,38%
<b>1899</b>	<b>(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)</b>	<b>(16.709,33)</b>	<b>(16.709,33)</b>	<b>-</b>	<b>0,00%</b>
189945	(Muebles y Enseres )	(4.310,83)	(4.310,83)	-	0,00%
189920	( Equipos de Computación )	(7.360,31)	(7.360,31)	-	0,00%
189925	( Motocicleta )	(5.038,19)	(5.038,19)	-	0,00%
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>2.168,52</b>	<b>3.500,52</b>	<b>1.332,00</b>	<b>61,42%</b>
<b>1905</b>	<b>GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS</b>	<b>2.800,00</b>	<b>2.800,00</b>	<b>-</b>	<b>0,00%</b>
190505	Sistema Cooperativo	2.800,00	2.800,00	-	0,00%
190499	(AMORTIZACIONES DE GASTOS ANTICIPADOS)	<b>(2.539,48)</b>	<b>(2.539,48)</b>	<b>-</b>	<b>0,00%</b>
<b>1990</b>	<b>OTROS</b>	<b>1.908,00</b>	<b>3.240,00</b>	<b>1.332,00</b>	<b>69,81%</b>
199010	Gastos Empleados	1.908,00	3.240,00	1.332,00	69,81%
<b>2</b>	<b><u>PASIVOS</u></b>	<b>239.879,28</b>	<b>325.795,30</b>	<b>85.916,02</b>	

<b>21</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO</b>	<b>236.016,11</b>	<b>320.005,67</b>	<b>83.989,56</b>	<b>35,59%</b>
<b>2101</b>	<b>DEPÓSITOS A LA VISTA</b>	<b>105.789,02</b>	<b>153.380,89</b>	<b>47.591,87</b>	<b>44,99%</b>
210135	Depósitos de Ahorro	105.789,02	153.380,89	47.591,87	44,99%
<b>2103</b>	<b>DEPÓSITOS A PLAZO</b>	<b>130.227,09</b>	<b>166.624,78</b>	<b>36.397,69</b>	<b>27,95%</b>
210310	De 31 a 90 días	24.541,35	32.842,13	8.300,78	33,82%
210315	De 181 a 360 días	105.685,74	133.782,65	28.096,91	26,59%
<b>25</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>3.863,17</b>	<b>5.789,63</b>	<b>1.926,46</b>	<b>49,87%</b>
<b>2503</b>	<b>OBLIGACIONES PATRONALES</b>	<b>1.009,06</b>	<b>1.189,04</b>	179,98	17,84%
250310	Beneficios sociales	516,53	516,53	-	0,00%
250315	Aportes al IESS 9,35%	224,65	356,86	132,21	58,85%
253116	Aportes al IESS 12.15%	267,88	315,65	47,77	17,83%
<b>2504</b>	<b>RETENCIONES</b>	<b>8,11</b>	<b>14,62</b>	6,51	80,27%
250402	70% IVA	1,34	3,75	2,41	179,85%
250405	Ret. Fte. Imp. a la Renta	6,77	10,87	4,10	60,56%
<b>2505</b>	<b>CONTRIBUCIONES IMPUESTOS</b>	<b>339,91</b>	<b>598,52</b>	258,61	76,08%
250502	5% Aportes SEPS	339,91	598,52	258,61	76,08%
2506	<b>PROVEEDORES</b>	<b>2.506,09</b>	<b>3.987,45</b>	1.481,36	59,11%
250601	Proveedores Varios	2.506,09	3.987,45	1.481,36	59,11%
<b>3</b>	<b><u>PATRIMONIO</u></b>	<b>90.089,63</b>	<b>87.991,27</b>	<b>(2.098,36)</b>	
<b>31</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>75.245,26</b>	<b>75.245,26</b>	-	<b>0,00%</b>
<b>3103</b>	<b>APORTES DE LOS SOCIOS</b>	<b>75.245,26</b>	<b>75.245,26</b>	-	0,00%
310305	Certificados de Aportación	75.245,26	75.245,26		
<b>33</b>	<b>RESERVAS</b>	<b>14.542,36</b>	<b>12.547,56</b>	<b>(1.994,80)</b>	<b>-13,72%</b>
<b>3303</b>	<b>ESPECIALES</b>	<b>14.542,36</b>	<b>12.547,56</b>	<b>(1.994,80)</b>	<b>-13,72%</b>
330310	Para futuras capitalizaciones	14.542,36	12.547,56		
<b>36</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>302,01</b>	<b>198,45</b>	<b>(103,56)</b>	<b>-34,29%</b>
3603	Utilidad del ejercicio	302,01	198,45	(103,56)	-34,29%
	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b><u>329.968,91</u></b>	<b><u>417.575,21</u></b>		

Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.

Elaborado Por: Los Investigadores

Tabla N° 3.6

*Análisis Horizontal del Estado de Resultados Integral*

**COOP.DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMBATO**

**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL**

**PERÍODO: 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

**OFICINA: MACHACHI**

<b>COD.</b>	<b>CUENTA</b>	<b>USD 2013</b>	<b>USD 2014</b>	<b><u>V.A</u></b>	<b><u>V.R.</u></b>
<b>4</b>	<b>GASTOS</b>	<b>117.027,09</b>	<b>120.628,81</b>	<b>3.601,72</b>	<b>3%</b>
<b>41</b>	<b>INTERESES PAGADOS CAUSADOS</b>	<b>30.944,47</b>	27.698,52	(3.245,95)	-10%
<b>4101</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO</b>	<b>23.971,17</b>	<b>26.448,79</b>	<b>2.477,62</b>	<b>10%</b>
410115	Depósitos de ahorros	486,42	594,23	107,81	22%
410130	Depósito a Plazo	23.484,75	25.854,56	2.369,81	10%
<b>4103</b>	<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>6.973,30</b>	<b>8.985,45</b>	<b>2.012,15</b>	<b>29%</b>
410310	Obligaciones con Instrucciones financieras del país	6.973,30	8.985,45	2.012,15	29%
<b>44</b>	<b>PROVISIONES</b>	<b>4.798,24</b>	<b>2.654,75</b>	<b>(2.143,49)</b>	<b>-45%</b>
<b>4402</b>	<b>PROVISIONES DE CARTERA</b>	<b>4.798,24</b>	<b>2.654,75</b>	<b>(2.143,49)</b>	<b>-45%</b>
440205	Provisiones de cartera	4.798,24	2.654,75	(2.143,49)	-45%
<b>45</b>	<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>81.284,38</b>	<b>82.539,82</b>	<b>1.255,44</b>	<b>2%</b>
<b>4501</b>	<b>GASTOS DE PERSONAL</b>	<b>34.290,77</b>	<b>32.622,55</b>	<b>(1.668,22)</b>	<b>-5%</b>
450105	Sueldos y remuneraciones	28.314,91	26.269,72	(2.045,19)	-7%
450110	Beneficios sociales	68,50	74,23	5,73	8%
450115	Gastos de representación y responsabilidad	434,13	214,23	(219,90)	-51%
450120	Aportes al IESS	4.473,23	4.823,27	350,04	8%
450135	Fondos de reserva	1.000,00	1.241,10	241,10	24%
<b>4502</b>	<b>HONARARIOS</b>	<b>9.757,93</b>	<b>8.115,82</b>	<b>(1.642,11)</b>	<b>-17%</b>
450205	Gastos Capacitación	2.409,94	1.568,56	(841,38)	-35%

450210	Honorarios profesionales	7.347,99	6.547,26	(800,73)	-11%
<b>4503</b>	<b>SERVICIOS BÁSICOS</b>	<b>22.554,67</b>	<b>20.177,75</b>	<b>(2.376,92)</b>	<b>-11%</b>
450315	Publicidad y propaganda	4.151,64	2.142,28	(2.009,36)	-48%
450320	Servicios básicos	971,93	865,87	(106,06)	-11%
450325	Seguros	163,15	110,25	(52,90)	-32%
450330	Arrendamiento	16.702,50	16.702,50	-	0%
450390	Otros servicios	565,45	356,85	(208,60)	-37%
<b>4504</b>	<b>IMPUESTOS CONTRIBUYENTES</b>	<b>4.938,46</b>	<b>4.723,58</b>	<b>(214,88)</b>	<b>-4%</b>
450405	Impuestos fiscales	3.728,49	3.665,42	(63,07)	-2%
450410	Impuestos municipales	694,07	565,24	(128,83)	-19%
450430	Multas y otras sanciones	161,02	120,56	(40,46)	-25%
450435	Impuesto a la renta	354,88	372,36	17,48	5%
<b>4505</b>	<b>DEPRECIACIONES</b>	<b>2.662,07</b>	<b>2.110,07</b>	<b>(552,00)</b>	<b>-21%</b>
450525	Muebles y enseres	1.586,56	1.586,56	-	0%
450530	Equipos de computación	813,64	261,64	(552,00)	-68%
450535	Unidad de transporte	261,87	261,87	-	0%
<b>4506</b>	<b>AMORTIZACIONES</b>	<b>222,54</b>	<b>13.805,54</b>	<b>13.583,00</b>	<b>6104%</b>
450610	Gastos de constitución	141,36	141,36	-	0%
450625	Programa de Computación	81,18	81,18	-	0%
<b>4507</b>	<b>OTROS GASTOS</b>	<b>6.857,94</b>	<b>13.583,00</b>	<b>6.725,06</b>	<b>98%</b>
450705	Suministros Diversos	1.283,78	<b>984,51</b>	<b>(299,27)</b>	<b>-23%</b>
450710	Donaciones	685,74	245,56	(440,18)	-64%
450715	Mantenimiento y reparaciones	1.232,05	9.654,53	8.422,48	684%
450790	Otras	3.656,37	2.698,40	(957,97)	-26%
<b>5</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>117.329,10</b>	<b>120.827,26</b>	<b>3.498,16</b>	<b>3%</b>
<b>51</b>	<b>INTERESES GANADOS</b>	<b>100.995,13</b>	<b>94.609,70</b>	<b>(6.385,43)</b>	<b>-6%</b>
<b>5104</b>	<b>INTERESES GANADOS</b>	<b>100.995,13</b>	<b>94.609,70</b>	<b>(6.385,43)</b>	<b>-6%</b>
510410	Cartera de crédito consumo	36.116,16	32.568,29	(3.547,87)	-10%

510420	Cartera de crédito micro empresa	59.214,36	57.562,45	(1.651,91)	-3%
510450	Intereses por mora	5.664,61	4.478,96	(1.185,65)	-21%
<b>52</b>	<b>COMISIONES GANADAS</b>	<b>10.526,91</b>	<b>18.874,32</b>	<b>8.347,41</b>	<b>79%</b>
<b>5201</b>	<b>CARTERA DE CREDITO</b>	10.526,91	<b>18.874,32</b>	8.347,41	79%
520105	Créditos consumo	10.526,90	18.874,32	8.347,42	79%
<b>54</b>	<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>	<b>5.807,06</b>	<b>7.144,79</b>	<b>1.337,73</b>	<b>23%</b>
<b>5401</b>	<b>OTROS SERVICIOS</b>	5.807,06	<b>7.144,79</b>	1.337,73	23%
549005	Ingresos por comisión bono	238,93	268,54	29,61	12%
549090	Otros ingresos	5.568,13	6.876,25	1.308,12	23%
	<b>RESULTADOS</b>	<b>302,01</b>	<b>198,45</b>	<b>(103,56)</b>	<b>-34%</b>

*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.  
Elaborado Por: Los Investigadores*

### **Análisis e Interpretación del Estado de Situación Financiera**

La cartera de crédito de consumo ha obtenido un incremento del 7.89% en comparación al periodo anterior, esto se debe por la demanda al incremento de la demanda crediticia del sector, también la cartera de microcréditos ha tenido un incremento considerable esto se debe a que la institución se ha planteado metas como es la generación de intereses por los créditos colocados ya que estos son realizados por el comité de créditos quienes los aprueban a través de la aplicación de las 5 C.

En la cuenta de cartera de microcréditos que no devenga interés también ha sufrido un incremento del 9.54 % ya que los créditos colocados no fueron buenos esto trae consigo el incremento de la cartera vencida que posee la entidad que en comparación con el periodo 2013 a incrementado significativamente, mientras que la cartera de consumo ha incrementado en un 0.74% que en comparación al periodo anterior no es significativo. En cuanto a la cartera de consumo vencida nos arroja un incremento del 12.26% lo cual no es tan representativa pero no se debe aviar los parámetros de control,

mientras que la cartera de microcréditos ha tenido un crecimiento excesivo del 114.76% de tal forma se puede observar como un riesgo significativo ya que se puede convertir en incobrable. La entidad mantiene con una cuenta de provisión que de alguna forma cubre los créditos incobrables pero al periodo 2014 a tenido un incremento de tan solo el 13.82% que de alguna forma tratara de estabilizar la los desfase por vencimiento de cartera

En la cuenta de Pasivos la institución financiera muestra un alto nivel de depósitos que en cualquier momento serán exigidos por los socios quienes confiaron en nuestros servicios, en los depósitos a la vista la entidad posee un 44.99% de incremento en comparación al periodo anterior al igual que en los depósitos a plazo de un 27.95% trayendo consigo a entregar a los socios por los derechos a los que poseen. La entidad cuentas por pagar por obligaciones con las instituciones públicas igual forma ha tenido un incremento del 49.87% en comparación al periodo anterior del 2013.

En la cuenta de Patrimonio la cooperativa ha contado con los aporte de los socios accionistas quienes a través de certificados de aportación invirtieron parte de su dinero en fundación de la institución el mismo que por el momento no ha sufrido ningún incremento con el periodo anterior, en cuestión de las reservas la entidad ha disminuido en un 14 % mostrando así que la entidad podría entrar en una etapa de riesgo.

### **Análisis e Interpretación Estado de Resultados Integral**

La Cooperativa de Ahorro y crédito Nuevo Ambato posee ingresos y gastos de los cuales están representados en las diversas cuentas como es en la cuenta de obligaciones con el público ha obtenido un incremento del 10% en comparación con el periodo anterior del 2013 de tal forma que la publicidad para convencer a los clientes a que forme parte de la institución ha contraído gastos que en parte son compensado con la apertura de nuevas cuentas, también en la cuenta de obligaciones fiancitas se ha obtenido un incremento del 29% esto se debe a que posee obligaciones con otras instituciones financieras del país.



La entidad posee una cuenta de provisión el mismo que ha reflejado un decremento para el periodo 2014 del 45% esto representa que la cartera de créditos no está siendo recuperado en el tiempo estipulado de tal forma que afectara directamente a la liquidez de la entidad. En cuanto a la cuenta de gastos del personal se ha obtenido un decreto del 5% en representación a los gastos varios existe un disminución del 17% los mismos que compensan la utilidad de la entidad.

La cuenta de resultados e ingresos que ha tenido la cooperativa desfavorables ya que la liquidez es baja en comparación al periodo anterior, los ingresos ganados han disminuidos en un 6% esto se debe a que la cartera no se está recuperando conforme a los planificado, esto se debe al incumpliendo del manual de créditos y cobranzas además lo se aplica con ética las 5 C las cuales ayudan a determinar la capacidad de pago del socio.

### **3.7 INDICADORES FINANCIEROS SEGÚN LA LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

#### **3.8.1 ANÁLISIS DEL CAPITAL**

##### **3.8.1.1 Cobertura Patrimonial de Activos**

Mediante este indicador se mide la proporción de patrimonio efectivo frente a los activos inmovilizados.

**Tabla N° 3.7**

#### *Cobertura Patrimonial de Activos*

<b><u>PATRIMONIO</u></b>				<b>89,787.62</b>
	APORTES DE LOS SOCIOS		75,245.26	
+	Certificados de Aportación	75,245.26		
	<b>RESERVAS</b>		14,542.36	
+	Especial para futuras capitalizaciones	14,542.36		
<b><u>RESULTADOS</u></b>				<b>302.01</b>
	Utilidad del ejercicio	302.01		

=	<b>PATRIMONIO + RESULTADOS</b>		<b>90,089.63</b>
---	--------------------------------	--	------------------

*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

*Elaborado Por: Los Investigadores*

**Tabla N° 3.8**

<b><u>ACTIVOS INMOVILIZADOS</u></b>		
<b>Cartera Consumo que no Devenga Interés</b>		<b>11,970.84</b>
De 1 a 30 días	658.56	
De 31 a 90 días	568.54	
De 91 a 180 días	1,512.75	
De 181 a 360 días	2,985.43	
De 360 a más	6,245.56	
<b>Cartera Micro Crédito que no Devenga Intereses</b>		<b>16,792.58</b>
De 1 a 30 días	3,654.85	
De 31 a 90 días	2,654.32	
De 91 a 180 días	2,985.86	
De 181 a 360 días	2,897.69	
De 360 a más	4,599.86	
<b>Cartera Consumo Vencida</b>		<b>4,054.29</b>
De 1 a 30 días	265.65	
De 31 a 90 días	312.56	
De 91 a 180 días	654.56	
De 181 a 360 días	965.50	
De 360 a más	1,856.02	
<b>Cartera de Crédito Vencida</b>		<b>74654,33</b>
De 1 a 30 días	2,685.67	
De 31 a 90 días	7,280.23	
De 91 a 180 días	36,587.26	
De 181 a 360 días	15,548.85	
De 360 a más	12,552.32	
<b>(Provisiones para Créditos Incobrables)</b>		<b>(28,987.50)</b>
(Provisión general para cartera)	(28,987.50)	
<b>Cuentas por Cobrar</b>		<b>11,714.43</b>
<b>Cuentas por Cobrar Varias</b>		
Adelanto de sueldos	350.00	
Arrendamiento	3,000.00	
Gastos judiciales	2,598.54	

Seguros	5,500.00	
Intereses póliza	265.89	
<b>Propiedades y Equipos</b>		<b>40,993.83</b>
Muebles, enceres y equipos de oficina		
Muebles y Enseres	26,854.45	
<b>Equipos de Computación</b>		
Equipos de Computación	7,854.56	
<b>Unidades de Transporte</b>		
Motocicleta	6,284.82	
Depreciación Acumulada		(20,145.22)
Muebles y Enseres	(5,029.30)	
Equipos de Computación	(8,804.03)	
Motocicleta	(6,094.89)	
<b>Otros Activos</b>		<b>2,800.00</b>
<b>Gastos y Pagos Anticipados</b>	<b>2,800.00</b>	
Sistema Cooperativo	2,800.00	
<b>Amortización de Gastos Anticipados</b>	<b>(2,539.48)</b>	<b>-2,539.48</b>
<b>Otros</b>	<b>3,240.00</b>	3,240.00
Gastos Empleados	3,240.00	
<b>(=) ACTIVOS INMOVILIZADOS NETOS</b>		<b>114,548.10</b>

*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

*Elaborado Por: Los Investigadores*

$$\text{Suficiencia Patrimonial} = \frac{\text{Patrimonio} + \text{Resultados}}{\text{Activos Inmovilizados}}$$

$$\text{Suficiencia Patrimonial} = \frac{90,089.63}{114,548.10}$$

$$\text{SP} = 79\%$$

**Análisis e interpretación**

Mediante el indicador de suficiencia patrimonial se pudo determinar que la proporción del patrimonio de la cooperativa frente a los activos inmovilizados presenta una muy buena posición ya que el análisis ha arrojado que posee un 79% de suficiencia, pese a que los resultados son buenos se podría establecer estrategias para mejor puesto que los activos inmovilizados no generan interés y se podría optar por mantenerlos en cero.

### 3.8.2 Estructura y Calidad del Activo

El presente indicador permite determinar qué tan productivo son los activos que maneja la cooperativa y a su vez determina el margen de estos en relación al total de activos, considerando como Improductivos a la cartera de préstamos que no generan renta financiera y como Productivos a la cartera colocada en créditos.

#### a.- Activos improductivos

<b>Tabla N° 3.9</b>		
<b>ACTIVOS IMPRODUCTIVOS</b>		
<b>Cartera Consumo que no Devenga Interés</b>		<b>11,970.84</b>
De 1 a 30 días	658.56	
De 31 a 90 días	568.54	
De 91 a 180 días	1,512.75	
De 181 a 360 días	2,985.43	
De 360 a más	6,245.56	
<b>Cartera Microcrédito que no Devenga Intereses</b>		<b>16,792.58</b>
De 1 a 30 días	3,654.85	
De 31 a 90 días	2,654.32	
De 91 a 180 días	2,985.86	
De 181 a 360 días	2,897.69	
De 360 a más	4,599.86	
<b>Cartera Consumo Vencida</b>		<b>4,054.29</b>
De 1 a 30 días	265.65	
De 31 a 90 días	312.56	
De 91 a 180 días	654.56	
De 181 a 360 días	965.50	
De 360 a más	1,856.02	

<b>Cartera de Microcrédito Vencida</b>		<b>74,654.33</b>
De 1 a 30 días	2,685.67	
De 31 a 90 días	7,280.23	
De 91 a 180 días	36,587.26	
De 181 a 360 días	15,548.85	
De 360 a más	12,552.32	
<b>Provisiones para Créditos Incobrables</b>		<b>(28,987.50)</b>
Provisión general para cartera	(28,987.50)	
<b>CARTERA IMPRODUCTIVOS NETOS</b>		<b>78,484.54</b>

*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

*Elaborado Por: Los Investigadores*

### Activos improductivos

$$AI = \frac{\text{Activos improductivos netos}}{\text{Total activos}}$$

$$AI = \frac{78,484.54}{413,787.33} = 0,19$$

$$AI = 19\%$$

### Análisis e interpretación

En cuanto a los activos improductivos se ha determinado que la cooperativa posee un buen margen frente a sus activos totales ya que tal solo un 19% representa los activos que no están generando rentabilidad ya sea por cartera vencida o cartera que no devengan interés, mismo que para una cooperativa de ahorro y crédito es elevado ya que lo manejable sería un 9.99%

### b) Activos Productivos

**Tabla N° 3.10**

<i>Activos Productivos</i>	
<b>Cartera de Crédito Consumo</b>	
De 01 a 31 días	3,122.00
De 31 a 90 días	9,800.22
De 91 a 180 días	18,513.46
De 181 a 360 días	8,943.91
De 360 a más	66,997.88
<b>Cartera de Microcréditos</b>	
De 31 a 90 días	3,326.98
De 91 a 180 días	7,914.93
De 181 a 360 días	125,235.48
<b>TOTAL ACTIVOS PRODUCTIVOS (CARTERA POR VENCER)</b>	<b>243,854.86</b>

$$AP = \frac{\text{Activos productivos}}{\text{Total activos}}$$

$$AP = \frac{243,854.86}{413,787.33} = 0,59 * 100$$

$$AP = 59\%$$

### **Análisis e interpretación**

Mediante este indicador nos permite observar que los activos productivos que mantiene la cooperativa son buena y que presenta un 59% del total de sus activos, aunque financieramente hablando representa un factor débil puesto que no está dentro de los parámetros que establece la ley orgánica que es el 70%

### **c) Pasivos con costos**

$$PC = \frac{\text{Activos productivos}}{\text{Pasivos con Costos}}$$

$$PC = \frac{243,854.86}{320,005.67} = 0,76$$

PC = 76%

**Tabla N° 3.11**  
***Pasivo con Costo***

Depósito a la Vista	
Depósitos de Ahorro	153,380.89
<b>Depósitos a Plazo</b>	
De 31 a 90 días	32,842.13
De 181 a 360 días	133,782.65
<b>TOTAL PASIVO CON COSTO</b>	<b>320,005.67</b>

*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

*Elaborado Por: Los Investigadores*

### **Análisis e interpretación**

En cuanto al pasivo con costo se pudo determinar que la cooperativa está dentro de un margen moderado ya que presenta un 76% de activos productivos frente al pasivo con costo lo cual quiere decir que los endeudamientos o la captación de fondos de terceros está por debajo de la rentabilidad o productividad que estas generan.

### **3.8.3 ÍNDICE DE MOROSIDAD**

Nos permite medir la cartera improductiva frente al total de cartera. Para lo cual se toma como Cartera de Crédito Bruta, el total de la cartera de crédito sin deducir la provisión para créditos incobrables; como Cartera de Crédito Neta a la cartera total de crédito deduciendo la provisión para créditos incobrables y como Cartera Improductiva a los préstamos que no generan renta financiera a la institución.

#### **3.8.3.1 Morosidad Bruta Total**

**Tabla N° 3.12**  
***Cartera Improductiva***

Cartera Consumo que no Devenga Interés		<b>11,970.84</b>
De 1 a 30 días	658.56	
De 31 a 90 días	568.54	
De 91 a 180 días	1,512.75	

	De 181 a 360 días	2,985.43	
	De 360 a más	6,245.56	
<b>Cartera Microcrédito que no Devenga Intereses</b>			<b>16,792.58</b>
	De 1 a 30 días	3,654.85	
	De 31 a 90 días	2,654.32	
	De 91 a 180 días	2,985.86	
	De 181 a 360 días	2,897.69	
	De 360 a más	4,599.86	
<b>Cartera Consumo Vencida</b>			<b>4,054.29</b>
	De 1 a 30 días	265.65	
	De 31 a 90 días	312.56	
	De 91 a 180 días	654.56	
	De 181 a 360 días	965.50	
	De 360 a más	1,856.02	
<b>Cartera Microcrédito Vencida</b>			<b>74,654.33</b>
	De 1 a 30 días	2,685.67	
	De 31 a 90 días	7,280.23	
	De 91 a 180 días	36,587.26	
	De 181 a 360 días	15,548.85	
	De 360 a más	12,552.32	
<b>TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA</b>			<b>107,472.04</b>

*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

*Elaborado Por: Los Investigadores*

**Tabla N° 3.13**  
**Cartera de Créditos Bruta**

	<b>Cartera de Crédito Consumo</b>		<b>107.377,47</b>
	De 01 a 31 días	3,122.00	
	De 31 a 90 días	9,800.22	
	De 91 a 180 días	18,513.46	
	De 181 a 360 días	8,943.91	
	De 360 a más	66,997.88	
	<b>Cartera de Microcréditos</b>		<b>136.477,39</b>
	De 31 a 90 días	3,326.98	
	De 91 a 180 días	7,914.93	
	De 181 a 360 días	125,235.48	
<b>TOTAL CARTERA BRUTA</b>		<b>243,854.86</b>	



Provisiones para Créditos Incobrables		<b>(28,987.50)</b>
Provisión General para Cartera	(28,987.50)	
<b>TOTAL CARTERA BRUTA</b>		<b>214.867,36</b>

*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

*Elaborado Por: Los Investigadores*

$$MB = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

$$MB = \frac{107,472.04}{214.867,36} = 0,50 \text{ veces}$$

### **Análisis e interpretación**

Con la aplicación de este indicador se logra medir el número de veces que representan los créditos improductivos con respecto a la cartera de crédito neta que en este caso nos arroja 0,50 veces en representación de la cartera de crédito menos las provisiones que es esta dentro del margen normal.

#### **3.8.3.2 Morosidad Carreta Consumo**

**Tabla N° 3.14**

*Cartera Improductiva de Consumo*

<b>Cartera Consumo que no Devenga Interés</b>		<b>11,970.84</b>
De 1 a 30 días	658.56	
De 31 a 90 días	568.54	
De 91 a 180 días	1,512.75	
De 181 a 360 días	2,985.43	
De 360 a más	6,245.56	
<b>Cartera Consumo Vencida</b>		<b>4,054.29</b>
De 1 a 30 días	265.65	
De 31 a 90 días	312.56	
De 91 a 180 días	654.56	
De 181 a 360 días	965.50	

De 360 a más	1,856.02	
<b>TOTAL CARTERA INPRODUCTIVA DE CONSUMO</b>		<b>16,025.13</b>

*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

*Elaborado Por: Los Investigadores*

**Tabla N° .15**

***Cartera Bruta de Consumo***

<b>Cartera de Crédito Consumo por Vencer</b>	<b>115,846.64</b>
De 01 a 31 días	2,325.45
De 31 a 90 días	6,542.67
De 91 a 180 días	20,561.05
De 181 a 360 días	10,562.52
De 360 a más	75,854.95
<b>Cartera Consumo que no Devenga Interés</b>	<b>11,970.84</b>
De 1 a 30 días	658.56
De 31 a 90 días	568.54
De 91 a 180 días	1,512.75
De 181 a 360 días	2,985.43
De 360 a más	6,245.56
<b>Cartera Consumo Vencida</b>	<b>3,611.43</b>
De 1 a 30 días	469.47
De 31 a 90 días	349.21
De 91 a 180 días	547.67
De 181 a 360 días	1,210.60
De 360 a más	1,034.48
<b>TOTAL CARTERA BRUTA DE CONSUMO</b>	<b>131,428.91</b>

*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

*Elaborado Por: Los Investigadores*

$$MCC = \frac{\text{Cartera Improductiva Consumo}}{\text{Cartera Bruta Consumo}}$$

$$MCC = \frac{16,025.13}{131,428.91}$$

$$MCC = 0,12 \text{ veces}$$

### Análisis e interpretación

La cartera de consumo improductiva que mantiene la cooperativa es muy insignificante ya que el indicador financiero arrija un 0.12 de cartera improductiva sobre el total de cartera de consumo lo cual nos quiere decir que la cartera que genera rentabilidad es más de la que no genera interés.

#### 3.8.3.3 Morosidad Cartera de Microcrédito

Tabla N° 3.16

*Improductiva Microcrédito*

<b>Cartera Microcrédito que no Devenga Intereses</b>	<b>16,792.58</b>
De 1 a 30 días	3,654.85
De 31 a 90 días	2,654.32
De 91 a 180 días	2,985.86
De 181 a 360 días	2,897.69
De 360 a más	4,599.86
<b>Cartera de Microcrédito Vencida</b>	<b>74,654.33</b>
De 1 a 30 días	2,685.67
De 31 a 90 días	7,280.23
De 91 a 180 días	36,587.26
De 181 a 360 días	15,548.85
De 360 a más	12,552.32
<b>TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA MICROCRÉDITO</b>	<b>91,446.91</b>

*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

*Elaborado Por: Los Investigadores*

Tabla N° 3.17

*Cartera Bruta Microcrédito*

<b>CARTERA DE MICROREDITOS</b>	<b>176,668.98</b>
DE 31 A 90 DÍAS	1,548.65
DE 91 A 180 DÍAS	14,865.79
DE 181 A 360 DÍAS	160,254.54
<b>CARTERA MICRO CREDITO QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>16,792.58</b>
DE 1 A 30 DÍAS	3,654.85
DE 31 A 90 DÍAS	2,654.32
DE 91 A 180 DÍAS	2,985.86
DE 181 A 360 DÍAS	2,897.69
DE 360 A MÁS	4,599.86

<b>CARTERA DE CREDITO VENCIDA</b>	<b>74,654.33</b>
DE 1 A 30 DÍAS	2,685.67
DE 31 A 90 DÍAS	7,280.23
DE 91 A 180 DÍAS	36,587.26
DE 181 A 360 DÍAS	15,548.85
DE 360 A MÁS	12,552.32
<b>TOTAL CARTERA BRUTA MICROCRÉDITO</b>	<b>268,115.89</b>

*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

*Elaborado Por: Los Investigadores*

$$\text{MCM} = \frac{\text{Cartera Inproductiva Microcredito}}{\text{Cartera Bruta Microcredito}}$$

$$\text{MCM} = \frac{91,446.91}{268,115.89} = \mathbf{0,34 \text{ veces}}$$

### **Análisis e interpretación**

En cuanto a la cartera de microcréditos la cooperativa mantiene un 0,34 de cartera improductiva los cual nos quiere decir que la cartera que genera interés es mayor de la que no genera productividad, pero en relación a la cartera de consumo es un margen alto ya que este tipo de crédito es el fuerte de la cooperativa y se debería enfocar en mantener la parte improductiva por debajo del 0,20.

#### **3.8.3.4 COBERTURA DE PROVISIONES PARA LA CARTERA IMPRODUCTIVA**

Nos permite medir la proporción de la provisión para cuentas incobrables constituidas con respecto a la cartera improductiva bruta.

**Tabla N°3.18**

#### ***Provisiones para Créditos Incobrables***

<b>(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)</b>	<b>(28,987.50)</b>
(Provisión general para cartera)	(28,987.50)

*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

*Elaborado Por: Los Investigadores*

**Tabla N°3.19**  
***Cartera de Crédito Improductiva***

<b>Cartera Consumo que no Devenga Interés</b>		<b>11,970.84</b>
De 1 a 30 días	658.56	
De 31 a 90 días	568.54	
De 91 a 180 días	1,512.75	
De 181 a 360 días	2,985.43	
De 360 a más	6,245.56	
<b>Cartera Microcrédito que no Devenga Intereses</b>		<b>16,792.58</b>
De 1 a 30 días	3,654.85	
De 31 a 90 días	2,654.32	
De 91 a 180 días	2,985.86	
De 181 a 360 días	2,897.69	
De 360 a más	4,599.86	
<b>Cartera Consumo Vencida</b>		<b>4,054.29</b>
De 1 a 30 días	265.65	
De 31 a 90 días	312.56	
De 91 a 180 días	654.56	
De 181 a 360 días	965.50	
De 360 a más	1,856.02	
<b>Cartera de Crédito Vencida</b>		<b>74,654.33</b>
De 1 a 30 días	2,685.67	
De 31 a 90 días	7,280.23	
De 91 a 180 días	36,587.26	
De 181 a 360 días	15,548.85	
De 360 a más	12,552.32	
<b>CARTERA DE CRÉDITO IMPRODUCTIVA</b>		<b>107,472.04</b>

*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*

*Elaborado Por: Los Investigadores*

$$\text{Cobertura} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera de Crédito Improductiva}}$$

$$\text{MCM} = \frac{28,987.50}{107,472.04} = 27\%$$

### **Análisis e interpretación**

Mediante este indicador se pudo determinar que la cooperativa no posee una buena provisión para su cartera ya que tan solo mantiene un 27% de provisión contra su cartera de crédito, lo cual representa una debilidad para la cooperativa puesto que para cubrir la cartera incobrable no posee la necesaria proviso.

Se recomienda tener más provisión puesto que el organismo de control incrementara el porcentaje dependiendo de la maduración de la cartera.

### **3.8.3.5 RENDIMIENTO DE CARTERA**

#### **3.8.3.5.1 Cartera de crédito de consumo por vencer**

$$ROA = \frac{\text{Utilidad o Perdida del Ejercicio}}{\text{C. C. C. - Utilidad o Perdida del Ejercicio}}$$

$$ROA = \frac{199.21}{115846.64 - 199.21} * 100$$

$$ROA = 17\%$$

### **Análisis e interpretación**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato posee una cartera de crédito de consumo alto al finalizar el período por lo tanto su rentabilidad no ha sido satisfactoria siendo que en comparación al periodo anterior ha disminuido, esto se debe al incremento de cartera de crédito ya que han establecido metas de colocación de créditos mensuales los mismo que conllevan a la elevación de cartera de tal forma que se convierte en un riesgo irrecuperable pronta del capital.

El rendimiento de cartera muestra el nivel de recuperación que ha existido conforme a las cuentas de utilidad, esto ayudara a un énfasis de aplicación de estrategias que agilicen la pronta recuperación en incrementen los ingresos por concepto de intereses, el porcentaje de recuperación logrado es del 17% mostrando una pérdida de los

recursos invertidos durante el periodo por la no recuperar el capital y las ganancias de intereses.

### 3.8.3.5.2 Cartera de Microcrédito por Vencer

$$ROA = \frac{\text{Utilidad o Perdida del Ejercicio}}{\text{C. C. M. por vencer} - \text{Utilidad o Perdida del Ejercicio}}$$

$$ROA = \frac{199.21}{176668.98 - 199.21} * 100$$

$$ROA = 11\%$$

#### Análisis e interpretación

La institución financiera no ha logrado obtener una pronta recuperación de la cartera de crédito mostrando un 11% de recuperación durante el periodo culminado, las estrategias de recuperación no han sido satisfactorias ya que el nivel de recuperación es bajo por lo tanto los interés son nulos por el momento, la entidad corre el riesgo de que esa cartera de convierta en vencida una vez cumplido el tiempo de cancelación de las diferentes cuotas por parte de socio quien fue beneficiario del crédito.

#### Rendimiento de Cartera Total

**Tabla N° 3.20**  
**Rendimiento de Cartera Total**

	<b>Categoría de cartera por vencer</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>1</b>	Cartera de crédito de consumo por vencer	17%
<b>2</b>	Cartera de crédito para la microempresa por vencer	11%
	<b>CARTERA POR VENCER TOTAL</b>	<b>28%</b>

*Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo Ambato Ltda.*  
*Elaborado Por: Los Investigadores*

### **Análisis e interpretación**

La cooperativa muestra un rendimiento de recuperación de cartera bajo en porcentual un 28% del cual conforma un porcentaje por la recuperación de la cartera de consumo y la otra de microcréditos reflejando una liquidez bastante vaga donde la institución no posee liquidez por las operaciones realizadas durante el periodo transcurrido, esto podría contraer a una cartera vencida y prominente a una cartera irrecuperable la cual traería a l fracaso de la entidad y la liquidación que debería cumplir con los socios que forman parte de la entidad financiera.

#### **3.8.3.6 LIQUIDEZ**

$$Liquidez = \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total Depositos a Corto Plazo}} * 100$$

$$Liquidez = \frac{10512.25}{186223.02} * 100$$

$$Liquidez = 5.65\%$$

### **Análisis e Interpretación**

La Cooperativa posee una capacidad de atender sus obligaciones en un ambiente vaga, es decir medirá la necesidad e importancia para acceder a tomar el dinero disponible ya que se encuentra en un ambiente donde le determinan a reducir sus gastos por el poco interés generado pos los créditos entregados a los socios.

El índice de liquides se evaluó para determinar la capacidad que posee la entidad para atender los requerimientos de encaje, los requerimientos de efectivo en sus depositantes en el tiempo en que lo soliciten y para atender las nuevas solicitudes de crédito pero con la liquidez obtenido la entidad debería abstenerse a prestar créditos.



### 3.8.3.7 ÍNDICE DE VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO

$$\text{Relación} = \frac{\text{Cartera improductiva descubierta}}{\text{Patrimonio} + \text{Resultados}} * 100$$

$$\text{Relación} = \frac{95471.20}{87991.27 + 199.21} * 100$$

$$\text{Relación} = 10.74\%$$

#### **Análisis e Interpretación**

La cooperativa presenta una disminución del patrimonio en el último periodo esto ha sido producto a la disminución de ganancias en los intereses por los créditos otorgados a los socios de la entidad, la cartera improductiva es quien no genera interés esto se debe por el incumplimiento de los socios en cumplir los pagos establecidos, al final de cada periodo se determinará una cartera improductiva que no genera ninguna utilidad.

### 3.9 MATRIZ DE RIESGO

Luego de haber procedido con la recopilación de la información administrativa financiera y a su vez desarrollado un profundo análisis de los resultados de la presente investigación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato Ltda., correspondientes al año 2014 se procede a elaborar la matrices de riesgos la cual ayudarán a la entidad a tener un mejor control de los riesgos tanto a futuro como los que ya existen dentro de la cooperativa tomando en cuenta el ámbito interno ya que este es el que más fácil resulta controlar.

A continuación se elabora la primera matriz en la cual se va a detallar los riesgos internos de la cooperativa identificados mediante la entrevista a los responsables del proceso de otorgamiento y recuperación de los créditos y el análisis financiero que se desarrolló anteriormente.

Para poder determinar con veracidad el nivel de riesgo la matriz debe estar enfocada al mejoramiento a mediano plazo con la finalidad de mejorar procesos, metodologías e indicadores financieros.

A los directivos le dará la confianza para poder mejorar la administración de la cartera vencida minimizando riesgo crediticio recuperando su sostenibilidad y rentabilidad.

### **3.9.1 SISTEMA DE CALIFICACIÓN CREDITICIA**

Para obtener la distribución del portafolio el primer paso a seguir es la creación de un sistema de calificación donde a cada obligado se le califica de acuerdo a la probabilidad de que cumpla con sus obligaciones durante un determinado lapso de tiempo (típicamente un año). A cada sistema de calificación corresponde una matriz de transición que indica la probabilidad de migrar de un estado inicial a cualquiera de los estados dentro del sistema a lo largo de un periodo determinado.

“Es una opinión actualizada sobre la capacidad financiera en general (calidad de crédito) de un emisor para cumplir con sus obligaciones financieras. Esta opinión se centra en la capacidad y voluntad del emisor para hacer frente a sus compromisos financieros o crediticios, en el momento que se presente la obligación de pagarlos sin que se refiera a una obligación específica.”

La calificación de riesgo es un sumario, un indicador, basado en criterios cualitativos y cuantitativos que los analistas estudian, en este caso, en las entidades bancarias. Una calificación no es una recomendación de compra, venta o mantenimiento en cartera de una obligación financiera pues no aborda precios de mercado o su adecuación a ningún inversionista en particular.

**Gráfico: N° 3.2**

***Sistema de Calificación Crediticia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato Ltda.***

<b>CALIFICACIÓN PROPIA</b>	<b>COMERCIAL</b>	<b>CONSUMO</b>	<b>VIVIENDA</b>	<b>MICROCRÉDITO</b>	<b>CRÉDITO EDUCATIVO</b>
<b>A1</b>	0	0	0	0	0
<b>A2</b>	1-15	1-8	1-30	1-8	1-15
<b>A3</b>	16-30	9-15	31-60	9-15	16-30
<b>B1</b>	31-60	16-30	61-120	16-30	31-60
<b>B2</b>	61-90	31-45	121-180	31-45	60-90
<b>C1</b>	91-120	-46-70	181-210	46-70	91-120
<b>C2</b>	121-180-	71-90	211-270	71-90	121-180
<b>D</b>	181-360	91-120	271-450	91-120	181-360
<b>E</b>	+360	+120	+450	+120	+360

*Fuente: SEPS*

*Elaborado Por: SEPS*

### 3.9.2 CALIFICACIÓN DE RIESGO

La calificación de riesgo es un sumario, un indicador, basado en criterios cualitativos y cuantitativos que los analistas estudian, en este caso, en las entidades bancarias. Una calificación no es una recomendación de compra, venta o mantenimiento en cartera de una obligación financiera pues no aborda precios de mercado o su adecuación a ningún inversionista en particular.

**Tabla: N° 3.21**

***Matriz de Riesgo de Crédito para la COAC Nuevo Ambato Ltda.***

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
<b>A1</b>	Créditos de riesgo normal categoría A-1
<b>A2</b>	Créditos de riesgo normal categoría A-2
<b>A3</b>	Créditos de riesgo normal categoría A-3
<b>B1</b>	Créditos de riesgo potencia categoría B-1
<b>B2</b>	Créditos de riesgo potencia B-2
<b>C1</b>	Crédito deficiente categoría C-1
<b>C2</b>	Crédito deficiente categoría C-2
<b>D</b>	Créditos de dudoso recaudo categoría D
<b>E</b>	Perdidas categoría E

*Fuente: SEPS*

*Elaborado por: SEPS*

#### **Categorías del riesgo de crédito**

Mediante la aplicación de este modelo de matriz de evaluación de riesgos se puede evaluar:

- Riesgo con probabilidad de ocurrencia alta e impacto moderado en la consecución de los objetivos del proceso.
- Riesgo con probabilidad de ocurrencia baja e impacto significativo en la consecución de los objetivos del proceso.
- Riesgo con probabilidad de ocurrencia media e impacto significativo en la consecución de los objetivos del proceso.

### 3.9.3 Tipología de Riesgos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato Ltda.

#### Cuadro N° 3.1

#### *Tipología de Riesgos*

ORIGEN	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA DE RIESGO	CONSECUENCIAS DEL RIESGO
I N T E R N O	Exceso de carga operativa a los Asesores de crédito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocación de créditos en base a metas muy altas</li> <li>• Falta de análisis sobre colocación de créditos y buena colocación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captación de malos clientes</li> <li>• Crecimiento de cartera vencida</li> <li>• Disminución de capital de trabajo de la institución</li> </ul>
	Poca capacidad de gestión comercial para vincular nuevos socios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de estrategias de captación de socios</li> <li>• Falta de publicidad para dar a conocer los productos y servicios de la cooperativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca operación crediticia para la cooperativa</li> <li>• Falta de liquidez</li> <li>• Poco crecimiento del capital de operación.</li> </ul>
	Falta de actualización e incumplimiento de ciertas políticas y manuales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconocimiento sobre el manual de políticas</li> <li>• No se establecen parámetros de cumplimiento de políticas, ni socialización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mal desenvolvimiento laboral</li> <li>• Errores en los registros de control financiero</li> <li>• Mala atención</li> </ul>
	Poco personal profesional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal que labora no poseen estudios superiores</li> <li>• No existen capacitaciones periódicas al personal</li> <li>• No existe interés ni empoderamiento institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala toma de decisiones por desconocimiento y falta de profesionalismo</li> <li>• Malos manejos operativos contables por falta de actualización de conocimientos.</li> <li>• Desinterés por el trabajo.</li> </ul>

I N T E R N O	Enfoque a un solo tipo de crédito (microcrédito), mayor riesgo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de Visión de crecimiento dentro del mercado, con mejor análisis.</li> <li>• Falta de estudios de factibilidad para la apertura de nuevos puntos o agencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitaciones de liderar el mercado de crédito</li> <li>• Pérdida de clientes e inversionistas por falta de variedad de servicios y productos</li> </ul>
	Dependencia económica de los inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gran parte del capital de trabajo con la que operan representa la inversiones de terceros</li> <li>• Buscar fondeo externo</li> <li>• Buscar diversificación de portafolio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto riesgo de inestabilidad de liquidez en caso que los inversionistas decida retirarse de la cooperativa.</li> <li>• Insolvencia financiera</li> <li>• Disolución de la institución</li> </ul>
	Planificación inadecuada de análisis y colocación de créditos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poco conocimiento en análisis crediticio.</li> <li>• Escasas de habilidades de negociación específicas del personal.</li> <li>• Poco respaldo de la autoridad superior.</li> <li>• Falta de credibilidad en el proceso.</li> <li>• Ausencia de seguimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento de compromisos institucionales como el presupuesto y misión de la cooperativa.</li> <li>• Uso inadecuado de los recursos.</li> <li>• Afectación de la asignación de recursos financieros.</li> <li>• Recuperación de cartera más complejo</li> </ul>
	Falta de cobertura geográfica en el cantón.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca importancia al estudio de mercado, posible margen de error.</li> <li>• Falta de análisis sobre lugares estratégicos</li> <li>• Miedos a experimentar mercados más grandes.</li> <li>• Se debería fidelizar a los socios existentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdida y poca captación de clientes por el exceso de competencia</li> <li>• Insolvencia de liquidez por falta de inversionistas</li> <li>• Crecimiento y superación institucional lenta</li> <li>• Evitar cancelaciones de socios y asesorar a los mismos</li> </ul>

	Socios inactivos y morosos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes con poca responsabilidad de su actividad económica.</li> <li>• Socios con cumplimientos de pago</li> <li>• Falta de estrategias de recuperación de créditos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento de cartera vencida</li> <li>• Incumplimiento con el organismo de control.</li> <li>• Falta de liquidez en la cooperativa.</li> <li>• Escasa rotación del efectivo.</li> <li>• Menos rentabilidad</li> </ul>
--	----------------------------	--	--

*Elaborado Por: Los Investigadores*

## **Interpretación**

Esta matriz nos permite identificar los tipos de riesgo existentes en la entidad financiera ya sean internos, también nos permite identificar el perfil inicial que tiene cada uno de los riesgos y una vez que se identifica se puede evaluar la frecuencia y la severidad ya que estos son analizados a criterio del investigador de acuerdo a la posibilidad de ocurrencia de cada uno.

A continuación se elaborara las matriz de propuesta de control de riesgos, esta permite que la entidad pueda tener un control ya sean antes, durante y después de efectuar el proceso de crédito ya que tales matrices serán elaboradas mediante los riesgos más importantes que van a ser analizados dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato, este se enfoca al análisis y evaluación de los riesgo existentes en los créditos en base a la recuperación y control de cartera vencida con los objetivos financieros que tiene la cooperativa dentro de su Planeación Estratégica los mismos que son:

- ❖ Minimizar el Riesgo de Crédito e incrementar la productividad de la cartera y los activos.
- ❖ Minimizar el Riesgo Liquidez.
- ❖ Minimizar el Riesgo de Mercado.



### 3.9.4 Administración del Riesgo Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato Ltda.

#### Cuadro N° 3.2

#### *Administración del Riesgo*

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CATEGORÍAS DEL RIESGO	MEDIDAS PARA ADMINISTRAR EL RIESGO	RESPONSABLE
Planificación inadecuada de análisis y colocaciones de crédito	Muy significativo	La colocación de créditos representa la operación principal de la cooperativa para la cual se propone un estudio profundo de los resultados de año anteriores en cuanto a la colocación de créditos para en base a estos resultados se pueda estandarizar parámetros a seguir para la colocación de dicho créditos y crear una metodología actual. Basado en análisis crediticio enfocado al desarrollo de la actividad del cliente y no solo en el otorgamiento del mismos.	Departamento de créditos y cobranzas
Falta de cobertura geográfica en el cantón.	Significativo	Estudio de mercado para identificar lugares estratégicos para operar y vincular redes de servicio	Gerencia General
Socios clientes inactivos y morosos	Muy significativo	Incentivar al cliente con emprendimientos de negocios para que sientan el deseo de superación, no solo financiamiento.	Departamento de créditos y cobranzas
Exceso de carga operativa a los Asesores de crédito.	Muy significativo	Concientizar a los responsables de la colocación de créditos lo importante que es cumplir con las metas sin presión ni sin obligación, más bien que hagan de su trabajo como un beneficio propio. Se puede optar por mantener el incentivo y eliminar el castigo por incumplimiento puesto que la presión obliga la mala elección del cliente, desmotiva y general un mal clima laboral ocasionando inclusive rotaciones altas del personal.	Gerencia General

Falta de actualización e incumplimiento de ciertas políticas y manuales.	Significativo	Establecer parámetros de cumplimiento de las políticas institucional esto mejorara el manejo de las operaciones y establecer evaluaciones de desempeño para evitar desconocimientos de procesos.	Gerencia General
Poco personal profesional.	Muy significativo	Capacitación a todo el personal de la cooperativa pero al departamento de créditos y cobranzas estandarizar capacitaciones periódicas mensuales bajo evaluaciones de aprobación y enfocadas al mejor análisis y recuperación de cartera.	Gerencia General

*Elaborado Por: Los Investigadores*

### 3.9.5 CONTROL DE RIESGOS FINANCIEROS PARA LA COAC NUEVO AMBATO LTDA.

#### Cuadro N° 3.3

#### Control de Riesgos

		ACCIÓN DE CONTROL DE RIESGO	
RIESGO	DESCRIPCION	CORRECTIVO	
Riesgo de crédito	Riesgo de Crédito, en la cual su elaboración influye en el desarrollo del proceso del otorgamiento de los créditos y de esta manera obtener indicadores de cartera vencida y por vencer minimizar unos puntos porcentuales de morosidad en la Cooperativa.	En cuanto al riesgo de crédito los controles claves que actúan durante toda la operatividad del crédito es desde que la entidad realiza la promoción, el respectivo análisis de verificar si cuenta con el dinero para otorgar los créditos, otras fuentes de ingreso, garantías, luego realizar el control y seguimiento del crédito hasta que culmine es decir la recuperación del crédito otorgado ya que el control que realice durante toda la operatividad del crédito le permite a la entidad corregir las deficiencias que puedan tener hasta la recuperación total.	
Riesgo de liquidez	Riesgo de Liquidez, cuya realización y crecimiento causaría significativamente el desarrollo del proceso en la operatividad del crédito al momento de recuperar el dinero prestado ya que este puede no ser recuperado en el plazo acordado por la entidad financiera ya que esto impediría el cumplimiento de sus actividades crediticias, impidiendo que éste se desarrolle en forma normal inclusive siendo más costosa su recuperación.	PREVENTIVO	
		Dentro del riesgo de liquidez los controles claves que se realizan es cuando la cooperativa realiza el respectivo análisis de verificar su liquidez ya que este control actúa antes del otorgamiento del crédito y al inicio de realizar la respectiva operativa del crédito ya que la entidad debe tener dinero suficiente para poder otorgar los créditos para que de esta manera pueda satisfacer las necesidades de sus clientes y/o socios, además para cumplir con lo que indica el organismo de control adicional a la colocación.	

*Elaborado Por: Los Investigadores*



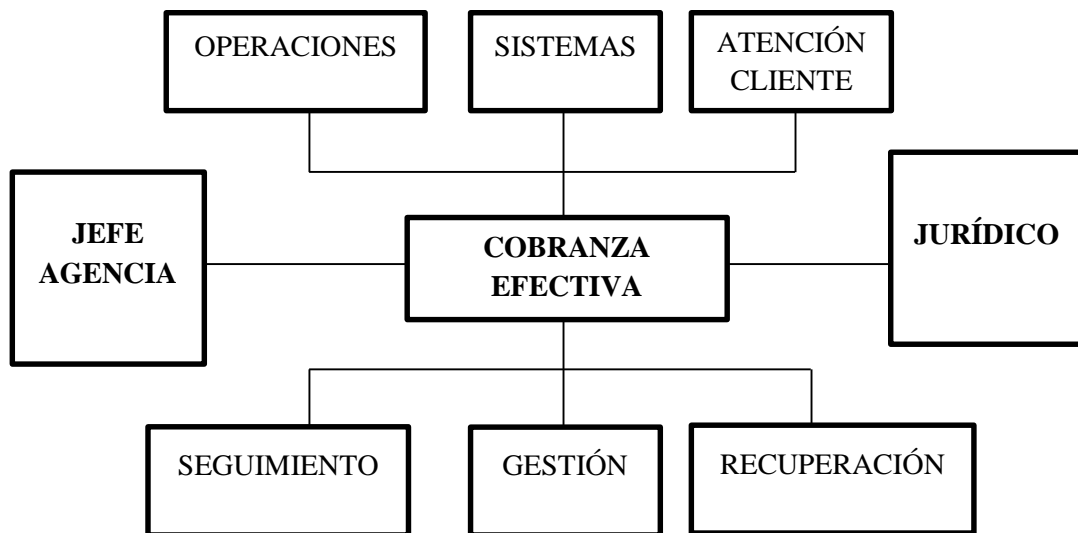
### 3.10 PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZA A MEJORAR EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVO AMBATO”

#### FASES DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA

El departamento de crédito y cobranza como parte integral de la cooperativa no puede desempeñar su función aislada, sino debe propender a una relación integral adecuada con los demás departamentos con la comunicación adecuada:

#### GRAFICO N° 3.4

*Fases de Recuperación de la Cartera para la COAC Nuevo Ambato Ltda.*



*Elaborado Por: Los Investigadores*

#### a. Cobranza

En términos generales, por cobranza se refiere a la gestión que se realiza para lograr la cancelación generalmente de dinero, en concepto de pago por el uso de algún servicio (crédito).

## b. Objetivos de la Cobranza

**Grafico N° 3.5**  
*Objetivos de Cobranza*



*Elaborado Por: Los Investigadores*

### 3.10.1 Proceso de Cobro Organizado

Refuerza las condiciones favorables para que el cliente efective el pago puntual de sus cuotas de crédito y se necesita de una planificación previa.

Los clientes normalmente tienen recursos limitados para satisfacer sus necesidades y ante eventos de restricción, naturalmente establecen prioridades en salud, accidentes, vivienda, familia, calamidades o deseo.

### 3.10.2 Rol de Ejecutivo de Cobranza para mejora

- a) Su tarea es cobrar en los primeros 15 días de vencimiento, siempre y cuando sea antes del último día del mes.
- b) Confirmar la información con el cliente (actualización de datos) e indagar fuentes de información o referencias.
- c) Asegurarse que el cliente entienda la acción o gestión de cobro.

- d) La cobranza se lo realiza en forma permanente, y será sujeto de evaluaciones de desempeño por el manejo de la cartera bajo su responsabilidad.
- e) Es una tarea crítica que es medible según la efectividad de pago.
- f) Las visitas serán permanentemente a cargo del asesor de crédito, para lo cual deberá llenar el rutero que será entregado por el jefe de agencia que diariamente lo supervisara.
- g) En caso de sectores rurales el asesor de crédito deberá organizarse y hacer con los directivos de las comunidades, organizaciones, barrios, autoridades de las parroquias como soporte de la recuperación crediticia, para lo cual coordinara con el jefe de agencia o de crédito una reunión correspondiente al momento de su cobro pudiendo ser esta actividad dentro de los 30 días.

### **3.10.3 INCENTIVOS POR PAGO OPORTUNO**

- a) Artículos promocionales por pago oportuno
- b) Nuevos productos
- c) Líneas de crédito a clientes tipo AAA
- d) Créditos pre aprobados
- e) Novación automática
- f) Créditos emergentes.

### **3.10.4 SANCIONES**

- a) Cobros de interés por mora
- b) Recargos económicos según día de morosidad
- c) Gastos administrativos
- d) Otros Incurrentes
- e) Citaciones
- f) Legales

### **3.10.5 PROCESO DE LA COBRANZA**

- a) Mora preventiva                      5 días antes del vencimiento mínimo.
- b) Mora temprana                        1-15 días

- c) Mora intermedia                      16-30 días
- d) Mora avanzada                        31-60 días
- e) Cobranza extrajudicial            61 a 90 días
- f) Cobranza judicial                    91 días en adelante

### **3.10.5.1 MORA PREVENTIVA**

#### **5 Días Mínimo antes de Vencimiento**

Se recomienda realizar un acuerdo sutil e inteligente vía teléfono, mensaje de texto solamente al deudor.

Se debe utilizar palabras claras y delicadas porque solo es un recordatorio.

Llenar Anexo 1. Formulario de llamadas realizadas

### **3.10.5.2 MORA TEMPRANA**

#### **1 A 15 Días.**

Se realizan llamadas telefónicas desde el primer día de vencimiento de preferencia a primeras horas del día para darle la opción al cliente que deposite en el transcurso del día.

- a) Se mencionara que si no realiza el depósito seguirán insistiendo.
- b) Aquí ya se ubicara no solo al deudor sino también al cónyuge en caso de tener o referencias personales.
- c) Momento de actualizar datos y confirmar direcciones.
- d) Indagar el incumplimiento del pago.
- e) Manejar un formato de seguimiento de llamadas para plasmar las indicaciones de los morosos y no olvidar ningún detalle.
- f) A partir del 6 día llamar a cónyuges, garantes.

- g) Siempre se debe preguntar el parentesco para anclar una vinculación con número de teléfono para confirmar los datos.
- h) A partir del día 10 ya entregar la primera notificación.

Entregar Anexo 2. Primera notificación

### **3.10.5.3 MORA INTERMEDIA**

#### **16 A 30 Días**

- a) Entregar segunda notificación en la que indique un tiempo prudencial de 48 a 72 horas.
- b) Debe ser entregada incluido a cónyuges y garantes y mencionar que el no pago afecta su calificación en el buró de crédito.
- c) Entregar segunda notificación.
- d) La notificación del garante debe ser enfocado el riesgo de su garantizado, insistir.

Entregar Anexo 3. Segunda notificación.

### **3.10.5.4 MORA AVANZADA**

#### **31 A 60 Días.**

Indicar que el no pago incurrirá más gastos por trasladar el caso a un profesional externo, por ello se recomienda realizar convenios de pagos indicando plazos, montos y fechas.

Entregar anexo 4. Tercera notificación.

### **3.10.5.5 CONVENIOS DE PAGO**



Es un documento donde las partes deudor e institución llegan a un arreglo por escrito para igualarse el pago de un crédito moroso, indicando el tiempo, monto y forma de pago.

Se entregara Anexo 5. Convenio de pago.

### **3.10.5.6 COBRANZA EXTRAJUDICIAL**

#### **61 A 90 Días**

- a) Expirado el plazo indicado en la segunda notificación.
- b) Será tratada como su nombre lo indica extrajudicialmente.
- c) Si no hay respuesta los convenios y acuerdo de pago sirven para una demanda directa.
- d) Es una etapa de cobro preparatoria a una acción de cobro judicial.
- e) Maneja otra persona interna o externa del colocador o asesor de crédito.
- f) Gestión de presión al garante.
- g) Se efectuará mediante mecanismos legítimos e idóneos.
- h) Aplican gastos altos pagados o cargados al deudor.
- i) Se estima que el plazo prudente de negociación sea de 30 hasta 45 días.

Se entregara Anexo 6. Citación Única.

### **3.10.5.7 ACTA TRANSACCIONAL**

Si el deudor o garante moroso, indica que no puede cancelar en efectivo y da como parte de pago o en su defecto deja en garantía un bien mueble, el asesor de crédito deberá realizar una acta transaccional, debiendo firmar en las oficinas de la cooperativa y de preferencia con el jefe de agencia, adjuntando copias a color de cédulas de ciudadanía y papeletas de votación actualizadas, en caso de ser casados adjuntar documentos del cónyuge y la factura correspondiente del bien.

Se entregara Anexo 7. Acta transaccional.

### **3.10.5.8 COMITÉ DE MORA**

El comité de mora se constituye como un espacio de intercambio de experiencias, ideas y técnicas en la prevención y recuperación de crédito entre los colaboradores de la cooperativa, con la finalidad de no repetir los mismos errores y para retroalimentar la información crediticia. En tal sentido, el comité de mora deberá concebirse como una herramienta de gestión crediticia en todas las agencias con la finalidad de prevenir y minimizar el riesgo crediticio evaluando el desempeño de la calidad de la cartera de cada asesor y asistente de crédito. Además definirá estrategias de recuperación en base a experiencia y sobre todo aplicarlo en todas las agencias.

#### **3.10.5.8.1 FUNCIONES DEL COMITÉ DE MORA**

- a) Evaluar los créditos vencidos analizando el nivel de endeudamiento de los clientes y otras causas que originan la morosidad de los clientes.
- b) Decidir según informes el traslado de cartera para refinanciamiento, departamento legal o castigo de cartera.
- c) Priorizar y definir las estrategias de recuperación de los créditos vencidos o de aquellos que no están vencidos pero presentan señales de alerta.
- d) Las excepciones en la recuperación de los créditos morosos, pueden ser: el orden de prelación de los créditos morosos, orden de condonaciones según instructivo, etc. Siempre y cuando cuente con la aprobación de la Gerencia General.
- e) Suspender temporalmente las colocaciones del asesor de crédito, que superen el promedio de mora de la agencia, hasta que reduzca su morosidad a un nivel aceptable, previa evaluación de su cartera.
- f) Consulta con alguna unidad especializada en caso de ser necesario para la toma de decisiones.
- g) Llevar y mantener actualizado el libro de actas de comité de mora.

Una vez que el comité de mora analiza el caso pasara al asesor de crédito y/o jefe de crédito y cobranza a fin de que se canalice.

En caso de que el comité dictamine que el socio no registra ni capacidad ni voluntad de pago pasaríamos a la siguiente instancia para demandar al socio.

### **3.10.5.9 COBRANZA JUDICIAL**

#### **91 Días Adelante**

- a) Si se agotaron todas las instancias de cobro se procede a demandar a los clientes morosos.
- b) El promedio de cobro será de hasta 30 días en calificar la demanda y 1 o 2 años hasta dictar sentencia.
- c) La recuperación es la totalidad de la deuda no aplica abonos en caso especiales constara dicha negociación dentro de un acuerdo de pago.
- d) Se solicitará un informe especial de cada moroso.
- e) En caso de llegar a un acuerdo de pago la institución aceptara la totalidad de la deuda y emitirá es desistimiento del juicio.

### **3.10.5.10 INFORME JUDICIAL**

Lo debe realizar el asesor de crédito, la última persona que gestiono su cobro o quién es responsable de la oficina.

- a) Se relata toda la gestión de cobro.
- b) Se adjuntara las notificaciones entregadas.
- c) La citación única
- d) Un certificado interno que indique que el crédito esta moroso.
- e) La tabla de amortización y la solicitud de crédito original.

### **3.10.5.11 DEMANDA JUDICIAL**

Realizado en informe judicial con la aprobación del comité de mora y conocimiento de la Gerencia General se proseguirá a demanda a los socios morosos.

Para ello el jefe de agencia o asesor se comunicara con el departamento legal a fin de preparar la documentación necesaria para la calificación de la demanda y conocimiento del proceso judicial como prohibiciones de enajenar, secuestro de bienes, vehículos, en caso de hipotecas el embargo, etc.

Se adjuntara a los documentos de respaldo del informe:

- a) Actualización de datos por domicilios exactos de deudor y garantes para que les llegue la notificación del juzgado.
- b) Pagare original (firmado con esfero azul)
- c) Tabla de pagos emitido por la institución.

#### **3.10.5.12 CASTIGO DE CARTERA**

El castigo de crédito solamente será aplicado cuando se hayan agotado todas las gestiones de recuperación y haya transcurrido la irrecuperabilidad por más de 3 años en título ejecutivo, desde la sentencia. Este castigo solo le corresponderá autorizar a la Gerencia General.

#### **3.10.5.13 SEGUIMIENTO DE CREDITOS**

Se necesita un esquema de seguimiento periódico para las inspecciones, antes del desembolso y luego del desembolso para evidenciar el destino del crédito propendiendo a minimizar el riesgo en desvió de efectivo y destino.

#### **4 CONCLUSIONES**

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato no cuenta con un personal especializado para el análisis y evaluación del riesgo operativo en los créditos. Lo que no permite tener un buen control de las actividades financieras y en especial el crédito. La colocación y recuperación de los créditos son cruciales en toda enteeda financiera por lo mismo requiere de personal capacitado en este tema.
- De igual forma se concluye que la cooperativa no posee un adecuado control del proceso de crédito, que inicia desde el momento de analizar las solicitudes hasta la recuperación de la cartera. En esta instancia no existe una buena participación de los todos los miembros quienes conforman el comité de crédito, lo cual no garantiza un buen análisis previo la otorgación de crédito.
- En cuanto a los riesgos no manejan un análisis minucioso de los mismos lo cual no permite a la cooperativa actuar de forma inmediata en el control cuando estos empiezan a ser significativos, es por ello que muchos de estos riegos han afectado en la operación normal de la cooperativa y se necesita un mayor seguimiento por parte de la autoridad competente.

- Se ha determinado que la aplicación de las 5C que estandariza la cooperativa, no garantiza un buen análisis, evaluación, calificación a los sujetos de crédito. En el carácter crediticio manejan criterios erróneos y en la capacidad de pago no se da la importancia a la elaboración de un flujo de caja pues este ayuda a proyectar con mayor exactitud los ingresos y gastos en el que el solicitante incurre, permitiendo tomar la mejor decisión sobre la aprobación del crédito.

## **5 RECOMENDACIONES**

- Es importante que la cooperativa de ahorro y crédito nuevo Ambato cuente con un comité de crédito bien estructurado, con conocimiento amplio en análisis y evaluación del riesgo operativo, para que de esta manera garantice una colocación de cartera más óptima.
- Una buena estructuración del proceso de evaluación de crédito representa un pilar fundamental para controlar la cartera vencida, es por ello que se ha visto necesario el incremento de un proceso que ayude a garantizar el retorno de la cartera mediante el seguimiento al destino del crédito, esto se debe aplicar especialmente a la cartera de microcrédito por ser la más demandada dentro de este sector netamente productivo y comercial..
- Es muy importante que la cooperativa maneje una matriz de evaluación de riesgos ya que estas permitirá actuar de forma inmediata frente a los riesgos que vayan tornando como amenazas para la entidad y poder establecer parámetros de control adecuados y de forma oportuna.
- El departamento de crédito y cobranza debe mejorar los criterios al momento de aplicar las herramientas de evaluación crediticia ,que garantice una buena

colocación y recuperación de la cartera, manejando un nivel de equilibrio entre el sobre endeudamiento del solicitante, a la posibilidad de pago de la obligación

## **6 BIBLIOGRAFÍA**

### **CITADA**

- CHARLES, Gide. El Crédito es “Una continuación del cambio, (2005, Pág. 33).
- ELIZONDO, Alan. Medición Integral del Riesgo de Crédito Editorial Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores Primera Reimpresión México 2004 Pág. 45
- FLORES SORIA, Jaime. (2006), define a los factores de riesgo como “Aspecto de extraordinaria importancia en la gestión de riesgos crediticios (p. 350)
- GLEEN D, Westley.. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito “Sociedades Cooperativas cuyo(2005) (p. 71)
- GONZALES Luis Muñiz. Cómo implementar un Sistema de Control de Gestión en la Práctica. 3ra Edición editorial gestión 2000, S.A. España 2003 pág. 29
- GONZALES, Luis Muñiz Gestión Administrativa como un nivel administrativo (2006). (pág. 29)
- JAMES C. Van Horne, WACHOWICZ John M. Fundamentos de la Administración Financiera, Editorial Marisa de anta S.A de C.V., edición decima México 2002 Pág. 2

- JAMES C. Van Horner, WACHOWICZ John M. “Gestión Financiera y Administrativa e ” (2000) (p. 85)
- LARA HARO, Alfonso Medición y Control de Riesgos Financieros Editorial Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores Tercera Edición. México 2005.
- LARA HARO, Alfonso medición y control de riesgos financieros Editorial Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores Tercera Edición. México 2005.
- MANTILLA, Manuel Alberto. El (2005). (p.14)
- MARKOWITZ, Harry, (1997). “El Riesgo que está asociado a cualquier forma de financiación. .” (p. 343)
- MASCAREÑAS Juan, (2006 pág.137).
- MEIGS W, Larsen, G. Propósito del Control Interno e (2006) (p.39)
- MORRIS, Daniel y BRANDON Joel Reingeniería Control de Gestión administrativa. Editorial Mc Graw Hill, Bogotá 1194 Pág. 144
- MORRIS, Daniel y BRANDON Joel, La Gestión Financiera en la Eficiente Administración. (2005) (p.143)
- Ley Organica de Económica Popular y Solidaria (SEPS)
- USA. KENETH, V. Mckee. Metodología de Riesgos la Una matriz de riesgo. 2008 P. 124.

## **CONSULTADA**

- CHIAVENATO IDALBERTO; "Introducción a la Teoría General de la Administración", McGraw-Hill Interamericana Séptima Edición, de, 2007, Pág.10.
- CHIRIBOGA, L. Sistema financiero. Quito – Ecuador Editorial. Poligráficas, Tokama. (2007).
- Corporación, E. Código de comercio. Ecuador. Editorial Corporación de
- Estudios y Publicaciones. (2010).



- KOTLER, Dirección de Marketing Edición del Milenio. Prentice Hall México, Editorial. F (2001).
- MONDELLO, C; Créditos y cobranzas Buenos Aires. 2da Edición. Editorial, Grupo Norma. (2008).
- SEDER, J; Créditos y cobranzas. México. Editorial CONTINENTAL S.A., (2005).
- SERNA, H; Planeación estratégica Edición del Milenio. Colombia. Editorial, Legis. (2006).
- ZAPICO, R; Créditos y cobros 9na Edición. América. Editorial Minerva, BooksLtda. (2008)

## **VIRTUAL**

- Disponible en la página web:  
[http://www.icdf.org.tw/web\\_pub/20040920142808%E7%AC%E5%9B%9B%E7%AB%A0-1.pdf](http://www.icdf.org.tw/web_pub/20040920142808%E7%AC%E5%9B%9B%E7%AB%A0-1.pdf) [ 17/06/14 - 15:20/15:55]
- Disponible en la página web: <http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm> [ 17/06/14 - 16:10/16:35]
- Disponible en la página web:  
[http://media.scotiabank.com/AR/2011\\_ARWeb/Spanish/2212\\_mda\\_risk.php](http://media.scotiabank.com/AR/2011_ARWeb/Spanish/2212_mda_risk.php) [ 20/06/14 - 15:00/15:30]
- Disponible en la página web:  
<http://www.decoop.cl/LinkClick.aspx?fileticket=jGVa4AT%2FUi8%3D&tabid=308> [ 05/07/14 - 14:20/14:45]

7.

**ANEXO**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANÍSTICAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

---

**ENCUESTA**

La presente encuesta fue aplicada a los clientes de la Cooperativa Nuevo Ambato específicamente al sector de microcréditos.

**Objetivo.-** obtener información sobre la satisfacción de los clientes en cuanto al proceso de crédito y cobranza que mantiene la Cooperativa Nuevo Ambato mediante la indagación a los mismos para determinar el nivel de eficiencia de dichos procesos y buscar mecanismos de mejora.

- 1) **¿Se siente usted satisfecho de la atención en el departamento de crédito?**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
SI		
NO		

<b>TOTAL</b>		
--------------	--	--

2) ¿Cómo usted califica el proceso empleado para acceder a un crédito?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Bueno		
Malo		
Regular		
Total		

3) ¿Cuándo usted necesita información sobre cualquier tipo de crédito, es atendido correctamente?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si		
No		
Poco conocimiento		

4) ¿Cree usted que la documentación solicitada para la emisión del crédito es la correcta?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si		
No		
Falta documentación		
Total		

5) ¿Cómo calificaría el tiempo en que demoran en evaluar la solicitud de crédito?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Poco		
Demaciado		
Adecuado		

6) Cuando usted obtiene un crédito le explican las condiciones de pago?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sí, pero no el ámbito legal		
Solo establecen las fechas de pago		
No		

Total		
-------	--	--

7) **Cuál es la opinión sobre el personal que labora en el departamento de crédito?**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Bueno		
Malo		
Regular		
Pésimo		

8) **Cuál sería su criterio para mejorar la entrega de un crédito al cliente de la cooperativa?**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Rapidez en el tramite		
Mejor trato al cliente		
Siga igual		
Menos requisitos		
Total		

9) **¿Cómo considera la tasa de interés que cobra la cooperativa por los créditos?**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Alta		
Baja		
Moderada		
Total		

10) **¿Alguna vez incumplió en el pago de sus cuotas mensuales de crédito?**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si		
No		
-		
Total		

11) En caso que haya incumplido con el pago de sus cuotas de crédito. La técnica que la cooperativa a utilizado para el cobro ¿Cómo lo califica?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Excelente		
Bueno		
Malo		
Pésimo		
Total		

Anexo 2



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANÍSTICAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENTREVISTA**

La entrevista se aplicará al Gerente General, Contador, Asesor de Créditos quienes conforman las autoridades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato Ltda.

**Objetivo:** Recopilar información del proceso de otorgamiento de créditos mediante cuestionamientos abiertas a las autoridades de la institución financiera para de esta manera determinar las causas que conllevan al incremento de cartera vencida. Además son quienes conocen de las regularizaciones de la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, y la Superintendencia de Bancos y Seguros en referencia al proceso y operación de créditos.

1. ¿De alguna forma les ha afectado regirse a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria?, de ser así ¿Cuáles han sido sus causas que les hace

dificultado regularizarse?

2. Al ser eliminado la central de riesgos ¿Cuál es el proceso que manejan con la Superintendencia de Compañías para el historial crediticio de cada socio?
3. Al efectuarse reuniones del Consejo Administrativo ¿De qué forma analizan el flujo de cartera venida por sobre incremento que ha tenido?
4. Durante la reunión del consejo ¿Presupuestan un valor considerable para el otorgamiento de créditos a los socios, y cada que tiempo lo presupuestan?
5. Existe prioridad para algún tipo de cartera de crédito al presupuestar?
6. ¿El Consejo que medidas ha tomado respecto al sobre incremento de la cartera vencida que ha tenido la institución?
7. ¿Los mecanismos y herramientas aplicadas con el objetivo de minimizar la cartera vencida que resultados sean obtenido?
8. ¿Cuáles son las exigencias propuestas al departamento de crédito y cobranza para la visualización del rubro de la cartera crediticia?
9. Por mandato del consejo administrativo ¿Cuál es el proceso de monitoreo que se aplica para la recuperación de cartera vencida?
10. Como autoridad de institución financiera ¿Que calificación le daría al proceso de otorgamiento de créditos, y al proceso de recuperación de la cartera crediticia?, expresando que 10 es excelente y 1 malo.
11. ¿De acuerdo al desempeño del departamento de crédito y cobranza cree necesario mejorar el talento humano a través de capacitaciones ayudándonos a identificar riesgos que pueden ser controlados para minimizar de la cartera vencida?





--	--	--	--	--	--	--

.....

**Realizado por:**

.....

**Revisado por:  
Jefe de Agencia**

Anexo4.

**PRIMERA NOTIFICACION**

Machachi, .....

Señor (a)\_\_\_\_\_

Estimado socio, le comunicamos que su préstamo con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato, se encuentra vencido con \_\_\_\_\_días por el valor de USD\_\_\_\_\_.

Entendemos que el retraso de su cuota puede deberse a motivos personales o de causa mayor, por tal razón queremos hacerle llegar esta información con el fin de recordarle que el atraso en sus obligaciones genera intereses de mora y multas que podrán incrementar el valor de su cuota.

Le solicitamos mantenga sus pagos al día, para que de esta forma continúe con un buen comportamiento crediticio, que le permitirá acceder a nuevos créditos con nuestra institución y que su Buro de Crédito no genere calificaciones negativas.

Atentamente,

Asesor de Negocios  
NOMBRE:  
TELEFONO:

Anexo5.

## SEGUNDA NOTIFICACIÓN MOROSIDAD DEUDOR

Machachi, \_\_\_\_\_

Señor (a).....

Presente.-

Estimado socio, debido al retraso por ..... días en el pago de su cuota, por un valor de USD ..... , del préstamo N° ....., le pedimos el pago inmediato de su obligación.

Tome en cuenta que por los atrasos registrados en su préstamo, limitará su capacidad de contraer nuevos créditos, incrementándose el valor de las cuotas debido a los intereses de mora que legalmente se generan.

Confiamos que su pago sea realizado en un plazo de 24 horas.

Atentamente,

Nombre: .....

Teléfono: .....

Anexo 6.

### NOTIFICACIÓN DE MOROSIDAD GARANTE

Latacunga, .....

Señor (a).....

Presente.-

Le informamos por medio de la presente que, debido al retraso por \_\_\_\_\_ días en el pago de su cuota, por un valor de USD \_\_\_\_\_, del préstamo N° \_\_\_\_\_, del crédito que usted garantizó al Sr (a) \_\_\_\_\_ le solicitamos el pago inmediato.

Nuestra obligación es recordarle que en calidad de deudor solidario, amparados en la documentación suscrita para el efecto, está en la obligación de cancelar el valor que se encuentra vencido.

Confiamos que su pago sea realizado en un plazo de 24 horas, así se evita recargos que podrán incrementar el valor de su cuota y deterioros en su calificación en la Central de Riesgos.

Atentamente,

Asesor de Negocios

NOMBRE:

TELEFONO:

Anexo 7.

**TERCERA NOTIFICACIÓN EXTRAJUDICIAL DEUDOR**

Machachi, .....

Señor (a).....

Presente.-

Como es de su conocimiento, la(s) cuota(s) de préstamo otorgado por nuestra Cooperativa ha superado los.....días de retraso, por un valor de **USD** , con un saldo total a la fecha de **USD.....** del préstamo N° , le recordamos que dicha obligación ha sido generada por la suscripción de un Título de Crédito denominado Pagaré que usted efectuó a nuestro favor el por tanto las condiciones descritas en este documento se han incumplido y exigimos la cancelación inmediata de la(s) cuota (s) vencidas en un plazo de 24 horas.

Este es el último aviso para que se ponga al día con sus pagos, caso contrario su expediente será transferido al Departamento Legal a fin de que se realicen las acciones

pertinentes para el cobro de la deuda.

Cabe indicarle que en este proceso serán asumidos por su persona a parte de los intereses por mora, los gastos judiciales que se generen por dicha gestión.

Atentamente,

GERENTE GENERAL  
TELEFONOS

Anexo 8.

### NOTIFICACIÓN EXTRAJUDICIAL GARANTE

Machachi, .....

Señor (a).....

Presente.

Como es de su conocimiento, la(s) cuota(s) de préstamo otorgado por nuestra Cooperativa han superado los..... días de retraso, por un valor de USD , del préstamo N° ....., que usted (es) garantizó al Sr (a) , con saldo a la fecha de USD ..... le recordamos que dicha obligación ha sido generada por la suscripción de un Título de Crédito denominado Pagaré que ustedes efectuaron a nuestro favor el ....., por tanto las condiciones descritas en este documento se han incumplido y en su calidad de deudor solidario exigimos la cancelación inmediata de la(s) cuota (s) vencidas en un plazo de 24 horas.

Este es el último aviso para la cancelación de la obligación, caso contrario su expediente será transferido al Departamento Legal a fin de que se realicen las acciones pertinentes para el cobro de la deuda.

Cabe indicarle que en este proceso serán asumidos por su persona a parte de los intereses por mora, los gastos judiciales que se generen por dicha gestión.

Atentamente,

Gerente General  
TELFONOS

Anexo 9.

### **CONVENIO DE PAGO**

En la Ciudad de Machachi a los..... días del mes de ..... del 2015, en el Cantón Mejía, Provincia de Pichincha, convienen en celebrar la presente Acta de Compromiso, por pago del crédito (Préstamos), que fue otorgado a la Señor (a) con cedula N°....., por parte la Cooperativa de Ahorro y Crédito “**NUEVO AMBATO**”, que está representada por el Señor **Ing.** \_\_\_\_\_, Gerente General

Las partes de común acuerdo, libres de presión alguna y voluntariamente acuerdan celebrar el presente **ACUERDO DE PAGO**, al contenido en las siguientes cláusulas:

#### **PRIMERA.- ACUERDO Y FORMA DE PAGO.**

Los comparecientes por convenir a sus intereses acuerdan extrajudicialmente, que la Señora \_\_\_\_\_, debe cancelar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito la suma de \_\_\_\_\_, más pagos de las notificaciones por los días de mora, dicha cantidad será cancelada el día \_\_\_\_\_, cubriendo los pagos de las dos cuotas vencidas del crédito y de ahí en adelante se compromete a cancelar las cuotas puntuales conforme se indica en la tabla de pagos respectiva.

#### **SEGUNDA.- DESISTIMIENTO**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “NUEVO AMBATO” en virtud del acuerdo del Acta Transaccional, Expresamente Detiene del Trámite Judicial que se inició en su contra, siempre y cuando cumpla con el pago correspondiente.

**TERCERA.- DE LA LECTURA.**

La presente Acta se da lectura en presencia del Señor(a) Notario(a) del Cantón Machachi y las partes contrayentes, quienes se afirman y se ratifican en todas sus partes.

**CUARTA.- INCUMPLIMIENTO.**

En el supuesto caso que la Señor \_\_\_\_\_, no cumpliera con la Cláusula Primera o sea los pagos oportunos, la Cooperativa de Ahorro y Crédito representada por el Señor Ing. \_\_\_\_\_, Gerente General, tiene el derecho a reclamar y hacer efectivo el título Ejecutivo (Pagaré) ante los jueces de los Tribunales de la República, y por lo tanto queda anulada la presente Acta Transaccional.

Conforme se ha llegado a un acuerdo, las partes con el contenido de la presente Acta, firmamos por duplicado los comparecientes, al pie del presente acuerdo y reconoceremos nuestras firmas y rubricas de esta Acta Transaccional ante el Señor(a) Notario(a) del Cantón Machachi.

.....

**Socio**

**C.C.** \_\_\_\_\_

**Gerente General.**

**Tlf.** \_\_\_\_\_  
**Ltda.**

**Cooperativa ahorro y cerdito Nuevo Ambato**

**DEPARTAMENTO JURÍDICO Y COBRANZA**

**CITACION UNICA**

**FECHA: 20 /10/ 2015.**

**Señores:  
Deudores**

---

**Presente.-**

**La Cooperativa de Ahorro y Crédito “NUEVO AMBATO.** legalmente representada por su Gerente General, el señor **Ing.** \_\_\_\_\_ y por intermedio del Departamento Jurídico y Cobranza, para judicial y extrajudicialmente, proceder hacer efectivo el cobro del capital, más los intereses respectivos; constantes en un **PAGARE**, girada y aceptada por ustedes, que a la fecha se encuentran ya **VENCIDOS**.

Con la finalidad de evitarles problemas y gastos de carácter judicial, comedidamente y de una forma reiterada como lo ha venido haciendo la Cooperativa; en un plazo de **48 HORAS** le invito a la oficina del **Departamento Jurídico y Cobranza**, que se encuentra ubicada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “NUEVO AMBATO, a fin de que pague las obligaciones adquiridas como son los capitales e intereses que tiene Ud. en vencimiento, caso contrario me veré obligado a **DEMANDARLOS JUDICIALMENTE** con todo el rigor y de conformidad con la **LEY**.



**Muy atentamente,**

\_\_\_\_\_

ABOGADO

Anexo11.

**ACTA TRANSACCIONAL.**

A los \_\_\_\_\_ Días del mes de \_\_\_\_\_ del 2015, en forma libre y voluntaria, por una parte \_\_\_\_\_, en su calidad de aval del señor \_\_\_\_\_ socio n° \_\_\_\_\_, por otra parte el señor Ing. \_\_\_\_\_ en calidad de Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo

Ambato”, acuerdan lo siguientes:

**PRIMERO.-** El señor \_\_\_\_\_, en su calidad de aval del señor \_\_\_\_\_ socio n° \_\_\_\_\_ de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Ambato, mantiene un crédito vencido a favor de la Cooperativa, por un valor de \_\_\_\_\_ DOLARES (\$ \_\_\_\_\_), con sus respectivos rubros como son el interés, hasta la presenta fecha.

**SEGUNDA.-** El señor \_\_\_\_\_, por sus propios derechos a fin de llegar a un arreglo, deja en calidad de prenda hasta la total cancelación del crédito concedido, dejando para el efecto en manos del señor GERENTE, el siguiente bien o mueble \_\_\_\_\_

**TERCERA.-** El señor \_\_\_\_\_ manifiestan que si en caso de no cancelar la deuda en su totalidad se proceda a dar el bien antes descrito en la cláusula anterior como parte de pago, hasta que cubra el monto de su vencimiento, con sus respectivos intereses, para lo cual se realizara un avaluó de los bienes en su estado caso

de que no se cubra el valor de la deuda se procederá a seguir la demanda respectiva ante las autoridades correspondiente, por el saldo de la deuda.

**CUARTA.-** Por lo determinado, el señor Gerente de la Cooperativa antes indicada, en forma expresa con la aceptación de la parte deudora, acepta el presente convenio.

**QUINTA.-** Las partes se ratifican en el contenido del presente documento.

---

**SOCIO**

---

**GERENTE DE LA COOPERATIVA**