



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

EXTENSIÓN LA MANÁ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**GESTIÓN DE CRÉDITOS Y LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA PARA
MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
FUTURO LAMANENSE 2020 PROVINCIA COTOPAXI CANTÓN LA MANÁ**

Proyecto de investigación presentado previo a la obtención del Título de
Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Autoras:

Karen Kaina Cedeño García
Verónica Thalía Tamayo Vera

Tutora:

Ing. Brenda Elizabeth Oña Sinchiguano Mgs.

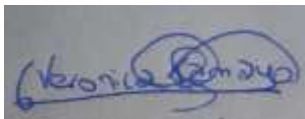
LA MANÁ - ECUADOR

AGOSTO -2021

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

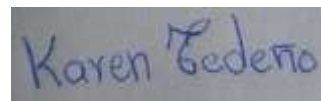
Nosotras **Cedeño García Karen Kaina y Tamayo Vera Verónica Thalía**, declaramos ser las autoras del presente proyecto de investigación: **“GESTIÓN DE CRÉDITOS Y LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE 2020 PROVINCIA COTOPAXI CANTÓN LA MANÁ”**, siendo la Ing. MSc. Oña Sinchiguano Brenda Elizabeth Tutora del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, declaramos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Cedeño García Karen Kaina

C.C: 1205524836



Tamayo Vera Verónica Thalía

C.C: 0502894652

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“GESTIÓN DE CRÉDITOS Y LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE 2020 PROVINCIA COTOPAXI CANTÓN LA MANÁ” de **Cedeño García Karen Kaina y Tamayo Vera Verónica Thalía** de la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico- técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad Académica de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, Julio del 2021



Ing. Oña Sinchiguano Brenda Elizabeth Mg.

TUTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica del Cotopaxi y la Facultad de Ciencias Administrativas, por cuanto las postulantes: Cedeño García Karen Kaina, Tamayo Vera Verónica Thalía, con el título Proyecto de Investigación. **“GESTIÓN DE CRÉDITOS Y LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE 2020 PROVINCIA COTOPAXI**

CANTÓN LA MANÁ”, han considerado las recomendaciones emitidas de manera oportuna y tienen méritos suficientes para ser sometidas al acto de sustentación del proyecto.

Por lo antes expuesto, se autorizan las carteras correspondientes, de acuerdo con la normativa institucional.

La Maná, agosto del 2021

Para constancia firman:



CPA, MSc. Rosa Marjorie Torres Briones

C.C: 120361711-1

LECTOR 1 (PRESIDENTE)



Ing.Mg. Verónica Alexandra Ponce Álava

CC: 120428631-2

LECTOR 2 (MIEMBRO)



Ing. Mg. Fabián Medardo Morán Marmolejo

C.C: 050221538-7

LECTOR 3 (SECRETARIO)

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios porque sin el nada de esto sería posible, a nuestra familias por su apoyo infinito; a los maestros de la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado en ayudarnos a llegar al punto donde nos encontramos ahora; a la ingeniera Brenda Oña tutora de tesis quien con su apoyo y paciencia nos ha brindado todo su sabiduría y conocimiento para poder desarrollar este proyecto de tesis; fácil no ha sido este proceso pero gracias a las ganas de superarnos veremos cumplido este sueño de ser unas profesionales.

Karen y Verónica

DEDICATORIA

Dedicamos con todo amor y cariño este trabajo de investigación a nuestras familias, por su sacrificio y esfuerzo en darnos una carrera para un mejor futuro, por creer en las capacidades que poseemos; por habernos brindado su apoyo y consejos con la intención de hacer de nosotras unas mujeres de bien; y a ustedes docentes que nos han brindado su conocimiento, paciencia y motivación para alcanzar nuestra meta.

Karen y Verónica

RESUMEN EJECUTIVO
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Título: “GESTIÓN DE CRÉDITOS Y LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE 2020 PROVINCIA COTOPAXI CANTÓN LA MANÁ”

Autoras

Cedeño García Karen Kaina

Tamayo Vera Verónica Thalía

El trabajo de investigación se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del cantón La Maná, el cual fue planteado con el objetivo de analizar la gestión de créditos y la recuperación de la cartera para mejorar la rentabilidad en dicha entidad financiera. Para lo cual se empleó una metodología de investigación de tipo descriptiva de tipo bibliográfica y explicativa las cuales sirvieron para la búsqueda de información con lo cual se estructuró el marco teórico; así también se aplicó las técnicas de entrevista y encuestas, como también se empleó el instrumento de cuestionario de preguntas estructuradas, como resultados se obtuvo que en el estudio de los procedimientos empleados en la concesión de crédito y su cartera la Cooperativa no comprueba y verificar la situación socioeconómica de los solicitantes de, falta de seguimiento o de verificación de la situación económica de los clientes, simplicidad en los requisitos documentales, entre otros; con el análisis financiero a través de indicadores se obtuvo que en el 2020 se ha obtenido una rentabilidad sobre las ventas de servicios prestados del 0.13% a diferencia del año 2019 que se obtuvo una rentabilidad del 0.16%, los ingresos para el año 2020 tuvo una participación del 0.13% mayor al 2019; con la propuesta de manual de procedimientos y políticas de la gestión de crédito y cartera se pretende ayudar a mejorar la situación financiera de la Cooperativa.

Palabras clave: Cooperativa, Crédito, Gestión y Rentabilidad

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Título: “GESTIÓN DE CRÉDITOS Y LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE 2020 PROVINCIA COTOPAXI CANTÓN LA MANÁ”

Autoras

Cedeño García Karen Kaina

Tamayo Vera Verónica Thalía

ABSTRACT

The research work was developed in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense of the canton La Maná, which was proposed with the objective of analyzing credit management and portfolio recovery to improve profitability in this financial institution. For which a descriptive research methodology of bibliographic and explanatory type was used, which served for the search of information with which the theoretical framework was structured; The interview and survey techniques were also applied, as well as the structured questions questionnaire instrument was used, as results it was obtained that in the study of the procedures used in the granting of credit and its portfolio the Cooperative does not check and verify the socioeconomic situation of the applicants, lack of monitoring or verification of the economic situation of customers, simplicity in the documentary requirements, among others; with the financial analysis through indicators it was obtained that in 2020 a profitability on sales of services rendered of 0.13% unlike the year 2019 that a profitability of 0.16% was obtained, the income for the year 2020 had a participation of 0.13% higher than 2019; with the proposed manual of procedures and policies of credit and portfolio management it is intended to help improve the financial situation of the Cooperative.

Keywords: Cooperative, Credit, Management and Profitability

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al idioma Inglés presentado por el estudiante Egresado de la Facultad de Ciencias Administrativas, Cedeño Garcia Karen Kaina y Tamayo Vera Veronica Thalia, cuyo título versa “GESTIÓN DE CRÉDITOS Y LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTUROLAMANENSE 2020 PROVINCIA COTOPAXI CANTÓN LA MANÁ”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

La Maná, Agosto del 2021

Atentamente,



MSc. Ramón Amores Sebastián Fernando
C.I: 050301668-5
DOCENTE DEL CENTRO DE IDIOMAS

INDICE GENERAL

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACION DEL TRIBUNAL DE TITULACION	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN EJECUTIVO	vii
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI	vii
ABSTRACT.....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN	ix
INDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	1
1.1. Título del proyecto:	1
1.2. Tipo de proyecto: Investigación formativa.....	1
1.3. Propósito de la investigación:.....	1
1.4. Fecha de inicio: Abril del 2021	1
1.5. Fecha de finalización: Julio del 2021	1
1.6. Lugar de ejecución:	1
1.7. Unidad académica que auspicia:.....	2
1.8. Carrera que auspicia:	2
1.9. Proyecto vinculado con:	2
1.10. Equipo de trabajo:.....	2
1.11. Área de conocimiento.....	2

1.12. Línea de investigación:.....	2
1.13. Sub líneas de investigación:	3
1.14. Objetivo del plan nacional toda una vida	3
2. DESCRIPCION DEL PROYECTO.....	3
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	4
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	5
5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5
5.1. Formulación del problema	7
6. Objetivos	8
6.1. Objetivo general.....	8
6.2. Objetivos específicos	8
7. ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS	9
8. FUNDAMENTACION CIENTIFICO TÉCNICA	10
8.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	10
8.1.1. Antecedentes	10
8.2. CATEGORIAS FUNDAMENTALES	11
8.2.1.1 Tipos de créditos	12
8.2.1.2 Reporte de crédito	13
8.2.1.3 El buró de crédito.....	14
8.2.1.4 Cartera de crédito	15
8.2.1.5 Tasa de interés.....	15
8.2.1.7 Equivalencia de las tasas de interes	16
8.2.2 Cooperativa de Ahorro y Crédito.....	17
8.2.2.1 Naturaleza y objetivos de las cooperativas de ahorro y crédito	18
8.2.2.2 Características de las Cooperativas de ahorro y crédito	18
8.2.2.3 Importancia de las Cooperativas de ahorro y crédito.....	19

8.2.2.4 Normativa que rige a las Cooperativas de ahorro y crédito	20
8.2.3 Gestión administrativa y financiera	21
8.2.3.1 Gestión administrativa	21
8.2.3.2. Importancia de la gestión administrativa	21
8.2.3.3 Funciones de la gestión administrativa	22
8.2.3.4 Gestión financiera	23
8.2.3.5 Importancia de la gestión financiera	24
8.2.3.6 Funciones de la gestión financiera	24
8.2.4 Rentabilidad	26
8.2.4.1 Rentabilidad financiera	26
8.2.4.2 Indicadores de rentabilidad	27
9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS.....	28
10. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL.....	29
10.1 Métodos de investigación.....	29
10.1.1 Método deductivo	30
10.1.2 Método descriptivo	30
10.1.3 Método estadístico	30
10.2 Tipos de investigación	31
10.2.1 Investigación bibliográfica.....	31
10.2.2 Investigación de campo.....	31
10.3 Técnicas utilizadas en la investigación	32
10.3.1 Encuesta	32
10.3.2 La Observación	32
10.3.3 Entrevista	32
10.4 Población y muestra.....	33
10.4.1 Muestra.....	33

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	34
11.1. Resultado de la entrevista aplicada al Gerente de la Cooperativa	34
11.2. Resultado de la encuesta aplicada a 2 asesores de crédito Cooperativa.	38
11.3. Resultados de las encuestas empleadas a los 376 clientes de la Cooperativa.....	49
11.4 Análisis de los procedimientos empleados para la gestión de créditos y su cartera.	60
11.4.1. Procedimientos aplicados para la gestión de créditos	60
11.4.2. Discusión.....	66
11.5. Análisis sobre la rentabilidad obtenida durante los años 2019 y 2020	67
11.5.1. Discusión.....	68
11.6. PROPUESTA.....	69
11.6.1. Discusión.....	95
12. IMPACTO SOCIAL, TÉCNICO Y ECONÓMICO.....	96
12.1. Impacto social	96
12.2. Impacto económico	96
13. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACION DEL PROYECTO.....	96
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	97
14.1. Conclusiones	97
14.2. Recomendaciones.....	98
15. BIBLIOGRAFÍA	99
15.1. Libros	99
15.2. Tesis	102
15.3. Linkografía.....	103
16. ANEXOS	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Beneficiarios del proyecto	5
Tabla 2. Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados.....	9
Tabla 3 Normativa de las Cooperativas de Ahorro y crédito.....	20
Tabla 4 Indicadores de rentabilidad	27
Tabla 5 Otros indicadores de rentabilidad	28
Tabla 6. Calidad de procesos en concesión de créditos	38
Tabla 7. Suficiencia del formulario de solicitud de crédito	39
Tabla 8. Verificación de información	40
Tabla 9. Comité de aprobación de créditos.....	41
Tabla 10. Aspectos por los cuales es elegida la Cooperativa.....	42
Tabla 11. Determinación de montos, plazos, tasas de interés.....	43
Tabla 12. Control de cartera de crédito.....	44
Tabla 13. Planificación recuperación cartera de crédito	45
Tabla 14. Análisis o evaluación de riesgos cartera de crédito	46
Tabla 15. Mecanismos para la gestión de cartera de crédito	47
Tabla 16. Aceptación del diseño de un manual de procedimientos	48
Tabla 17. Afirmación de poseer crédito en la Cooperativa.....	49
Tabla 18. Facilidad o dificultad al momento de solicitar un crédito.....	50
Tabla 19. Cumplimiento de requisitos	51
Tabla 20. Estudio sobre la actividad económica o fuente de ingreso	52
Tabla 21. Tiempo tomado en el otorgamiento de créditos.....	53
Tabla 22. Tiempo adecuado para la concesión de créditos.....	54
Tabla 23. Comunicación de aprobación de crédito.....	55
Tabla 24. Verificación de la inversión del dinero otorgado en préstamo	56
Tabla 25. Pagos de créditos al día.....	57
Tabla 26. Recordatorio de vencimiento de crédito	58
Tabla 27. Solicitud de estar al día en los créditos	59
Tabla 28. Análisis de procedimientos empleados en la gestión de créditos	60
Tabla 29. Análisis de los procedimientos empleados en la cartera de créditos	63
Tabla 30. Análisis de rentabilidad.....	67
Tabla 31. Presupuesto para la elaboración del proyecto	96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Categorías fundamentales.....	11
Figura 2. Calidad de procesos en concesión de créditos.....	38
Figura 3. Suficiencia del formulario de solicitud de crédito.....	39
Figura 4. Verificación de información.....	40
Figura 5. Comité de aprobación de créditos	41
Figura 6. Aspectos por los cuales es elegida la Cooperativa	42
Figura 7. Determinación de montos, plazos, tasas de interés	43
Figura 8. Control de cartera de crédito	44
Figura 9. Planificación recuperación cartera de crédito.....	45
Figura 10. Análisis o evaluación de riesgos cartera de crédito.....	46
Figura 11. Mecanismos para la gestión de cartera de crédito	47
Figura 12. Aceptación del diseño de un manual de procedimientos.....	48
Figura 13. Afirmación de poseer crédito en la Cooperativa	49
Figura 14. Facilidad o dificultad al momento de solicitar un crédito	50
Figura 15. Cumplimiento de requisitos.....	51
Figura 16. Estudio sobre la actividad económica o fuente de ingreso	52
Figura 17. Tiempo tomado en el otorgamiento de créditos	53
Figura 18. Tiempo adecuado para la concesión de créditos	54
Figura 19. Comunicación de aprobación de crédito	55
Figura 20. Verificación de la inversión del dinero otorgado en préstamo	56
Figura 21. Pagos de créditos al día	57
Figura 22. Recordatorio de vencimiento de crédito.....	58
Figura 23. Solicitud de estar al día en los créditos.....	59

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Título del proyecto:

GESTIÓN DE CRÉDITOS Y LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE 2020 PROVINCIA COTOPAXI CANTÓN LA MANÁ.

1.2. Tipo de proyecto: Investigación formativa

La investigación sobre la búsqueda de la mejora de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense es de carácter formativo debido a que esta debe buscar alternativas de cómo gestionar adecuadamente los créditos otorgados por la institución financiera y además de ello conocer el estado de la recuperación de la cartera con el fin de mejorar la cobranza y disminuir futuros vencimientos de cartera de clientes.

1.3. Propósito de la investigación:

La investigación planteada tiene como intención mejorar los procedimientos empleados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, para la gestión de créditos y a la vez la recuperación de cartera y con esto contribuir a que la entidad mejore su rentabilidad durante el periodo económico:

1.4. Fecha de inicio: Abril del 2021

1.5. Fecha de finalización: Julio del 2021

1.6. Lugar de ejecución:

La presente investigación se ejecutará en la calle Eugenio Espejo y Gonzalo Albarracín específicamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, provincia de Cotopaxi.

1.7. Unidad académica que auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas

1.8. Carrera que auspicia:

Carrera de Contabilidad y Auditoría

1.9. Proyecto vinculado con:

Diagnostico empresarial Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, área de Créditos – cartera vencida de clientes.

1.10. Equipo de trabajo:

El equipo de trabajo está conformado por la Srta. Karen Kaina Cedeño García, Srta. Verónica Thalía Tamayo Vera y dirigido por la tutora de Carrera la Ing. Brenda Elizabeth Oña Sinchiguano quien estará dirigiendo las diferentes actividades realizadas dentro de la investigación.

1.11. Área de conocimiento

Ciencias sociales, educación comercial y derecho, Educación comercial y administración, Contabilidad, auditoría.

1.12. Línea de investigación:

Administración y economía para el desarrollo humano y social, esta línea se enfoca en generar investigaciones que abarquen temas relacionados con la mejora de los procesos administrativos e indague en nuevos modelos económicos que repercutan en la consolidación del estado democrático, un sistema económico solidario y sostenible que fortalezca la ciudadanía contribuyendo impulsar la transformación de la matriz productiva.

1.13. Sub líneas de investigación:

Estrategias administrativas productividad y emprendimiento; Gestión Administrativa y servicio al cliente.

1.14. Objetivo del plan nacional toda una vida

El proyecto de investigación esta relaciona con el Eje 2 del Plan Nacional del Buen Vivir el cual se enfoca en la economía al servicio de la sociedad, en donde uno de sus objetivos busca impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria; este objetivo orienta a producir más y con mejor calidad para dar paso una economía solidaria que integre a más actores en el proceso, donde los ciudadanos sean los principales beneficiarios.

2. DESCRIPCION DEL PROYECTO

El proyecto de investigación tiene como enfoque analizar la gestión de los créditos otorgados y la recuperación de cartera con lo cual se pretende establecer las soluciones más acertadas en cuanto al incremento de la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense La Maná

Partiendo desde una problemática identificada es necesario del desarrollo del presente proyecto de investigación con el cual se pretende influir en mejorar la rentabilidad obtenida por la entidad donde se realizó la investigación.

Para mejorar la situación actual de la de la gestión crediticia de la Cooperativa es necesario analizar específicamente el área de créditos y cobranzas para con esto obtener una idea amplia y contundente de la situación de cómo se están desarrollando sus procesos, además de la práctica mencionada anteriormente es importante el afianzamiento o sustento mediante teorías que avalen una correcta gestión de créditos y su cartera; en el proyecto también se desarrolló consultas mediante cuestionarios a los administrativos y trabajadores de la empresa lo cual sirvió para conocer el estado actual de la cartera de crédito y como es gestionada su cobranza; otra aspecto que se integra, es el diseño de una guía de procedimiento de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera esto con la intención

de cambiar o mejorar las políticas empleadas actualmente y con estos poder evitar futuras morosidades .

Con esta investigación se espera brindar una colaboración en cuanto a mejorar la rentabilidad de la Cooperativa para con esto llegue a ser una entidad financiera solvente a largo plazo además de brindar seguridad y confiabilidad sobre los productos que ofrece la empresa los mismos que son requeridos mediante créditos; también podrá socorrer a los agentes de crédito o asesores quienes podrán realizar un estudio más profundo a los futuros clientes antes de otorgar un crédito; los directivos y administradores de la empresa podrán identificar cuáles son las falencias en la cartera; y por último el proyecto ayudará a que se disminuyan los créditos vencidos impagos.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El proyecto de investigación está orientado en mejorar la rentabilidad obtenida por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense La Maná; así como también estudiar los procedimientos de gestión de créditos y su cartera, desde este punto se enmarca la principal importancia de poder evitar que en un futuro se presente créditos sin cobro lo que haría que se afecte directamente la rentabilidad de la entidad financiera.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense La Maná, es una entidad que se dedica a la captación de inversiones a plazo fijo, apertura de cuentas de ahorros, otorgamiento de créditos entre otros servicios, lo cual hace que sea susceptible a que sus cuentas ahorristas gestionen créditos de forma constante y por la falta de un estudio completo de sus clientes estos generen una cartera con morosidad.

Esta es otra de las perspectivas importantes que llevo al desarrollo del presente proyecto de investigación puesto que, si la empresa no cuenta con una buena cartera de clientes que le brinde liquidez constantemente, este tipo de problemas podría conllevar a un cierre definitivo de actividades, hay que tomar en cuenta que el crecimiento de una empresa está en la medida en que se incrementa sus clientes y así también percibe más ingresos.

Es fundamental para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense La Maná contar con una guía para la gestión de créditos y cartera, puesto que con esta herramienta se lograría disminuir las pérdidas de dinero, se mejoraría la cobranza, siendo un resultado favorable para la entidad crediticia.

El proyecto de Investigación va a permitir mejorar la rentabilidad de la Cooperativa y servirá para satisfacer las necesidades de la entidad; además beneficiará a cada uno de los miembros que conforman la empresa.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Los beneficiarios directos e indirectos del desarrollo y aplicación de la investigación son descritos a continuación:

Tabla 1

Beneficiarios del proyecto

BENEFICIARIOS			
Directos		Indirectos	
Cantidad	Detalle	Cantidad	Detalle
316	Clientes	2	Estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi desarrolladoras del proyecto
16	Empleados		
1	Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense	1	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Un estudio realizado por Giuseppina Da Ros (2018), en el cual indica que en el Ecuador existen dos polos históricos con mayor desarrollo numérico del cooperativismo: las provincias de Pichincha (24%) y Guayas (16.5%). Le siguen, en orden de relevancia, Manabí (7.9%), Tungurahua (6.5%), Chimborazo (6.5%), El Oro (4.5%), Azuay (4.3), Imbabura (4.3%), Loja (3.9%), Esmeraldas (3.8%), Cotopaxi (3.6%), Los Ríos (2.5%), Cañar (2.47 %), Carchi (2.3) y Bolívar (1.8%); las provincias restantes poseen porcentajes inferiores las unidades presentadas.

En el caso de realizar una comparación de datos correspondiente al Censo Nacional de Cooperativas del año 2002, con informaciones estadísticas obtenidas en el año 1973, se podrá notar que en casi 30 años, la distribución territorial de las cooperativas no ha tenido variación significativa, manteniéndose casi en una misma tendencia la repartición entre las cuatro regiones naturales del país: en 1973, el 58.7% del total de las organizacionales se encontraba en la Sierra, el 37.3% ubicadas en la costa, el 3.7% en el Oriente Ecuatoriano y un 0.3% en el Archipiélago. En la actualidad, el porcentaje de la Sierra y Oriente se ha incrementado en 1%, mientras que el peso (tanto en términos absolutos como relativos) de la Costa y Región Insular (Galápagos) ha disminuido levemente, representando el 35.3% y 0.2% (Giuseppina, Da Ros, 2018).

Para Giuseppina, Da Ros, (2018) los datos preliminares del Censo Nacional de Cooperativas realizado en el 2002, existirían en el país 2.668 cooperativas, ubicadas prácticamente en todo el territorio nacional, aunque con cierta concentración en las provincias de Pichincha (24%) y Guayas (16.5%). Los socios serían más de 781 mil, y los mayores porcentajes de afiliación estarían relacionados con las dos principales áreas de concentración señaladas (36.2% en Pichincha y 9.1% en Guayas). Las cooperativas de servicio son las más numerosas representando el 61.4% del total nacional; le siguen en orden de importancia las de consumo (15.2%), de crédito (14.3%) y de producción (9.1%).

Entre los problemas que se puede destacar lo cual afecta a las Cooperativas es la inexistencia de una permanente formación, capacitación; doctrinaria empresarial, se suma a esta la escasa concienciación cooperativista de directivos, administradores y asociados, así como la fragilidad de los organismos de integración cooperativa, han impedido una efectiva cohesión de los diferentes tipos de organizaciones y la superación de una visión sectorial y sub sectorial (por tipo de actividad). Si dejar de lado que perdido las aspiraciones de varios grupos cooperativistas lo cual han sido utilizadas políticamente y, en parte, por los mismos dirigentes. Se suma también las principales limitaciones del sector cooperativista la carencia de un liderazgo de criterios modernos, pues muchos de los actuales líderes organismo estatal encargado de su control y fiscalización considera (Giuseppina, Da Ros, 2018).

Otro de los problemas a los que se enfrenta estas organizaciones, es la alternabilidad en los cargos lo cual se ha convertido en un mecanismo puramente formal de redistribución de funciones entre miembros. Giuseppina, Da Ros, (2018) ha comprobado con su investigación que existen instancias

que ofrece una cooperativa las cuales no son aplicadas por los socios para vigilar las actividades realizadas por sus dirigentes.

La COAC “Futuro Lamanense La Maná” es una entidad financiera creada bajo principios de cooperativismo ya establecidos como los valores de ayuda mutua, igualdad, equidad, solidaridad entre otros; así como también formada por valores éticos honestidad transparencia y responsabilidad social.

Como entidad perteneciente al sector financiero se ha visto en la necesidad de establecer servicios financieros que puedan llegar a todos los sectores donde se ejecuta o desarrolla sus actividades, pensando así ayudar a sus clientes con bajos y medios ingresos por lo que esto ha llevado a que la Cooperativa llegue a realizar créditos sin verificación exhaustiva de sus solicitantes lo que ha creado una falencia en su cartera y lo cual afecta a su rentabilidad y debilidad su crecimiento económico.

Las debilidades que ha enfrentado la Cooperativa están en la gestión de crédito y la recuperación de cartera de dichos créditos otorgados lo cual representa un riesgo que llevaría como afectación directa a la rentabilidad de la entidad.

Por las falencias que se han detectado y con el propósito de proporcionar una solución inmediata a los problemas detectados como la gestión de crédito y cartera se desarrolló esta investigación además se pretende también con esto mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense La Maná

5.1. Formulación del problema

¿Cómo incide la gestión de créditos y la recuperación de la cartera para mejorar la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense 2020 Provincia Cotopaxi Cantón La Maná?

6. Objetivos

6.1. Objetivo general

Analizar la gestión de créditos y la recuperación de la cartera para mejorar la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense 2020 Provincia Cotopaxi Cantón La Maná.

6.2. Objetivos específicos

- ✓ Estudiar los procedimientos empleados para la gestión de créditos y recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense
- ✓ Desarrollar un análisis de los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense de los años 2019 y 2020 mediante la aplicación de indicadores con la finalidad de conocer la rentabilidad obtenida.
- ✓ Proponer un manual que contenga las principales políticas y procedimientos para la adecuada gestión de créditos y la recuperación de cartera.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Tabla 2. Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados

OBJETIVOS	ACTIVIDAD	RESULTADO DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Componente 1			
Estudiar los procedimientos empleados para la gestión de créditos y su cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.	Estudio de los procesos de la gestión de créditos. Análisis de la cartera existente.	Identificar aspectos importantes en el otorgamiento de créditos y determinación de cartera de clientes.	Encuestas a los asesores de crédito y control de Cartera y clientes de la Cooperativa Entrevista – Gerente.
Componente 2			
Desarrollar un análisis de los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense de los años 2019 y 2020 mediante la aplicación de indicadores con la finalidad de conocer la rentabilidad obtenida.	Fórmulas financieras de rentabilidad	Identificar la variación de la rentabilidad obtenida	Estados Financieros periodo 2019 -2020
Componente 3			
Proponer un manual que contenga las principales políticas y procedimientos para la adecuada gestión de créditos y la recuperación de cartera.	Diseño de un modelo de gestión de procedimientos créditos y cartera	Mejorar la rentabilidad obtenida durante 2020	Manual o modelo de gestión de procedimientos de créditos y recuperación de cartera.

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

8. FUNDAMENTACION CIENTIFICO TÈCNICA

8.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

8.1.1. Antecedentes

Antecedente 1: “Desarrollo de un sistema de Gestión Administrativa Financiera a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin LTDA Matriz Salcedo Provincia Cotopaxi que permita la maximización de sus utilidades”

En la investigación desarrollada por **Sánchez, (2013)** pudo indetificar las falecias que se venian ocasionando en la COAC Pilahun aquellas como la falta de actualizacion del organigrama estructura de la entidad, asi como una deficientes politicas que no dirigian de forma adecuada la gestion adinistrativa por ende no orientaban a que la Coperativa logre alcanzar sus objetivos, otros de los problemas dtectados es la cartera de crédito puesto que el exciso atorgamiento de prestamos puso en riesgo la permnencia de la entidad sin dejar de lado que estos créditos muchas de las ocasiones no pudieron ser cobrados a tiempo y llegaron a procesos judiciales; luego de realizar un analisis de esta porblametica y de identificar las afectaciones tanto internas como externas **Sánchez, (2013)** propuso una actualizacion del plan estartegico de la entidad financiera donde incluyó vision, mision, organigrama estructural, asi tambien planteo un modelo de gestion fianciera mediante la aplicación de los estados finaiceros y posterior planteo indicadores financieros que permitieron medir la rentabilidad de la Cooperativa con estas soluciones propuesta busco solucionar la deficienciass presentadas llegando a mejorar la liquidez y provisionar de una mejor manera la cartera de crédito a demas de reducir los gastos operacionales y mejorar la tasa pasiva de un 15 al 13% e incrementar la tasa activa de un 24 al 25%.

Antecedente2: “Gestión de crédito y cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito futuro lamanense del Cantón la Mana, Provincia de Cotopaxi. Periodo 2010 - 2015”.

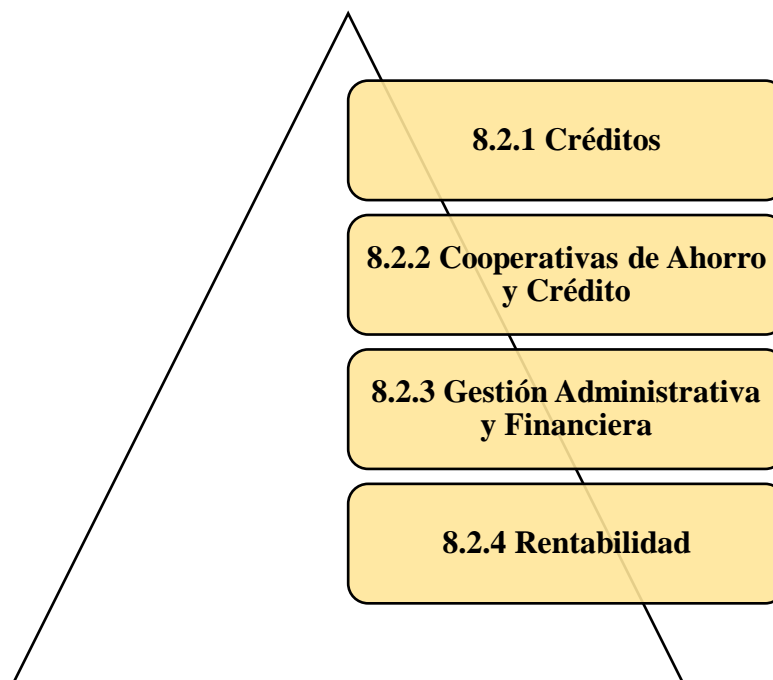
En su investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamenense **Baque, (2016)** pudo identificar que la entidad venia acarreado problemas fuertes de liquidez y rentabilidad puesto que esto lo ocasionaba el riesgo crediticio de la cartera de crédito vencida por el

incumplimiento de los clientes que no podían cancelar la obligación contraída, otras de las dificultades detectadas en las provisiones de créditos incobrables que durante el periodo económico se consumía todo su valor y sin embargo este no alcanzaba a cubrir los créditos incobrables, desde este punto de vista **Baque, (2016)** buscó plantear políticas y estrategias que permitan eliminar o mantener la cartera de crédito vencida dentro de los estándares establecidos con un sistema de control con el propósito de que la entidad financiera logre alcanzar sus objetivos institucionales, además de ayudar en la rentabilidad y posicionamiento en el mercado financiero.

8.2. CATEGORIAS FUNDAMENTALES

Figura 1

Categorías fundamentales



Fuente: Datos investigativos

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

8.2.1 Créditos

Un crédito es un instrumento de pago que apertura una entidad financiera (emisor del crédito) a petición del solicitante, que si cumple con las condiciones establecidas dicha entidad pague al beneficiario el préstamo solicitado (**Sánchez, 2018**).

El crédito se reconoce como un producto financiero que permite a las personas acceder a dinero con el propósito de adquirir bienes y servicios cuyo monto es mayor a los recursos con los que cuenta el solicitante (**Erhardt, 2017**).

Un crédito es una petición que realiza un cliente bajo la necesidad de cubrir su déficit económico puesto que no cuenta con los recursos para poder adquirir bienes o servicios que este desea, para poder acceder a este el solicitante debe cumplir una serie de requisitos previos como sustento de ingresos, deudas con otras entidades financieras, RUC, justificar en que va ser utilizado el crédito entre otros.

8.2.1.1 Tipos de créditos

Según **Pampillón, (2017)** los tipos de crédito son de acuerdo a las distintas categorías de financiamiento entre ellas esta el tiempo de endeudamiento, el publico ojetivo, el nivel de respaldo, su uso final entre otros; entre estos se puede destacar los siguiente tipos de crédito:

- **Corto plazo.-** aquellos que estan destinados a cunrir las necesidades inmediatas el peticionario tiene un plazo de un a ño o menos para devolverlo (tarjetas de crédito).
- **Medio plazo.-** son fniciamientos que desde un una ha cinco años por lo general estan los creditos de consumo.
- **Largo plazo.-** son aquellos creditos solicitados que tiene un plazo de pago de más de cinco años , aqui se ubicarian los hipotecarios.

Arzu, (2018) considera que los tipos de crédito más comunes son

- **Prestamos.** - aquellas obligaciones que van desde cierto tiempo por ejemplo desde 12 meses, 24 meses, 48 meses y 60 meses o cinco años
- **Crédito recurrente.** - en este tipo de crédito se puede encontrar el de las tarjetas de crédito donde se espera que el solicitante haga pagos mensuales y por lo general también se cobra un adicional por este tipo de servicio.
- **Crédito de servicios.** - en estos se incluye el servicio de luz, agua, teléfono entre otros.
- **Crédito hipotecario.** - en estos se incluyen aquellos que son para construcción de viviendas, adquisición de tierras, préstamos personales, para vehículos entre otros.
- **Crédito comercial o de negocios.** - este tipo de crédito demuestra como el negocio les paga a sus proveedores.

En nuestro medio las entidades financieras otorgan créditos de acuerdo a las peticiones de sus clientes los más solicitados son créditos de consumo, microcréditos para negocios pequeños, acumulación simple, hipotecarios, estudiantiles y los créditos agrícolas.

8.2.1.2 Reporte de crédito

Un reporte de crédito posee un historial como prestatario y demás datos personales; aquí se puede ubicar información que los prestamistas proveen para el reporte del crédito. Es decir, se crea un buró de crédito en esta etapa es donde se colecta, reporta y negocian, información sobre los clientes como por ejemplo cuantos prestamos posee, historial de pago, la forma en cómo ha manejado sus réditos (Wolfgang, 2017).

Un reporte de crédito es un resumen detallado del historial de crédito de una persona y este es credo por los burós de crédito; los prestamistas utilizan y analizan estos reportes junto con otros detalles o

documentos que ellos consideran importantes y evalúan si algún solicitante de crédito vale la pena o no prestarle (**Adidas, 2020**).

Con lo detallado de los dos autores podríamos decir que un reporte de crédito es el conjunto de información que reporta el conocido buró de crédito puesto que aquí se concentra todo el historial crediticio de una persona que ha solicitado créditos ya sea en instituciones financieras o casas comerciales.

8.2.1.3 El buró de crédito

El buró de crédito es un historial donde están registradas todas las personas que en alguna vez han accedido a un crédito o en alguna ocasión han adquirido bienes o servicios a crédito, esto significa que si es una persona que cumple al día con sus deudas estará en el buró de crédito pero constara con una calificación positiva; pero si es una persona que se atrasa con sus pagos tendrá una calificación negativa lo cual dificultara que pueda acceder en un futuro a un crédito financiero o crédito comercial o servicios (**Tapia & Jiménez, 2020**).

Es una empresa privada independiente de las entidades financieras, de las comerciales y las gubernamentales, cuya finalidad es proporcionar a las empresas afiliadas a esta la información concerniente al comportamiento que han tenido las personas o clientes referentes a sus créditos (**Díaz L. J., 2018**)

De acuerdo a las puntualizaciones anteriores podemos decir que un buró de crédito es un historial que demuestra cómo ha sido la actitud de los solicitantes de crédito siendo estos financieros, comerciales o servicios en cuanto a cumplir con sus obligaciones de pago, si han sido puntuales o impuntuales y según eso cuentan con una calificación de positiva considera como buen cliente o negativa para los malos pagadores.

8.2.1.4 Cartera de crédito

Son aquellos documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento a terceros y que el tenedor de dichos documentos se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en dichos documentos (**Aibar, 2018**).

Representa el saldo de los montos dados en préstamos más los intereses no cobrados, para prevenir los riesgos crediticios se deduce de los saldos de la cartera de crédito (**Albisetti, 2018**)

La cartera de crédito representa un historial de los créditos otorgados donde se refleja el saldo de los créditos no cobrados, así como sus respectivos intereses, se puede decir también que son los saldos de las operaciones crediticias otorgadas por la entidad financiera y a su vez estas se pueden separar en cartera por vencer, vencida y que no generan intereses.

8.2.1.5 Tasa de interés

Una tasa de interés es conocido como el pago realizado por el alquiler del dinero en préstamo; es decir el valor adicional que el deudor entrega al prestamista por el dinero recibido en préstamo (**Rodríguez, 2020**).

El interés es el arriendo que se paga por utilizar cierta cantidad de dinero por un tiempo determinado; en otras palabras el interés es el precio del dinero (**Angulo, 2021**).

La tasa de interes es el valor adicional que paga el prestatario al prestamista por el dinero recibido en préstamo el cual va ser utilizado en un determinado periodo de tiempo, es tambien considerado como el arriendo que el prestatario debe curir por utilizar el dinero otorgado en prestamo.

8.2.1.6 Métodos de aplicación de la tasa de interes

Para **Chu Rubio, (2019)** los metodos de aplicación de las tasas de interes son el metodo de interés simple y compuesto:

- **Interés Simple.**- se produce cuando en una operación el capital permanece constante en el tiempo en que dure la operación de crédito.
- **Interés compuesto.**- es el resultado de capitalizar una tasa de interés pactada en una transacción determinada, en un periodo de un año.

Buenaventura, (2016) hace referencia al interés simple y compuesto como. -

- **Interés simple.** - es la tasa aplicada a un capital origen que permanece constante en el tiempo.
- **Interés compuesto.** - es aquel que va sumando los intereses al capital para producir nuevos intereses.

Las técnicas para aplicar las tasas de interés son el interés simple y el compuesto el primero aplica una tasa de interés a un capital constante, en cambio el segundo aplica una tasa de interés que va sumando al capital para posteriormente calcular los nuevos intereses, el método más utilizado en las entidades financieras es el interés simple.

8.2.1.7 Equivalencia de las tasas de interés

Meza, (2018) las tasas de conversión de la tasa de interés se encuentran la tasa nominal, la tasa efectiva anual y la tasa periódica:

- **Tasa nominal.** - es aquella que indica que parte de ella será cobrada periódicamente, es considerada una tasa de referencia este tipo de tasa es la que aplica al valor del crédito para calcular los intereses.
- **Tasa efectiva anual.** - es la tasa que mide el costo del dinero o la rentabilidad de una operación financiera para un periodo anual; es la que resulta de la capitalización de los intereses periódicos durante un periodo de tiempo llevado al año.

- **Tasa periódica.** - aquella que corresponde al periodo de composición % por día, mes, semestre, bimestres, trimestre, otro nombre que se le da es el de tasa efectiva periódica.

Andrade, (2017) considera que los créditos del sistema financiero no se expresan en terminos de tasa periódica si no unicamente en tasa efectiva anual y tasa nominal.

- **Tasa efectiva anual.-** es aquella que se obtiene en un periodo de un año reinvertiendo los inetreses que se van liquidando en periodos menores a un año, para que esta tasa sea real se requiere que se liquiden en periodos menores a un año y que en el momento de liquidar estos inetreses se reinviertan a la misma tasa inicial.
- **Tasa nominal.-** es aquella que se refiere a una tasa de interes simple; la cual debe ser cobrada anualmente y debe señalar que parte de ella sera cobrada con periodicidad.

Entre las equivalencias de las tasas de interés está la tasa nominal la cual es cobrada de forma periódica una parte de ella durante un año; la tasa efectiva anual este tipo de tasa debe ser liquidada en periodos menores a un año y la tasa periódica, aunque no se aplica este tipo de tasa en el sistema financiero hace referencia a los porcentajes mensuales, bimensuales, trimestrales semestrales que esta puede ser cobrada.

8.2.2 Cooperativa de Ahorro y Crédito

Son aquellas que tienen por objeto único el brindar servicios de intermediación financiera en beneficios de sus socios o clientes, este tipo de entidades pueden recibir depósitos de sus socios o de terceros, puede abrir cuentas a clientes externos, así también el otorgar créditos (**Oulha, 2019**).

Son sociedades cooperativas creadas con la finalidad de servir o suplir las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante sus diferentes tipos de productos propios (**Pérez & Fol, 2017**).

Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades financieras creadas para satisfacer las demandas de los socios en cuanto a créditos y ahorros de dinero además de ofrecer otros tipos de servicios como

el ahorro a plazo fijo, inversiones en la adquisición de tierras productivas, otros servicios no financieros como el pago de servicios básicos y el bono de desarrollo humano.

8.2.2.1 Naturaleza y objetivos de las cooperativas de ahorro y crédito

“Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera” (SEPS, 2020).

Las cooperativas de ahorro y crédito nacen bajo la vocación de servicio cuya finalidad o meta principal es el de suplir las necesidades financieras de sus socios pudiendo ser estas tanto personales como económicas, educativas, culturales entre otras (**Bernardino & Cáceres, 2020**).

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen como objetivo de creación el cubrir las necesidades financieras de sus asociados o de terceros, nacen o se crean bajo las normas y disposiciones de la Superintendencia de economía popular y solidaria ente regulador de este segmento financiero, es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria la que se encarga de vigilar y regular las funciones que estas deben desarrollar en el ámbito financiero.

8.2.2.2 Características de las Cooperativas de ahorro y crédito

Cardozo, (2019) considera que los siguientes puntos representan algunos aspectos claves de las cooperativas de ahorro y crédito.

- Son entidades de carácter cooperativo cuya actividad se basa en el captar ahorros de clientes y concesión de créditos.
- Los socios son aquellos que aportan un capital a la sociedad; además de poseer poder de participar en la toma de decisiones en la dirección de la organización.

- El compromiso social de este tipo de entidades ayuda a cualquier tipo de acto en beneficio de sus clientes y socios.

Corredor, Otero, & Payales, (2019) destacan como características de las cooperativas de ahorro y crédito las siguientes:

- Las cooperativas son una alternativa sencilla de ahorro y crédito que mantiene condiciones más viables.
- Las tasas de interés ofrecidas son competitivas a diferencia de las tasas ofrecidas por los bancos.
- Varias cooperativas fomentan o apoyan a la educación, deporte y cultura.
- Poseen oficinas hasta en las zonas rurales.
- Facilitan los depósitos en pequeñas cantidades de dinero y otorgan créditos podría decirse pequeños a diferencia de la banca tradicional.

Como principales características de las cooperativas de ahorro y crédito podemos destacar el otorgamiento de pequeños créditos, el aceptar depósitos de sus cuentas ahorristas en mínimas cantidades de dinero disponible; así como también el fomentar la educación del ahorro y las múltiples opciones en las tasas de interés.

8.2.2.3 Importancia de las Cooperativas de ahorro y crédito

En el sistema financiero las cooperativas juegan un papel primordial de allí su importancia en su funcionalidad puesto que este tipo de organizaciones financieras de la economía popular y solidaria tratan de colocar vía créditos la mayor cantidad posible de los recursos que captan (**SEPS, 2020**).

Formando parte importante de la economía de un país están las Cooperativas de ahorro y crédito, debido a que estas además de prestar servicio generan una gran cantidad de plazas de trabajo, sin

dejar de lado que buscan movilizar los recursos y generar inversiones nuevas; con esto se puede decir que las cooperativas buscan crecer la economía de un país y la de sus clientes (**Cardoso, 2015**).

Las cooperativas son consideradas de gran importancia debido a que aportan a la economía de un país y mediante la creación de empleo, mejorando el buen vivir de sus socios y clientes, además de movilizar recursos a través de créditos y captaciones de inversiones.

8.2.2.4 Normativa que rige a las Cooperativas de ahorro y crédito

La normativa por la cual está regulada las Cooperativas de ahorro y crédito son las siguientes:

Tabla 3

Normativa de las Cooperativas de Ahorro y crédito

Normativa	Artículos							
Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (sector financiero)	22	23	27	32	56	57	80	106
Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (sector financiero)	2 (#3)	3	4	7	21	93	94	95
Código Orgánico Monetario y Financiero Libro I	163	440	445-450	451	452	453-455	456	457

Fuente: Datos investigativos

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

La normativa establecida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se encuentra la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (sector financiero) la cual fue establecida con el propósito de regir a través de esta ley a todas las personas naturales o jurídicas y demás formas de organización que, de acuerdo con la Constitución, conforman la economía popular y solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario; pues es así que esta misma institución ha dictado el correspondiente reglamento para la aplicación de esta ley en este ejemplar se encuentra establecido las formas de administración, como se constituye una Cooperativa, así como también la forma de

organización interna; otras de la normas se encuentra establecida en el Código Orgánico Monetario y Financiero Libro I en el cual en su capítulo 6 para el sector financiero popular y solidario reza la naturaleza y objetivo de las Cooperativas de ahorro y crédito, así como su capitalización, su vida jurídica, la forma de administración, la evaluación mediante el control interno, los tipos de auditorías entre otros.

8.2.3 Gestión administrativa y financiera

8.2.3.1 Gestión administrativa

La gestión administrativa es considerada como un conjunto de actividades |que se debe llevar acabo para poder dirigir una organización; a través de una conducción racional de un conjunto de tareas y deberes para con esto buscar resultados favorables para la organización **(Díaz & León, 2019)**.

Consiste en un volumen importante de tareas y gestiones de carácter administrativo para llegar a un correcto desarrollo de la gestión administrativa, la cual contribuirá en la mejora de la eficacia y la eficiencia en el seno de la organización **(Batet, 2020)**.

La gestión administrativa es un conjunto de tareas que periten dirigir a una organización de forma adecuada, con el propósito de buscar un beneficio organizacional y con esto mejorar su eficiencia y eficacia, contar con una adecuada gestiona administrativa llevaría a que la empresa pueda lograr alcanzar los objetivos que esta se haya planteado.

8.2.3.2. Importancia de la gestión administrativa

La gestión administrativa es importante porque permite preparar a la organización ante algunos problemas o defectos presentados; esto con la intención de que solucionar las dificultades encontradas en el camino y llevar a la organización a alcanzar sus objetivos **(Mohamed, Verdú, & Izquierdo, 2020)**.

Es importante porque sirve como base para la ejecución y desarrollo de tareas para cumplir con los objetivos planteados y con esto contribuir con el crecimiento organizacional y su supervivencia (**Custodio, 2020**).

Es importante la gestión administrativa porque esta orienta a que la organización pueda cumplir con sus objetivos; además busca garantizar que la empresa llegue a ser competitiva en el mercado en el cual se desarrolla su objeto social y busca la permanencia y trascendencia en cuanto a espacio y tiempo.

8.2.3.3 Funciones de la gestión administrativa

Para **Hortiguela & Sánchez, (2020)** las funciones de la gestión administrativa están representadas por la planeación, organización, la dirección y el control:

Planeación. - es una función primaria y necesaria que guía y direcciona de forma adecuada las siguientes etapas. Esta primera etapa es donde la organización debe plantear sus metas y objetivos, definir los recursos y las actividades que se van a desarrollar en un determinado periodo de tiempo.

Organización. - consiste en plantear una estructura para distribuir los recursos humanos y económicos; se determinan las áreas dentro de la organización, se plantean las tareas según los puestos de trabajo y se selecciona al personal.

Dirección. - en esta etapa se ejecuta las estrategias planificadas orientando esfuerzos hacia los objetivos mediante el liderazgo, la motivación y la comunicación.

Control. - se encarga de controlar y verificar que las tareas diarias estén alineadas con las estrategias planteadas con el objetivo de optimizar la toma de decisiones.

Los autores **Urrosolos & Martínez, (2018)** reconocen a las funciones de la gestión administrativa como procesos de gestión administrativa donde se encuentra la planeación, organización, dirección y control dándoles el siguiente concepto:

Planeación.- etapa donde se debe contar con objetivos claros, estudiar el ambiente en el cual se va a desarrollar el trabajo, identificar y asignar tareas que ayudarán a conseguir los objetivos; así también plantear políticas y procedimientos a favor del desempeño laboral y establecer mecanismos de alerta que permitan resolver problemas futuros con facilidad.

Organización.- lugar donde se divide el trabajo considerando las unidades de operación con las que dispone; seleccionar al personal que posea todas las aptitudes necesarias para desempeñar el puesto de trabajo.

Dirección o ejecución.- establecer una comunicación abierta y directa con los involucrados directa e indirectamente en el trabajo; llevar a desarrollar los potenciales de cada miembro de la organización; crear incentivos para los empleados que se destaquen en ciertos criterios como la creatividad, rapidez en el desarrollo de tareas entre otros y establecer, mecanismos de evaluación.

Control.- establecer comparaciones entre los resultados obtenidos con los planes generales de la empresa; evaluar el producto del trabajo realizado como base de los estándares de desempeño de la misma.

Entre los puntos de las funciones de la gestión administrativa se encuentran la planeación, organización, dirección y control los cuales comprenden las cuatro etapas importantes para el desarrollo de una empresa puesto que cada una de estas etapas orientan al crecimiento de la entidad mediante el buen uso y manejo de los recursos de los que dispone siendo estos tanto humano como económicos.

8.2.3.4 Gestión financiera

La gestión financiera se basa en la efectiva administración de los recursos que posee la organización, llevando a que la empresa pueda gestionar sus ingresos y gastos de una forma adecuada con la finalidad de que funcione correctamente (**Haro & Rosario, 2017**).

La gestión financiera es un procedimiento mediante el cual la empresa busca analizar, comprender, utilizar y maximizar los recursos económicos para que en un determinado tiempo este resulte rentable y beneficioso para la entidad (**Pessoa, 2016**).

La gestión financiera busca optimizar los recursos económicos a demás de que estos puedan ser administrados de forma correcta y con esto la empresa llegue a ser rentable, otro aspecto que busca alcanzar la gestión financiera es la de organizar de forma correcta las operaciones económicas de la empresa con el propósito de disminuir costos y gastos y con esto incrementar la rentabilidad de la organización

8.2.3.5 Importancia de la gestión financiera

Es importante y esencial para cualquier empresa debido a que permite gestionar los recursos con el objetivo de que estos sean los más suficientes para cubrir los costos y con esto garantizar que la empresa mantenga su funcionalidad y permanencia en el mercado (**Garrido & Romero, 2019**).

Su importancia se establece en el sentido que las empresas puedan tener un mejor control de sus finanzas en un entorno complejo, de esta manera implica llevar un control y una administración adecuada de sus ingresos y gastos con una visión a corto y mediano plazo (**Bahillo, Escibano, & Pérez, 2019**).

La importancia de la gestión financiera radica principalmente en que esta permite gestionar y administrar los recursos económicos de la empresa siendo así que viabiliza un adecuado manejo de los ingresos; así como el control de los costos y gastos de la organización.

8.2.3.6 Funciones de la gestión financiera

Para **Manzanera, (2017)** las funciones de la gestión financiera se dividen en dos grupos importantes 1. como sistema de gestión y 2. como área particular de gestión empresarial.

1. Funciones como sistema de gestión

Función de desarrollar una estrategia financiera. - se plantea un sistema de objetivos e indicadores de actividad financiera a largo plazo y se determina tareas prioritarias que se resolverán a corto plazo.

Función organizativa. - se forman estructuras de decisión en todos los aspectos de las actividades financieras de la empresa. Las estructuras organizativas de la gestión financiera deben integrarse en la constitución organizativa general de la gestión empresarial.

Función de información. - determina los volúmenes y contextos de las necesidades de información tanto internas como externas.

Función de planificación. - asegura el desarrollo de un sistema de planes estratégicos actuales y presupuestos operativos.

2. Como un área particular de gestión empresarial

Función gestión de activos. - identifica la necesidad urgente y real de algunos activos para la empresa; optimiza la comisión de esos activos; asegura la liquidez de ciertos tipos de activos corrientes y acelera el ciclo de su rotación.

Función gestión del dinero. - se llega a determinar el capital total para poder financiar la empresa.

Función gestión de la inversión. - evalúa el visón de invertir en proyectos reales e instrumentos financieros individuales y escoge los as efectivos y convenientes.

Función de administrar los flujos de efectivo. - controla los flujos entrantes y salientes, así como sus saldos disponibles para los próximos periodos.

Hernández, (2021) claifica alas funciones del gestion administrativa como:

Identificación de necesidades de recursos financieros. - planeamiento de las necesidades de recursos, planeación de esos recursos disponibles, y cálculo de las necesidades de financiamiento de recursos financieros.

Financiamiento según la forma más beneficiosa. - toma en cuenta los costos, plazos, condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa.

Aplicación de los recursos financieros. - se aplican estos recursos de forma equilibrada de forma que garanticen estabilidad y adecuados niveles de rentabilidad.

Análisis financiero. - para obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa.

La clasificación de las funciones de la gestión financiera propuesta por los dos autores se concentra en la administración, gestión y análisis financiero de la empresa, además de planificar estrategias que permitan la adecuada administración de los recursos, además de que también puede ser considerada como un área particular de la gestión empresarial puesto que esta se dedica exclusivamente al control de recursos económicos entre estos el dinero, activos, flujos de efectivo entre otros.

8.2.4 Rentabilidad

8.2.4.1 Rentabilidad financiera

La rentabilidad financiera está ligada al beneficio que lleva cada socio de una empresa, determina la capacidad que tiene una empresa en generar ingresos al invertir sus propios fondos (**Santiesteban & Fuentes, 2020**).

La rentabilidad financiera es la relación porcentual de la relación que existe entre la ganancia de la empresa y el valor de sus fondos utilizados en la producción, está compuesto por indicadores que sintetizan la efectividad de la empresa basada en el cálculo económico (**Eslava, 2016**).

La rentabilidad financiera mide la capacidad de la empresa en recuperar las inversiones de sus fondos propios, así como también observar la relación entre la ganancia y los activos empleados para generar dicha ganancia, también se puede decir que rentabilidad es el dinero que se llega a obtener después de un tiempo de inversión y lo que se ha invertido.

8.2.4.2 Indicadores de rentabilidad

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en su boletín financiero informativo del año 2018 considera los siguientes indicadores de rentabilidad:

Tabla 4

Indicadores de rentabilidad

INDICADORES	CONCEPTO	FÓRMULA
Rentabilidad sobre las ventas	Mide la capacidad de obtener rentabilidad sobre las ventas de bienes o servicios prestados.	$\frac{\textit{Utilidades y excedentes}}{\textit{Ventas}}$
Rentabilidad sobre activos	Mide la rentabilidad obtenida sobre los activos utilizados.	$\frac{\textit{Utilidades y excedentes}}{\textit{Activo total}}$
Rentabilidad sobre el patrimonio	Mide la capacidad de generar rentabilidad a partir de la inversión realizada.	$\frac{\textit{Utilidades y excedentes}}{\textit{Patrimonio}}$
Rentabilidad sobre el capital social	Mide la rentabilidad de la empresa en función de los recursos empleados para obtenerlo.	$\frac{\textit{Utilidades y excedentes}}{\textit{Capital social}}$

Fuente: (SEPS, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

Los indicadores de rentabilidad propuestos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria busca conocer cuál es la rentabilidad obtenida por una empresa durante un periodo y como esta ha variado de un año a otro, el conocer cuál es la rentabilidad que se ha obtenido durante un periodo es importante para la toma de decisiones, puesto que de esto depende la continuidad de la organización y el desarrollo normal de sus operaciones.

Tabla 5
Otros indicadores de rentabilidad

INDICADORES DE RENTABILIDAD		
INDICADORES	CONCEPTO	FÓRMULA
Rentabilidad del patrimonio	Mide la rentabilidad de los fondos aportados por el o los inversionistas	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital o patrimonio}} \%$
Rentabilidad Neta del Activo:	Este indicador demuestra la capacidad que tiene el activo para generar utilidades	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}}$
Margen de utilidad operativa:	Mide el porcentaje de ingresos	$\frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas}}$
Margen bruto	Indica la cantidad que se obtiene de utilidad por cada UM de ventas.	$\frac{\text{Costos} - \text{Costos de venta}}{\text{Ventas}} \%$
Margen neto	Relaciona la utilidad líquida con el nivel de las ventas netas.	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} \%$

Fuente: (Aching Guzman, 2015)

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

1. ¿Cómo el estudio de los procedimientos empleados para la gestión de créditos y su cartera ayuda a identificar las falencias en la concesión de créditos y el estado actual de la cartera de crédito?

A través del estudio de los procedimientos empleados para la gestión de créditos y su cartera se pudo identificar que existe debilidades como el no realizar un seguimiento y comprobación de información económica proporcionada por los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense de La Mana que han solicitado créditos, así como también existe demasiada cantidad de créditos otorgados, no cuentan con límite de monto mensual para el otorgamiento de créditos, la cartera de crédito ha pasado a vencida en su gran mayoría.

2. ¿De qué forma el análisis de la rentabilidad obtenida durante los periodos 2019 y 2020 refleja las decisiones tomadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense?

Con el análisis realizado con la información de los Estados Financieros de los años 2019 y 2020 se pudo conocer la variación que ha tenido la rentabilidad de la COAC Futuro Lamanense de La Mana en cuanto a las ventas por servicios prestados, activos, patrimonio y capital social, este estudio ha logrado influenciar en la toma de decisiones de forma positiva puesto que de la rentabilidad obtenida y en crecimiento depende la permanencia de la entidad financiera como resultados se ha obtenido que al finalizar el año 2020 la rentabilidad sobre las ventas disminuyó en 0,03%; así como, la capacidad para generar inversión disminuida en 0.02%, otra disminución sufrió la capacidad para generar rentabilidad de los recursos empleados al 28% a diferencia del año 2019 que terminó con un porcentaje del 34%, con estos resultados podemos ver que la recuperación de cartera no ha sido efectiva para el año 2020.

3. ¿Por qué es importante proponer un manual o modelo de gestión de procedimientos para créditos y recuperación de cartera?

Es importante porque mediante el diseño de este documento se logró presentar las mejores soluciones posibles a los problemas detectados en el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera para con esto contribuir a una adecuada gestión de la entidad financiera.

10. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL

La investigación fue enfocada en desarrollar un estudio deductivo y descriptivo, puesto que la información se recopiló en una área específica como lo es el área de crédito y cobranza; estos métodos de estudio permitieron conocer el problema desde sus cualidades más particulares; así como también reconocer los hechos de forma directa e identificar y el personal del cual está conformada el área crediticia; con la aplicación de encuestas se logró detectar falencias y/o debilidades para las cuales se planteó alternativas como parte de solución y con esto se llevó a que la gestión de crédito y sus cartera sea más efectiva y confiable.

10.1 Métodos de investigación

Considerado como la aplicación de un conjunto de técnicas que se utiliza para llevar a cabo una investigación, estas técnicas se aplicaron de forma ordenada y sistemática para cumplir con un fin investigativo específico.

10.1.1 Método deductivo

Este método utiliza el razonamiento lógico y utiliza principios generales para llegar a conclusiones específicas (**Baena, 2017**).

En su momento este método fue utilizado para el razonamiento lógico y principios generales para llegar a conclusiones específicas, además se empleó para realizar un análisis partiendo de lo más general hasta lo particular en cuanto a la gestión de crédito y la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense; así como también sirvió para identificar y plantear el problema, seguido de la revisión bibliográfica, planteamiento de preguntas científicas, análisis de información recolectada y finalmente viabilizó con claridad el planteamiento de recomendaciones.

10.1.2 Método descriptivo

Este método busca describir el estado y comportamiento de una serie de variables, orienta al investigador a buscar respuestas a preguntas qué, como, cuando, donde, sin importar o considerar el por qué (**Galeano, 2020**).

Se aplicó este método de investigación para conocer los hechos que originaron el problema de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense; para ello fue necesario de la recolección de información la cual fue analizada e interpretada de forma imparcial de tal manera que permita identificar las debilidades de la gestión crediticia y su cartera.

10.1.3 Método estadístico

Consiste en una serie de procedimientos para el manejo de los datos ya sean cualitativos o cuantitativos de una investigación, este método depende del diseño de la investigación seleccionado para la comprobación verificable de la información (**Baena, 2017**).

Este método viabilizó la determinación del tamaño de la población a ser estudiada; así como también permitió plantear frecuencias medibles en cuanto a la gestión de créditos y cartera que se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

10.2 Tipos de investigación

10.2.1 Investigación bibliográfica

Es un proceso mediante el cual se recopila conceptos y teorías con el propósito de generar conocimiento, este tipo de investigación pretende estudiar y conocer un tema en particular (**Serrano, 2020**).

Este método de investigación fue utilizado para el estudio de las teorías relacionadas el tema de investigación, para lo cual fue necesario de la revisión de tesis, libros, revistas y páginas web los cuales en su momento se convirtieron en un sustento de información primordial para el desarrollo del marco teórico.

10.2.2 Investigación de campo

Más conocido como estudio de campo o trabajo de campo, este tipo de investigación orienta a obtener datos de la realidad es decir tal y como se presentan para ello es necesario acudir al lugar donde estos se generan (**Fassio, 2016**).

Se empleó la investigación de campo puesto que fue necesario acudir a las instalaciones de la Cooperativa para conocer cómo se originó el problema, además sirvió para aplicar las encuestas al personal del área de crédito y cobranza, así como a los clientes de la entidad con la finalidad de obtener datos e información relevante que permitió culminar este trabajo.

10.3 Técnicas utilizadas en la investigación

La técnica que se utilizó para la recolección información que permitió determinar la realidad de la gestión de crédito y su cartera fue:

10.3.1 Encuesta

Es una serie de preguntas que se aplica o se hace a muchas personas con el propósito de reunir datos y determinar la opinión de un determinado tema o asunto **(Baena, 2017)**.

Se aplicó esta técnica con el propósito de reunir información necesaria para el desarrollo de la investigación; además viabilizo el acercamiento para la obtención de datos importantes de los empleados del área de crédito y de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, con respecto al tema propuesto.

10.3.2 La Observación

Es una técnica que consiste en observar, personas, hechos, fenómenos, entre otros con el propósito de obtener información importante y relevante para desarrollar una investigación **(Gil Pascual, 2016)** Fue empleado en el momento de visita a las instalaciones de la Cooperativa para recabar información la cual posteriormente fue analizada.

10.3.3 Entrevista

Entrevista es considerada a la conversación de un determinado tema con una serie de preguntas estructuradas planteadas por el entrevistador en lo cual el entrevistado da su opinión **(Baena, 2017)**.

Esta herramienta fue aplicada al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense con el propósito de obtener información más profunda referente a la gestión de créditos y su cartera, para este proceso se utilizó un cuestionario de preguntas abiertas el cual sirvió para conocer detalles básicos del problema detectado.

10.4 Población y muestra

Se denomina población al conjunto finito o infinito de objetos, pero muy grande datos que corresponden a una misma característica (Solíz, 2019).

Como población de esta investigación se consideró a los trabajadores del área de crédito y cobranza y los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense de los cuales se obtuvo información relevante que sirvió para el desarrollo de la investigación.

10.4.1 Muestra

Es una selección de los encuestados elegidos y los cuales representan la población total, la muestra viene a representar una porción significativa que cumple con las características de la investigación (Baena, 2017).

La muestra es la parte seleccionada de la población es por ello que en la investigación se trabajó con 2 asesores que laboran el área de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense a los cuales se les pudo aplicar un cuestionario con preguntas estructuradas lo que ayudó en la identificación de la situación de la gestión de crédito y su cartera y 376 clientes de la misma entidad.

La Cooperativa cuenta con 16773 clientes activos, se calculó una muestra de acuerdo a la siguiente fórmula:

N = tamaño de la población (16773)

Z = nivel de confianza 95% (0,95)

$p = q = 50\%$ (0,5). Nivel de ocurrencia y no ocurrencia del evento

e = Error de estimación 5% (0,05)

n = Tamaño mínimo de la muestra

Desarrollo

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

$$n = \frac{16773(0.5)(0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2(16773-1) + (0.5)(0.5)(1.96)^2}$$

$$n = \frac{16108.79}{42.8904} = 376 \text{ personas}$$

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

11.1. Resultado de la entrevista aplicada al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

1. **¿De acuerdo a su apreciación la gestión de créditos realizada por parte de los funcionarios del área de créditos es la adecuada?**

Considero que sí, porque ellos deben sujetarse a las políticas que posee la Cooperativa para ese tipo de transacciones.

2. **¿Cree usted que las herramientas empleadas para la recolección de información económicas de los solicitantes de créditos son suficientes para que los lleve a tomar una decisión de si otorgar o no un crédito?**

Entre las formas de recolección de información del solicitante de un crédito esta un formulario o solicitud la cual abarca todo el estudio socioeconómico del solicitante que sería una herramienta básica para iniciar el trámite de un crédito.

3. **¿En los clientes solicitantes de créditos sus expedientes son estudiados y analizados de forma minuciosa con la finalidad de poder conocer su realidad económica, considera suficiente este procedimiento?**

En su mayoría no se estudia minuciosamente debido a que son clientes que ya se conoce su historial crediticio además de que existe la facilidad de consultar su historial en Equifax y con esto se puede también conocer al cliente, otra forma de conocer su posición económica es pedir copias de impuestos prediales, tres últimas declaraciones de IVA en el SRI, entre otros, se saber si esto va resultar suficiente no lo considero porque como está la situación económica pueden presentarse cualquier inconveniente durante la durabilidad de la transacción crediticia.

4. ¿Estima usted que los socios de la Cooperativa estén satisfechos con la gestión realizada para la recuperación de dinero otorgado en préstamo?

Muchos de los socios especialmente los nuevos no se encuentran a satisfacción debido a que recién están conociendo como es el movimiento del otorgamiento de créditos y esto hace de que ellos crean que se ha concedido créditos sin un estudio previo y que estos se han convertido en cartera vencida y se ha llegado a juicio.

5. ¿Cómo representante legal de la Cooperativa como supervisa o da seguimiento a la gestión de créditos?

Como Gerente de la Cooperativa solicito a los asesores de crédito me entreguen cierta cantidad de carpetas para realizar una revisión de cumplimiento de requisitos y además solicito un informe de seguimiento de créditos.

6. ¿De los créditos otorgados durante el 2020 se ha hecho un análisis de la rentabilidad que estos generarían a la entidad?

Durante ese año lo que se ha hecho es ver en los Estados Financieros los ingresos que se ha obtenido por los distintos servicios que presta la Cooperativa, pero un análisis exclusivo del rendimiento obtenido de los créditos otorgados no se lo ha realizado.

7. ¿Para la gestión de créditos y cartera ha establecido la Cooperativa procedimientos que permitan asegurar el retorno del dinero dado en préstamo sin problemas y que estos no lleguen a cartera vencida?

La Cooperativa lo que ha establecido son los seguimientos del dinero dado en préstamo; es decir, verificar que el dinero entregado sea invertido en el fin por el cual fue solicitado, otra forma de asegurar el retorno del dinero son las garantías como personales, hipotecarias, inversiones fijas, pólizas.

8. ¿Considera necesario la elaboración de un manual que contenga los procedimientos para una adecuada gestión de créditos y su cartera?

Desde luego que sí, lo considero importante con esto se fortalecería a un más el trabajo en la concesión de créditos y cartera.

9. ¿En qué tiempo los créditos son considerados como vencidos?

Los créditos son considerados como vencidos a partir de que el cliente no cancele tres cuotas se pasa a cartera vencida y se comienza las acciones legales declarando el total de la deuda como vencida.

10. ¿La Cooperativa ha establecido algún tipo de políticas para la recuperación de cartera?

Como política principal se ha establecido el cumplimiento de ciertos requisitos como cédulas, impuestos prediales, copias de escrituras, entre otras; entre las políticas para recuperar cartera está el seguimiento del dinero dado en préstamo.

11.2. Análisis de la entrevista realizada

De la entrevista realizada se obtienen los siguientes resultados:

El Gerente de la Cooperativa asegura que los funcionarios del área de crédito y cartera debe siempre sujetarse a las políticas que la entidad financiera tiene establecidas, estas deben ser de estricto cumplimiento, entre las políticas más importantes destaca la forma en que es recolectada la información para la concesión de créditos solicitados por los clientes lo cual inicia con un

formulario o solicitud documento que contiene un estudio socioeconómico del solicitante lo que es considerado una herramienta básica para iniciar el trámite de un crédito.

Si bien es cierto se analiza la situación económica previo a un formulario lo que si la Cooperativa no ha venido realizado es la verificación o revisión del historial crediticio de los solicitantes de crédito debido a que son clientes con una trayectoria crediticia en esa entidad financiera además de ellos existe un exceso de confianza en la información que reporta el EQUIFAX; otras de las opciones en la cual tiene confianza para conocer al cliente son las copias de impuestos prediales, tres últimas declaraciones de IVA en el SRI; entre otros.

Otros de los aspectos consultados en la entrevista al señor Gerente es si se les ha dado seguimiento a los créditos otorgados, lo cual no se ha venido realizando según su respuesta, esto además ha afectado a la entidad financiera en el sentido de que varios créditos concedidos han llegado a cartera vencida y se han tenido que tomar acciones legales para poder exigir su pago, además de afectar la situación económica afecta en el incremento de gastos y perdida de tiempo en gestiones.

Durante la entrevista también se abordó el tema de si considera el señor Gerente realizar un análisis de los Estados Financieros mediante indicadores de rentabilidad con el propósito de conocer el movimiento o variación de la misma, lo cual se obtuvo una respuesta favorable puesto que con este análisis se conocería como ha variado la rentabilidad de la Cooperativa del año 2019 al 2020, también se ha consultado sobre la importancia de elaborar un manual de políticas y procedimientos para la gestión de crédito y cartera para lo que el señor Gerente estuvo de acuerdo, considera que es necesario de la elaboración de este tipo de documento puesto que esto permitiría de una forma ordenada desarrollar actividades más efectivas y con esto ayudaría a la gestión de la Cooperativa además de servir de apoyo a los funcionarios del área de crédito; y poder tomar decisiones acertadas y efectivas.

11.2. Resultado de la encuesta aplicada a 2 asesores de crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

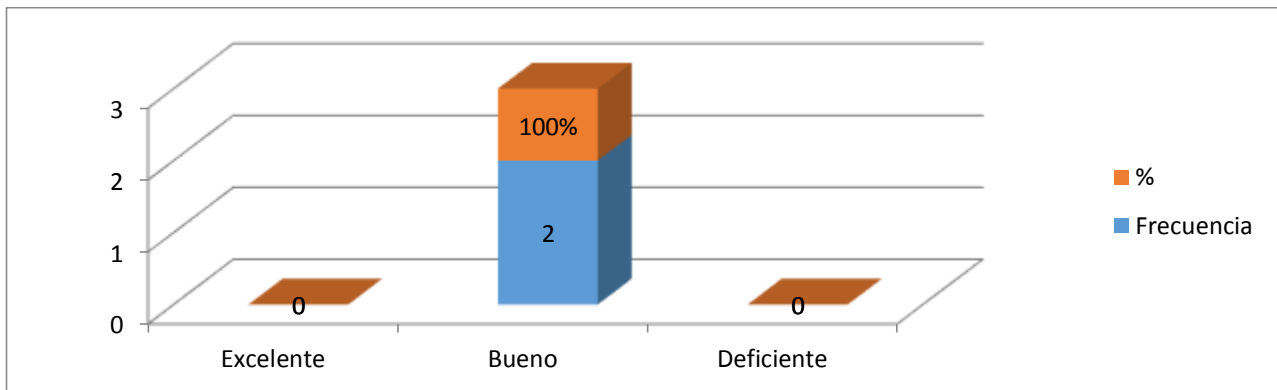
Objetivo: Conocer los procedimientos empleados para la gestión de créditos y su cartera

1. ¿Cómo considera los procesos actuales utilizados para la concesión de créditos?

Tabla 6. Calidad de procesos en concesión de créditos

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0
Bueno	2	100%
Deficiente	0	0
Total	2	100%

Figura 2. Calidad de procesos en concesión de créditos



Fuente: Área de crédito y cartera COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

Análisis

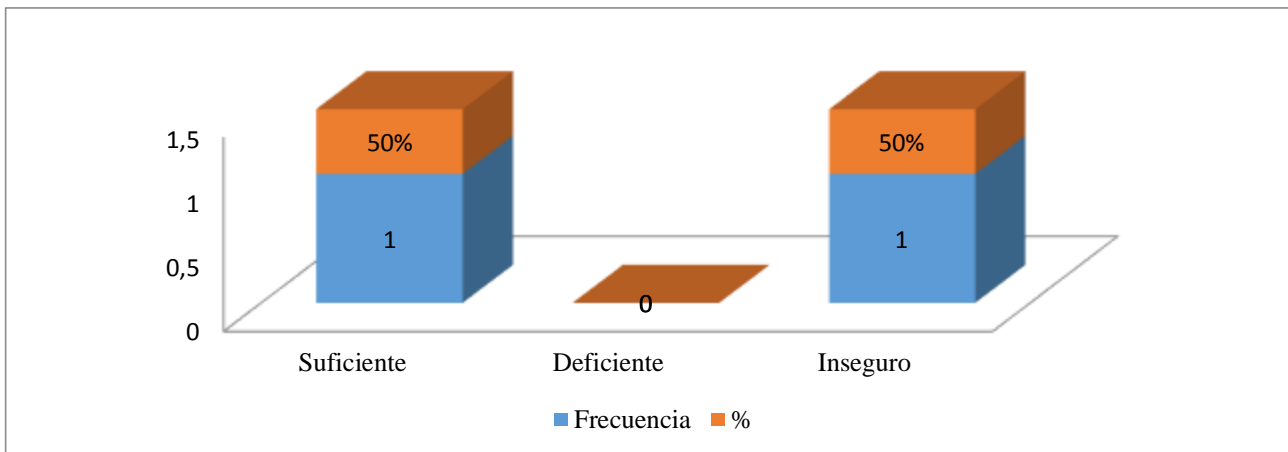
De acuerdo a la encuesta aplicada el 100% de los consultados consideran que los procesos empleados en la concesión de créditos son buenos, debido a que los procesos como recepción de solicitudes, cumplimiento de requisitos ha brindado información necesaria e importante sobre el cliente solicitante del crédito.

2. ¿El formato de solicitud de crédito es suficiente y recopila toda la información necesaria para estudiar la situación económica del cliente?

Tabla 7. Suficiencia del formulario de solicitud de crédito

Opciones	Frecuencia	%
Suficiente	1	50%
Deficiente	0	0
Inseguro	1	50%
Total	2	100%

Figura 3. Suficiencia del formulario de solicitud de crédito



Fuente: Área de crédito y cartera COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

Análisis

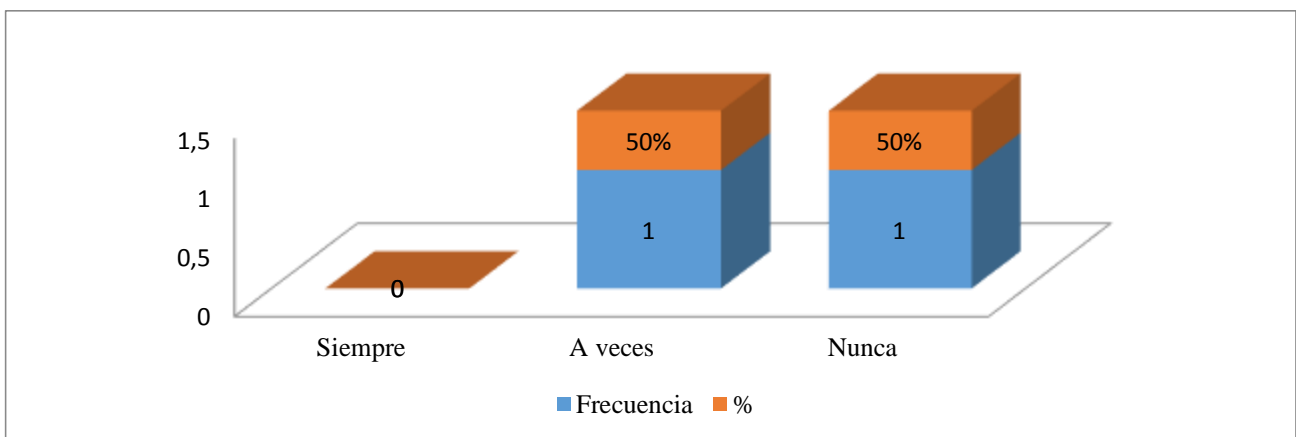
El 50% del personal encuestado considera que el formato de solicitud para concesión de crédito es suficiente para recopilar información necesaria con la finalidad de conocer la situación económica del solicitante de un crédito, mientras el otro 50% cree que este formato es inseguro, porque en este tipo de documento se puede determinar un valor de patrimonio del cliente de acuerdo a su confesión verbal son valores que no se comprueban, siendo así también los gastos que ellos tienen mensualmente es decir en pocas palabras no serían reales.

3. ¿La información proporcionada por el cliente previo al otorgamiento de un crédito es verificada y comprobada?

Tabla 8. Verificación de información

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	0	0
A veces	1	50%
Nunca	1	50%
Total	2	100%

Figura 4. Verificación de información



Fuente: Área de crédito y cartera COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

Análisis

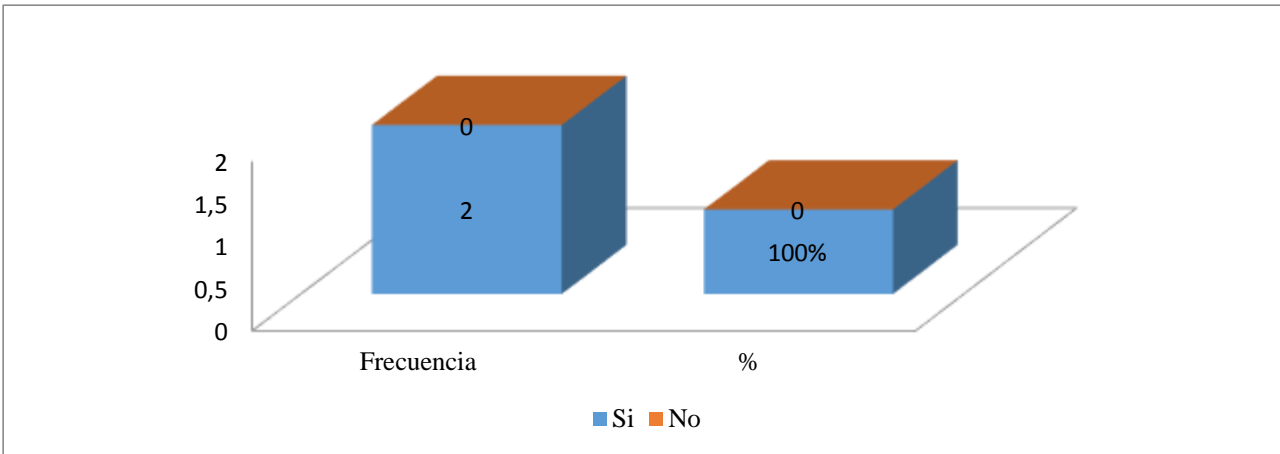
El 50% de los encuestados dicen que a veces se verifica los datos proporcionados por los clientes al momento de solicitar un crédito, el 50% restante de los encuestados dicen que nunca se comprueba esa información, porque muchas de las veces son solicitantes que ya son conocidos por la Cooperativa.

4. ¿Cuenta la Cooperativa con un comité de aprobación de créditos y es este quien califica las solicitudes de crédito?

Tabla 9. Comité de aprobación de créditos

Opciones	Frecuencia	%
Si	2	100%
No	0	0
Total	2	100%

Figura 5. Comité de aprobación de créditos



Fuente: Área de crédito y cartera COAC Futuro Lamanense
Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

Análisis

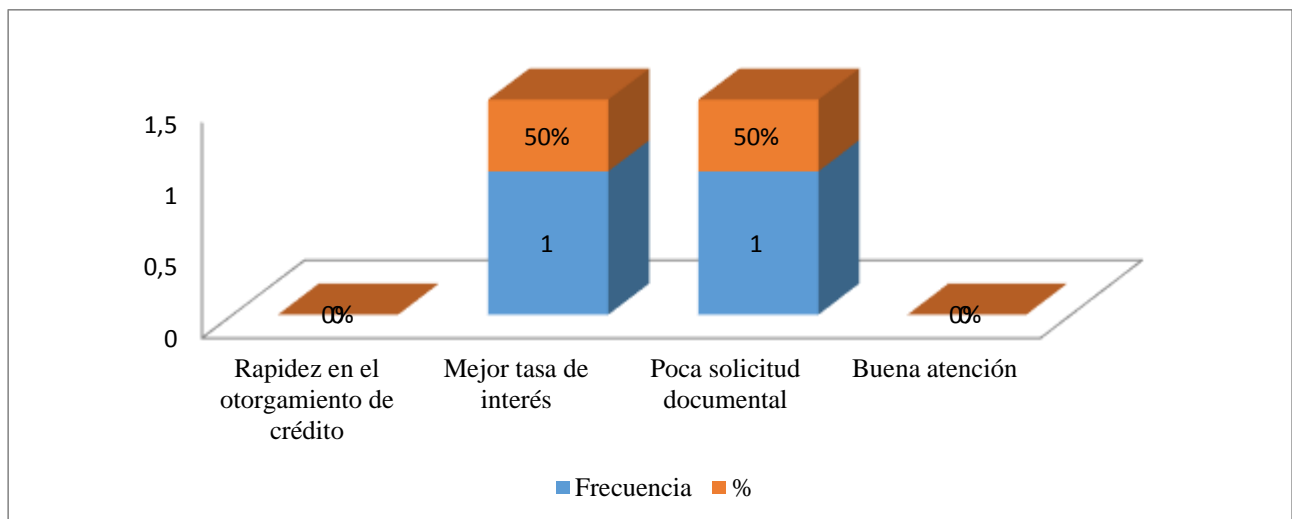
De la encuesta realizada el 100% dice que la Cooperativa si cuenta con un comité de Crédito, es este quien revisa las carpetas con los requisitos solicitados previos a la solicitud de crédito y es el comité quien tiene la última palabra para aprobar o rechazar una solicitud.

5. ¿Por cuál de los siguientes aspectos considera usted que es elegida la Cooperativa para solicitar un crédito?

Tabla 10. Aspectos por los cuales es elegida la Cooperativa

Opciones	Frecuencia	%
Rapidez en el otorgamiento de crédito	0	0%
Mejor tasa de interés	1	50%
Poca solicitud documental	1	50%
Buena atención	0	0%
Total	2	100%

Figura 6. Aspectos por los cuales es elegida la Cooperativa



Fuente: Área de crédito y cartera COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

Análisis

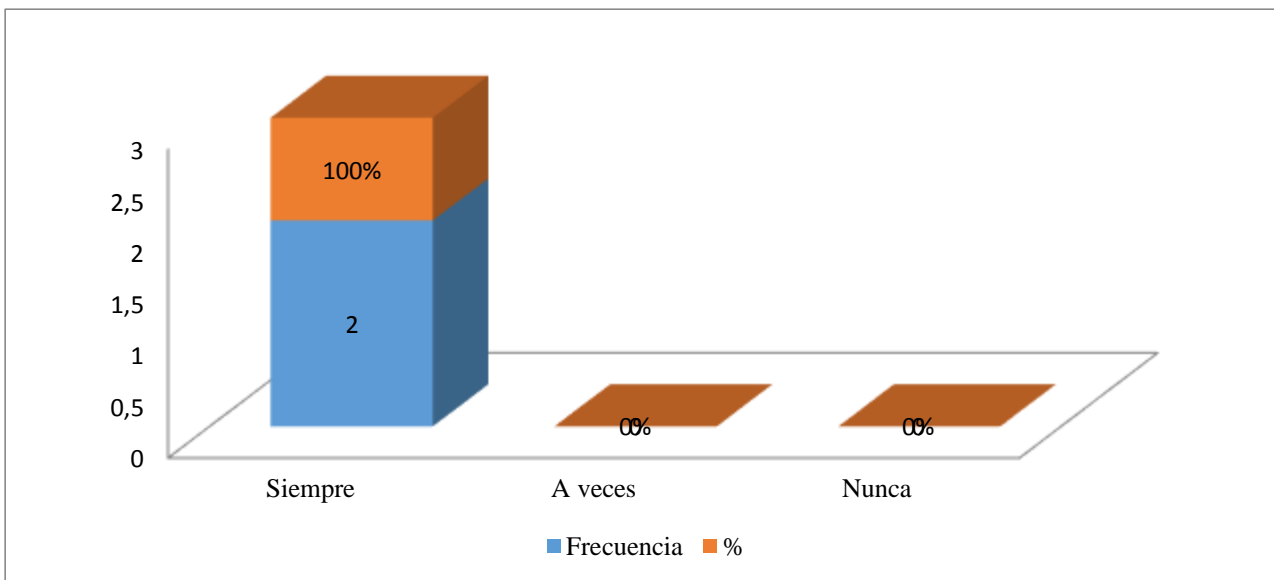
El 50% de los encuestados dicen que la Cooperativa es elegida por poseer una mejor tasa de interés al momento de conceder un crédito, mientras el 5% restante dice que la entidad financiera es elegida por solicitar pocos documentos.

6. ¿La Cooperativa define montos, plazos, periodos de pago y tasa de interés para ofrecer créditos a sus clientes?

Tabla 11. Determinación de montos, plazos, tasas de interés

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	2	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	2	100%

Figura 7. Determinación de montos, plazos, tasas de interés



Fuente: Área de crédito y cartera COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

Análisis

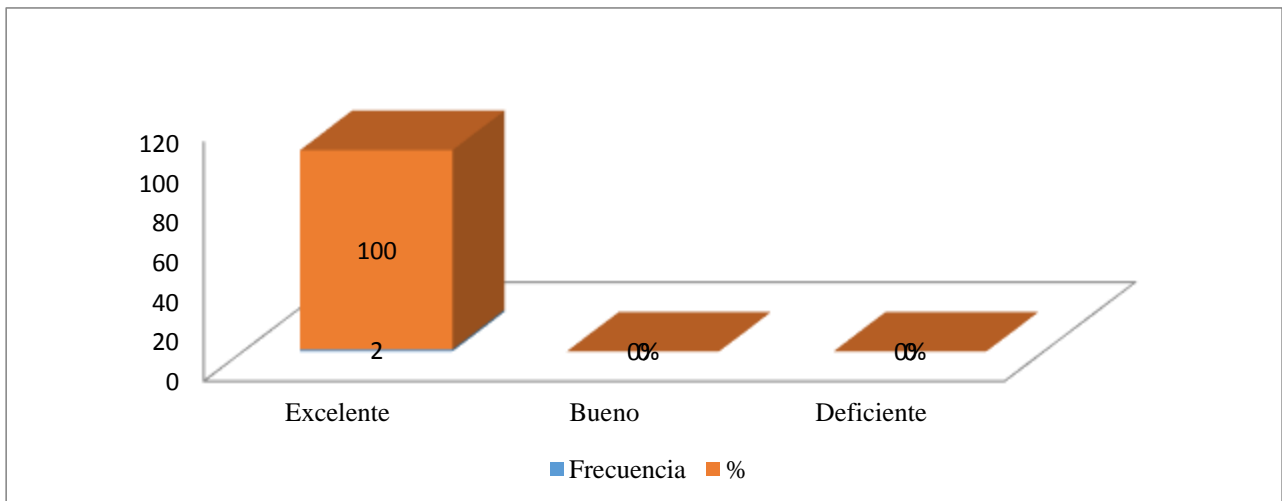
De la encuesta realizada el 100% dice que la Cooperativa previo a la concesión de créditos la entidad siempre establece los montos de capital a ofrecer en préstamo, fija las tasas de interés y establece plazos finales para este tipo de transacción.

7. ¿Cómo considera el control de la cartera de crédito?

Tabla 12. Control de cartera de crédito

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	2	100
Bueno	0	0%
Deficiente	0	0%
Total	2	100%

Figura 8. Control de cartera de crédito



Fuente: Área de crédito y cartera COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

Análisis

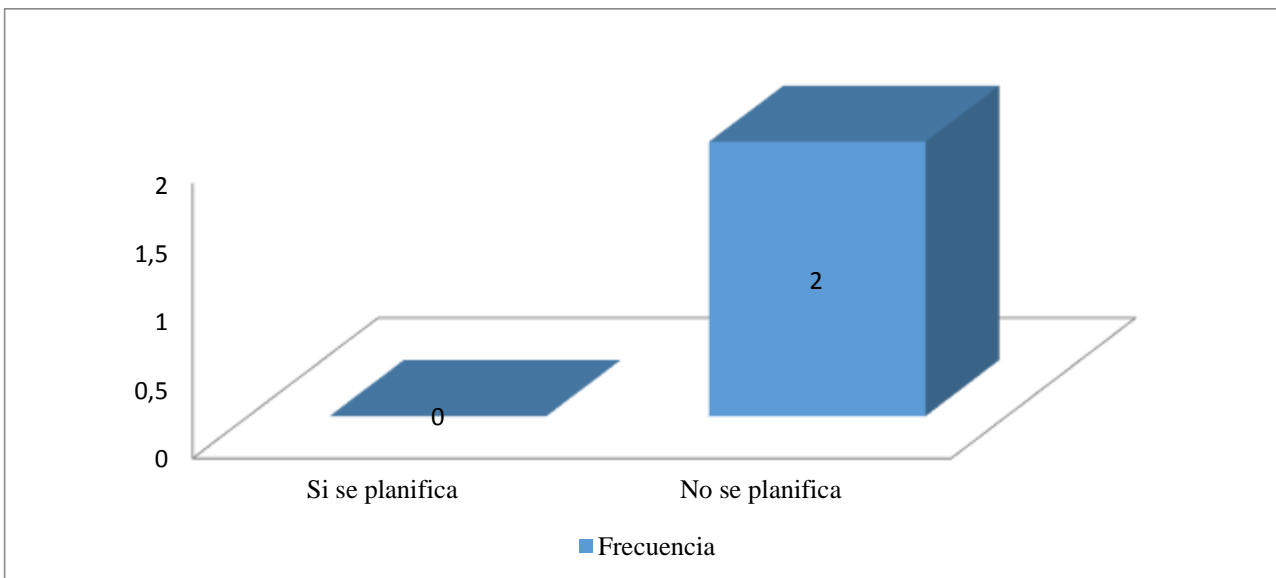
El control de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense es considerado como excelente de acuerdo a la encuesta realizada lo califica así el 100% de los consultados, esto porque el personal encargado está al pendiente de las fechas de vencimiento de las cuotas de pago y se comunican con el cliente para su pronto pago.

8. ¿Se realiza una planificación para la recuperación de cartera de crédito?

Tabla 13. Planificación recuperación cartera de crédito

Opciones	Frecuencia	%
Si se planifica	0	0
No se planifica	2	100%
Total	2	100%

Figura 9. Planificación recuperación cartera de crédito



Fuente: Área de crédito y cartera COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

Análisis

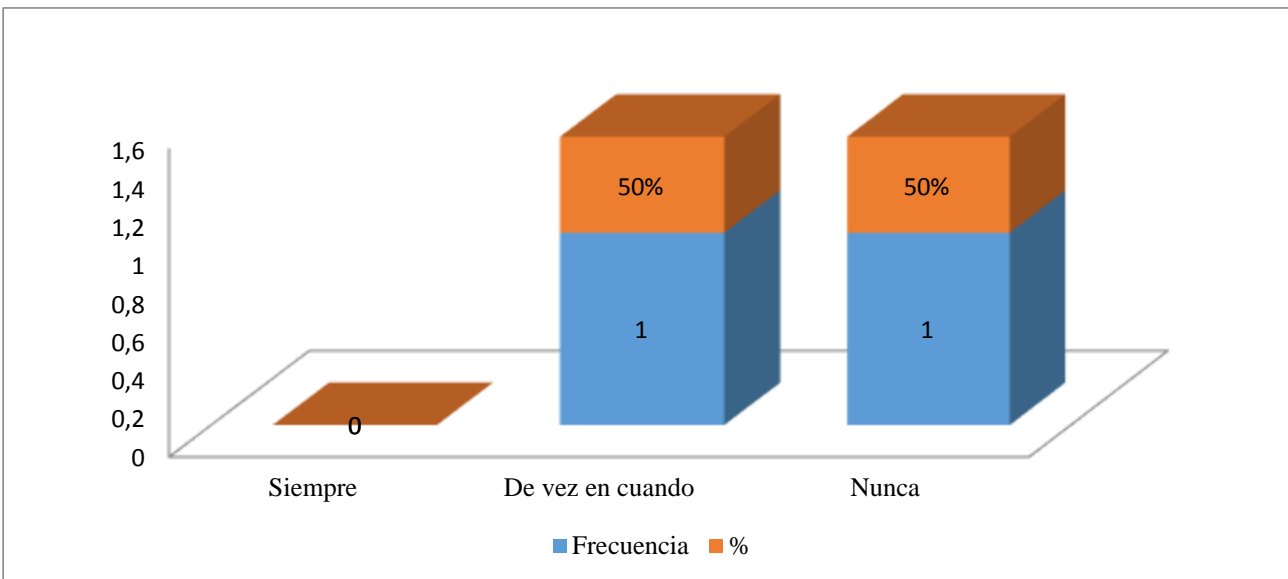
De acuerdo a la encuesta la Cooperativa no realiza una planificación para la recuperación de cartera lo afirma así el 100% de los encuestados, esto no se realiza porque la cartera de crédito vencida es gestionada mediante demandas judiciales.

9. ¿Se realiza un análisis o evaluación de los riesgos de la cartera crédito?

Tabla 14. Análisis o evaluación de riesgos cartera de crédito

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	0	0
De vez en cuando	1	50%
Nunca	1	50%
Total	2	100%

Figura 10. Análisis o evaluación de riesgos cartera de crédito



Fuente: Área de crédito y cartera COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

Análisis

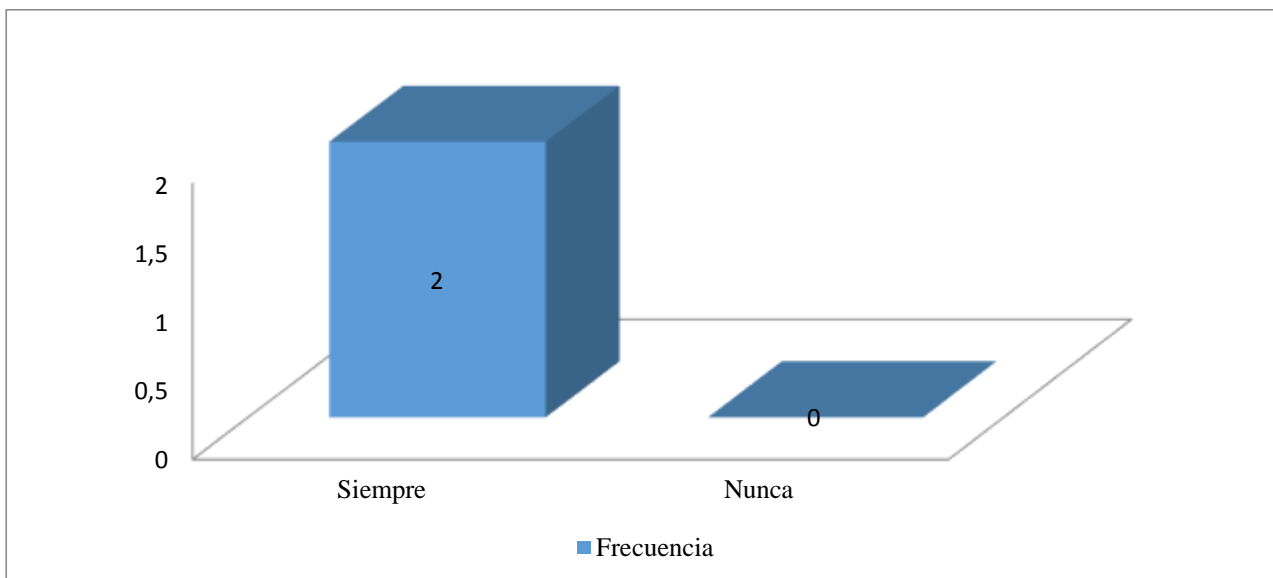
De vez en cuando se realiza un análisis o evaluación a la cartera de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense lo dice el 50% de los encuestados, mientras tanto el 50% restante dice que esto nunca se ha realizado porque no cuentan con un mecanismo de referencia para analizar riesgos.

10. ¿Se utiliza mecanismos para la gestión de la cartera de crédito?

Tabla 15. Mecanismos para la gestión de cartera de crédito

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	2	100%
Nunca	0	0%
Total	2	100%

Figura 11. Mecanismos para la gestión de cartera de crédito



Fuente: Área de crédito y cartera COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

Análisis

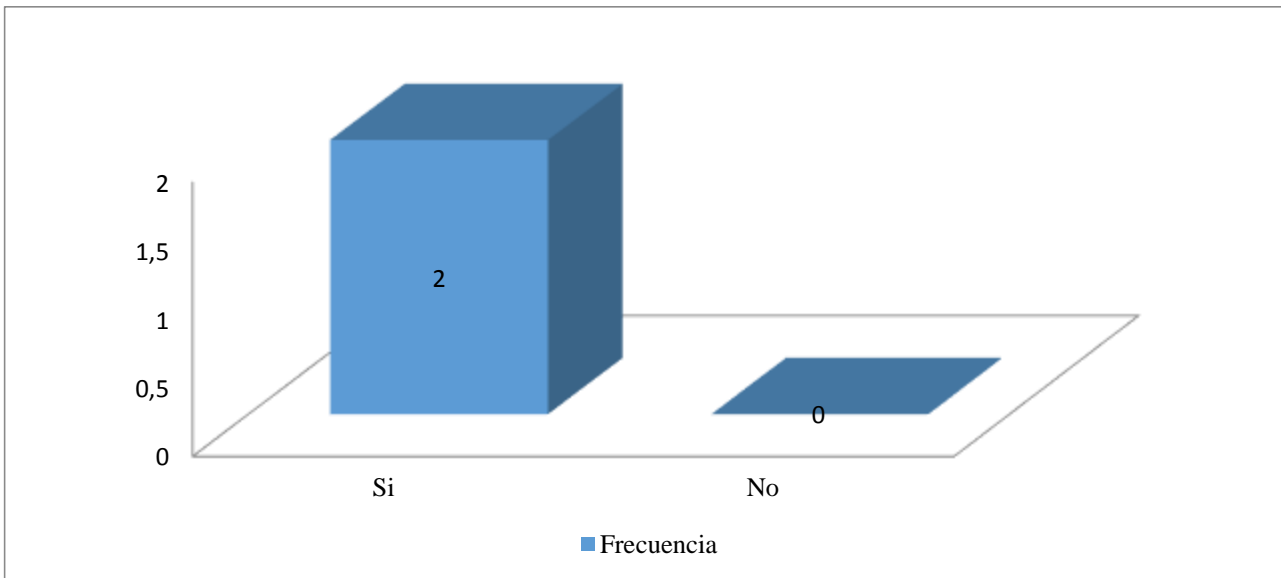
El 100% de los encuestados dicen que para la gestión de la cartera de crédito de la Cooperativa Futuro Lamanense siempre utilizan mecanismos siendo entre ellos la persuasión en llamadas telefónicas, notificaciones personales y procedimientos judiciales.

11. ¿Está de acuerdo con que se realice o diseñe un manual de gestión de créditos que detalle las políticas, procedimientos técnicos, requisitos y garantías para el otorgamiento de créditos?

Tabla 16. Aceptación del diseño de un manual de procedimientos para gestión de créditos y cartera

Opciones	Frecuencia	%
Si	2	100%
No	0	0
Total	2	100%

Figura 12. Aceptación del diseño de un manual de procedimientos para gestión de créditos y cartera



Fuente: Área de crédito y cartera COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

Análisis

El 100% de los encuestados están de acuerdo con que se elabore un manual de gestión de créditos que detalle las políticas, procedimientos técnicos, requisitos y garantías para el otorgamiento de créditos y con esto mejorar la recaudación y otorgamiento de créditos.

11.3. Resultados de las encuestas empleadas a los 376 clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

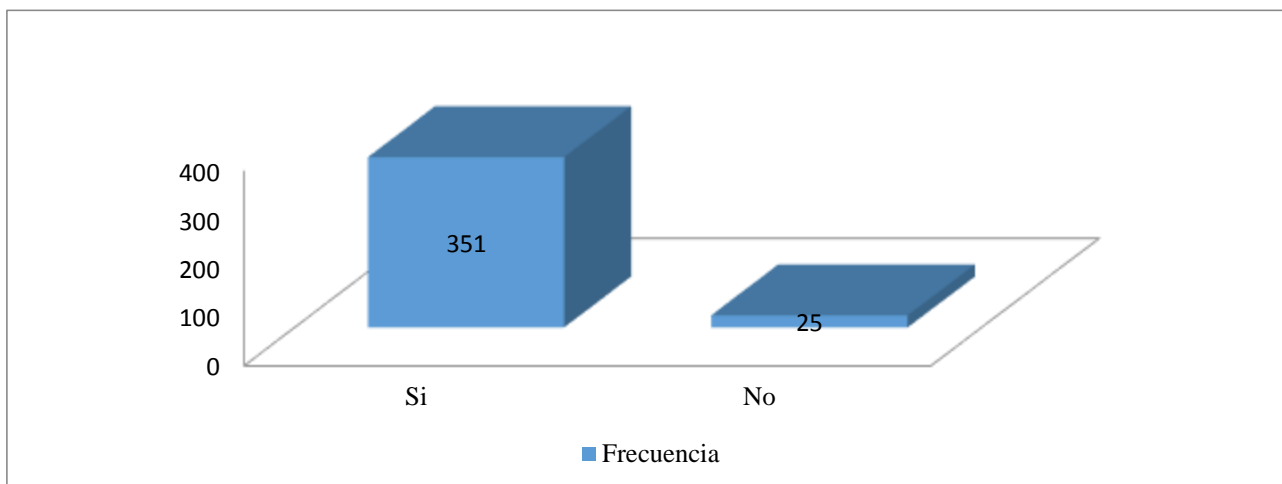
Objetivo: Conocer los procedimientos empleados para la gestión de créditos y su cartera

1. ¿Tienen actualmente algún tipo de crédito en la Cooperativa?

Tabla 17. Afirmación de poseer crédito en la Cooperativa

Opciones	Frecuencia	%
Si	351	93.35%
No	25	6.65%
Total	376	100%

Figura 13. Afirmación de poseer crédito en la Cooperativa



Fuente: Área de crédito y cartera COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

Análisis

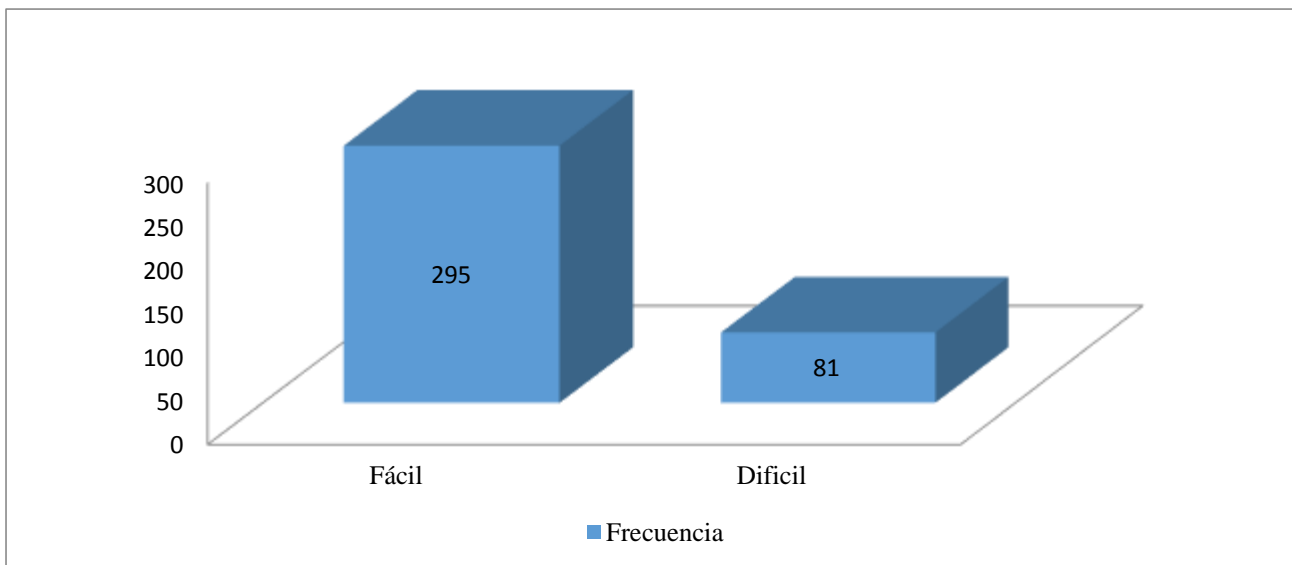
Los 376 clientes de la Cooperativa cuentan con algún tipo de crédito en esta entidad los cuales representan el 100% de los encuestados.

2. ¿Al momento de solicitar su crédito le ha resultado fácil o difícil?

Tabla 18. Facilidad o dificultad al momento de solicitar un crédito

Opciones	Frecuencia	%
Fácil	295	78.46%
Difícil	81	21.54%
Total	376	100%

Figura 14. Facilidad o dificultad al momento de solicitar un crédito



Fuente: Área de crédito y cartera COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

Análisis

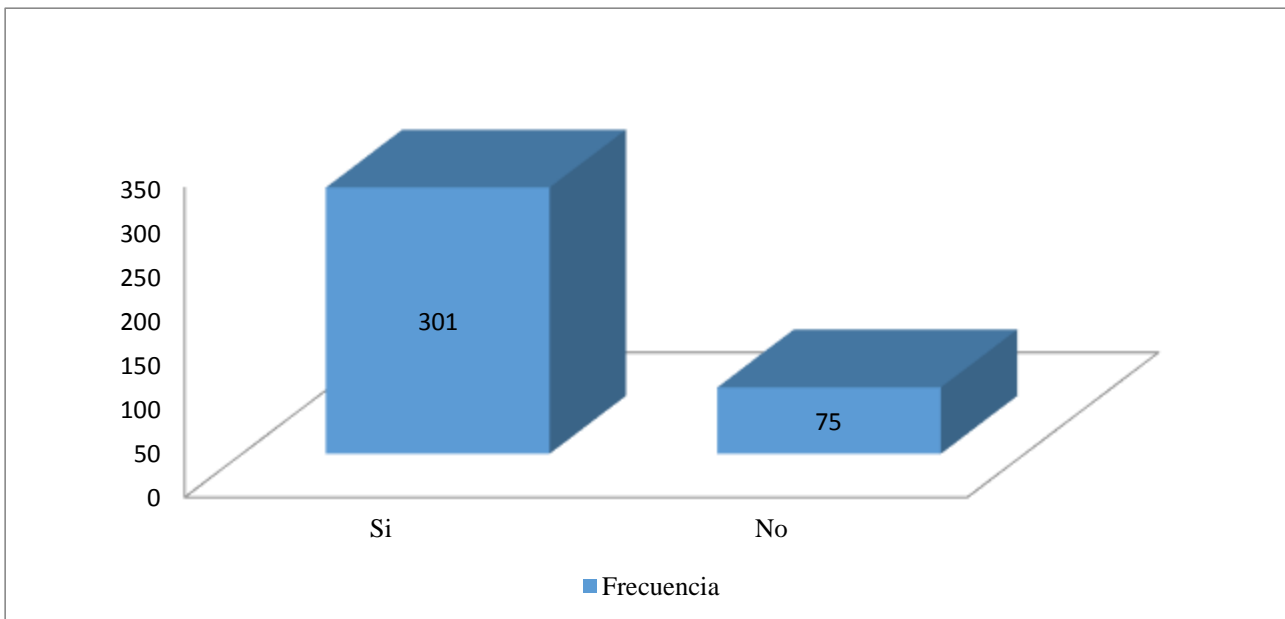
El 78.46% de los encuestados les ha resultado un trámite fácil el solicitar un crédito en la Cooperativa Futuro Lamanense lo cual representa 295 clientes, mientras que para el 21.54% de los consultados les ha hecho difícil porque han tenido problemas con el historial crediticio de los garantes y otros porque han solicitado créditos hipotecarios, sin embargo, han logrado conseguir sus créditos.

3. ¿Los requisitos solicitados para poder acceder a un crédito son fáciles de reunir?

Tabla 19. Cumplimiento de requisitos

Opciones	Frecuencia	%
Si	301	80.05%
No	75	19.95%
Total	376	100%

Figura 15. Cumplimiento de requisitos



Fuente: Área de crédito y cartera COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

Análisis

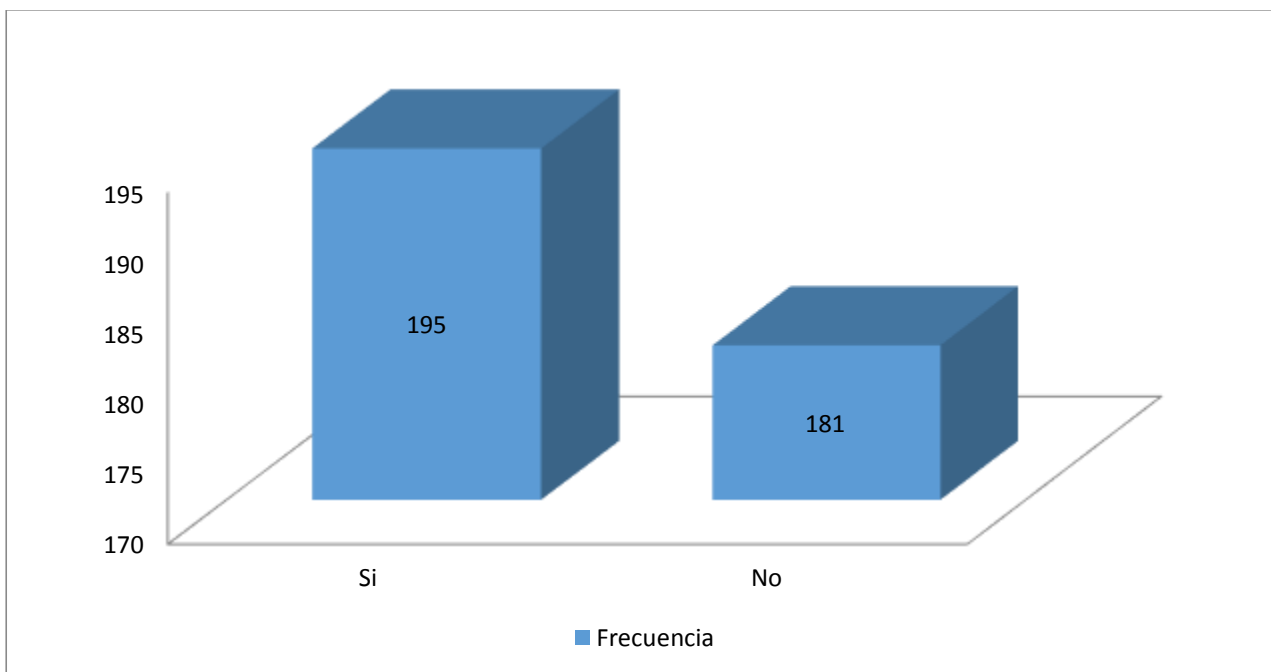
El reunir los requisitos solicitados por la Cooperativa para la concesión de créditos les ha resultado fáciles para 301 encuestados lo que representa el 80.05%, mientras que para 75 personas 19.95% se les ha dificultado este proceso por la cantidad de papeles que han tenido que presentar en la Cooperativa.

4. ¿La Cooperativa ha realizado un estudio sobre su actividad económica o fuente de ingreso?

Tabla 20. Estudio sobre la actividad económica o fuente de ingreso

Opciones	Frecuencia	%
Si	195	51.86%
No	181	48.14%
Total	376	100%

Figura 16. Estudio sobre la actividad económica o fuente de ingreso



Fuente: Área de crédito y cartera COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

Análisis

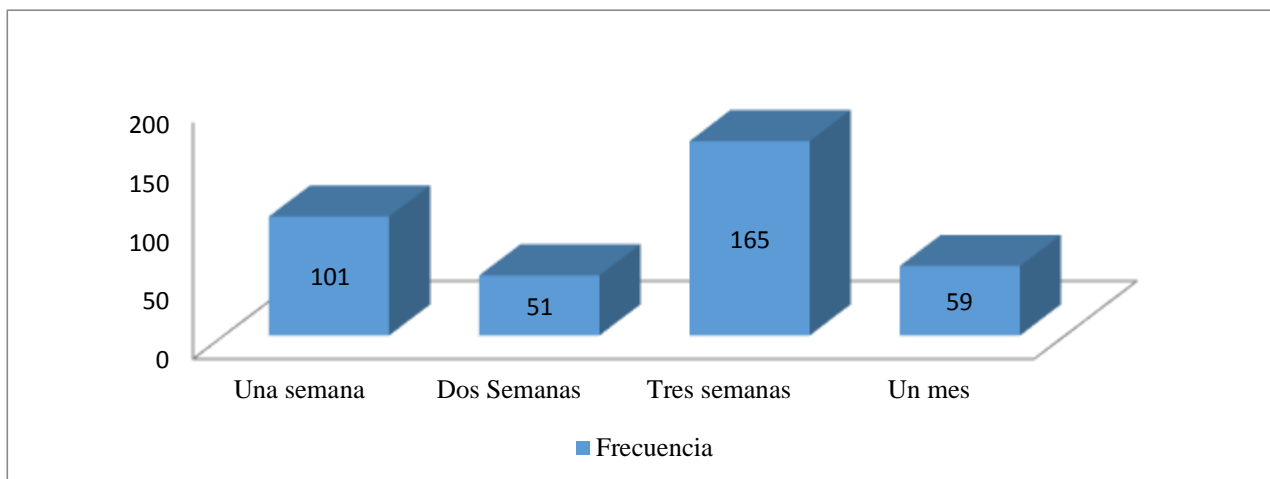
A 195 personas 51.86% la Cooperativa si les ha verificado sus fuentes de ingreso y la actividad económica a la cual se dedican, mientras tanto a 181 encuestados no se les ha hecho una verificación lo cual representa un 48.14%.

5. ¿Qué tiempo le ha tomado a la Cooperativa concederle a usted un crédito?

Tabla 21. Tiempo tomado en el otorgamiento de créditos

Opciones	Frecuencia	%
Una semana	101	26.86%
Dos Semanas	51	13.56%
Tres semanas	165	43.88%
Un mes	59	15.69%
Total	376	100%

Figura 17. Tiempo tomado en el otorgamiento de créditos



Fuente: Área de crédito y cartera COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

Análisis

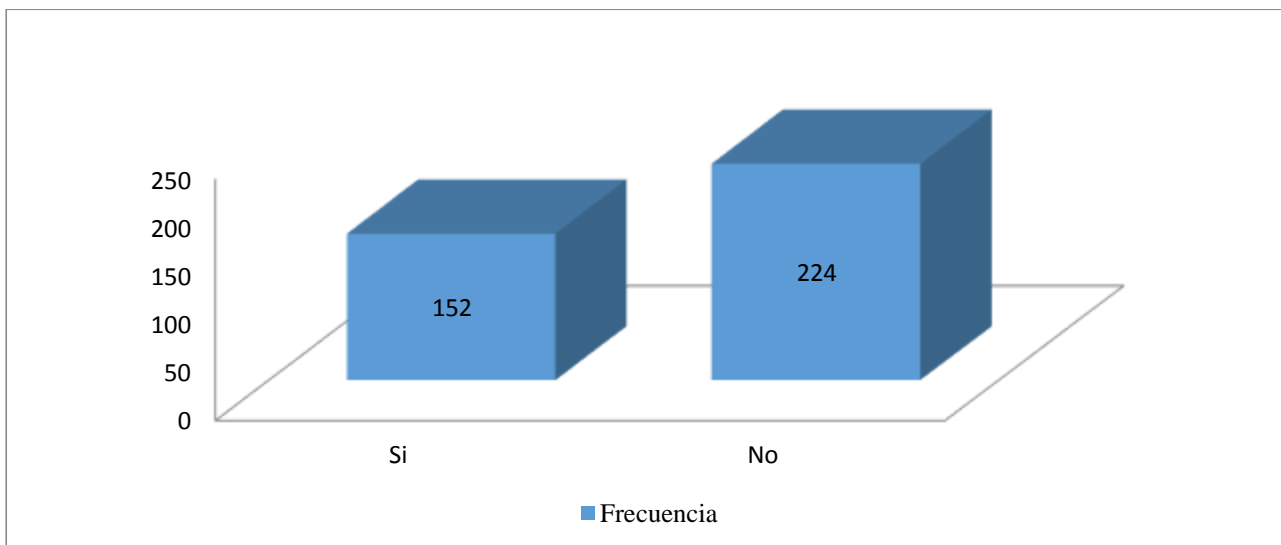
De acuerdo a la encuesta realizada la mayor cantidad de personas 165 de ellas han recibido su crédito en tres semanas, seguidas por 101 encuestados a los cuales les liquidaron sus créditos en una semana, otros del grupo 59 de ellos lo recibieron en un mes y finalmente están 51 personas que recibieron su crédito en dos semanas.

6. ¿Considera que el tiempo que se toma la Cooperativa para la concesión de créditos es el adecuado?

Tabla 22. Tiempo adecuado para la concesión de créditos

Opciones	Frecuencia	%
Si	152	40.43%
No	224	59.57%
Total	376	100%

Figura 18. Tiempo adecuado para la concesión de créditos



Fuente: Área de crédito y cartera COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

Análisis

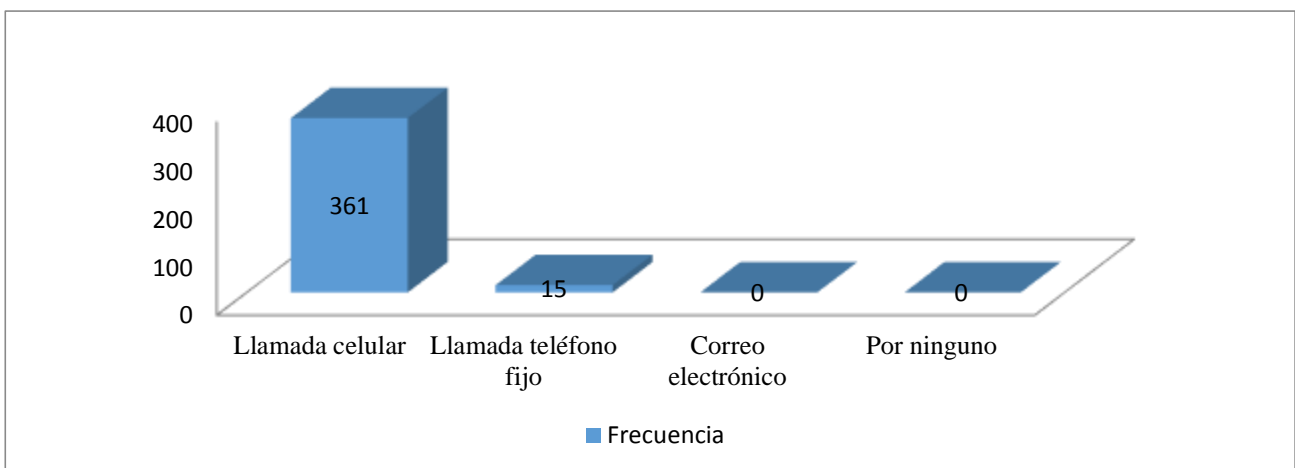
No están de acuerdo en el tiempo que se toma la Cooperativa en conceder un crédito 224 personas lo que representa un 59.57% porque lo consideran muy excesivo si se compara con otras Cooperativas de la localidad, mientras que 152 encuestados demuestran si estar de acuerdo.

7. ¿A través de cuál de estos medios la Cooperativa le ha hecho saber que su crédito ha sido aprobado?

Tabla 23. Comunicación de aprobación de crédito

Opciones	Frecuencia	%
Llamada celular	361	96.01%
Llamada teléfono fijo	15	3.99%
Correo electrónico	0	0%
Por ninguno	0	0%
Total	376	100%

Figura 19. Comunicación de aprobación de crédito



Fuente: Área de crédito y cartera COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

Análisis

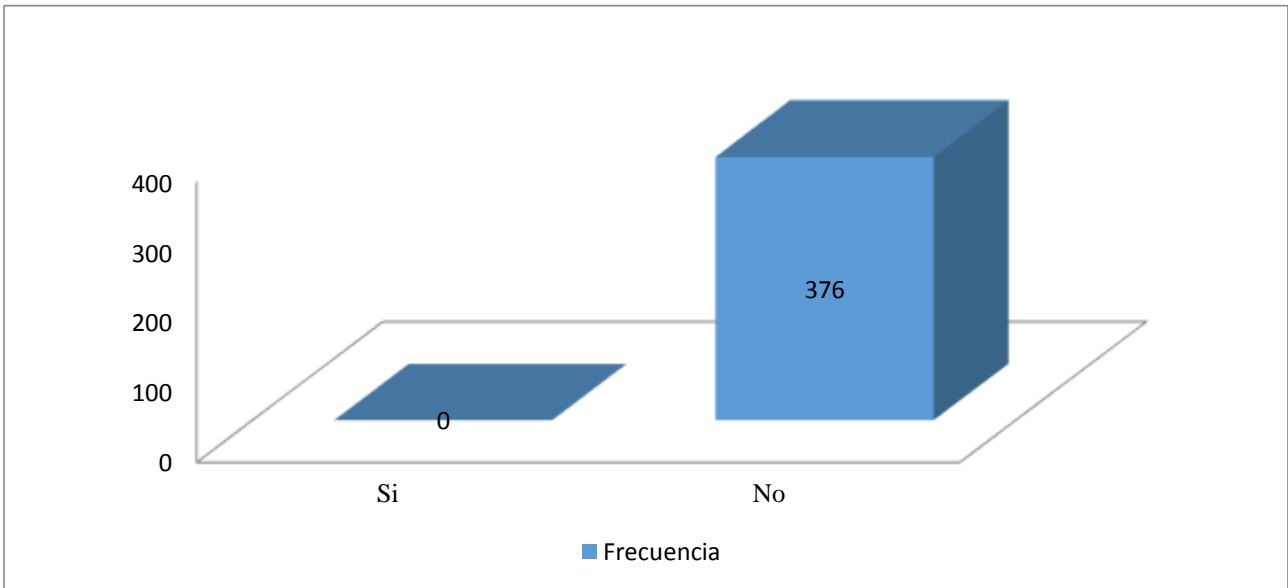
De los encuestados 361 (96.01%) de ellos han sido notificados de la aprobación de su crédito por medio de llamada celular, mientras que 15 del grupo se les ha notificado por medio de llamada a telefonía fija.

8. ¿Posterior al crédito recibido la Cooperativa ha realizado una verificación de la inversión del dinero otorgado en préstamo?

Tabla 24. Verificación de la inversión del dinero otorgado en préstamo

Opciones	Frecuencia	%
Si	0	0%
No	376	100%
Total	376	100%

Figura 20. Verificación de la inversión del dinero otorgado en préstamo



Fuente: Área de crédito y cartera COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

Análisis

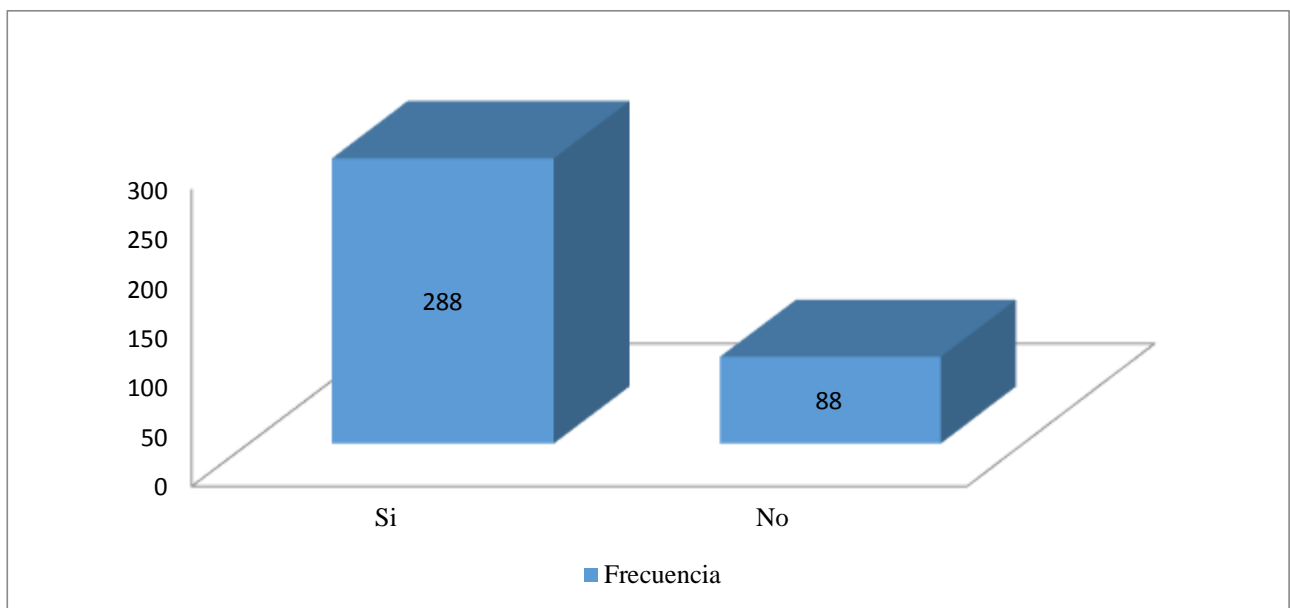
El total de los encuestados 376 (100) dicen que la Cooperativa no les ha realizado una verificación de la inversión del dinero otorgado en préstamo.

9. ¿Se encuentra al día en los pagos de su crédito?

Tabla 25. Pagos de créditos al día

Opciones	Frecuencia	%
Si	288	76.60%
No	88	23.40%
Total	376	100%

Figura 21. Pagos de créditos al día



Fuente: Área de crédito y cartera COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

Análisis

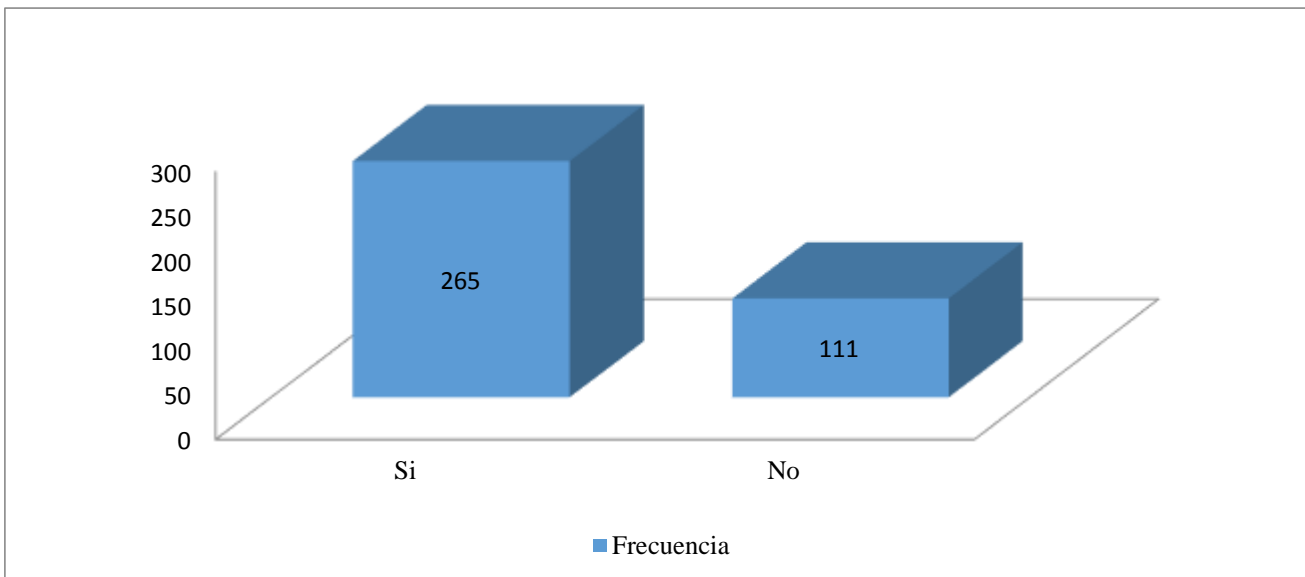
Mantienen al día sus pagos de créditos 288 personas (76.60%), mientras que 88 (23.40%) encuestados dicen que no porque su situación económica se ha dificultado y esto ha hecho que se atrasen.

10. ¿La Cooperativa le hace acuerdo que la cuota de pago por su crédito esta pronto a vencer?

Tabla 26. Recordatorio de vencimiento de crédito

Opciones	Frecuencia	%
Si	265	70.48%
No	111	29.52%
Total	376	100%

Figura 22. Recordatorio de vencimiento de crédito



Fuente: Área de crédito y cartera COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

Análisis

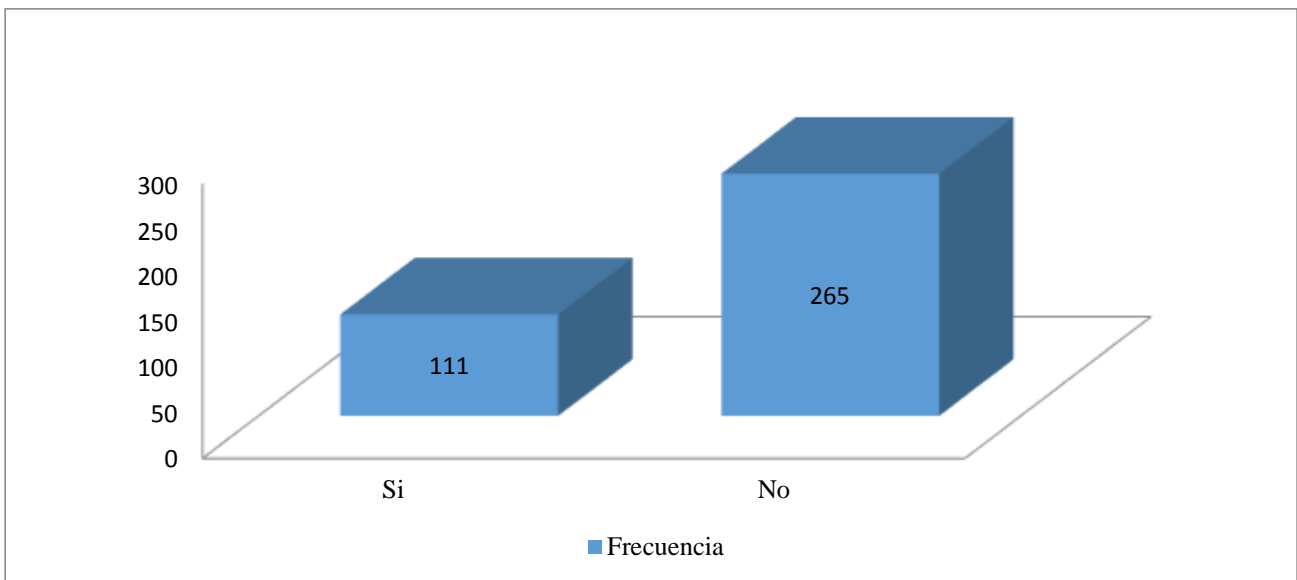
De los encuestados 265 (70.48) de ellos dicen que, si se les hace acuerdo de que su cuota de crédito esta pronto a vencer, mientras tanto 111 (29.52%) de ellos dice que no se les es recordado.

11. ¿Si su crédito se encuentra vencido la Cooperativa le ha solicitado que se iguale en los pagos?

Tabla 27. Solicitud de estar al día en los créditos

Opciones	Frecuencia	%
Si	111	29.52%
No	265	70.48%
Total	376	100%

Figura 23. Solicitud de estar al día en los créditos



Fuente: Área de crédito y cartera COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

Análisis

La cooperativa ha solicitado a 111 (29.52%) encuestados que se igualen en sus créditos por encontrarse atrasados en sus cuotas, mientras que a 265 (70.48%) no les ha hecho este tipo de solicitud porque sus pagos están al día.

11.4 Análisis de los procedimientos empleados para la gestión de créditos y su cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

Con los resultados obtenidos en la entrevista empleada al Gerente y en cuentas aplicadas tanto a los asesores de crédito y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense se identificó los siguientes procedimientos empleados en la gestión de créditos y su cartera:

11.4.1. Procedimientos aplicados para la gestión de créditos

Tabla 28. Análisis de procedimientos empleados en la gestión de créditos

Procedimiento	Número pregunta	Tipo de consultado			Respuesta	Afectación en la gestión de créditos
		Gerente Entrevista	Clientes Encuesta	Asesores Crédito - Encuesta		
Aplicar límites de montos, plazos y tasas de interés	6			X	Siempre	Procedimiento positivo porque al fijar desde el principio límites en los montos, tasas de interés y plazos de cobro de los créditos ayudaría a que la Cooperativa pueda identificar su capacidad financiera para conceder créditos, en que plazos recuperaría el capital concedido y además de ello podría diagnosticar cuanto de ese capital prestado le generaría una ganancia en modo de interés.

Procedimiento	Número pregunta	Tipo de consultado			Respuesta	Afectación en la gestión de créditos
		Gerente Entrevista	Clientes Encuesta	Asesores Crédito - Encuesta		
Recolección de información de los solicitantes de créditos, análisis de realidad socioeconómica	3	X			Información recolectada en un formulario, no es comprobada porque se conoce el historial crediticio de la mayoría de los clientes	En la gestación de créditos este tipo de procedimiento de no comprobar y verificar la situación socioeconómica de los solicitantes de créditos por exceso de confianza en su historial crediticio podría ocasionar que se produzca una gran cantidad de créditos impagos y se llegue a declarar la cartera de créditos como vencida.
Revisión o seguimiento a la situación económica de los clientes	4		X		No se le hace un seguimiento de la situación económica al 48.14% de los clientes a los cuales se les ha otorgado un crédito.	La falta de seguimiento o de verificación de la situación económica de los clientes a los cuales se les ha otorgado un crédito podría ocasionar que la Cooperativa en el futuro tenga una gran cantidad de capital sin recuperar, así como sus intereses y con esto tenga que acudir a trámites legales que también llevaría a emplear tiempo y recursos económicos que muchas de las veces no se recuperan. Otro aspecto que hay que recalcar es que está en camino de llegar al 50% de clientes sin hacer un seguimiento, lo que podría poner en riesgo la solvencia económica de la Cooperativa.

Procedimiento	Número pregunta	Tipo de consultado			Respuesta	Afectación en la gestión de créditos
		Gerente Entrevista	Clientes Encuesta	Asesores Crédito - Encuesta		
Facilidad de financiamiento mediante la simplificación de documentos	3		X		Para el 8.05% reunir los requisitos les ha resultado tarea fácil	Planteara como procedimiento para la concesión de créditos facilidad de los requisitos podría jugar de dos formas la primera sería que la Cooperativa tendría más clientes y solicitantes de créditos por ende más capital invertido y con ello se obtendría más intereses ganados; pero se podría también perjudicar a la vez porque por simplificar los requisitos documentales no se recabaría información suficiente para poder conocer de una forma más amplia al cliente que está solicitando el crédito y esto afectaría en la decisión de conceder créditos a personas que después no van a poder pagar y esta sería la segunda forma en que se afectaría la Cooperativa.
Calificación de solicitudes y Aprobación de créditos	4			X	Sí, el 100%	La Cooperativa cuenta con un Comité de crédito el cual analiza y califica las solicitudes de créditos mediante acto de sesión para luego aprobar los créditos, este tipo de acto actúa de forma positiva en la gestión de créditos porque estudiarían a un más al cliente y tomarían la decisión en grupo con imparcialidad.

Tabla 29. Análisis de los procedimientos empleados en la cartera de créditos

Procedimiento	Número pregunta	Tipo de consultado			Respuesta	Afectación en la gestión de cartera
		Gerente Entrevista	Clientes Encuesta	Asesores Crédito - Encuesta		
Retorno del dinero dado en préstamo	7	X			Una forma de asegurar el retorno del dinero son las garantías como personales, hipotecarias, inversiones fijas y pólizas.	Este tipo de procedimiento resultaría positivo en el caso de que la cartera de crédito llegue a declararse cómo vencida y tenga que tomar acciones legales la Cooperativa estaría asegurando la recuperación del capital más los intereses legales y los de mora por pagos atrasados; sin embargo, no hay que dejar de lado recordar que esto también ocasionaría invertir más recursos humanos, económicos y el tiempo de recuperación del capital sería más largo a lo esperado.
Seguimiento del dinero dado en préstamo	10	X			Política implementada para la recuperación de cartera	Dar seguimiento el dinero dado en préstamo sería positivo si se realizara a todos los créditos concedidos, pero es el caso de que no a todos se les da seguimiento y muchos de estos han llegado a vencer. Lo que debilita el proceso y la política implementada para la recuperación de cartera.

Procedimiento	Número pregunta	Tipo de consultado			Respuesta	Afectación en la gestión de cartera
		Gerente Entrevista	Clientes Encuesta	Asesores Crédito - Encuesta		
Declaratoria de cartera vencida	9	X			Con tres cuotas impagas se pasa a cartera vencida y se comienza las acciones legales declarando el total de la deuda como vencida.	Este proceso es una acción positiva puesto que no se deja avanzar a un más las cuotas impagas, puesto que, si esto sucediera el retorno del capital, así como sus intereses no retornaría en los tiempos estimados con esto se estaría ocasionando un debilitamiento en la situación financiera de la Cooperativa
Control de la cartera de crédito	7			X	Excelente, el 100%	Mantener en un constante control o seguimiento a la cartera de crédito es sumamente necesario para evitar riesgos de desfinanciamiento financiero, así como determinar y vigilar el movimiento del capital destinado a créditos, y además de observar cómo está funcionando el proceso de recuperación.
Planificación para la recuperación de cartera	8			X	No, el 100%	No realizar una planificación para los inicios de recuperación de cartera de crédito afectaría su gestión de tal forma que no se tendría una idea clara para tomar decisiones en las acciones que se deba ejecutar para aplicar las correspondientes iniciativas de cobro.

Procedimiento	Número pregunta	Tipo de consultado			Respuesta	Afectación en la gestión de cartera
		Gerente Entrevista	Clientes Encuesta	Asesores Crédito - Encuesta		
Medición del riesgo de la Cartera de crédito	9			X	Nunca	El no determinar el riesgo que tiene la cartera de rédito ase que no se llegue a conocer la probabilidad en qué grado el deudor incumpla con el pago de su obligación financiera y con esto se pondría en riesgo el capital y sus intereses.
Verificación de la inversión del dinero otorgado en préstamo	8		X		No, el 100%	No verificar o dar seguimiento al dinero dado en préstamo hace que se denote que el proceso de gestión de cartera necesita ser fortalecido, puesto que de esto depende el retorno del capital y sus ganancias.
Recordatorio de cuotas de crédito por vencer	10		X		Si, el 70.48%	Recordar al cliente deudor su pronto vencimiento en las cuotas de su crédito ayuda a que no se generen atrasos, y con esto la Cooperativa obtendría la mayor cantidad de circulante en los plazos establecidos.
Exigencia de cobro para cartera de crédito vencida	11		X		No, 70.48%	No exigir a los deudores el pago de las cuotas vencidas se evidencia la débil gestión realizada, afectando a la recuperación del capital y a las ganancias.

11.4.2. Discusión

El estudio de los procedimientos empleados en la gestión de crédito y cartera es de vital importancia debido a que de esto depende que se empleen todos los procesos necesarios en la concesión de créditos, así como la intervención oportuna para la ejercer la acción de cobro del dinero dado en préstamo.

Los procedimientos o planteados o diseñados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense deberían encaminar a que esta entidad siempre disponga de liquidez, así como solvencia para con esto garantizar el dinero de sus cuentas ahorristas y socios además de ganar confianza en el mercado financiero.

Con la investigación desarrollada se logró identificar que la Cooperativa cuenta con procedimientos para aplicar límites de montos, plazos y tasas de interés, lo cual representa una acción positiva porque al fijar desde el principio límites en los montos, tasas de interés y plazos de cobro de los créditos ayudaría a que la Cooperativa pueda identificar su capacidad financiera para conceder créditos, en que plazos recuperaría el capital concedido y además de ello podría diagnosticar cuanto de ese capital prestado le generaría una ganancia en modo de interés, *Baque (2016)* también considera que haber establecido desde el inicio montos de límites de dinero a ser dado en préstamo así como las tasa de interés serviría para que la Cooperativa pueda pronosticar sus ganancias durante un periodo.

Como otros procedimientos observados están la recolección de información de los solicitantes de créditos; análisis de realidad socioeconómica, en este tipo de procedimiento de no ser comprobado y verificado la situación socioeconómica de los solicitantes de créditos por exceso de confianza en su historial crediticio podría ocasionar que se produzca una gran cantidad de créditos impagos y se llegue a declarar la cartera de créditos como vencida; calificación de solicitudes y aprobación de créditos es el Comité de crédito el cual analiza y califica las solicitudes de créditos mediante acto de sesión para luego aprobar los créditos, este tipo de acto actúa de forma positiva en la gestión de créditos porque estudiarían a un más al cliente y tomarían la decisión en grupo con imparcialidad.; declaratoria de cartera vencida; exigencia de cobro para cartera de crédito vencida; entre otros procedimientos necesarios para gestionar los créditos y su cartera.

11.5. Análisis sobre la rentabilidad obtenida durante los años 2019 y 2020 mediante la aplicación de indicadores de rentabilidad

Tabla 30. Análisis de rentabilidad

Indicador	Fórmula	Desarrollo		Análisis
		2019	2020	
Rentabilidad sobre las ventas	$\frac{\text{Utilidades y excedentes}}{\text{Ventas}}$	$\frac{250506.75}{1614106.52} = 0.16\%$	$\frac{200096.62}{1552334.38} = 0.13\%$	En el 2020 se ha obtenido una rentabilidad sobre las ventas de servicios prestados del 0.13% a diferencia del año 2019 que se obtuvo una rentabilidad del 0.16%
Rentabilidad sobre activos	$\frac{\text{Utilidades y excedentes}}{\text{Activo total}}$	$\frac{250506.75}{10329196.52} = 0.02\%$	$\frac{200096.62}{10517574.38} = 0.02\%$	Durante el año 2019 y 2020 rentabilidad obtenida sobre los activos utilizados se ha mantenido en el 0.02%.
Rentabilidad sobre el patrimonio	$\frac{\text{Utilidades y excedentes}}{\text{Patrimonio}}$	$\frac{250506.75}{3255796.15} = 0.08\%$	$\frac{200096.62}{3439399.49} = 0.06\%$	La capacidad para generar rentabilidad a partir la de la inversión realizada por la Cooperativa ha disminuido en 0.02% para el año 2020.
Rentabilidad sobre el capital social	$\frac{\text{Utilidades y excedentes}}{\text{Capital social}}$	$\frac{250506.75}{726205.41} = 0.34\%$	$\frac{200096.62}{725990.38} = 0.28\%$	La rentabilidad de la empresa en función de los recursos empleados fue de 0.28% para el año 2020 lo cual ha disminuido a diferencia del año 2019 que se obtuvo una rentabilidad del 0.34%
Margen de utilidad operativa	$\frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas}}$	$\frac{165558.71}{1614106.52} = 0.10\%$	$\frac{199869.53}{1552334.38} = 0.13\%$	Los ingresos para el año 2020 tuvo una participación del 0.13% a diferencia del año 2019 que solo obtuvo una participación porcentual el 0.10%

11.5.1. Discusión

Desarrollar un análisis de rentabilidad mediante indicadores sirve para conocer como las decisiones tomadas en cuanto a los recursos de la Cooperativa han sido acertadas puesto que de estas decisiones depende el futuro de este ente financiero.

Para conocer la rentabilidad obtenida por la Cooperativa de ahorro y crédito futuro Lamanense fue necesario recurrir a la información financiera de los años 2019 y 2020 para identificar como ha variado la rentabilidad de un año a otro; con este análisis se pudo notar que al finalizar el año 2020 la rentabilidad sobre las ventas disminuyó en 0,03%; así como, la capacidad para generar inversión disminuida en 0.02%, otra disminución sufrió la capacidad para generar rentabilidad de los recursos empleados al 28% a diferencia del año 2019 que terminó con un porcentaje del 34%, con estos resultados podemos ver que la recuperación de cartera no ha sido efectiva para el año 2020 por las disminuciones que ha tenido la rentabilidad aunque es menor el porcentaje no deja de afectar, por eso es necesario de políticas que permitan mejorar estas situaciones; al igual **Sánchez, (2013)** consideró que realizar este tipo de análisis es beneficioso para las Cooperativas debido a que permite identificar y notar la variación o cambio que ha sufrido la rentabilidad de una Cooperativa de un año a otro lo cual en muchas de las ocasiones este tipo de fluctuaciones han resultado ser negativas.

Sánchez, (2013), en su investigación realizada “**Desarrollo de un sistema de Gestión Administrativa Financiera a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin LTDA Matriz Salcedo Provincia Cotopaxi que permita la maximización de sus utilidades**” logró identificar que la rentabilidad va variando negativamente entre 0.05% de un año a otro debido a que los procedimientos empleados para la gestión de crédito y cartera no son aplicados de forma acertada, si comparamos con los resultados de la información obtenida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense existe una variación del año 2019 al 2020 en la rentabilidad sobre el capital de 0.06% lo cual también es negativa porque ha disminuido de un año a otro.

11.6. PROPUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITOS Y RECUPERACIÓN DE CARTERA
PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO FUTURO LAMANENSE**



Karen Cedeño

Verónica Tamayo

LA MANA – COTOPAXI

2021

CONTENIDO DE LA PROPUESTA

1. Título de la propuesta
2. Entidad Ejecutora
3. Beneficiarios
4. Ubicación
5. Equipo responsable
6. Introducción
7. Título de la propuesta
8. Entidad Ejecutora
9. Beneficiarios
10. Ubicación
11. Equipo responsable
12. Introducción
13. Objetivo general
14. Objetivos específicos
15. Marco legal
16. Condiciones a cumplir en la gestión de créditos
17. Análisis y evaluación del crédito
18. Niveles de aprobación
19. Responsabilidades de los niveles de aprobación
 - 19.1. Consejo de administración
 - 19.2. Gerente
 - 19.3. Jefe de crédito
 - 19.4. Oficial de crédito
20. Acta de aprobación
21. Concentración de cartera
22. Morosidad
23. Fondo repartible de Reserva Legal
24. Tasas de interés
25. Desembolsos de créditos
26. Seguimiento y recuperación

27. Expedientes de crédito
28. Flujo de procedimiento para la aprobación del crédito
29. Actividades del proceso de aprobación del crédito
30. Flujo de procedimiento para desembolso de crédito
31. Actividades del proceso de desembolso del crédito
32. Flujo del procedimiento presentación de documentación
33. Actividad del procedimiento presentación de documentación
34. Flujo del procedimiento para inspección al cliente
35. Actividad del procedimiento presentación de documentación
36. Flujo de procedimiento para cobranza
37. Actividad del procedimiento de cobranza
38. Análisis de rentabilidad



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y SU CARTERA

1. Título de la propuesta

Diseño de un manual o modelo de gestión de procedimientos de créditos y recuperación de cartera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

2. Entidad Ejecutora

Nombre de la Empresa: Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Representante legal: Fabián Medardo Moran Marmolejo

Tipo de Organización: Cooperativa de Ahorro y Crédito

Ruc: 0590061123001

Dirección: Galo Plaza S/N y 19 de mayo

3. Beneficiarios

Directivos, socios y usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

4. Ubicación


Cantón La Maná – Provincia Cotopaxi

5. Equipo responsable

Srta. Karen Kaina Cedeño García

Srta. Verónica Thalía Tamayo Vera

Tutora: Ing. Brenda Elizabeth Oña Sinchiguano

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y SU CARTERA
<p>6. Introducción</p> <p>Con la finalidad de una adecuada gestión de crédito y su cartera es necesario que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense cuente con un manual que establezca las políticas adecuadas para la colocación de créditos y su cartera, para con esto manejar de forma correcta los recursos económicos con los que cuenta, dicho documento dará cumplimiento a las disposiciones de la Junta Política de Regulación Monetaria y Financiera y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.</p>	
<p>7. Objetivo general</p> <p>Proponer un manual que contenga las principales políticas y procedimientos para la adecuada gestión de créditos y la recuperación de cartera.</p>	
<p>8. Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar políticas para la concesión de créditos y recuperación de cartera que sea de fácil entendiendo del personal de la Cooperativa. • Diseñar los procedimientos principales para créditos y cobranza mediante flujogramas con el propósito de que sus actividades sean realizadas en un orden específico. 	
<p>9. Marco legal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código Orgánico Monetario y Financiero • Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento • Normas para la gestión de riesgos y créditos establecidas por la Junta Política Monetaria y Financiera y estatuto de la Cooperativa 	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y SU CARTERA

10. Alcance

El presente manual de crédito y su cartera es de cumplimiento obligatorio de todos los involucrados en el proceso de inicio, aprobación y otorgamiento de créditos, así como su seguimiento.

11. Políticas generales

- Los créditos serán otorgados a personas naturales y jurídicas para realizar actividades lícitas siempre que estén enmarcados dentro de los segmentos financieros establecidos por la Junta de Regulación Monetaria Financiera.
- Los socios de la Cooperativa podrán acceder a créditos de la misma entidad financiera de acuerdo a su capacidad de pago.
- Los créditos serán colocados evitando la concentración de estos en pocos socios y en sectores o actividades que podrían ocasionar incumplimiento.
- La gestión de cobranza de los créditos deberá realizarse con unos días de anticipación a la fecha de vencimiento y de forma recurrente, utilizando la mayor cantidad de medios posibles de comunicación como llamadas telefónicas, correos, notificaciones físicas y tratando de alguna forma evidenciar la gestión realizada.
- Las tasas de interés para los créditos no podrán superar los máximos establecidos por el Banco Central del Ecuador.
- Los créditos deberán basarse en el estudio minucioso de la capacidad de pago del socio, buscando garantizar el cumplimiento oportuno de la obligación contraída.
- El Gerente y el jefe de crédito realizarán una evaluación periódica de la calidad de la cartera, para lo cual deberán dejar documentado mediante informe un análisis de dicha evaluación.
- Todas las operaciones de crédito y cartera deberán ser garantizadas y documentadas.
- El manual de crédito deberá estar disponible y ser de conocimiento para todo el personal de la Cooperativa.



12. Políticas de crédito

La Cooperativa otorgará los siguientes créditos:

“Normas de Regulan la Segmentación de la Cartera de Crédito de las entidades del sistema financiero” Resolución No. 043-2015-F y Resolución No. 059-2015-F.


Crédito Productivo: Será otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil.

Se incluye en este segmento el crédito directo otorgado a favor de las personas jurídicas no residentes de la economía ecuatoriana para la adquisición de exportaciones de bienes y servicios producidos por residentes.

Crédito Comercial Ordinario: Se otorgará a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000, destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales.

Crédito Comercial Prioritario: Se otorgará a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario.

Crédito de Consumo Ordinario: Es el otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y SU CARTERA</p>
<p>Crédito de Consumo Prioritario: Se otorgará a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.</p> <p>Crédito Inmobiliario: Otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia; y, para la adquisición de vivienda terminada para uso del deudor y su familia.</p> <p>Microcrédito: Se otorgará a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.</p> <p style="text-align: center;">13. Determinación de los sujetos de crédito</p> <p>Son sujetos de crédito las personas naturales y jurídicas que realicen actividades lícitas, las que puedan comprobar su solvencia e ingresos y que reúnen condiciones y requisitos establecidos por la ley. No se considerarán sujetos de crédito a aquellas personas que tengan un historial crediticio por debajo de los 800 puntos en el buró de crédito, aquellos que tengan impedimentos legales como (incapacidad, tercera edad, menores de edad), demandas judiciales, declaratoria de insolvencia, sobre endeudamiento.</p> <p>El mercado objetivo a la cual la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense dirige sus productos crediticios corresponde a las personas naturales y jurídicas del Ecuador específicamente de la Provincia de Cotopaxi cantón La Maná y Provincia de los Ríos cantón Buena Fe cuya fuente de ingresos proviene de actividades empresariales y micro empresariales.</p>	



14. Plazos de las operaciones de crédito

Se debe tomar en cuenta los siguientes plazos para el otorgamiento de créditos

Tipo de crédito	Plazo máximo
Crédito Productivo	8 años
Crédito Comercial Ordinario	6 años
Crédito Comercial Prioritario	9 años
Crédito de Consumo Ordinario	3 años
Crédito de Consumo Prioritario	4 años
Crédito Inmobiliario	10 años
Microcrédito	3 años

Nota: Ningún crédito podrá superar los plazos establecidos, salvo en excepciones debidamente justificadas y con la aprobación del Consejo de Administración.

15. Etapas para la concesión de créditos

Evaluación y visita a los solicitantes de crédito: verificar la información presentada e ingresada en la solicitud inicial de crédito y evaluar situación económica financiera del socio.

Recomendación para aprobación de crédito: Después de la visita y evaluación al socio solicitante del crédito será el jefe de crédito quien podrá recomendar o no la aprobación del crédito, en el caso de que este no realice una recomendación se terminará el proceso y la solicitud será rechazada, la recomendación deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) Estudio de la capacidad de pago y solvencia presentada por el socio
- b) Condiciones del financiamiento
- c) Determinación de la voluntad de pago
- d) Historial de crédito



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y SU CARTERA


Decisión de aprobación: la aprobación o rechazo será las establecidas en este manual.

Seguimiento y recuperación: una vez desembolsado el crédito se deberá realizar un seguimiento permanente evitando el vencimiento de las cuotas pactadas en los plazos establecidos.

16. Condiciones a cumplir en la gestión de créditos

Se deberán cumplir de forma obligatoria las siguientes condiciones

- a) Solicitud de crédito debidamente llenada sin manchones ni enmendaduras y correctamente firmadas (comprobar firma - cédula).
- b) Verificar las cédulas de identidad originales de los solicitantes, garantes y conyugues en ambos casos si los tuvieren.
- c) Evaluar la solicitud de crédito con datos actualizados de créditos y garantías.
- d) Comprobar los ingresos que el socio solicitante declara, verificar documentos que sustenta sus ingresos estos deben ser originales.
- e) Reporte de la evaluación a la solicitud realizada y las conclusiones de la aprobación o rechazo de esta.
- f) Para la aprobación del crédito es necesario que se haya realizado inspecciones o verificaciones de la o las actividades económicas del solicitante.
- g) Realizar el desembolso del crédito una vez que haya pasado por todos los órganos correspondientes.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y SU CARTERA</p>
<p>h) En el caso que el solicitante haya tenido algún tipo de atraso en el cumplimiento de sus obligaciones con la Cooperativa anteriormente no se le concederá ningún crédito.</p> <p>i) Los créditos otorgados siempre se deberán desembolsar en las cuentas de los socios solicitantes.</p> <p>j) Para realizar el desembolso del crédito otorgado se deberá tener previamente firmado los documentos que soportan la transacción siendo estos el pagare y la tabla de amortización.</p> <p style="text-align: center;">17. Análisis y evaluación del crédito</p> <p>En la concesión de créditos se deberá evaluar de forma obligatoria lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Estabilidad económica del socio y su fuente de pago b) Estabilidad económica de los garantes si es hipotecario avaluó del bien c) Evaluación de la actividad económica solicitante y garante d) Naturaleza del negocio e) Referencias personales, comerciales y bancarias f) Para personas jurídicas será obligatorio; Estados Financieros completos e indicadores financieros de solvencia, liquidez y rentabilidad g) Historial crediticio h) Condiciones financieras <p><i>Monto:</i> El monto otorgado a una misma persona natural o jurídica no deberá superar el 10% del patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense. (Resolución N° 129 -2015- F art. 31)</p> <p><i>Plazos:</i> Los plazos no podrán superar a los establecidos en el presente manual y a las condiciones detalladas.</p>	



18. Niveles de aprobación

Crédito Productivo

Niveles de aprobación	Monto de aprobación	
	Desde	Hasta
Consejo de Administración	\$ 15.001,00	Indeterminado
Gerente	\$ 8.001,00	\$ 15.000,00
Jefe de crédito	\$ 5.000,00	\$ 8.000,00

Crédito Comercial Ordinario

Niveles de aprobación	Monto de aprobación	
	Desde	Hasta
Consejo de Administración	\$ 10.001,00	\$ 50.000,00
Gerente	\$ 5.001,00	\$ 10.000,00
Jefe de crédito	\$ 3.000,00	\$ 5.000,00

Crédito Comercial Prioritario

Niveles de aprobación	Monto de aprobación	
	Desde	Hasta
Consejo de Administración	\$ 30.001,00	Indeterminado
Gerente	\$ 15.001,00	\$ 30.000,00
Jefe de crédito	\$ 7.000,00	\$ 15.000,00

Crédito de Consumo Ordinario

Niveles de aprobación	Monto de aprobación	
	Desde	Hasta
Consejo de Administración	\$ 10.001,00	\$ 50.000,00
Gerente	\$ 5.001,00	\$ 10.000,00
Jefe de crédito	\$ 3.000,00	\$ 5.000,00



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO
Y SU CARTERA

Crédito de Consumo Prioritario

Niveles de aprobación	Monto de aprobación	
	Desde	Hasta
Consejo de Administración	\$ 15.001,00	\$ 60.000,00
Gerente	\$ 7.001,00	\$ 15.000,00
Jefe de crédito	\$ 1.000,00	\$ 7.000,00

Crédito Inmobiliario

Niveles de aprobación	Monto de aprobación	
	Desde	Hasta
Consejo de Administración	\$ 40.001,00	Indeterminado
Gerente	\$ 10.001,00	\$ 40.000,00
Jefe de crédito	\$ 5.000,00	\$ 10.000,00

Microcrédito

Niveles de aprobación	Monto de aprobación	
	Desde	Hasta
Consejo de Administración	\$ 10.001,00	\$ 20.000,00
Gerente	\$ 5.001,00	\$ 10.000,00
Jefe de crédito	\$ 1.000,00	\$ 5.000,00

NOTA: Toda operación de crédito que exceda los rangos en los montos establecidos será presentada por el Gerente al Consejo de Administración instancia que aprobará o rechazará la solicitud.

19. Responsabilidades de los niveles de aprobación

19.1. Consejo de administración

Aprobar las operaciones de crédito y contingentes con personas naturales o jurídicas vinculadas.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y SU CARTERA

- a) Reportar al consejo de vigilancia las operaciones de crédito y contingentes con personas vinculadas, el estado de los mismos y el cumplimiento del cupo establecido.
- b) Aprobar refinanciamientos y reestructuraciones.
- c) Aprobar las operaciones de crédito por sobre los límites establecidos para la administración.
- d) Conocer el informe de gestión de crédito presentado por el área de crédito.
- e) Aprobar el manual de crédito.
- f) Definir los límites de endeudamiento sobre la capacidad de pago de los empleados de la entidad.
- g) Conocer y disponer la implementación de las observaciones y recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- h) Las demás establecidas en los estatutos de la entidad.

19.2 Gerente

- a) Proponer las tasas de interés de los créditos que otorgue la cooperativa, en función a un análisis técnico realizado; con la frecuencia que defina el Consejo de Administración, considerando las tasas de interés publicadas por el Banco Central del Ecuador.
- b) Velar por el cumplimiento normativo de las tasas de interés en los créditos vigentes y nuevos de la cooperativa.
- c) Vigilar la adecuada administración de la cartera de crédito y la gestión de cobranza.
- d) Velar porque los documentos de crédito estén actualizados, cumplan con la normativa legal vigente y las políticas de la cooperativa.
- e) Autorizar las excepciones que el Consejo de Administración le permita y vigilar su regularización en un plazo prudencial.
- f) Velar para que los funcionarios de crédito cuenten con los medios suficientes para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.



19.3 Jefe de crédito

- Evaluar las solicitudes de crédito y aprobar, suspender o negar aquellas dentro de su cupo asignado.
- Administrar adecuadamente la cartera y gestionar con su equipo la cobranza, con el fin de mantener un bajo nivel de morosidad.
- Llevar un control de las posibles excepciones y los plazos en que deben ser regularizadas, sin prórroga.
- Velar para que los funcionarios de crédito ejecuten todas las acciones pertinentes y oportunas para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.
- Establecer un sistema permanente de análisis de su cartera, bajo conocimiento del Gerente, con el fin de determinar potenciales riesgos e implementar correctivos inmediatos que permitan limitar la exposición de riesgo de la cartera.
- Analizar y proponer ajustes al manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito.

19.4. Oficial de crédito

- Analizar las solicitudes de crédito y el entorno, con el objetivo de asegurar la recuperación oportuna y determinar los posibles riesgos.
- Demostrar la capacidad de pago del solicitante de crédito y de sus garantes si los tuviere.
- Analizar el destino de crédito, de acuerdo a la política y segmento de atención de la Cooperativa.
- Respalidar cada operación con la documentación completa.
- Recomendar la aprobación, suspensión o negación de las operaciones, sustentando técnicamente su recomendación.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y SU CARTERA

20. Acta de aprobación

Es obligatorio levantar un acta de aprobación o rechazo de los créditos solicitados la cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) Fecha, hora y firma de responsables de su elaboración y aprobación
- b) Descripción de las solicitudes presentadas con numero de documento, monto solicitado, garantías propuestas, plazos solicitados, tipo de crédito, monto aprobado y plazo aprobado

21. Concentración de cartera

No se podrá concentrar la cartera de acuerdo a los siguientes límites

Tipo de Crédito	Límite
Crédito Productivo	\$ 200.000,00
Crédito Comercial Ordinario	\$ 80.000,00
Crédito Comercial Prioritario	\$ 160.000,00
Crédito de Consumo Ordinario	\$ 80.000,00
Crédito de Consumo Prioritario	\$ 160.000,00
Crédito Inmobiliario	\$ 300.000,00
Microcrédito	\$ 50.000,00

22. Morosidad

La morosidad no podrá superar los siguientes límites e concentración de cartera

Tipo de Crédito	Límite
Crédito Productivo	5 %
Crédito Comercial Ordinario	5 %
Crédito Comercial Prioritario	5 %
Crédito de Consumo Ordinario	5 %
Crédito de Consumo Prioritario	5 %
Crédito Inmobiliario	5 %
Microcrédito	5 %



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO
Y SU CARTERA

23. Fondo repartible de Reserva Legal

Para el cálculo del fondo repartible de reserva legal debe considerarse los siguientes porcentajes los cuales está acorde a la Resolución N° 127 – 215- F, artículo 1 de la Norma para el fortalecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Tipo de crédito	Monto otorgado		Porcentaje
	Desde	Hasta	
Crédito Productivo	\$ 5.000,00	Indeterminado	3%
Crédito Comercial Ordinario	\$ 3.000,00	\$ 50.000,00	3%
Crédito Comercial Prioritario	\$ 7.000,00	Indeterminado	3%
Crédito de Consumo Ordinario	\$ 3.000,00	\$ 50.000,00	3%
Crédito de Consumo Prioritario	\$ 1.000,00	\$ 60.000,00	3%
Crédito Inmobiliario	\$ 5.000,00	Indeterminado	3%
Microcrédito	\$ 1.000,00	\$ 20.000,00	3%

24. Tasas de interés

La siguiente tasa de interés son de cumplimiento obligatorio y están fijadas de acuerdo a los rangos mínimos y máximos establecidos por la Junta de Política Monetaria y Financiera las cuales están publicadas en la página web del Banco Central del Ecuador

Tipo de Crédito	Tasas de	
	Mínima	Máxima
Crédito Productivo	11.14%	11.60%
Crédito Comercial Ordinario	18.00%	19.00%
Crédito Comercial Prioritario	18.50%	20.12%
Crédito de Consumo Ordinario	16.00%	16.20%
Crédito de Consumo Prioritario	17.00%	17.30%
Crédito Inmobiliario	11.00%	11.33%
Microcrédito	22.50%	25.00%



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y SU CARTERA

- Las tasas de interés siempre serán las vigentes a la fecha de aprobación de la operación.
- para los créditos que lleguen a caer en mora se aplicara el correspondiente recargo de acuerdo a la norma establecida vigente publicada por la Junta de Regulación Política Monetaria y Financiera.
- No se calculará interés sobre interés.
- Los intereses tendrán el tratamiento contable establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en su Catálogo de cuentas.

25. Desembolsos de créditos

Los desembolsos de crédito podrán realizarse una vez que se cumpla con lo siguiente:

- a) Se haya elaborado el correspondiente pagare con todas las cláusulas correspondientes como fecha de elaboración, plazos, monto aprobado, tasa de interés, periodo de préstamo y demás condiciones necesarias.
- b) Firmas de los deudores y garantes sean iguales a los documentos de identidad.
- c) Tabla de amortización con firmas de operador de crédito y beneficiario
- d) Firma de contrato de crédito verificar el monto otorgado, plazo y tasa de interés.
- e) Verificar autorizaciones de débito de cuenta para cobro de crédito mensualmente.
- f) Confirmar que la cuenta se encuentra habilitada.

26. Seguimiento y recuperación

El seguimiento debe ser realizado por el señor Gerente quien debe realizar lo siguiente:

- a) Verificar el destino del dinero dado en préstamo
- b) Realizar llamada telefónica para conocer el estado actual de la actividad del deudor.



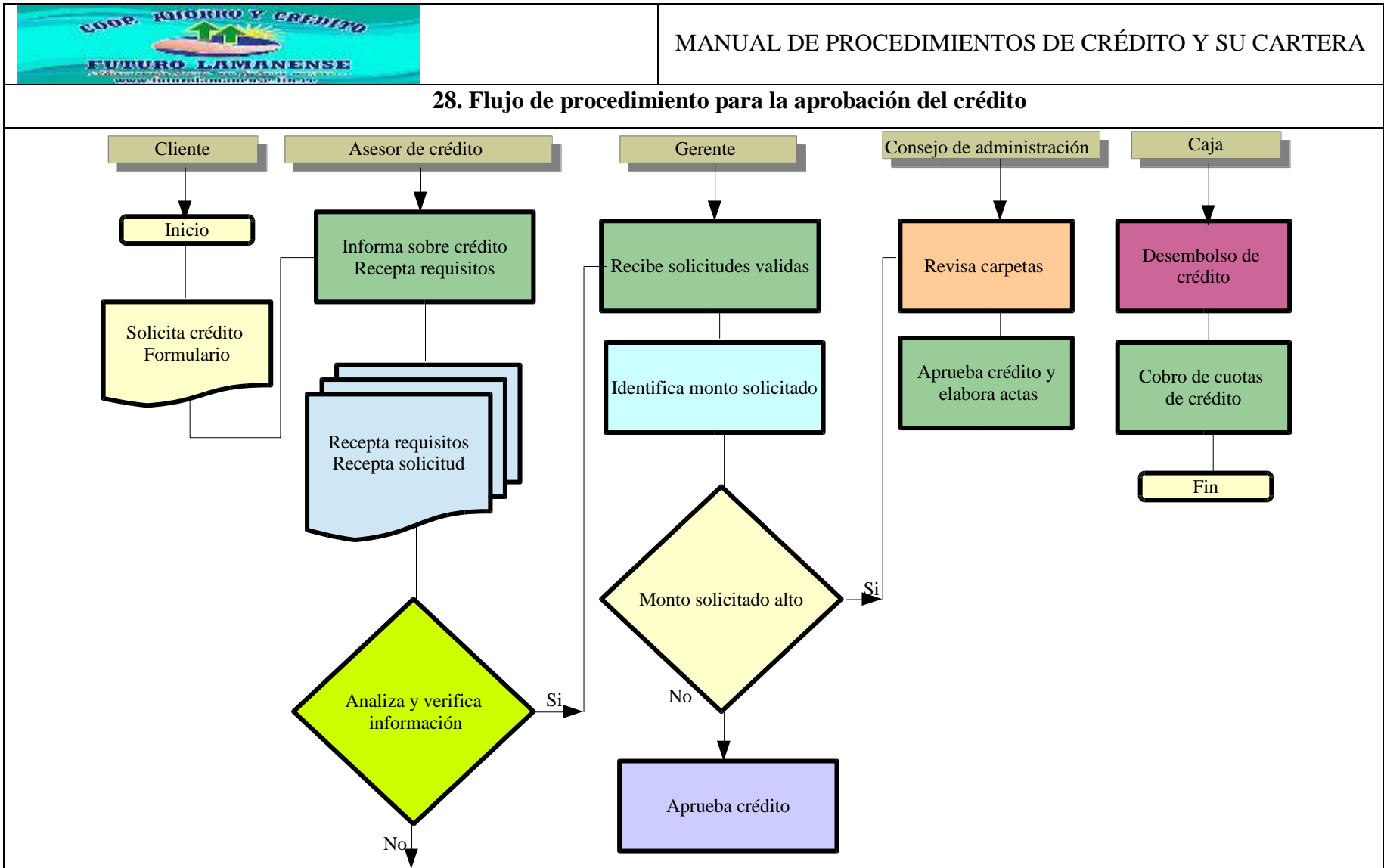
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y SU CARTERA


- c) Realizar llamada telefónica para conocer el estado actual de la actividad del deudor.
- d) Para los créditos que han incurrido en mora debe realizar una visita y hacer notificaciones físicas para insistir en su pronto pago
- e) Par los créditos que estén próximo a vencer realizar llamadas o enviar mensajes vía celular o enviar correos recordando el pago.

27. Expedientes de crédito

Los expedientes de crédito de los socios deberán contener lo siguiente de forma obligatoria:

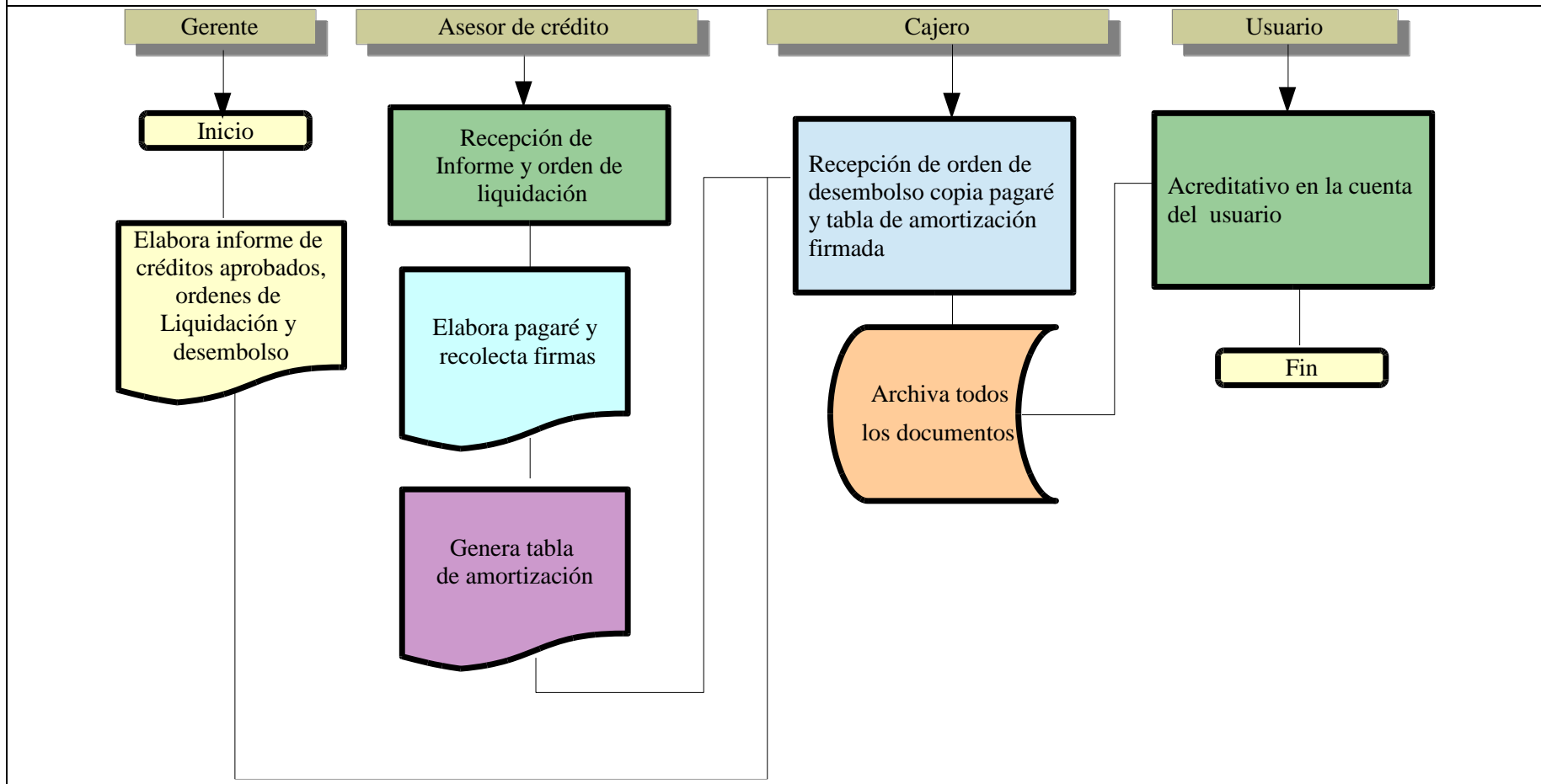
- a) Formulario de solicitud de crédito
- b) Cédulas y papeletas de votación deudor, garante y de sus conyugues del ser el caso
- c) Copia del RUC O RISE
- d) Acta de aprobación de crédito
- e) Para personas jurídicas copia del nombramiento del representante legal
- f) Estados Financieros
- g) Para créditos hipotecarios las garantías correspondientes con sus avalúos
- h) Declaraciones de renta de dos años anteriores
- i) Tres últimas declaraciones de IVA del año en curso.
- j) Impuesto predial
- k) Escritura de bienes inmuebles




		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y SU CARTERA
29. Actividades del proceso de aprobación del crédito		
Orden	Proceso	Detalle
1	Información sobre crédito	Se brinda al cliente información sobre las condiciones del crédito y sus requisitos
2	Recepción de solicitudes	El cliente debe llenar una solicitud previa para dar inicio al trámite de crédito, la información debe ser comprobable
3	Revisión de requisitos	Se verifica el cumplimiento de los requisitos solicitados previo a la concesión del crédito
4	Verificación de información	Toda la información proporcionada por el cliente debe ser verificada ya sea mediante visitas físicas o llamada telefónicas a terceros entre otras.
5	Analiza y evalúa información	Se evalúa si la información comprobada y recolectada es lo suficientemente competente como para dar continuidad al trámite del crédito y pasar a la siguiente etapa.
6	Análisis de montos	Verificar los rangos de los montos que puede aprobar cada instancia
7	Elaboración de actas de aprobación de créditos	Para los montos altos el Consejo de administración de acuerdo a su competencia debe aprobar el crédito y elaborar las correspondientes actas.
8	Desembolso del crédito	Una vez cumplido con todos los procedimientos establecidos se realizar el desembolso del dinero otorgado en préstamo.



30. Flujo de procedimiento para desembolso de crédito

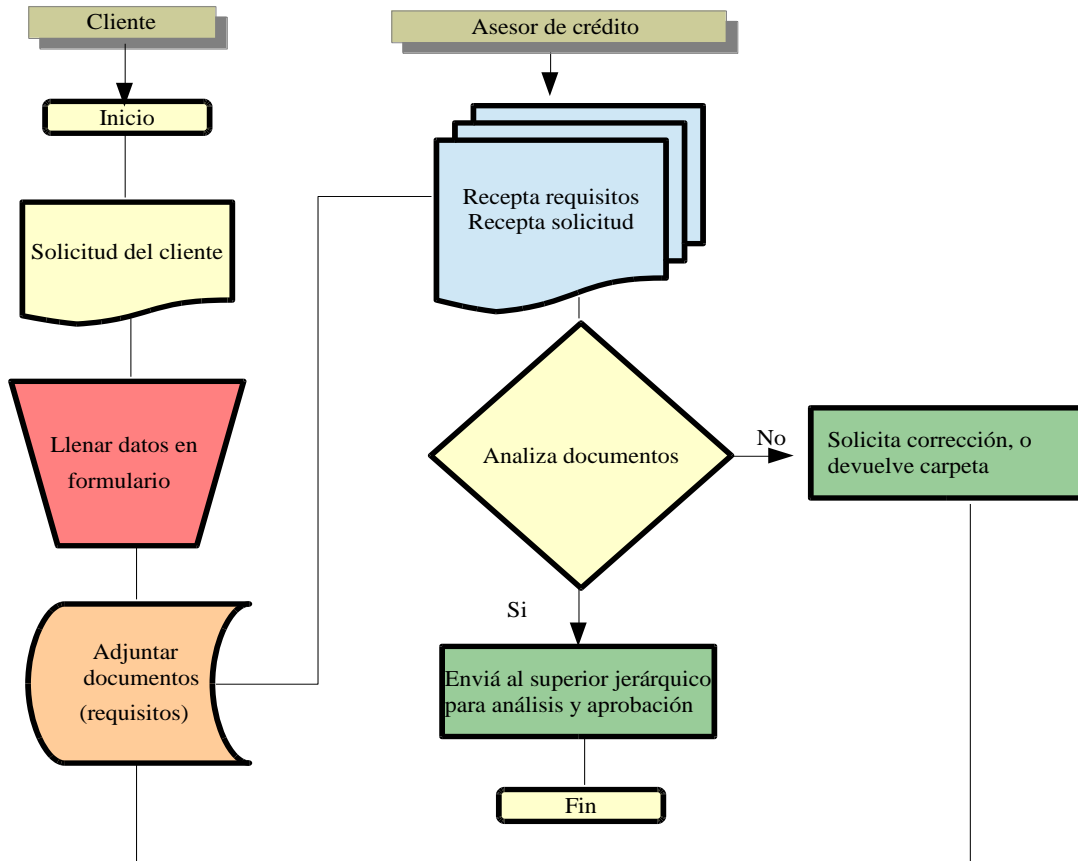


		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y SU CARTERA
31. Actividades del proceso de desembolso del crédito		
Orden	Proceso	Detalle
1	Recepción de informes y orden de liquidación	Verificar que todos los créditos aprobados tengan su correspondiente informe de aprobación y la orden de liquidación para proceder a elaborar el pagaré y la tabla de amortización.
2	Recepción orden de desembolso	La orden de desembolso debe cumplir con los detalles de montos desembolsar, número de orden, fecha, beneficiario, datos telefónicos, las firmas de responsabilidad y además debe estar acompañada por una copia del pagare y la tabla de amortización,
3	Acreditación en cuenta del beneficiario	Una vez cumplidas todas las instancias y firmados todos los convenios establecidos podrá el usuario recibir el dinero en su cuenta.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y SU CARTERA

32. Flujo del procedimiento presentación de documentación

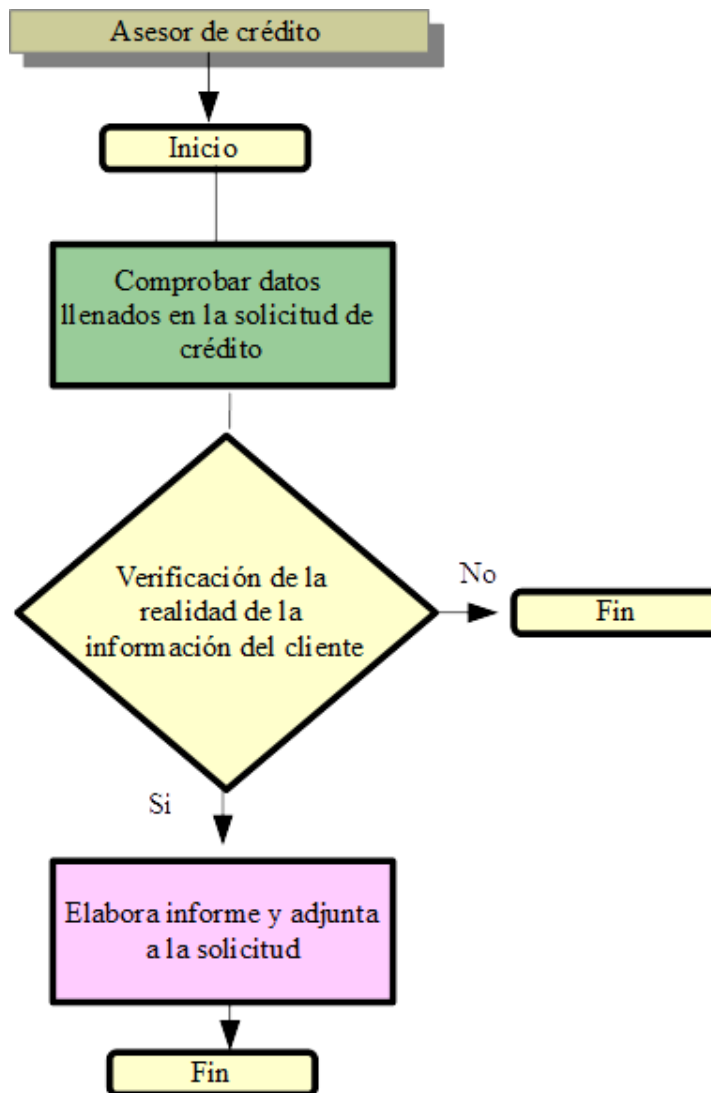


33. Actividad del procedimiento presentación de documentación

Orden	Proceso	Detalle
1	Análisis de requisitos	Evaluar y comprobar la información plasmada en las solicitudes de crédito
2	Envío de carpetas al superior jerárquico para análisis y aprobación	Volver a revisar las carpetas que estas cumplan con todos los parámetros solicitados para el crédito.
3	Correcciones o rechazos	En el caso y corrección de información y que esta sea leve separar la carpeta como posible candidato, de no ser el caso informar de forma inmediata al cliente el motivo del rechazo de su solicitud de crédito.



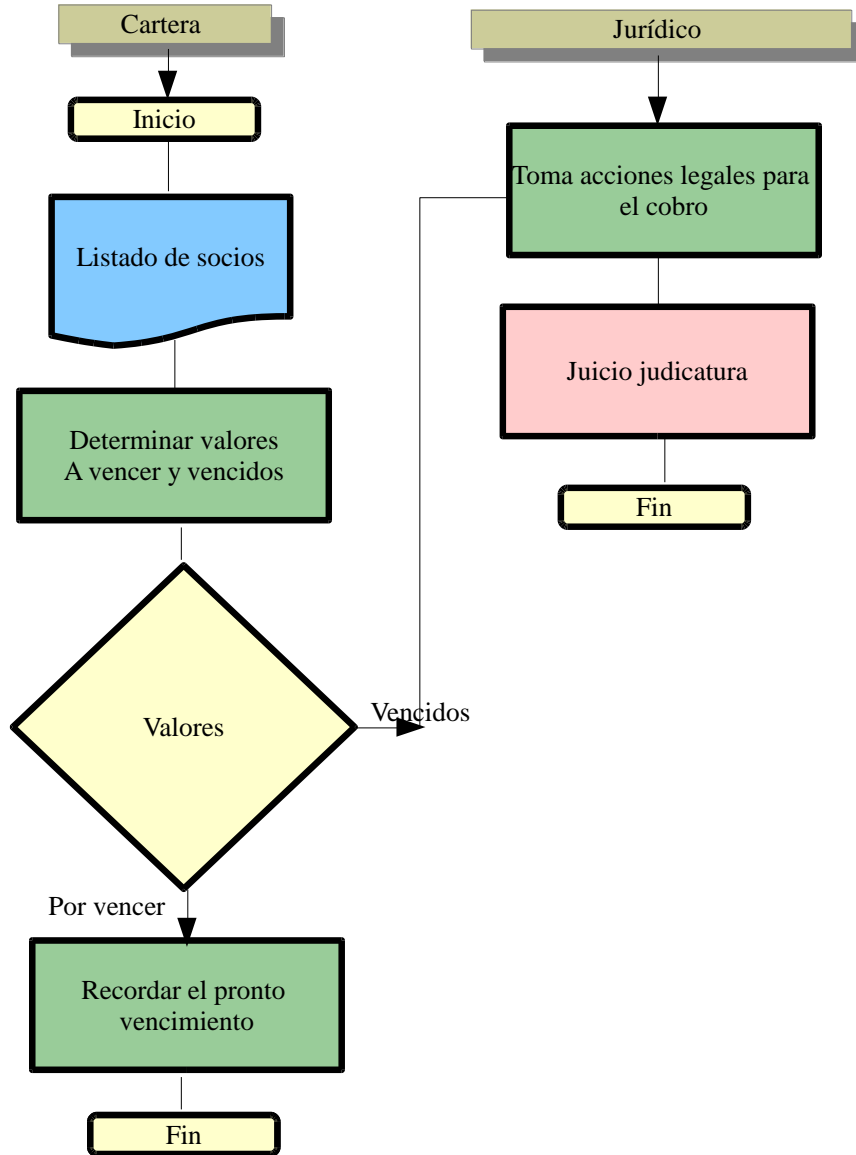
34. Flujo del procedimiento para inspección al cliente



35. Actividad del procedimiento presentación de documentación

Orden	Proceso	Detalle
1	Visita al cliente	Verificar información en el sitio
2	Elaborar informe	Se plasma el resultado obtenido de la visita al cliente

36. Flujo de procedimiento para cobranza



37. Actividad del procedimiento de cobranza

Orden	Proceso	Detalle
1	Determinar valores por vencer y vencidos	De la cartera identificar los créditos pronto a vencer y los ya vencidos
2	Acciones legales para el cobro	Si después de insistir en el pago y teniendo tres cuotas impagas, se procede de forma legal a la acción de cobro

11.6.1. Discusión

La Cooperativa de Ahorro y crédito Futo Lamanense inicio sus actividades financieras como una caja de ahorro en el cantón La Maná, con la constante lucha y arduo trabajo ha trascendido en el tiempo y ha llegado a la actualidad a ser una entidad financiera calificada en el nivel de Cooperativa de Ahorro y Crédito su crecimiento se ve reflejado en los 16773 socios activos, su crecimiento estructural cuenta con una edificación propia y emplea a 28 personas, además se ha logrado abrir camino en el mercado financiero en la Provincia de los Ríos específicamente en el cantón Buena fe, pese a su crecimiento esta se ha visto afectada por varios inconvenientes como la gestión adecuada de créditos y su cartera lo que hasta el momento estaría afectando la rentabilidad de la Cooperativa, entre las debilidades se encuentran la información plasmada de las solicitudes de crédito sin comprobar, sin dejar de lado la falta de evaluación y seguimiento a las actividades económicas de los socios deudores, entre otros; tener identificadas las políticas y procedimientos de forma correcta y adecuada ayudaría a que la Cooperativa tenga una cartera sin morosidad y con una recuperación de capital fluctuante y por ende mejoraría la situación financiera y por ende se incrementaría la rentabilidad obtenida; lo mismo opinó **Baque, (2016)** quien considera que “ para la gestión de un crédito se debe contar con políticas y estrategias que permitan eliminar o mantener la cartera de credito vencida dentro de los estandares establecidos con un sistema de control con el proposito de que la entidad financiera logre alcanzar sus objetivos institucionales, ademas de ayudar en la rentabilidad y posicionamiento en el mercado financiero”

Como un aporte en la mejora de la gestión de crédito y su cartera se diseña un manual de políticas para mejorar la gestión de créditos y además de mejorar la recuperación de cartera y gestionar la disminución de la morosidad, esto en beneficio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, el cual consta de una serie de requerimientos o políticas basadas en las disposiciones como leyes, reglamentos y normas dictadas por los organismos de control del sector financiero, con esto se busca contribuir de forma significativa la calidad del servicio y el nivel de rentabilidad de esta entidad financiera.

12. IMPACTO SOCIAL, TÉCNICO Y ECONÓMICO

12.1. Impacto social

Los resultados de estudiar la gestión de crédito y su cartera contribuye de forma relevante en beneficio de los socios y clientes de la Cooperativa; puesto que mediante el análisis de los procedimientos y políticas empleadas se logró identificar debilidades que deben ser superadas lo que ocasionaría un impacto social externo debido a que mejoraría la forma en que los clientes solicitantes de crédito visualizan a la entidad financiera y además de que se mejoraría el servicio a los usuarios externos.

12.2. Impacto económico

El diseño del manual de políticas posee un impacto económico alto, puesto que después de aplicar los indicadores financieros para conocer como se ha generado la rentabilidad de la Cooperativa pudimos notar que esta se encuentra en disminución por la falta de una gestión de crédito y cartera de forma adecuada es por eso que se ha propuesto políticas nuevas apegadas a la normativa vigente; con este manual se busca mejorar la gestión de crédito y cartera y con esto se elevaría la cobranza y por ende la rentabilidad de la Cooperativa lo que de la mano llevaría al incremento de la situación financiera, generando mayor liquidez y crecimiento económico.

13. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACION DEL PROYECTO

Tabla 31. Presupuesto para la elaboración del proyecto

Fuentes de financiamiento				
Rubros	Autogestión	UTC	Comunidad	Total
Componente 1				
Estudiar los procedimientos empleados para la gestión de créditos y su cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense				\$ 1.500,00
Actividad 1: Entrevista gerente	\$ 500,00			
Actividad 2: Encuesta empleados	\$ 500,00			
Actividad 3: Encuesta clientes	\$ 500,00			
Componente 2				

Desarrollar un análisis sobre la rentabilidad obtenida durante los años 2019 y 2020 mediante la aplicación de indicadores de rentabilidad.				\$ 500,00
Actividad 1: Fórmulas financieras de rentabilidad	\$ 500,00			
Componente 3				
Plantear un manual o modelo de gestión de procedimientos de créditos y recuperación de cartera.				\$ 500,00
Actividad 1: Diseño de un modelo de gestión de procedimientos créditos y cartera.	\$ 500,00			
TOTAL				\$ 2.500,00

Elaborado por: Karen Cedeño & Verónica Tamayo

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1. Conclusiones

El estudio de los procedimientos empleados en la concesión de crédito y su cartera mostro como resultado que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense no comprueba y verificar la situación socioeconómica de los solicitantes de créditos por exceso de confianza en su historial crediticio, falta de seguimiento o de verificación de la situación económica de los clientes a los cuales se les ha otorgado un crédito, simplicidad en los requisitos documentales, no realiza seguimiento al dinero dado en préstamo, no realiza una planificación para los inicios de recuperación de cartera de crédito, no determinar el riesgo que tiene la cartera de crédito entre otros.

Con el análisis financiero a través de indicadores se obtuvo que en el 2020 se ha obtenido una rentabilidad sobre las ventas de servicios prestados del 0.13% a diferencia del año 2019 que se obtuvo una rentabilidad del 0.16%, durante el año 2019 y 2020 rentabilidad obtenida sobre los activos utilizados se ha mantenido en el 0.02%, la capacidad para generar rentabilidad a partir la de la inversión realizada por la Cooperativa ha disminuido en 0.02% para el año 2020, la rentabilidad de la empresa en función de los recursos empleados fue de 0.28% para el año 2020

lo cual ha disminuido a diferencia del año 2019 que se obtuvo una rentabilidad del 0.34% y los ingresos para el año 2020 tuvo una participación del 0.13% mayor al 2019.

Con la propuesta de manual de procedimientos y políticas de la gestión de crédito y cartera se plantea políticas generales, políticas de crédito, se define sujetos de crédito, plazos de operaciones, etapas de la concesión de créditos, condiciones que se debe cumplir, montos máximos y mínimos, se define tasas de interés, tipos de créditos, entre otros.

14.2. Recomendaciones

Es importante y necesario analizar los procedimientos empleados en la gestión de créditos y cartera con la finalidad de poder determinar a tiempo las falencias existentes y poder con esto evitar el riesgo de vencimiento de cartera e incremento en la morosidad, este estudio o análisis ayudaría a que la Cooperativa Futuro Lamanense mejore sus operaciones y su capacidad financiera.

Se sugiere que la Cooperativa presente a nivel de toda la entidad los resultados obtenidos con la aplicación de los indicadores de rentabilidad para que en conjunto analicen que procedimiento o políticas deben ser mejorados o cambiados con el propósito de incrementar la rentabilidad obtenida en el año 2020.

Considerar y poner en práctica el manual de procedimiento y políticas propuesto con el afán de mejorar la gestión de crédito y cartera para con esto incrementar la rentabilidad de la Cooperativa Futuro Lamanense.

15. BIBLIOGRAFÍA

15.1. Libros

Adidas, W. (2020). *Dominando El Credito*. Antioquia: Babelcube Inc.

Aibar, O. M. (2018). *Finanzas personales: planificación, control y gestión*. Barcelona: Ministerio de Educación.

Albisetti, R. (2018). *Finanza empresarial: Estrategia, mercados y negocios estructurados*. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.

Andrade, L. J. (2017). *Matemáticas Financieras*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Angulo, G. U. (2021). *Contabilidad de pasivos y patrimonio con NIIF*. Bogotá: Ediciones de la U,.

Arzu, A. (2018). *Los Secretos Del Crédito: Su Herramienta Para Los Cambios De Hoy Y Mañana*. Barcelona: AuthorHouse.

Baena, P. G. (2017). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Grupo Editorial Patria.

Bahillo, M. M., Escribano, R. G., & Pérez, B. M. (2019). *Gestión Financiera 2.^a edición*. Bogotá: Ediciones Paraninfo, S.A.

Batet, J. P. (2020). *Gestión Administrativa: Para Principiantes*. México: Independently Published.

Bernardino, S., & Cáceres, G. L. (2020). *Economía social y solidaria en la educación superior: un espacio para la innovación*. Colombia: Fondo Editorial – Ediciones Universidad Cooperativa.

Buenaventura, V. G. (2016). *Finanzas internacionales aplicada a la toma de decisiones*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Cardoso, G. (2015). *Corporación nacional de finanzas populares y solidarias*. Quito: Oxigenio Communication.

Cardozo, C. H. (2019). *El Sector solidario*. Bogotá: Ediciones de la U.

Chu Rubio, M. (2019). *Finanzas aplicadas: Teoría y práctica*. Bogotá: Ediciones de la U.

Corredor, D. A., Otero, S. M., & Payales, B. O. (2019). *Creación de valor compartido en organizaciones cooperativas de la región Caribe colombiana*. Colombia: Editorial Unimagdalena.

Custodio, C. C. (2020). *Planeación: concepto y modalidades*. Colombia: Carlos Ernesto Custodio Cadena.

Díaz, L. J. (2018). *Nobles y banqueros. Fiscalidad y crédito en el marquesado del Cenete (siglo XVI)*. Almería: Universidad Almería.

Díaz, P. E., & León, S. M. (2019). *Independently Published*. España: Ediciones Paraninfo, S.A.

Erhardt, W. (2017). *¡Quiero un crédito!: Cómo obtenerlo y conservarlo*. México: SELECTOR, 2017.

Eslava, J. d. (2016). *La rentabilidad: análisis de costes y resultados*. Madrid: ESIC Editorial.

Fassio, A. (2016). *Apuntes para desarrollar una investigación en el campo de la administración y el análisis organizacional*. Buenos Aires: EUDEBA.

Galeano, M. E. (2020). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín: Universidad Eafit.

Garrido, B. S., & Romero, C. M. (2019). *Fundamentos de gestión de empresas*. Madrid: Romero Cuadrado.

Gil Pascual, J. A. (2016). *Técnicas e instrumentos para la recogida de información*. México: Editorial UNED.

Haro, d. R., & Rosario, D. J. (2017). *Hortiguela & Sánchez, (2020)*. Almería: Universidad Almería.

Hernández, B. L. (2021). *Técnicas para la gestión financiera en logística*. España: MARGE BOOKS.

Hortiguela, V. M., & Sánchez, E. Ó. (2020). *Gestión administrativa del proceso comercial*. España: Ediciones Paraninfo, S.A.

Manzanera, E. A. (2017). *Finanzas para emprendedores*. Madrid: Grupo Planeta,.

Meza Orozco, J. (2018). *Valoración de instrumentos financieros y arrendamientos en NIIF para Pymes. 3a Edición*. Bogotá: Ediciones de la U.

Mohamed, S., Verdú, B., & Izquierdo, C. A. (2020). *Gestión administrativa del proceso comercial*. Málaga: IC Editorial.

Oulha, L. (2019). *La economía social y solidaria en un contexto de crisis de la civilización occidental: alternativas ante la migración y la desigualdad de género en México, San Francisco y Granada*. México: Universidad Iberoamericana.

Pampillón, F. F.-C. (2017). *SISTEMA FINANCIERO EN PERSPECTIVA*. Madrid: Editorial UNED.

Pérez, C. J., & Fol, O. R. (2017). *Prontuario Mercantil*. México: Tax Editores.

Pessoa, M. (2016). *Gestión financiera pública en América Latina: La clave de la eficiencia y la transparencia*. España: International Monetary Fund.

Rodríguez, M. G. (2020). *Introducción al sistema financiero: especificidades en Cuba*. Cuba: Editorial Universitaria (Cuba).

Sánchez, C. L. (2018). *El crédito documentario y el mensaje SWIFT*. Barcelona: MARGE BOOKS.

Santiesteban, Z., & Fuentes, F. V. (2020). *Análisis de la Rentabilidad Económica. Tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial*. Cuba: Editorial Universitaria (Cuba).

Serrano , J. (2020). *Metodologia de la Investigacion edicion Gamma 2020: 1er semestre Bachillerato General*. Colombia: Bernardo Reyes.

Solíz, P. D. (2019). *Cómo Hacer Un Perfil Proyecto De Investigación Científica*. EE.UU.: PalibriO.

Tapia, U. C., & Jiménez, S. J. (2020). *Cómo construir tu libertad finaicera*. México: IMCP.

Urrosolos, M. M., & Martínez, M. E. (2018). *Gestión administrativa del comercio internacional*. España: Ediciones Paraninfo, S.A.

Wolfgang, E. (2017). *Quiero un crédito como obtenerlo y conservarlo*. México: SELECTOR.

15.2. Tesis

Baque, M. R. (2016). Gestión de crédito y cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito futuro Lamanense del Cantón la Mana, Provincia de Cotopaxi. Periodo 2010 - 2015. Quevedo: repositorio uteq.edu.ec.

Sánchez, H. M. (2013). Desarrollo de un sistema de gestión administrativa financiera a la cooperativa de ahorro y crédito pilahuín” Ltda matriz salcedo provincia de cotopaxi que permita la maximización de sus utilidades. Latacunga: repositorio.espe.edu.ec.

15.3. Linkografía

Giuseppina, Da Ros. (28 de 05 de 2018). *Redalyc.* Obtenido de Redalyc: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17405710>

SEPS. (16 de 04 de 2018). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.* Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <http://www.seps.gob.ec>

SEPS. (28 de 02 de 2020). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.* Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/web/guest/inicio#>

16. ANEXOS**ANEXO 1.****HOJA DE VIDA DEL TUTOR****CURRICULUM VITAE****INFORMACION PERSONAL**

Nombres y Apellidos: BRENDA ELIZABETH OÑA SINCHIGUANO

Cédula de Identidad: 050297203-7

Teléfonos: 0983748936

Corre electrónico: brenda.ona@utc.edu.ec

ESTUDIOS REALIZADOS

Primer Nivel: Escuela República Colombia

Segundo Nivel: Colegio Técnico Luis Fernando Ruiz

Tercer Nivel:

-Universidad Central del Ecuador

Facultad de Ciencias Administrativas

Título Obtenido: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría Contadora Pública Autorizada

Cuarto Nivel:

- Universidad Central del Ecuador

Título Obtenido: Magister en Gerencia Contable y Finanzas Corporativas

- Universidad De Los Andes Venezuela

Título Obtenido: Estudiando Doctorado en Ciencias Contables 4/5

IDIOMAS

Español (nativo)

Inglés (100%) Pre Basic A1

Inglés (100%) Basic A2

Inglés (100%) Elementary A2+

Inglés (100%) Pre-Intermediate B1

Inglés (100%) Intermediate B1+1

Inglés (100%) High- Intermediate B2

EXPERIENCIA LABORAL

- **Universidad Técnica del Cotopaxi – Extensión La Maná**

Cargo: Directora de la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría (Actualidad)

- **Coordinadora General de Vinculación con la Colectividad Universidad Técnica de Cotopaxi – Extensión La Maná**
Marzo 2012- Agosto 2014

- **Responsable de Planificación y Evaluación de la Carrera de Contabilidad y Auditoría**
Universidad Técnica de Cotopaxi - Extensión La Maná

Abril- Agosto 2011

- **Servicios de Contabilidad y Auditoría Alcont Contadores Públicos y Auditores**
Cargo: Asesora Externa área Auditoria Financiera

Tiempo: Enero 2010 - Febrero 2011

- **Centro De Reconversión Económica Del Azuay, Cañar Y Morona Santiago**
Cargo: Asistente Administrativo

Tiempo: Julio 2007- Octubre 2007

- **Universidad Central Ecuador**
Cargo: Contrato de Beca Servicio Departamento de Auditoría Interna

Tiempo: Noviembre 2006 - Enero 2007

- **Director de Tesis de la Carrera de Ingeniería Contabilidad y Auditoría**
Universidad Técnica de Cotopaxi - Extensión La Maná

Periodo Académico Septiembre 2013 - Febrero 2014 hasta la actualidad

Artículos Científicos Publicados Principales:

1. **“Contabilidad de costos ambientales”** : Revista Publicando
2. **“Ecosistema Del Emprendimiento”**: En La Universidad Contemporánea Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación
3. **“Administración, Dirección Y Gerencia Pública”**: Una Mirada A La Sustentabilidad De Su Diálogo En El Contexto Revista Orbita
4. **“Vinculación Social: Un Paradigma En El Futuro Profesional De Ingeniería En Contabilidad Y Auditoría”** Revista Publicando
5. **[Diseño De Un Modelo Matemático Aplicado A La Planeación De La Producción Y Distribución De Productos De Consumo Masivo](#)**: Revista Publicando
6. **“Mejora de procesos de software”**: Revista Publicando
7. **Medición e Innovación Tecnológica como eje central del crecimiento empresarial familiar del sector carroceros de la Provincia de Tungurahua** revista Lasallista Scopus
8. **Indicadores económicos de las distribuidoras de maíz y su relación con la economía del cantón la Maná** Revisa Ciencia Digital
9. **Mejora de procesos de software** Revista Publicando
10. **Referentes conceptuales acerca de la influencia de la Auditoría Financiera en la gestión de las medianas empresas industriales del Ecuador** Revista Espacios Scopus

11. **Metodología de enseñanza del sistema de costos por proceso:** Revista Publicando
12. **Normativa de auditoría basada en riesgo. Aplicación a las cuentas por cobrar**
Revista Publicando

Ponencias:

- **VI Congreso Internacional de Ciencias Administrativas Tema: Fraudes Corporativos**
- **Memorias Científica**
- **Bolivia**
ISBN: 978-99974-72-64-9
- **III Congreso Internacional De Contabilidad Y Auditoría, UNACH- RIOBAMBA 2017 Memorias Científicas Ecuador – Riobamba ISBN:978-9942-759-12-2 Tema: “Estudio De Una Estructura De Costos Pequeños Productores De Banano Del Cantón La Maná”**
- **Seminario Internacional De Pymes Universidad Técnica Estatal De Quevedo “Sistema De Costos Para El Sector Agrícola”**
- **Congreso Contabilidad Tumbes Perú Normativa En Las Cuentas Por Cobrar.**
- **II Jornadas De Contabilidad UTC La Mana: Los Indicadores Financieros**
- **III Jornadas De Investigación Utc La Maná Finanzas Comercialización Y Rentabilidad De Las Distribuidoras De Maíz**

ANEXO 2.

HOJA DE VIDA ESTUDIANTE 1

CURRÍCULUM VITAE

INFORMACIÓN PERSONAL.

Apellidos y Nombres: Cedeño Garcia Karen Kaina.

Cédula de Identidad: 120552483-6

Celular: 0980920600

Lugar y fecha de nacimiento: Manta, 08 de Enero de 1997

Tipo de sangre: O+

Estado Civil: Soltera.

Domicilio: Cantón Buena Fe, Provincia de Los Ríos, calle Torivio Alcívar y Sergio Ramos.

Correo electrónico: cedenokaren997@gmail.com



ESTUDIOS REALIZADOS.

Primer Nivel: Escuela Fiscal De Educación Básica “*Holger Montenegro Molina*” Buena Fe –Los Ríos.

Segundo Nivel: Unidad Educativa José María Velasco Ibarra Buena Fe – Los Ríos.

Tercer Nivel: Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión “La Maná” La Maná-Cotopaxi.

IDIOMAS.

- Español (nativo).
- Suficiencia en el Idioma Inglés (B1).

CURSOS REALIZADOS Y DE CAPACITACIÓN.

- **“CONGRESO INTERNACIONAL DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA”**
Dictado: Por La Universidad Técnica de Cotopaxi _ Extensión La Maná.
Lugar y fecha: La Maná Desde El 13 al 15 De Diciembre del 2017.
Valor Curricular: 40 horas.
- **“CONFERENCIA PRACTICAS TRIBUTARIAS 2018”**
Dictado: Universidad Técnica de Cotopaxi _ Extensión La Maná.
Lugar y fecha: La Maná 18 Y 19 de Julio del 2018.
Valor Curricular: 20 Horas.
- **“CONFERENCIA DE SECTOR PRODUCTIVO, COMERCIAL Y FINANCIERO; ORGANIZADO POR ASESORIA DE DESARROLLO NACIONAL ADN”.**
Dictado: Universidad Técnica de Cotopaxi _ Extensión La Maná
Lugar y fecha: La Maná Del 20 al 22 de Noviembre del 2018
Valor Curricular: 40 horas.
- **“CONFERENCIA “III JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA”**
Dictado: Universidad Técnica de Cotopaxi _ Extensión La Maná
Lugar y fecha: La Maná Del 20 al 22 de Noviembre del 2019
Valor Curricular: 40 horas

ANEXO 3.

HOJA DE VIDA ESTUDIANTE 2

CURRÍCULUM VITAE**INFORMACIÓN PERSONAL.**

Apellidos y Nombres: Tamayo Vera Verónica Thalía.

Cédula de Identidad: 050289465-2

Celular: 0989299325

Lugar y fecha de nacimiento: La Maná, 09 de Septiembre de 1996.

Tipo de sangre: O+

Estado Civil: Soltera.

Domicilio: Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, Calle La Pista.

Correo electrónico: taly.v.t9@gmail.com

**ESTUDIOS REALIZADOS.**

Primer Nivel: Escuela Mixta La Maná.

Segundo Nivel: Colegio Bachillerato La Maná.

Tercer Nivel: Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión “La Maná”
La Maná-Cotopaxi.

IDIOMAS.

- Español (nativo).
- Suficiencia en el Idioma Inglés (B1).

CURSOS REALIZADOS Y DE CAPACITACIÓN.

- **“CONGRESO INTERNACIONAL DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA”**
Dictado: Por La Universidad Técnica de Cotopaxi _ Extensión La Maná.
Lugar y fecha: La Maná Desde El 13 al 15 De Diciembre del 2017.
Valor Curricular: 40 horas.
- **“CONFERENCIA PRACTICAS TRIBUTARIAS 2018”**
Dictado: Universidad Técnica de Cotopaxi _ Extensión La Maná.
Lugar y fecha: La Maná 18 Y 19 de Julio del 2018.
Valor Curricular: 20 Horas.
- **“CONFERENCIA DE SECTOR PRODUCTIVO, COMERCIAL Y FINANCIERO; ORGANIZADO POR ASESORIA DE DESARROLLO NACIONAL ADN”.**
Dictado: Universidad Técnica de Cotopaxi _ Extensión La Maná
Lugar y fecha: La Maná Del 20 al 22 de Noviembre del 2018.
Valor Curricular: 40 horas.
- **“CONFERENCIA “III JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA”**
Dictado: Universidad Técnica de Cotopaxi _ Extensión La Maná
Lugar y fecha: La Maná Del 20 al 22 de Noviembre del 2019.
Valor Curricular: 40 horas.

ANEXO 4. FOTOGRAFÍAS



ANEXO 5.

CERTIFICADO DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA



informacion@futurolamanense.fin.ec

Matriz: La Maná calle Galo Plaza y Av. 19 de Mayo

03 2 568 435 - 03 2 568 510 - 03 2 568 440

La Maná, 22 de Julio del 2021

Oficio N° 0085-G-GFL-2021

SRTA. VERONICA THALIA TAMAYO VERA
SRTA. KAREN KAINA CEDEÑO GARCIA
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSION LA MANA.
 Presente.-

Asunto: Aceptación para que realicen el Proyecto de Investigación en nuestra Institución Financiera.

Yo, **FABIÁN MEDARDO MORAN MARMOLEJO**, con cédula de ciudadanía N° 050221538-7, representante legal de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito "Futuro Lamanense"**, con domicilio principal en la calle Galo Plaza s/n y Av. 19 de mayo del cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, manifiesto lo siguiente:

En respuesta al oficio de fecha 18 de mayo del 2021, nos permitimos manifestarle que nuestra Institución acepta la realización de su Proyecto de investigación, sobre La Gestión de Créditos y la Recuperación de la Cartera para Mejorar la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente,



CPA. Mg. Fabian Moran Marmolejo
GERENTE GENERAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"FUTURO LAMANENSE"

FUTUROLAMANENSE.fin.ec

ANEXO 6.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Formato de entrevista dirigida al señor Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futro Lamanense.

Objetivo: Conocer los procedimientos empleados para la gestión de créditos y su cartera

1. **¿De acuerdo a su apreciación la gestión de créditos realizada por parte de los funcionarios del área de créditos es la adecuada?**

2. **¿Cree usted que las herramientas empleadas para la recolección de información económicas de los solicitantes de créditos son suficientes para que les lleve a tomar una decisión de si otorgar o no un crédito?**

3. **¿En los clientes solicitantes de créditos sus expedientes son estudiados y analizados de forma minuciosa con la finalidad de poder conocer su realidad económica, considera suficiente este procedimiento?**

4. **¿Estima usted que los socios de la Cooperativa estén satisfechos con la gestión realizada para la recuperación de dinero otorgado en préstamo?**

- 5. ¿Cómo representante legal de la Cooperativa como supervisa o da seguimiento a la gestión de créditos?**

- 6. ¿De los créditos otorgados durante el 2020 se ha hecho un análisis de la rentabilidad que estos generarían a la entidad?**

- 7. ¿Para la gestión de créditos y cartera ha establecido la Cooperativa procedimientos que permitan asegurar el retorno del dinero dado en préstamo sin problemas y que estos no llegue a cartera vencida?**

- 8. ¿Considera necesario la elaboración de un manual que contenga los procedimientos para una adecuada gestión de créditos y su cartera?**

- 9. ¿En qué tiempo los créditos son considerados como vencidos?**

- 10. ¿La Cooperativa ha establecido algún tipo de políticas para la recuperación de cartera?**

ANEXO 7.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Formato de encuesta dirigida al personal de crédito y control de Cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futro Lamanense.

Objetivo: Conocer los procedimientos empleados para la gestión de créditos y su cartera

1. ¿Cómo considera los procesos actuales utilizados para la concesión de créditos?

Excelente	
Bueno	
Deficiente	

2. ¿El formato de solicitud de crédito es suficiente y recopila toda la información necesaria para estudiar la situación económica del cliente?

Suficiente	
Deficiente	
Inseguro	

3. ¿La información proporcionado por el cliente previo al otorgamiento de un crédito es verificada y comprobada?

Siempre	
A veces	
Nunca	

4. **¿Cuenta la Cooperativa con un comité de aprobación de créditos y es este quien califica las solicitudes de crédito?**

Si	
No	

5. **¿Por cuál de los siguientes aspectos considera usted que es elegida la Cooperativa para solicitar un crédito?**

Rapidez en el otorgamiento de crédito	
Mejora tasa de interés	
Poca solicitud documental	
Buena atención	

6. **¿La Cooperativa define montos, plazos, periodos de pago y tasa de interés para ofrecer créditos a sus clientes?**

Siempre	
A veces	
Nunca	

7. **¿Cómo considera el control de la cartera de crédito?**

Excelente	
Bueno	
Deficiente	

8. **¿Se realiza una planificación para la recuperación de cartera de crédito?**

Si se planifica	
No se planifica	

9. **¿Se realiza un análisis o evaluación de los riesgos de la cartera crédito?**

Siempre	
De vez en cuando	
Nunca	

10. ¿Se utiliza mecanismos para la gestión de la cartera de crédito?

Siempre	
Nunca	

11. ¿Está de acuerdo con que se realice o diseñe un manual de gestión de créditos que detalle las políticas, procedimientos técnicos requisitos y garantías para el otorgamiento de créditos ?

Si	
No	

ANEXO 8.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Formato de encuesta dirigida a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futro Lamanense.

Objetivo: Conocer los procedimientos empleados para la gestión de créditos y su cartera

1. ¿Tienen actualmente algún tipo de crédito en la Cooperativa?

Si	
No	

2. ¿Al momento de solicitar su crédito le ha resultado fácil o difícil?

Fácil	
Difícil	

3. **¿Los requisitos solicitados para poder acceder a un crédito son fáciles de reunir?**

Si	
No	

4. **¿La Cooperativa ha realizado un estudio sobre su actividad económica o fuente de ingreso?**

Si	
No	

5. **¿Qué tiempo le ha tomado a la Cooperativa concederle a usted un crédito?**

Una semana	
Dos Semanas	
Tres semanas	
Un mes	

6. **¿Considera que el tiempo que se toma la Cooperativa para la concesión de créditos es el adecuado?**

Si	
No	

7.

- ¿A través de cuál de estos medios la Cooperativa le ha hecho saber que su crédito ha sido aprobado?**

Llamada celular	
Llamada teléfono fijo	
Correo electrónico	
Por ninguno	

8. **¿Posterior al crédito recibido la Cooperativa ha realizado una verificación de la inversión del dinero otorgado en préstamo?**

Si	
No	

9. ¿Se encuentra al día en los pagos de su crédito?

Si	
No	

10. ¿La Cooperativa le hace acuerdo que su cuota de pago por crédito esta pronto a vencer?

Si	
No	

11. ¿Si su crédito se encuentra vencido la Cooperativa le ha solicitado que se iguale en los pagos?

Si	
No	

ANEXO 9. ESTADOS FINANCIEROS AÑO 219



ESTADO FINANCIERO
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 3
PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
(Dólares)

				FECHA
				31/12/2019
COD CONTABLE	Nombre de Cuenta	TIPO*	GRUPO**	FUTURO LAMANENSE
1	ACTIVO	1	1	10,329,196.52
11	FONDOS DISPONIBLES	1	2	1,255,007.94
1101	Caja	1	4	186,460.05
110105	Efectivo	1	6	186,160.05
110110	Caja chica	1	6	300.00
1103	Bancos y otras instituciones financieras	1	4	1,068,147.89
110305	Banco Central del Ecuador	1	6	517,323.32
110310	Bancos e instituciones financieras locales	1	6	550,082.12
110315	Bancos e instituciones financieras del exterior	1	6	-
110320	Instituciones del sector financiero popular y solidario	1	6	742.45
1104	Efectos de cobro inmediato	1	4	400.00
110401	Efectos de cobro inmediato	1	6	400.00
12	OPERACIONES INTERFINANCIERAS	1	2	-
13	INVERSIONES	1	2	816,099.23

1301	A valor razonable con cambios en el estado de resultados de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	1	4	-
1305	Mantenidas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	1	4	816,099.23
130550	De 1 a 30 días sector financiero popular y solidario	1	6	-
130555	De 31 a 90 días sector financiero popular y solidario	1	6	103,999.20
130560	De 91 a 180 días sector financiero popular y solidario	1	6	712,100.03
139910	(Provisión general para inversiones)	1	6	-
14	CARTERA DE CRÉDITOS	1	2	7,628,744.55
1401	Cartera de créditos comercial prioritario por vencer	1	4	-
140125	De más de 360 días	1	6	-
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	1	4	366,825.90
140205	De 1 a 30 días	1	6	19,431.99
140210	De 31 a 90 días	1	6	35,249.65
140215	De 91 a 180 días	1	6	53,199.01
140220	De 181 a 360 días	1	6	103,994.11
140225	De más de 360 días	1	6	154,951.14
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	1	4	932,086.29
140305	De 1 a 30 días	1	6	12,549.40
140310	De 31 a 90 días	1	6	26,426.32
140315	De 91 a 180 días	1	6	39,459.88
140320	De 181 a 360 días	1	6	75,776.82
140325	De más de 360 días	1	6	777,873.87
1404	Cartera de microcrédito por vencer	1	4	6,268,134.86
140405	De 1 a 30 días	1	6	268,482.00
140410	De 31 a 90 días	1	6	500,245.93
140415	De 91 a 180 días	1	6	743,441.26
140420	De 181 a 360 días	1	6	1,284,762.52
140425	De más de 360 días	1	6	3,471,203.15
1412	Cartera de microcrédito refinanciada por vencer	1	4	17,495.66
141205	De 1 a 30 días	1	6	723.04
141210	De 31 a 90 días	1	6	1,246.82
141215	De 91 a 180 días	1	6	1,684.77
141220	De 181 a 360 días	1	6	4,182.57
141225	De más de 360 días	1	6	9,658.46
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	1	4	3,855.47
142605	De 1 a 30 días	1	6	305.60
142610	De 31 a 90 días	1	6	315.22
142615	De 91 a 180 días	1	6	485.95
142620	De 181 a 360 días	1	6	1,033.33
142625	De más de 360 días	1	6	1,715.37
1427	Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	1	4	15,689.57
142705	De 1 a 30 días	1	6	252.93
142710	De 31 a 90 días	1	6	384.24
142715	De 91 a 180 días	1	6	392.51
142720	De 181 a 360 días	1	6	820.90
142725	De más de 360 días	1	6	13,838.99
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	1	4	347,154.89
142805	De 1 a 30 días	1	6	34,823.33
142810	De 31 a 90 días	1	6	34,166.13
142815	De 91 a 180 días	1	6	46,467.20
142820	De 181 a 360 días	1	6	75,689.13
142825	De más de 360 días	1	6	156,009.10

1449	Cartera de créditos comercial prioritario vencida	1	4	2.00
144925	De más de 360 días	1	6	2.00
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	1	4	3,577.77
145005	De 1 a 30 días	1	6	-
145010	De 31 a 90 días	1	6	148.89
145015	De 91 a 180 días	1	6	370.39
145020	De 181 a 270 días	1	6	536.29
145025	De más de 270 días	1	6	2,522.20
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	1	4	1,955.90
145105	De 1 a 30 días	1	6	-
145110	De 31 a 90 días	1	6	125.99
145115	De 91 a 270 días	1	6	303.92
145120	De 271 a 360 días	1	6	500.01
145125	De 361 a 720 días	1	6	1,022.98
145130	De más de 720 días	1	6	3.00
1452	Cartera de microcrédito vencida	1	4	150,766.74
145205	De 1 a 30 días	1	6	-
145210	De 31 a 90 días	1	6	29,376.32
145215	De 91 a 180 días	1	6	31,042.25
145220	De 181 a 360 días	1	6	43,616.03
145225	De más de 360 días	1	6	46,732.14
1453	Cartera de crédito productivo vencida	1	4	-
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	1	4	478,800.50
149905	(Cartera de créditos comercial prioritario)	1	6	2.00
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	1	6	8,174.74
149915	(Cartera de crédito inmobiliario)	1	6	25,420.04
149920	(Cartera de microcréditos)	1	6	444,618.88
149925	(Cartera de crédito productivo)	1	6	-
149930	(Cartera de crédito comercial ordinario)	1	6	-
149935	(Cartera de crédito de consumo ordinario)	1	6	-
149940	(Cartera de crédito de vivienda de interés público)	1	6	-
149945	(Cartera de créditos refinanciada)	1	6	174.96
149950	(Cartera de créditos reestructurada)	1	6	409.88
16	CUENTAS POR COBRAR	1	2	87,548.17
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	1	4	78,064.46
160305	Cartera de créditos comercial prioritario	1	6	-
160310	Cartera de créditos de consumo prioritario	1	6	3,534.09
160315	Cartera de crédito inmobiliario	1	6	6,630.99
160320	Cartera de microcrédito	1	6	67,647.45
160345	Cartera de créditos refinanciada	1	6	240.51
160350	Cartera de créditos reestructurada	1	6	11.42
1690	Cuentas por cobrar varias	1	4	13,725.23
169005	Anticipos al personal	1	6	-
169010	Préstamos de fondo de reserva	1	6	-
169015	Cheques protestados y rechazados	1	6	-
169020	Arrendamientos	1	6	6,450.00
169025	Establecimientos afiliados	1	6	-
169030	Por venta de bienes y acciones	1	6	-

169035	Juicios ejecutivos en proceso	1	6	-
169040	Emisión y renovación de tarjetas de crédito	1	6	-
169090	Otras	1	6	7,275.23
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	1	4	- 4,241.52
169905	(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)	1	6	-
169910	(Provisión para otras cuentas por cobrar)	1	6	- 4,241.52
169915	(Provisiones para garantías pagadas)	1	6	-
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	1	2	478,361.38
1801	Terrenos	1	4	78,512.00
1802	Edificios	1	4	517,670.31
1803	Construcciones y remodelaciones en curso	1	4	-
1804	Otros locales	1	4	-
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	1	4	86,574.62
1806	Equipos de computación	1	4	124,287.19
1807	Unidades de transporte	1	4	2,718.00
1808	Equipos de construcción	1	4	-
1890	Otros	1	4	53,461.27
1899	(Depreciación acumulada)	1	4	- 384,862.01
189905	(Edificios)	1	6	- 223,441.38
189910	(Otros locales)	1	6	-
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	1	6	- 43,452.04
189920	(Equipos de computación)	1	6	- 76,690.03
189925	(Unidades de transporte)	1	6	- 2,718.00
189930	(Equipos de construcción)	1	6	-
189940	(Otros)	1	6	- 38,560.56
19	OTROS ACTIVOS	1	2	63,435.25
1905	Gastos diferidos	1	4	35,696.33
190505	Gastos de constitución y organización	1	6	-
190510	Gastos de instalación	1	6	34,545.42
190515	Estudios	1	6	-
190520	Programas de computación	1	6	20,437.75
190525	Gastos de adecuación	1	6	-
190530	Plusvalía mercantil	1	6	-
190590	Otros	1	6	10,189.31
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	1	6	- 29,476.15
1906	Materiales, mercaderías e insumos	1	4	7,864.88
190610	Mercaderías de cooperativas	1	6	-
190615	Proveeduría	1	6	7,864.88
1908	Transferencias internas	1	4	-
1909	Derechos Fiduciarios recibidos por resolución del sector financiero popular y solidario	1	4	-
190905	De activos de instituciones financieras inviables	1	6	-
190910	De recursos provenientes de la COSEDE	1	6	-
1990	Otros	1	4	22,169.04
199005	Impuesto al valor agregado – IVA	1	6	32.15
199010	Otros impuestos	1	6	22,136.89

199015	Depósitos en garantía y para importaciones	1	6	-
199025	Faltantes de caja	1	6	-
199090	Varias	1	6	-
1999	(Provisión para otros activos irre recuperables)	1	4	- 2,295.00
199905	(Provisión para valuación de inversiones en acciones y participaciones)	1	6	-
199910	(Provisión para valuación de derechos fiduciarios)	1	6	-
199990	(Provisión para otros activos)	1	6	- 2,295.00
2	PASIVOS	2	1	7,073,400.37
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	2	2	4,932,356.35
2101	Depósitos a la vista	2	4	3,399,020.96
210105	Depósitos monetarios que generan intereses	2	6	-
210110	Depósitos monetarios que no generan intereses	2	6	-
210115	Depósitos monetarios de instituciones financieras	2	6	-
210130	Cheques certificados	2	6	-
210131	Cheques de emergencia	2	6	-
210135	Depósitos de ahorro	2	6	3,388,889.34
210140	Otros depósitos	2	6	-
210145	Fondos de tarjetahabientes	2	6	-
210150	Depósitos por confirmar	2	6	10,131.62
210155	Depósitos de cuenta básica	2	6	-
2102	Operaciones de reporto	2	4	-
210205	Operaciones de reporto financiero	2	6	-
210210	Operaciones de reporto por confirmar	2	6	-
210215	Operaciones de reporto bursátil	2	6	-
2103	Depósitos a plazo	2	4	1,533,335.39
210305	De 1 a 30 días	2	6	206,783.74
210310	De 31 a 90 días	2	6	458,342.44
210315	De 91 a 180 días	2	6	371,569.79
210320	De 181 a 360 días	2	6	260,565.24
210325	De más de 361 días	2	6	236,074.18
25	CUENTAS POR PAGAR	2	2	241,187.16
2501	Intereses por pagar	2	4	55,498.31
250105	Depósitos a la vista	2	6	7,304.47
250110	Operaciones de reporto	2	6	-
250115	Depósitos a plazo	2	6	44,444.52
250120	Depósitos en garantía	2	6	-
250125	Fondos interfinancieros comprados	2	6	-
250130	Operaciones de reporto con instituciones financieras	2	6	-
250135	Obligaciones financieras	2	6	3,749.32
250140	Bonos	2	6	-
250145	Obligaciones	2	6	-
250150	Otros títulos valores	2	6	-
250190	Otros	2	6	-
2502	Comisiones por pagar	2	4	-
2503	Obligaciones patronales	2	4	57,685.15
250305	Remuneraciones	2	6	-
250310	Beneficios Sociales	2	6	8,337.74
250315	Aportes al IESS	2	6	8,622.88
250320	Fondo de reserva IESS	2	6	1,118.20
250325	Participación a empleados	2	6	-
250330	Gastos de responsabilidad, residencia y representación	2	6	-

250390	Otras	2	6	39,606.33
2504	Retenciones	2	4	40,447.98
250405	Retenciones fiscales	2	6	11,509.37
250490	Otras retenciones	2	6	28,938.61
2590	Cuentas por pagar varias	2	4	87,555.72
259010	Excedentes por pagar	2	6	-
259015	Cheques girados no cobrados	2	6	-
259090	Otras cuentas por pagar	2	6	87,555.72
26	Obligaciones financieras	2	2	1,863,500.68
2601	Sobregiros	2	4	-
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario	2	4	1,863,500.68
260205	De 1 a 30 días	2	6	51,131.90
260210	De 31 a 90 días	2	6	164,038.24
260215	De 91 a 180 días	2	6	124,576.77
260220	De 181 a 360 días	2	6	403,808.50
260225	De más de 360 días	2	6	1,119,945.27
29	OTROS PASIVOS	2	2	36,356.18
2901	Ingresos recibidos por anticipado	2	4	35,647.35
290115	Rentas recibidas por anticipado	2	6	-
290120	Afiliaciones y renovaciones	2	6	-
290190	Otros	2	6	35,647.35
2902	Consignación para pago de obligaciones	2	4	-
2903	Fondos en administración	2	4	-
2908	Transferencias internas	2	4	-
2911	Subsidios del gobierno nacional	2	4	-
291105	Subsidios recibidos por anticipado	2	6	-
291110	Subsidios pendientes de liquidar	2	6	-
2912	Minusvalía mercantil (Badwill)	2	4	-
2990	Otros	2	4	708.83
299005	Sobrantes de caja	2	6	708.83
299090	Varios	2	6	-
2608	Préstamos subordinados	2	4	-
260805	De 1 a 30 días	2	6	-
260810	De 31 a 90 días	2	6	-
260815	De 91 a 180 días	2	6	-
260820	De 181 a 360 días	2	6	-
260825	De más de 360 días	2	6	-
270115	Bonos emitidos por entidades financieras de la economía popular y solidaria	2	6	-
410405	Bonos	4	6	-
450415	Aportes a la SEPS	4	6	8,582.21
410310	Obligaciones con instituciones financieras del país y del sector popular y solidario	4	6	-
530310	En venta de cartera de créditos	5	6	-
44	PROVISIONES	4	2	104,836.33
510430	Cartera de créditos refinanciada	5	6	1,392.50
640420	Cartera de microcrédito	6	6	-
4290	Varias	4	4	3,476.73
440235	Crédito de vivienda de interés público	4	6	-
410350	Otras obligaciones	4	6	-
450605	Gastos anticipados	4	6	-
450205	Directores	4	6	75,624.82
5404	Manejo y cobranzas	5	4	-

410330	Obligaciones con entidades financieras del sector público	4	6	68,839.52
510428	Cartera de crédito educativo	5	6	-
519005	Por pagos por cuenta de socios	5	6	-
56	OTROS INGRESOS	5	2	85,148.36
4201	Obligaciones financieras	4	4	-
440210	Crédito comercial prioritario	4	6	-
4701	Pérdida en venta de bienes	4	4	-
5502	Utilidad en venta de bienes realizables y recuperados	5	4	-
4102	OPERACIONES INTERFINANCIERAS	4	4	-
4505	Depreciaciones	4	4	56,281.54
410115	Depósitos de ahorro	4	6	33,931.98
6402	Fianzas y garantías	6	4	-
3602	(Pérdidas acumuladas)	3	4	-
510210	Operaciones de reporto	5	6	-
450315	Publicidad y propaganda	4	6	14,240.97
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	3	4	227,079.40
450610	Gastos de constitución y organización	4	6	-
5604	Recuperaciones de activos financieros	5	4	33,687.11
3303	Especiales	3	4	238,032.42
5304	Rendimientos por fideicomiso mercantil	5	4	-
6	CUENTAS CONTINGENTES	6	1	-
6403	Cartas de Crédito	6	4	-
410190	Otros	4	6	-
450120	Aportes al IESS	4	6	35,618.91
450535	Unidades de transporte	4	6	157.80
4405	OTROS ACTIVOS	4	4	-
450520	Otros locales	4	6	-
560405	De activos castigados	5	6	19,032.92
3401	OTROS APORTES PATRIMONIALES	3	4	-
450210	Honorarios profesionales	4	6	78,841.43
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina	4	6	6,057.14
4810	Participación a empleados	4	4	-
549005	Tarifados con costo máximo	5	6	22,869.48
3305	Revalorización del patrimonio	3	4	-
410140	Depósitos de cuenta básica	4	6	-
450430	Multas y otras sanciones	4	6	-
4506	Amortizaciones	4	4	27,884.61
4205	Servicios fiduciarios	4	4	-
430390	Otras	4	6	-
5303	En venta de activos productivos	5	4	-
330110	Aportes de los socios por capitalización extraordinaria	3	6	-
3504	Valuación de inversiones en instrumentos financieros	3	4	-
450615	Gastos de instalación	4	6	12,613.99
410590	Otros	4	6	-
450540	Equipos de construcción	4	6	-
510426	Cartera de crédito de consumo ordinario	5	6	-
640305	Emitidas por la institución	6	6	-
410315	Obligaciones con instituciones financieras del exterior	4	6	-
510115	Overnight	5	6	-
450310	Servicios de guardianía	4	6	42,838.46
640210	Garantías Corporación Financiera Nacional	6	6	-
4403	CUENTAS POR COBRAR	4	4	-
4890	Otros	4	4	-
64	ACREEDORAS	6	2	-

640505	Riesgo asumido por cartera vendida	6	6	-
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	4	4	104,836.33
5601	Utilidad en venta de bienes	5	4	-
450115	Gastos de representación, residencia y responsabilidad	4	6	-
4503	Servicios varios	4	4	214,453.54
4504	Impuestos, contribuciones y multas	4	4	35,694.64
450515	Edificios	4	6	25,879.53
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	5	2	-
640211	Garantías Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias	6	6	-
640415	Cartera de crédito inmobiliario	6	6	-
3103	Aportes de socios	3	4	726,205.41
3310	Por resultados no operativos	3	4	-
450410	Impuestos Municipales	4	6	1,846.36
5	INGRESOS	5	1	1,699,254.88
4104	Valores en circulación y obligaciones convertibles en acciones	4	4	-
4501	Gastos de personal	4	4	510,004.43
4105	Otros intereses	4	4	-
61	DEUDORAS	6	2	-
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	3	4	250,506.75
450625	Programas de computación	4	6	15,270.62
510405	Cartera de créditos comercial prioritario	5	6	-
3601	Utilidades o excedentes acumuladas	3	4	-
440205	Crédito productivo	4	6	-
510435	Cartera de créditos reestructurada	5	6	11.48
5202	DEUDORES POR ACEPTACIÓN	5	4	-
641205	Por operaciones vigentes	6	6	-
510410	Cartera de créditos de consumo prioritario	5	6	49,094.10
640205	Garantías aduaneras	6	6	-
330105	Reserva Legal Irrepartible	3	6	1,813,972.17
5505	Ingresos por subsidios realizados	5	4	-
640215	Fianzas con garantía de instituciones financieras del exterior	6	6	-
450405	Impuestos Fiscales	4	6	-
510205	Fondos interfinancieras vendidos	5	6	-
450420	Aportes al COSEDE por prima fija	4	6	24,762.42
519090	Otros	5	6	-
7	CUENTAS DE ORDEN	7	1	14,633,237.38
410340	Préstamos subordinados	4	6	-
560415	Devolución de impuestos y multas	5	6	-
640425	Cartera de crédito productivo	6	6	-
5503	Dividendos o excedentes por certificados de aportación	5	4	-
450110	Beneficios Sociales	4	6	30,739.35
479010	Otros	4	6	-
4815	Impuesto a la renta	4	4	-
5490	Otros servicios	5	4	22,943.62
450635	Plusvalía mercantil	4	6	-
5101	Depósitos	5	4	1,014.05
5205	Cartas de Crédito	5	4	-
3	PATRIMONIO	3	1	3,255,796.15
4401	INVERSIONES	4	4	-
52	COMISIONES GANADAS	5	2	17,533.26
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	4	4	136,833.15

4407	Operaciones interfinancieras y de reporto	4	4	-
4502	Honorarios	4	4	154,466.25
410105	Depósitos monetarios	4	6	-
410305	Sobregiros	4	6	-
4303	En venta de activos productivos	4	4	-
59	Pérdidas y ganancias	5	2	250,506.75
5302	En valuación de inversiones	5	4	-
640440	Cartera de crédito de vivienda de interés público	6	6	-
510315	Mantenidas hasta el vencimiento	5	6	26,514.76
640105	Avales comunes	6	6	-
410125	Operaciones de reporto	4	6	-
4702	Pérdida en venta de acciones y participaciones	4	4	-
510110	Depósitos en instituciones financieras e instituciones del sector financiero popular y solidario	5	6	1,014.05
410415	Otros títulos valores	4	6	-
4790	Otros	4	4	-
410320	Obligaciones con entidades del grupo financiero en el país y grupo de economía popular y solidaria	4	6	-
5203	Avales	5	4	-
640435	Cartera de crédito de consumo ordinario	6	6	-
450305	Movilización, fletes y embalajes	4	6	10,784.62
450690	Otros	4	6	-
450790	Otros	4	6	90,312.80
450130	Pensiones y jubilaciones	4	6	43,367.51
450530	Equipos de computación	4	6	21,138.57
4602	Pérdida en venta de bienes realizables y recuperados	4	4	-
5390	Otros	5	4	-
4203	Cobranzas	4	4	-
450190	Otros	4	6	58,963.09
450390	Otros servicios	4	6	85,728.43
440215	Crédito comercial ordinario	4	6	-
440225	Crédito de consumo ordinario	4	6	-
450325	Seguros	4	6	7,095.06
450630	Gastos de adecuación	4	6	-
6401	Avales	6	4	-
450320	Servicios básicos	4	6	20,562.55
4601	Pérdida en acciones y participaciones	4	4	-
5405	Garantías crediticias otorgadas por la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias	5	4	-
4304	Pérdidas por fideicomiso mercantil	4	4	-
4406	Operaciones contingentes	4	4	-
5602	Utilidad en venta de acciones y participaciones	5	4	-
450135	Fondo de reserva IESS	4	6	17,082.14
3502	Superávit por valuación de inversiones en acciones	3	4	-
43	PÉRDIDAS FINANCIERAS	4	2	-
640110	Avales con garantía de instituciones financieras del exterior	6	6	-
410130	Depósitos a plazo	4	6	102,901.17
410410	Obligaciones	4	6	-
450330	Arrendamientos	4	6	33,203.45
410335	Obligaciones con organismos multilaterales	4	6	-
33	RESERVAS	3	2	2,052,004.59
4204	Por operaciones de permuta financiera	4	4	-
5401	Servicios fiduciarios	5	4	-
46	OTRAS PÉRDIDAS OPERACIONALES	4	2	-

430310	En venta de cartera de créditos	4	6	-
560410	Reversión de provisiones	5	6	-
6190	Otras cuentas contingentes deudoras	6	4	-
6404	Créditos aprobados no desembolsados	6	4	-
710110	En custodia	7	6	-
36	RESULTADOS	3	2	250,506.75
450505	Bienes arrendados	4	6	-
410205	Fondos financieros comprados	4	6	-
510415	Cartera de crédito inmobiliario	5	6	89,115.53
5506	Ingresos por subsidios recuperados	5	4	-
5690	Otros	5	4	51,461.25
6412	Garantías concedidas por el sistema de garantía crediticio	6	4	-
3302	Generales	3	4	-
450710	Donaciones	4	6	-
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	4	4	200.32
440245	Crédito educativo	4	6	-
530305	En venta de inversiones	5	6	-
54	INGRESOS POR SERVICIOS	5	2	22,943.62
640315	Confirmadas	6	6	-
510450	De mora	5	6	39,148.49
510455	Descuentos en cartera comprada	5	6	-
450105	Remuneraciones mensuales	4	6	324,233.43
549010	Tarifados diferenciados	5	6	74.14
450620	Estudios	4	6	-
640590	Otros compromisos	6	6	-
5501	Utilidades en acciones y participaciones	5	4	-
5102	OPERACIONES INTERFINANCIERAS	5	4	-
42	COMISIONES CAUSADAS	4	2	3,476.73
6405	Compromisos futuros	6	4	-
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	3	2	-
4305	Prima de inversiones en títulos valores	4	4	-
6490	Otras cuentas contingentes acreedoras	6	4	-
410120	Fondos de tarjetahabientes	4	6	-
479005	Pérdida garantías concedidas no recuperadas	4	6	-
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	5	2	1,573,629.64
4202	Operaciones contingentes	4	4	-
4302	En valuación de inversiones	4	4	-
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	5	4	26,514.76
510420	Cartera de microcrédito	5	6	1,367,338.73
641210	Por operaciones pendientes de reclamo	6	6	-
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	7	2	2,376,377.59
7101	Valores y bienes propios en poder de terceros	7	4	-
41	INTERESES CAUSADOS	4	2	205,672.67
440240	Microcrédito	4	6	104,777.55
450715	Mantenimiento y reparaciones	4	6	27,968.76
5290	Otras	5	4	17,533.26
440220	Crédito de consumo prioritario	4	6	58.78
510305	Inversiones a valor razonable con cambios en el estado de resultados	5	6	-
5190	Otros intereses y descuentos	5	4	-
510310	Disponibles para la venta	5	6	-
450490	Impuestos y aportes para otros organismos e instituciones	4	6	503.65
510320	De disponibilidad restringida	5	6	-

5305	Arrendamiento financiero	5	4	-
53	UTILIDADES FINANCIERAS	5	2	-
530390	Otras	5	6	-
3101	Capital Pagado	3	4	-
510425	Cartera de crédito comercial ordinario	5	6	-
5204	Fianzas	5	4	-
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	3	2	227,079.40
560420	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores	5	6	14,654.19
510427	Cartera de crédito de vivienda de interés público	5	6	-
640405	Cartera de créditos comercial prioritario	6	6	-
440230	Crédito inmobiliario	4	6	-
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	4	2	200.32
640510	Riesgo asumido en cartera permutada	6	6	-
4507	Otros gastos	4	4	135,777.07
640445	Cartera de crédito educativo	6	6	-
710105	En cobranza	7	6	-
4306	Primas en cartera comprada	4	4	-
330115	Donaciones	3	6	-
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	4	2	-
410210	Operaciones de reporto con instituciones financieras	4	6	-
31	CAPITAL SOCIAL	3	2	726,205.41
4	GASTOS	4	1	1,448,748.13
450510	Bienes no utilizados por la institución	4	6	-
4690	Otras	4	4	-
5590	Otros	5	4	-
450125	Impuesto a la renta del personal	4	6	-
450421	Aportes al COSEDE por prima variable	4	6	-
410110	Depósitos monetarios de instituciones financieras	4	6	-
510421	Cartera de crédito productivo	5	6	-
640290	Otras	6	6	-
640310	Emitidas por cuenta de la institución	6	6	-
640410	Cartera de créditos de consumo prioritario	6	6	-
640430	Cartera de crédito comercial ordinario	6	6	-
4404	Bienes realizables, adjudicados por pago y de arrendamiento mercantil	4	4	-
4103	Obligaciones financieras	4	4	68,839.52
5201	CARTERA DE CRÉDITOS	5	4	-
450590	Otros	4	6	3,048.50
5603	Arrendamientos	5	4	-
410135	Depósitos de garantía	4	6	-
450705	Suministros diversos	4	6	17,495.51
410345	Obligaciones con entidades del sector público	4	6	-
45	GASTOS DE OPERACIÓN	4	2	1,134,562.08
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos	5	4	1,546,100.83
3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	3	4	1,813,972.17
7103	Activos castigados	7	4	333,024.05
710305	INVERSIONES	7	6	-
710310	CARTERA DE CRÉDITOS	7	6	303,124.05
710315	DEUDORES POR ACEPTACIÓN	7	6	-
710320	CUENTAS POR COBRAR	7	6	29,900.00
7105	Operaciones activas con empresas vinculadas	7	4	260,110.03
710505	INVERSIONES	7	6	-
710510	CARTERA DE CRÉDITOS	7	6	260,110.03
710515	DEUDORES POR ACEPTACIÓN	7	6	-

710635	Operaciones contingentes	7	6	-
7107	Cartera de créditos y otros activos en demanda judicial	7	4	386,826.34
710705	Comercial prioritario	7	6	-
710710	Consumo prioritario	7	6	3,368.88
710715	Inmobiliario	7	6	17,642.47
710720	Microcrédito	7	6	365,814.99
710725	Cartera de crédito productivo	7	6	-
710810	Saldo cartera comprada a entidades en liquidación o adquirida por procesos de fusión	7	6	-
7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso	7	4	87,925.02
710905	Cartera de créditos comercial prioritario	7	6	-
710910	Cartera de créditos de consumo prioritario	7	6	3,620.99
710915	Cartera de crédito inmobiliario	7	6	9,020.02
710920	Cartera de microcrédito	7	6	75,284.01
7190	Otras cuentas de orden deudoras	7	4	1,308,492.15
719005	Cobertura de seguros	7	6	1,308,492.15
719010	Multas e impuestos en reclamo	7	6	-
719090	Otras cuentas de orden	7	6	-
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	7	2	12,256,859.79
7401	Valores y bienes recibidos de terceros	7	4	12,256,274.95
740105	En cobranza	7	6	-
740110	Documentos en garantía	7	6	12,256,274.95
7414	Provisiones constituidas	7	4	584.84
741401	Provisión cartera refinanciada comercial prioritario	7	6	-
741402	Provisión cartera refinanciada consumo prioritario	7	6	-
741403	Provisión cartera refinanciada inmobiliaria	7	6	-
741404	Provisión cartera refinanciada microcrédito	7	6	174.96
741412	Provisión cartera reestructurada microcrédito	7	6	409.88


[Menú Principal](#)

RESULTADOS DEL EJERCICIO
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 3
PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
(Dólares)

FECHA	
30-nov-19	^
31-dic-19	↓

*Seleccione una o varias opciones

		31-dic-19
		FUTURO LAMANENSE
5	Ingresos	1,699,254.88
51	Intereses y descuentos ganados	1,573,629.64
(-) 41	Intereses causados	205,672.67
	MARGEN NETO DE INTERESES	1,367,956.97
(+) 52	Comisiones ganadas	17,533.26
(+) 54	Ingresos por servicios	22,943.62
(-) 42	Comisiones causadas	3,476.73
(+) 53	Utilidades financieras	0.00
(-) 43	Pérdidas financieras	0.00
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	1,404,957.12
(-) 44	Provisiones	104,836.33
	MARGEN NETO FINANCIERO	1,300,120.79
(-) 45	Gastos de operación	1,134,562.08
	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	165,558.71
(+) 55	Otros ingresos operacionales	0.00
(-) 46	Otras pérdidas operacionales	0.00
	MARGEN OPERACIONAL	165,558.71
(+) 56	Otros ingresos	85,148.36
(-) 47	Otros gastos y pérdidas	200.32
	GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	250,506.75
(-) 48	Impuestos y participación a empleados	0.00
	GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	250,506.75

ANEXO 10. ESTADOS FINANCIEROS 2020



1

ESTADO FINANCIERO

SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 3

PERIODO DEL 1 JULIO DEL 2020 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

(Dólares)

				FECHA
				31/12/2020
COD CONTABLE	Nombre de Cuenta	TI PO *	GRU PO*	FUTURO LAMANENSE
1	ACTIVO	1	1	10,317,574.38
11	FONDOS DISPONIBLES	1	2	704,536.90
1101	Caja	1	4	423,508.66
110105	Efectivo	1	6	423,208.66
110110	Caja chica	1	6	300.00
1103	Bancos y otras instituciones financieras	1	4	280,824.62
110305	Banco Central del Ecuador	1	6	29,152.89
110310	Bancos e instituciones financieras locales	1	6	237,258.50
110315	Bancos e instituciones financieras del exterior	1	6	0.00
110320	Instituciones del sector financiero popular y solidario	1	6	14,413.23
1104	Efectos de cobro inmediato	1	4	203.62
110401	Efectos de cobro inmediato	1	6	203.62
1105	Remesas en tránsito	1	4	0.00
13	INVERSIONES	1	2	210,000.00
1301	A valor razonable con cambios en el estado de resultados de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	1	4	0.00
130425	De más de 360 días	1	6	0.00
1305	Mantenidas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	1	4	210,000.00
130505	De 1 a 30 días sector privado	1	6	0.00
130560	De 91 a 180 días sector financiero popular y solidario	1	6	210,000.00
139910	(Provisión general para inversiones)	1	6	0.00

14	CARTERA DE CRÉDITOS	1	2	8,547,205.35
1401	Cartera de créditos comercial prioritario por vencer	1	4	0.00
140105	De 1 a 30 días	1	6	0.00
140110	De 31 a 90 días	1	6	0.00
140115	De 91 a 180 días	1	6	0.00
140120	De 181 a 360 días	1	6	0.00
140125	De más de 360 días	1	6	0.00
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	1	4	247,812.56
140205	De 1 a 30 días	1	6	19,255.98
140210	De 31 a 90 días	1	6	36,829.36
140215	De 91 a 180 días	1	6	47,265.04
140220	De 181 a 360 días	1	6	72,051.81
140225	De más de 360 días	1	6	72,410.37
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	1	4	747,910.29
140305	De 1 a 30 días	1	6	10,256.71
140310	De 31 a 90 días	1	6	20,688.33
140315	De 91 a 180 días	1	6	30,737.73
140320	De 181 a 360 días	1	6	62,827.59
140325	De más de 360 días	1	6	623,399.93
1404	Cartera de microcrédito por vencer	1	4	6,990,001.72
140405	De 1 a 30 días	1	6	276,686.39
140410	De 31 a 90 días	1	6	533,136.15
140415	De 91 a 180 días	1	6	738,661.49
140420	De 181 a 360 días	1	6	1,364,724.31
140425	De más de 360 días	1	6	4,076,793.38
1405	Cartera de crédito productivo por vencer	1	4	0.00
140920	De 181 a 360 días	1	6	0.00
140925	De más de 360 días	1	6	0.00
1410	Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada por vencer	1	4	16,434.21
141005	De 1 a 30 días	1	6	602.58
141010	De 31 a 90 días	1	6	1,251.28
141015	De 91 a 180 días	1	6	1,921.16
141020	De 181 a 360 días	1	6	4,100.28
141025	De más de 360 días	1	6	8,558.91
1411	Cartera de crédito inmobiliario refinanciada por vencer	1	4	79,253.10
141105	De 1 a 30 días	1	6	1,314.77
141110	De 31 a 90 días	1	6	2,019.79
141115	De 91 a 180 días	1	6	3,023.78
141120	De 181 a 360 días	1	6	6,342.33
141125	De más de 360 días	1	6	66,552.43

1412	Cartera de microcrédito refinanciada por vencer	1	4	484,054.86
141205	De 1 a 30 días	1	6	12,499.24
141210	De 31 a 90 días	1	6	20,599.76
141215	De 91 a 180 días	1	6	28,186.60
141220	De 181 a 360 días	1	6	61,870.12
141225	De más de 360 días	1	6	360,899.14
1413	Cartera de crédito productivo refinanciada por vencer	1	4	0.00
141720	De 181 a 360 días	1	6	0.00
141725	De más de 360 días	1	6	0.00
1418	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada por vencer	1	4	31,798.51
141805	De 1 a 30 días	1	6	1,102.94
141810	De 31 a 90 días	1	6	2,293.11
141815	De 91 a 180 días	1	6	3,517.47
141820	De 181 a 360 días	1	6	7,508.30
141825	De más de 360 días	1	6	17,376.69
1419	Cartera de crédito inmobiliario reestructurada por vencer	1	4	0.00
142525	De más de 360 días	1	6	0.00
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	1	4	3,393.24
142605	De 1 a 30 días	1	6	322.27
142610	De 31 a 90 días	1	6	490.47
142615	De 91 a 180 días	1	6	512.69
142620	De 181 a 360 días	1	6	1,089.81
142625	De más de 360 días	1	6	978.00
1427	Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	1	4	417.84
142705	De 1 a 30 días	1	6	141.82
142710	De 31 a 90 días	1	6	276.02
142715	De 91 a 180 días	1	6	0.00
142720	De 181 a 360 días	1	6	0.00
142725	De más de 360 días	1	6	0.00
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	1	4	80,962.73
142805	De 1 a 30 días	1	6	13,359.30
142810	De 31 a 90 días	1	6	16,017.94
142815	De 91 a 180 días	1	6	7,249.74
142820	De 181 a 360 días	1	6	10,213.92
142825	De más de 360 días	1	6	34,121.83
1429	Cartera de crédito productivo que no devenga intereses	1	4	0.00
143505	De 1 a 30 días	1	6	0.00
143510	De 31 a 90 días	1	6	0.00
143515	De 91 a 180 días	1	6	0.00
143520	De 181 a 360 días	1	6	0.00
143525	De más de 360 días	1	6	0.00
1436	Cartera microcrédito refinanciada que no devenga intereses	1	4	16,343.19
143605	De 1 a 30 días	1	6	671.80

143610	De 31 a 90 días	1	6	1,036.72
143615	De 91 a 180 días	1	6	1,092.70
143620	De 181 a 360 días	1	6	2,386.93
143625	De más de 360 días	1	6	11,155.04
1437	Cartera de crédito productivo refinanciada que no devenga intereses	1	4	0.00
144325	De más de 360 días	1	6	0.00
1444	Cartera microcrédito reestructurada que no devenga intereses	1	4	40,428.69
144405	De 1 a 30 días	1	6	1,070.49
144410	De 31 a 90 días	1	6	1,663.94
144415	De 91 a 180 días	1	6	1,736.18
144420	De 181 a 360 días	1	6	3,364.10
144425	De más de 360 días	1	6	32,593.98
1445	Cartera de crédito productivo reestructurada que no devenga intereses	1	4	0.00
144925	De más de 360 días	1	6	2.00
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	1	4	2,833.71
145005	De 1 a 30 días	1	6	0.00
145010	De 31 a 90 días	1	6	156.63
145015	De 91 a 180 días	1	6	454.58
145020	De 181 a 270 días	1	6	436.65
145025	De más de 270 días	1	6	1,785.85
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	1	4	15,274.73
145105	De 1 a 30 días	1	6	139.07
145110	De 31 a 90 días	1	6	293.57
145115	De 91 a 270 días	1	6	1,680.21
145120	De 271 a 360 días	1	6	850.15
145125	De 361 a 720 días	1	6	2,227.91
145130	De más de 720 días	1	6	10,083.82
1452	Cartera de microcrédito vencida	1	4	290,496.50
145205	De 1 a 30 días	1	6	6,633.31
145210	De 31 a 90 días	1	6	22,895.58
145215	De 91 a 180 días	1	6	42,919.66
145220	De 181 a 360 días	1	6	78,565.34
145225	De más de 360 días	1	6	139,482.61
1460	Cartera de microcrédito refinanciada vencida	1	4	1,007.90
146005	De 1 a 30 días	1	6	0.00
146010	De 31 a 90 días	1	6	325.45
146015	De 91 a 180 días	1	6	682.45
146020	De 181 a 360 días	1	6	0.00
146730	De más de 720 días	1	6	0.00
1468	Cartera de microcrédito reestructurada vencida	1	4	636.61
146805	De 1 a 30 días	1	6	0.00
146810	De 31 a 90 días	1	6	436.71
146815	De 91 a 180 días	1	6	199.90

148925	De más de 360 días	1	6	0.00
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	1	4	-501,857.04
149905	(Cartera de créditos comercial prioritario)	1	6	-2.00
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	1	6	-7,941.39
149915	(Cartera de crédito inmobiliario)	1	6	-15,917.68
149920	(Cartera de microcréditos)	1	6	-338,509.31
149925	(Cartera de crédito productivo)	1	6	0.00
149930	(Cartera de crédito comercial ordinario)	1	6	0.00
149935	(Cartera de crédito de consumo ordinario)	1	6	0.00
149940	(Cartera de crédito de vivienda de interés público y vivienda de interés social)	1	6	0.00
149945	(Cartera de créditos refinanciada)	1	6	-16,014.19
149950	(Cartera de créditos reestructurada)	1	6	-105,699.77
149955	(Cartera de créditos educativo)	1	6	0.00
149980	(Provisión genérica por tecnología crediticia)	1	6	0.00
149985	(Provisión anti cíclica)	1	6	0.00
149987	(Provisiones no reversadas por requerimiento normativo)	1	6	-13,718.93
149989	(Provision genérica voluntaria)	1	6	-4,053.77
15	DEUDORES POR ACEPTACIÓN	1	2	0.00
1501	Dentro del plazo	1	4	0.00
150105	Dentro del plazo	1	6	0.00
1502	Después del plazo	1	4	0.00
150205	Después del plazo	1	6	0.00
16	CUENTAS POR COBRAR	1	2	252,929.45
1601	Intereses por cobrar de operaciones interfinancieras	1	4	0.00
160105	Interfinacieras vendidas	1	6	0.00
160110	Operaciones de reporto con instituciones financieras	1	6	0.00
1602	Intereses por cobrar inversiones	1	4	0.00
160205	A valor razonable con cambios en el estado de resultados	1	6	0.00
160210	Disponibles para la venta	1	6	0.00
160215	Mantenidas hasta el vencimiento	1	6	0.00
160220	De disponibilidad restringida	1	6	0.00
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	1	4	91,946.83
160305	Cartera de créditos comercial prioritario	1	6	0.00
160310	Cartera de crédito de consumo	1	6	2,611.03
160315	Cartera de crédito inmobiliario	1	6	5,339.86
160320	Cartera de microcrédito	1	6	74,732.10
160325	Cartera de crédito productivo	1	6	0.00
160330	Cartera de crédito comercial ordinario	1	6	0.00
160335	Cartera de crédito de consumo ordinario	1	6	0.00
160340	Cartera de crédito de vivienda de interés social y público	1	6	0.00
160341	Cartera de crédito educativo	1	6	0.00
160345	Cartera de créditos refinanciada	1	6	7,772.23

160350	Cartera de créditos reestructurada	1	6	1,491.61
1619	Cuentas por cobrar por cartera de vivienda vendida al fideicomiso de titularización	1	4	0.00
1690	Cuentas por cobrar varias	1	4	181,495.98
169005	Anticipos al personal	1	6	0.00
169010	Préstamos de fondo de reserva	1	6	0.00
169015	Cheques protestados y rechazados	1	6	0.00
169020	Arrendamientos	1	6	9,350.00
169025	Establecimientos afiliados	1	6	0.00
169030	Por venta de bienes y acciones	1	6	0.00
169035	Juicios ejecutivos en proceso	1	6	0.00
169040	Emisión y renovación de tarjetas de crédito	1	6	0.00
169090	Otras	1	6	172,145.98
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	1	4	-20,513.36
169905	(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)	1	6	0.00
169910	(Provisión para otras cuentas por cobrar)	1	6	-20,513.36
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	1	2	449,798.03
1801	Terrenos	1	4	78,512.00
1802	Edificios	1	4	517,670.31
1803	Construcciones y remodelaciones en curso	1	4	0.00
1804	Otros locales	1	4	0.00
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	1	4	88,583.95
1806	Equipos de computación	1	4	126,294.98
1807	Unidades de transporte	1	4	2,718.00
1808	Equipos de construcción	1	4	0.00
1890	Otros	1	4	39,827.04
1899	(Depreciación acumulada)	1	4	-403,808.25
189905	(Edificios)	1	6	-249,321.89
189910	(Otros locales)	1	6	0.00
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	1	6	-45,492.45
189920	(Equipos de computación)	1	6	-83,142.40
189925	(Unidades de transporte)	1	6	-2,718.00
189930	(Equipos de construcción)	1	6	0.00
189940	(Otros)	1	6	-23,133.51
19	OTROS ACTIVOS	1	2	153,104.65
1901	Inversiones en acciones y participaciones	1	4	31,305.42
190105	En subsidiarias y afiliadas	1	6	0.00
190110	En otras instituciones financieras	1	6	0.00
190115	En compañías	1	6	0.00
190120	En compañías de servicios auxiliares del sistema financiero	1	6	0.00
190125	En otros organismos de integración cooperativa	1	6	31,305.42
190130	Inversiones no financieras	1	6	0.00
190499	(Amortización de gastos anticipados)	1	6	0.00

1905	Gastos diferidos	1	4	99,514.91
190505	Gastos de constitución y organización	1	6	0.00
190510	Gastos de instalación	1	6	51,241.72
190515	Estudios	1	6	0.00
190520	Programas de computación	1	6	84,726.46
190525	Gastos de adecuación	1	6	0.00
190530	Plusvalía mercantil	1	6	0.00
190590	Otros	1	6	14,228.35
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	1	6	-50,681.62
1906	Materiales, mercaderías e insumos	1	4	4,458.16
190610	Mercaderías de cooperativas	1	6	0.00
190615	Proveeduría	1	6	4,458.16
1908	Transferencias internas	1	4	0.00
1909	Derechos Fiduciarios recibidos por resolución del sector financiero popular y solidario	1	4	0.00
190905	De activos de instituciones financieras inviables	1	6	0.00
190910	De recursos provenientes de la COSEDE	1	6	0.00
1990	Otros	1	4	18,126.36
199005	Impuesto al valor agregado – IVA	1	6	71.94
199010	Otros impuestos	1	6	18,054.42
199015	Depósitos en garantía y para importaciones	1	6	0.00
199025	Faltantes de caja	1	6	0.00
199090	Varias	1	6	0.00
1999	(Provisión para otros activos irre recuperables)	1	4	-300.20
199905	(Provisión para valuación de inversiones en acciones y participaciones)	1	6	0.00
199910	(Provisión para valuación de derechos fiduciarios)	1	6	0.00
199990	(Provisión para otros activos)	1	6	-300.20
2	PASIVOS	2	1	6,878,174.8 9
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	2	2	5,156,678.7 4
2101	Depósitos a la vista	2	4	3,595,487.3 4
210105	Depósitos monetarios que generan intereses	2	6	0.00
210110	Depósitos monetarios que no generan intereses	2	6	0.00
210115	Depósitos monetarios de instituciones financieras	2	6	0.00
210130	Cheques certificados	2	6	0.00
210131	Cheques de emergencia	2	6	0.00
210135	Depósitos de ahorro	2	6	3,595,283.7 2
210140	Otros depósitos	2	6	0.00
210145	Fondos de tarjetahabientes	2	6	0.00
210150	Depósitos por confirmar	2	6	203.62
210155	Depósitos de cuenta básica	2	6	0.00

2102	Operaciones de reporto	2	4	0.00
210205	Operaciones de reporto financiero	2	6	0.00
210210	Operaciones de reporto por confirmar	2	6	0.00
210215	Operaciones de reporto bursátil	2	6	0.00
2103	Depósitos a plazo	2	4	1,561,191.40
210305	De 1 a 30 días	2	6	115,150.51
210310	De 31 a 90 días	2	6	441,434.91
210315	De 91 a 180 días	2	6	537,779.90
210320	De 181 a 360 días	2	6	279,949.74
210325	De más de 361 días	2	6	186,876.34
25	CUENTAS POR PAGAR	2	2	311,512.20
2501	Intereses por pagar	2	4	42,931.74
250105	Depósitos a la vista	2	6	4,736.86
250110	Operaciones de reporto	2	6	0.00
250115	Depósitos a plazo	2	6	36,690.23
250120	Depósitos en garantía	2	6	0.00
250125	Fondos interfinancieros comprados	2	6	0.00
250130	Operaciones de reporto con instituciones financieras	2	6	0.00
250135	Obligaciones financieras	2	6	1,504.65
250140	Bonos	2	6	0.00
250145	Obligaciones	2	6	0.00
250150	Otros títulos valores	2	6	0.00
250190	Otros	2	6	0.00
2502	Comisiones por pagar	2	4	0.00
2503	Obligaciones patronales	2	4	87,577.09
250305	Remuneraciones	2	6	0.00
250310	Beneficios Sociales	2	6	8,546.80
250315	Aportes al IESS	2	6	6,629.41
250320	Fondo de reserva IESS	2	6	710.13
250325	Participación a empleados	2	6	47,954.76
250330	Gastos de responsabilidad, residencia y representación	2	6	0.00
250390	Otras	2	6	23,735.99
2504	Retenciones	2	4	65,230.42
250405	Retenciones fiscales	2	6	10,859.15
250490	Otras retenciones	2	6	54,371.27
2505	Contribuciones, impuestos y multas	2	4	70,644.83
250505	Impuesto a la renta	2	6	67,935.91
250510	Multas	2	6	0.00
250590	Otras contribuciones e impuestos	2	6	2,708.92
2506	Proveedores	2	4	0.00
2507	Obligaciones por compra de cartera	2	4	0.00
2508	Garantías crediticias subrogadas pendientes de recuperación	2	4	0.00

250805	Créditos comerciales	2	6	0.00
250815	Contingentes	2	6	0.00
2510	Cuentas por pagar a establecimientos afiliados	2	4	0.00
2511	Provisiones para aceptaciones y operaciones contingentes	2	4	0.00
2590	Cuentas por pagar varias	2	4	45,128.12
259010	Excedentes por pagar	2	6	0.00
259015	Cheques girados no cobrados	2	6	0.00
259090	Otras cuentas por pagar	2	6	45,128.12
26	Obligaciones financieras	2	2	1,374,180.30
2601	Sobregiros	2	4	0.00
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario	2	4	1,374,180.30
260205	De 1 a 30 días	2	6	66,935.07
260210	De 31 a 90 días	2	6	130,353.54
260215	De 91 a 180 días	2	6	175,947.71
260220	De 181 a 360 días	2	6	217,165.71
260225	De más de 360 días	2	6	783,778.27
2790	Prima o descuento en colocación de valores en circulación	2	4	0.00
29	OTROS PASIVOS	2	2	35,803.65
2901	Ingresos recibidos por anticipado	2	4	35,647.35
290115	Rentas recibidas por anticipado	2	6	0.00
290120	Afiliaciones y renovaciones	2	6	0.00
290190	Otros	2	6	35,647.35
2902	Consignación para pago de obligaciones	2	4	0.00
2903	Fondos en administración	2	4	0.00
2908	Transferencias internas	2	4	0.00
2911	Subsidios del gobierno nacional	2	4	0.00
291105	Subsidios recibidos por anticipado	2	6	0.00
291110	Subsidios pendientes de liquidar	2	6	0.00
2912	Minusvalía mercantil (Badwill)	2	4	0.00
2990	Otros	2	4	156.30
299005	Sobrantes de caja	2	6	156.30
299090	Varios	2	6	0.00
3	PATRIMONIO	3	1	3,439,399.49
31	CAPITAL SOCIAL	3	2	725,990.38
3101	Capital Pagado	3	4	0.00
3103	Aportes de socios	3	4	725,990.38
33	RESERVAS	3	2	2,286,233.09
3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	3	4	1,972,102.91
330105	Reserva Legal Irrepartible	3	6	1,972,102.91

330110	Aportes de los socios por capitalización extraordinaria	3	6	0.00
330115	Donaciones	3	6	0.00
3302	Generales	3	4	0.00
3303	Especiales	3	4	314,130.18
3305	Revalorización del patrimonio	3	4	0.00
3310	Por resultados no operativos	3	4	0.00
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	3	2	0.00
3401	OTROS APORTES PATRIMONIALES	3	4	0.00
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	3	2	227,079.40
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	3	4	227,079.40
3502	Superávit por valuación de inversiones en acciones	3	4	0.00
3504	Valuación de inversiones en instrumentos financieros	3	4	0.00
36	RESULTADOS	3	2	200,096.62
3601	Utilidades o excedentes acumuladas	3	4	0.00
3602	(Pérdidas acumuladas)	3	4	0.00
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	3	4	200,096.62
3604	(Pérdida del ejercicio)	3	4	0.00
4	GASTOS	4	1	1,468,371.55
41	INTERESES CAUSADOS	4	2	216,577.11
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	4	4	133,438.40
410105	Depósitos monetarios	4	6	0.00
410110	Depósitos monetarios de instituciones financieras	4	6	0.00
410115	Depósitos de ahorro	4	6	31,078.42
410120	Fondos de tarjetahabientes	4	6	0.00
410125	Operaciones de reporto	4	6	0.00
410130	Depósitos a plazo	4	6	102,359.98
410135	Depósitos de garantía	4	6	0.00
410140	Depósitos de cuenta básica	4	6	0.00
410190	Otros	4	6	0.00
4102	OPERACIONES INTERFINANCIERAS	4	4	0.00
410205	Fondos financieros comprados	4	6	0.00
410210	Operaciones de reporto con instituciones financieras	4	6	0.00
4103	Obligaciones financieras	4	4	83,138.71
410305	Sobregiros	4	6	0.00
410310	Obligaciones con instituciones financieras del país y del sector popular y solidario	4	6	0.00
410315	Obligaciones con instituciones financieras del exterior	4	6	0.00
410320	Obligaciones con entidades del grupo financiero en el país y grupo de economía popular y solidaria	4	6	0.00
410330	Obligaciones con entidades financieras del sector público	4	6	83,138.71
410335	Obligaciones con organismos multilaterales	4	6	0.00
410340	Préstamos subordinados	4	6	0.00
410345	Obligaciones con entidades del sector público	4	6	0.00

410350	Otras obligaciones	4	6	0.00
4104	Valores en circulación y obligaciones convertibles en acciones	4	4	0.00
410405	Bonos	4	6	0.00
410410	Obligaciones	4	6	0.00
410415	Otros títulos valores	4	6	0.00
4105	Otros intereses	4	4	0.00
410590	Otros	4	6	0.00
42	COMISIONES CAUSADAS	4	2	6,189.24
4201	Obligaciones financieras	4	4	0.00
4202	Operaciones contingentes	4	4	0.00
4203	Cobranzas	4	4	0.00
4204	Por operaciones de permuta financiera	4	4	0.00
4205	Servicios fiduciarios	4	4	0.00
4290	Varias	4	4	6,189.24
43	PÉRDIDAS FINANCIERAS	4	2	0.00
4302	En valuación de inversiones	4	4	0.00
4303	En venta de activos productivos	4	4	0.00
430305	En venta de inversiones	4	6	0.00
430310	En venta de cartera de créditos	4	6	0.00
430390	Otras	4	6	0.00
4304	Pérdidas por fideicomiso mercantil	4	4	0.00
4305	Prima de inversiones en títulos valores	4	4	0.00
4306	Primas en cartera comprada	4	4	0.00
44	PROVISIONES	4	2	76,907.03
4401	INVERSIONES	4	4	0.00
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	4	4	62,629.99
440205	Crédito productivo	4	6	0.00
440210	Crédito comercial prioritario	4	6	0.00
440215	Crédito comercial ordinario	4	6	0.00
440220	Crédito de consumo prioritario	4	6	1,309.99
440225	Crédito de consumo ordinario	4	6	0.00
440230	Crédito inmobiliario	4	6	0.00
440235	Crédito de vivienda de interés social y público	4	6	0.00
440240	Microcrédito	4	6	61,320.00
440245	Crédito educativo	4	6	0.00
4403	CUENTAS POR COBRAR	4	4	13,989.99
4404	Bienes realizables, adjudicados por pago y de arrendamiento mercantil	4	4	0.00
4405	OTROS ACTIVOS	4	4	287.05
4406	Operaciones contingentes	4	4	0.00
4407	Operaciones interfinancieras y de reporto	4	4	0.00
45	GASTOS DE OPERACIÓN	4	2	1,052,791.47
4501	Gastos de personal	4	4	454,359.75

450105	Remuneraciones mensuales	4	6	325,496.82
450110	Beneficios Sociales	4	6	37,263.14
450115	Gastos de representación, residencia y responsabilidad	4	6	0.00
450120	Aportes al IESS	4	6	38,688.55
450125	Impuesto a la renta del personal	4	6	0.00
450130	Pensiones y jubilaciones	4	6	0.00
450135	Fondo de reserva IESS	4	6	15,644.65
450190	Otros	4	6	37,266.59
4502	Honorarios	4	4	128,062.30
450205	Directores	4	6	75,300.91
450210	Honorarios profesionales	4	6	52,761.39
4503	Servicios varios	4	4	224,642.75
450305	Movilización, fletes y embalajes	4	6	7,854.69
450310	Servicios de guardianía	4	6	51,082.75
450315	Publicidad y propaganda	4	6	6,889.80
450320	Servicios básicos	4	6	24,513.86
450325	Seguros	4	6	12,894.27
450330	Arrendamientos	4	6	51,149.56
450390	Otros servicios	4	6	70,257.82
4504	Impuestos, contribuciones y multas	4	4	42,185.59
450405	Impuestos Fiscales	4	6	0.00
450410	Impuestos Municipales	4	6	2,737.33
450415	Aportes a la SEPS	4	6	12,459.00
450420	Aportes al COSEDE por prima fija	4	6	26,722.63
450421	Aportes al COSEDE por prima variable	4	6	0.00
450430	Multas y otras sanciones	4	6	0.00
450490	Impuestos y aportes para otros organismos e instituciones	4	6	266.63
4505	Depreciaciones	4	4	63,171.50
450505	Bienes arrendados	4	6	0.00
450510	Bienes no utilizados por la institución	4	6	0.00
450515	Edificios	4	6	25,880.51
450520	Otros locales	4	6	0.00
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina	4	6	7,315.31
450530	Equipos de computación	4	6	26,469.73
450535	Unidades de transporte	4	6	0.00
450540	Equipos de construcción	4	6	0.00
450590	Otros	4	6	3,505.95
4506	Amortizaciones	4	4	30,495.73
450605	Gastos anticipados	4	6	0.00
450610	Gastos de constitución y organización	4	6	0.00
450615	Gastos de instalación	4	6	16,398.41
450620	Estudios	4	6	0.00
450625	Programas de computación	4	6	14,097.32

450630	Gastos de adecuación	4	6	0.00
450635	Plusvalía mercantil	4	6	0.00
450690	Otros	4	6	0.00
4507	Otros gastos	4	4	109,873.85
450705	Suministros diversos	4	6	15,009.75
450710	Donaciones	4	6	0.00
450715	Mantenimiento y reparaciones	4	6	29,634.77
450790	Otros	4	6	65,229.33
46	OTRAS PÉRDIDAS OPERACIONALES	4	2	0.00
4601	Pérdida en acciones y participaciones	4	4	0.00
4602	Pérdida en venta de bienes realizables y recuperados	4	4	0.00
4690	Otras	4	4	0.00
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	4	2	16.03
4701	Pérdida en venta de bienes	4	4	0.00
4702	Pérdida en venta de acciones y participaciones	4	4	0.00
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	4	4	16.03
4790	Otros	4	4	0.00
479005	Pérdida garantías concedidas no recuperadas	4	6	0.00
479010	Otros	4	6	0.00
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	4	2	115,890.67
4810	Participación a empleados	4	4	47,954.76
4815	Impuesto a la renta	4	4	67,935.91
4890	Otros	4	4	0.00
5	INGRESOS	5	1	1,668,468.17
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	5	2	1,514,732.07
5101	Depósitos	5	4	2,921.61
510110	Depósitos en instituciones financieras e instituciones del sector financiero popular y solidario	5	6	2,921.61
510115	Overnight	5	6	0.00
5102	OPERACIONES INTERFINANCIERAS	5	4	0.00
510205	Fondos interfinancieras vendidos	5	6	0.00
510210	Operaciones de reporto	5	6	0.00
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	5	4	38,238.10
510305	Inversiones a valor razonable con cambios en el estado de resultados	5	6	0.00
510310	Disponibles para la venta	5	6	0.00
510315	Mantenidas hasta el vencimiento	5	6	38,238.10
510320	De disponibilidad restringida	5	6	0.00
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos	5	4	1,473,572.36
510405	Cartera de créditos comercial prioritario	5	6	0.00
510410	Cartera de crédito de consumo	5	6	52,963.31
510415	Cartera de crédito inmobiliario	5	6	81,014.90

510420	Cartera de microcrédito	5	6	1,243,434.17
510421	Cartera de crédito productivo	5	6	0.00
510425	Cartera de crédito comercial ordinario	5	6	0.00
510426	Cartera de crédito de consumo ordinario	5	6	0.00
510427	Cartera de crédito de vivienda de interés social y público	5	6	0.00
510428	Cartera de crédito educativo	5	6	0.00
510430	Cartera de créditos refinanciada	5	6	58,834.10
510435	Cartera de créditos reestructurada	5	6	10,979.60
510450	De mora	5	6	26,346.28
510455	Descuentos en cartera comprada	5	6	0.00
5190	Otros intereses y descuentos	5	4	0.00
519005	Por pagos por cuenta de socios	5	6	0.00
519090	Otros	5	6	0.00
52	COMISIONES GANADAS	5	2	22,899.47
5201	CARTERA DE CRÉDITOS	5	4	0.00
5202	DEUDORES POR ACEPTACIÓN	5	4	0.00
5203	Avales	5	4	0.00
5204	Fianzas	5	4	0.00
5205	Cartas de Crédito	5	4	0.00
5290	Otras	5	4	22,899.47
53	UTILIDADES FINANCIERAS	5	2	0.00
5302	En valuación de inversiones	5	4	0.00
5303	En venta de activos productivos	5	4	0.00
530305	En venta de inversiones	5	6	0.00
530310	En venta de cartera de créditos	5	6	0.00
530390	Otras	5	6	0.00
5304	Rendimientos por fideicomiso mercantil	5	4	0.00
5305	Arrendamiento financiero	5	4	0.00
5390	Otros	5	4	0.00
54	INGRESOS POR SERVICIOS	5	2	14,702.84
5401	Servicios fiduciarios	5	4	0.00
5404	Manejo y cobranzas	5	4	0.00
5405	Garantías crediticias otorgadas por la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias	5	4	0.00
5490	Otros servicios	5	4	14,702.84
549005	Tarifados con costo máximo	5	6	14,651.42
549010	Tarifados diferenciados	5	6	51.42
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	5	2	0.00
5501	Utilidades en acciones y participaciones	5	4	0.00
5502	Utilidad en venta de bienes realizables y recuperados	5	4	0.00
5503	Dividendos o excedentes por certificados de aportación	5	4	0.00
5505	Ingresos por subsidios realizados	5	4	0.00

5506	Ingresos por subsidios recuperados	5	4	0.00
5590	Otros	5	4	0.00
56	OTROS INGRESOS	5	2	116,133.79
5601	Utilidad en venta de bienes	5	4	0.00
5602	Utilidad en venta de acciones y participaciones	5	4	0.00
5603	Arrendamientos	5	4	0.00
5604	Recuperaciones de activos financieros	5	4	58,978.21
560405	De activos castigados	5	6	34,459.59
560410	Reversión de provisiones	5	6	0.00
560415	Devolución de impuestos y multas	5	6	0.00
560420	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores	5	6	24,518.62
5690	Otros	5	4	57,155.58
59	Pérdidas y ganancias	5	2	200,096.62
7	CUENTAS DE ORDEN	7	1	15,651,233.23
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	7	2	2,355,628.50
710280	Bienes inmuebles	7	6	0.00
710290	OTROS ACTIVOS	7	6	0.00
7103	Activos castigados	7	4	332,137.91
710305	INVERSIONES	7	6	0.00
710310	CARTERA DE CRÉDITOS	7	6	302,237.91
710315	DEUDORES POR ACEPTACIÓN	7	6	0.00
710320	CUENTAS POR COBRAR	7	6	29,900.00
710325	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	7	6	0.00
710330	OTROS ACTIVOS	7	6	0.00
7104	Líneas de crédito no utilizadas	7	4	0.00
710405	Del país	7	6	0.00
710410	Del exterior	7	6	0.00
7105	Operaciones activas con empresas vinculadas	7	4	260,110.03
710505	INVERSIONES	7	6	0.00
710510	CARTERA DE CRÉDITOS	7	6	260,110.03
710630	OTROS ACTIVOS	7	6	0.00
710635	Operaciones contingentes	7	6	0.00
7107	Cartera de créditos y otros activos en demanda judicial	7	4	308,683.08
710705	Comercial prioritario	7	6	2.00
710710	Cartera de crédito de consumo	7	6	1,640.84
710715	Inmobiliario	7	6	15,692.57
710720	Microcrédito	7	6	291,347.67
7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso	7	4	146,205.33
710905	Cartera de créditos comercial prioritario	7	6	947.68
710910	Cartera de crédito de consumo	7	6	16,605.21

710915	Cartera de crédito inmobiliario	7	6	5,071.35
710920	Cartera de microcrédito	7	6	119,369.81
710925	Cartera de crédito productivo	7	6	0.00
710930	Cartera de crédito comercial ordinario	7	6	0.00
710935	Cartera de crédito de consumo ordinario	7	6	0.00
710940	Cartera de crédito de vivienda de interés social y público	7	6	0.00
710941	Cartera de crédito educativo	7	6	0.00
710945	Cartera de créditos refinanciada	7	6	1,674.99
710950	Cartera de créditos reestructurada	7	6	2,536.29
7190	Otras cuentas de orden deudoras	7	4	1,308,492.15
719005	Cobertura de seguros	7	6	1,308,492.15
719010	Multas e impuestos en reclamo	7	6	0.00
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	7	2	13,295,604.73
7401	Valores y bienes recibidos de terceros	7	4	13,169,837.00
740105	En cobranza	7	6	0.00
740110	Documentos en garantía	7	6	13,169,837.00
7414	Provisiones constituidas	7	4	125,767.73
741401	Provisión cartera refinanciada comercial prioritario	7	6	0.00
741402	Provisión cartera refinanciada consumo prioritario	7	6	0.00
741403	Provisión cartera refinanciada inmobiliaria	7	6	0.00
741404	Provisión cartera refinanciada microcrédito	7	6	15,352.46
741405	Provisión cartera refinanciada productivo	7	6	82.18
741406	Provisión cartera refinanciada comercial ordinario	7	6	579.55
741409	Provisión cartera reestructurada comercial prioritario	7	6	0.00
741410	Provisión cartera reestructurada consumo prioritario	7	6	0.00
741411	Provisión cartera reestructurada inmobiliaria	7	6	0.00
741412	Provisión cartera reestructurada microcrédito	7	6	92,534.60
741413	Provisión cartera reestructurada productivo	7	6	13,165.17
741423	Provisión genérica voluntaria cartera microcrédito	7	6	4,053.77



SUPERINTENDENCIA
DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

[Menú Principal](#)

RESULTADOS DEL EJERCICIO
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 3
PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2020 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
(Dólares)

	31-dic-20
	FUTURO LAMANENSE
5 Ingresos	1,668,468.17
51 Intereses y descuentos ganados	1,514,732.07
(-) 41 Intereses causados	216,577.11
MARGEN NETO DE INTERESES	1,298,154.96
(+) 52 Comisiones ganadas	22,899.47
(+) 54 Ingresos por servicios	14,702.84
(-) 42 Comisiones causadas	6,189.24
(+) 53 Utilidades financieras	0.00
(-) 43 Pérdidas financieras	0.00
MARGEN BRUTO FINANCIERO	1,329,568.03
(-) 44 Provisiones	76,907.03
MARGEN NETO FINANCIERO	1,252,661.00
(-) 45 Gastos de operación	1,052,791.47
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	199,869.53
(+) 55 Otros ingresos operacionales	0.00
(-) 46 Otras pérdidas operacionales	0.00
MARGEN OPERACIONAL	199,869.53
(+) 56 Otros ingresos	116,133.79
(-) 47 Otros gastos y pérdidas	16.03
GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	315,987.29
(-) 48 Impuestos y participación a empleados	115,890.67
GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	200,096.62

ANEXO 11.

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document:	cedeño	thalia.docx
(D110776731)Submitted:	7/26/2021 11:43:00 PM	
Submitted By:	brenda.ona@utc.edu.ec	
Significance:	6 %	

Sources included in the report:

<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ACTIVOS.pdf/50e9037c-a99e-4853-941b-b084adff3b96>

Instances where selected sources appear:

37