



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

Análisis de Caso, previo a la obtención del Título de Ingeniera Financiera.

Tema:

**“Análisis del proceso de concesión de microcrédito de la Cooperativa de Ahorro
y Crédito Coop Centro Ltda. en el año 2018”**

Autora: Luna Torres, Cynthia Carolina

Tutor: Eco. Lascano Aimacaña, Nelson Rodrigo

Ambato – Ecuador

2019

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Nelson Rodrigo Lascano Aimacaña, con cédula de ciudadanía N°. 1802198968, en mi calidad de Tutor del análisis de caso referente al tema: **“ANÁLISIS DEL PROCESO DE CONCESIÓN DE MICROCRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOP CENTRO LTDA. EN EL AÑO 2018”**, desarrollado por Cynthia Carolina Luna Torres, de la carrera de Ingeniería Financiera, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y que corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, octubre del 2019



.....
Eco. Nelson Rodrigo Lascano Aimacaña
C.C. 1802198968

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Cynthia Carolina Luna Torres, con cédula de ciudadanía N°.1850245489, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el análisis de caso, bajo el tema: **“ANÁLISIS DEL PROCESO DE CONCESIÓN DE MICROCRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOP CENTRO LTDA. EN EL AÑO 2018”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Análisis de Caso.

Ambato, octubre del 2019

AUTORA



.....
Cynthia Carolina Luna Torres

C.C. 1850245489

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este análisis de caso, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi análisis de caso con fines de discusión pública; además apruebo la reproducción de este análisis de caso, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, octubre del 2019

AUTORA



.....
Cynthia Carolina Luna Torres

C.C. 1850245489

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO


El Tribunal de Grado, aprueba el Análisis de Caso con el tema: “ANÁLISIS DEL PROCESO DE CONCESIÓN DE MICROCRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOP CENTRO LTDA. EN EL AÑO 2018”, elaborado por Cynthia Carolina Luna Torres, estudiante de la Carrera de Ingeniería Financiera, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, octubre del 2019



.....
Eco. Mg. Diego Proaño

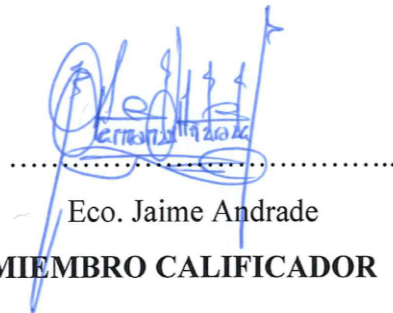
PRESIDENTE



.....

Ing. Ana Córdova

MIEMBRO CALIFICADOR



.....
Eco. Jaime Andrade

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación resulta del esfuerzo y perseverancia durante varios años de estudio lo cual dedico esta meta lograda a Dios que me he permitido tener la fortaleza suficiente para no rendirme en ninguna circunstancia y a mis padres quienes han sido mi pilar fundamental, mismos quienes me han brindado su apoyo incondicional durante toda esta etapa de mi vida demostrando su verdadero amor lleno de valores y principios lo cual han logrado aportar en mi crecimiento personal y profesional.

Cynthia Carolina Luna Torres

AGRADECIMIENTO

Ofrezco un caluroso agradecimiento principalmente a Dios por brindarme sabiduría y fortaleza, a mis padres y hermanos por guiarme por un buen camino lleno de principios y valores, mismos que me han apoyado a conseguir mis objetivos y metas propuestas durante esta trayectoria de mi vida, a la Universidad Técnica de Ambato que ha permitido compartir sus experiencias para brindarme nuevas oportunidades de estudio.

Agradezco de igual forma a los docentes de la UTA que me han brindado sus valiosos conocimientos para crecer en todo tipo de ámbito, a mis amigos, amigas quienes han compartido sus anécdotas y me han brindado su apoyo incondicional durante esta etapa de mi vida.

Cynthia Carolina Luna Torres

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

TEMA: “ANÁLISIS DEL PROCESO DE CONCESIÓN DE MICROCRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOP CENTRO LTDA. EN EL AÑO 2018”.

AUTOR: Cynthia Carolina Luna Torres

TUTOR: Econ. Nelson Rodrigo Lascano Aimacaña

FECHA: Octubre/ 2019

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio busca analizar el proceso de concesión de microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro Ltda., también se pretende realizar una descripción de la situación actual de la institución a través de métodos e instrumentos de recolección de información primaria y secundaria del entorno interno y externo. Lo cual, se trata de evaluar la concesión de microcréditos, así como también se busca relatar dicho proceso fundamentado en su base teórica. Se efectuó un diagnóstico financiero general a la organización mediante un análisis horizontal y vertical de la rentabilidad, vulnerabilidad patrimonial y de la liquidez en los últimos dos años de actividad de la cooperativa. Posteriormente se procedió a realizar un checklist a los folders de créditos otorgados por parte de la cooperativa en la línea de microcrédito durante el año 2018. Finalmente se realizó un cuestionario a los socios de la institución con el propósito de identificar su nivel de satisfacción con el servicio otorgado y se aplicó un check list a los asesores de crédito. Se apreció que la situación de la cooperativa es buena, dado que no se registraron valores preocupantes de rentabilidad, ni de vulnerabilidad patrimonial; sin embargo, su liquidez registró una disminución durante el año 2018. En lo que respecta a la satisfacción de los clientes y socios, se reconoció su satisfacción con la mayor parte de servicios ofertados por la cooperativa.

PALABRAS DESCRIPTORAS: CONCESIÓN DE CRÉDITOS, MICROCRÉDITO, LIQUIDEZ, RENTABILIDAD, SATISFACCIÓN.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT
CAREER OF FINANCIAL ENGINEERING

TOPIC: “ANALYSIS OF THE MICROCREDIT CONCESSION PROCESS OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE COOP CENTRO LTDA. IN THE YEAR 2018”

AUTHOR: Cynthia Carolina Luna Torres

TUTOR: Econ. Nelson Rodrigo Lascano Aimacaña

DATE: October/ 2019

ABSTRACT

The present study seeks to analyze the microcredit granting process of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro Ltda., It is also intended to describe the current situation of the institution through methods and instruments for collecting primary and secondary information from the internal and external environment. Which it is about evaluating the granting of microcredits, as well as trying to relate this process based on its theoretical basis. A general financial diagnosis was made of organization through a horizontal and vertical analysis of profitability, equity vulnerability and liquidity in the last two years of the cooperative's activity. Subsequently, a checklist was made to the credit folders granted by the cooperative in the microcredit line during the year 2018. Finally, a questionnaire was made to institution partners in order to identify their level of satisfaction with service provided and a check list was applied to credit counselors. It was appreciated that situation of the cooperative is good, given that there were no values of concern regarding profitability or equity vulnerability; however, its liquidity registered a decrease during the year 2018. With regard to customers satisfaction and partners, their satisfaction with most of the services offered by the cooperative was recognized.

KEYWORDS: GRANT OF CREDITS, MICROCREDIT, LIQUIDITY, PROFITABILITY, SATISFACTION.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1 FORMULACIÓN DEL ANÁLISIS DE CASO.....	2
1.1 Tema.....	2
1.2 Antecedentes.....	2
1.3 Justificación.....	17
1.4 Objetivos.....	22
1.4.1 Objetivo general.....	22
1.4.2 Objetivos específicos.....	22
1.5 Preguntas de reflexión.....	22
CAPÍTULO II.....	24
2 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA.....	24
2.1 Administración de crédito.....	24
2.2 Políticas de crédito.....	25
2.3 Concesión de créditos.....	26
2.3.1 Componentes del crédito.....	27

2.3.2	Proceso de concesión de crédito	29
CAPÍTULO III	40
3	METODOLOGÍA	40
3.1	Metodología e instrumentos de recolección de información.....	40
3.2	Metodología de análisis de información.....	43
CAPÍTULO IV	45
4	DESARROLLO DEL ANÁLISIS DE CASO	45
4.1	Análisis y categorización de la información	45
4.2	Narración del caso	58
CAPÍTULO V	68
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
5.1	Conclusiones.....	68
5.2	Recomendaciones	69
	Bibliografía	71
	ANEXOS.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1: Cantidad de agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro Ltda. en las Regiones	3
Tabla 2: Cantidad de Agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOP Centro Ltda. en las Provincias	3
Tabla 3: Rentabilidad sobre el activo en el año 2018	6
Tabla 4: Liquidez Corriente en el año 2018.....	7
Tabla 5: Vulnerabilidad del Patrimonio en el año 2018	8
Tabla 6: Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera 2017-2018	9
Tabla 7: Análisis Horizontal del Estado de Resultados 2017-2018.....	11
Tabla 8: Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera 2018.....	12
Tabla 9: Análisis Vertical del Estado de Resultados 2018	13
Tabla 10: Comparativa financiera de la Cooperativa COOP Centro Ltda. con las instituciones más representativas del segmento en el año 2018.	14
Tabla 11: Tipos de Créditos	15
Tabla 12: Niveles de Aprobación de Créditos	16
Tabla 13: Tasas de Morosidad	16
Tabla 14: Cooperativas a Nivel Mundial	17
Tabla 15: Colocaciones por Cantones en Tungurahua 2017.....	20
Tabla 16: Tipos de Clientes	38
Tabla 17: Promedio de los Aspectos de Satisfacción e Importancia de la COAC Coop Centro Ltda.....	50
Tabla 18: Promedio del puntaje de Buró de Crédito de los socios de las COAC Coop Centro Ltda.....	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1: Organigrama de la COAC Coop Centro Ltda.....	5
Gráfico 2: Rentabilidad sobre el activo en el año 2018	6
Gráfico 3: Liquidez Corriente en el año 2018.....	7
Gráfico 4: Vulnerabilidad del Patrimonio en el año 2018	8
Gráfico 5: Vulnerabilidad del Patrimonio del Segmento 3 en el año 2018	9
Gráfico 6: Distribución de Cooperativas Financieras por tipo de segmento en el 2018	19
Gráfico 7: Colocaciones por Segmentos en Tungurahua 2017.....	20
Gráfico 8: Diagrama de Flujo de Promoción de Créditos.....	31
Gráfico 9: Diagrama de Flujo de Solicitud y Análisis de Crédito	33
Gráfico 10: Diagrama de Flujo de Aprobación con Informe de Unidad de Riesgos	35
Gráfico 11: Diagrama de Flujo del Desembolso de Operaciones de Crédito	36
Gráfico 12: ¿Ha considerado usted abrir una cuenta corriente, de ahorros o a plazo en una institución financiera diferente a la COAC Coop Centro Ltda.?	45
Gráfico 13: ¿Considera que los servicios crediticios ofertados por la COAC Coop Centro Ltda. han mejorado de alguna forma su calidad de vida?	46
Gráfico 14: Nivel de Satisfacción de los socios e Importancia del Aspecto Personal de la COAC Coop Centro Ltda.....	47
Gráfico 15: Nivel de Satisfacción de los socios e Importancia del Aspecto Operacional de la COAC Coop Centro Ltda.	48
Gráfico 16: Nivel de Satisfacción de los socios e Importancia de la Imagen Corporativa de la COAC Coop Centro Ltda.	49
Gráfico 17: Cumplimiento de actividades en la Gestión de Proceso de Créditos de la COAC COOP CENTRO LTDA.	51
Gráfico 18: Cumplimiento de actividades en la Gestión de la información y documentación crediticia de la COAC COOP CENTRO LTDA.	52
Gráfico 19: Cumplimiento de actividades en la Capacidad técnica y tecnológica de la COAC COOP CENTRO LTDA.	54

Gráfico 20: Cumplimiento de actividades en la recuperación de la cartera de la COAC COOP CENTRO LTDA.	54
Gráfico 21: Información básica personal y justificación de Ingresos del socio de la COAC COOP CENTRO LTDA.	55
Gráfico 22: Respaldo Patrimonial y Garantías del socio de la COAC COOP CENTRO LTDA.	56
Gráfico 23: Medios de aprobación y aspectos operacionales del socio de la COAC COOP CENTRO LTDA.	57
Gráfico 24: Documentación de información crediticia y de gestión de cobranza del socio de la COAC COOP CENTRO LTDA.	58

INTRODUCCIÓN

La presente investigación pretende analizar el proceso de concesión de microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro Ltda. tomando en cuenta que este segmento ha crecido constantemente durante los últimos años, mismo que ha permitido grandes beneficios que apoyan al crecimiento empresarial y sobre todo que ayuda a mejorar la calidad de vida de la sociedad. De esta manera el sector cooperativo ha promovido eficientemente la inclusión financiera principalmente en la zona rural del Ecuador demostrando confianza en los servicios y productos que brinda las diferentes instituciones financieras para llevar a cabo los pequeños y grandes anhelos de los individuos. A continuación, se detalla los capítulos del presente estudio de caso:

Capítulo I: En este capítulo se detalla la formulación del análisis de caso que consta de los antecedentes de la presente investigación, su respectiva justificación donde demuestra la importancia y el propósito de llevar a cabo el tema de estudio, así mismo, se define los objetivos, tanto el general como los específicos y las preguntas de reflexión con el fin de responder cada una de ellas al culminar la investigación pertinente.

Capítulo II: Se describe la fundamentación científica técnica el cual se basa en argumentos de estudios, libros, artículos y base de datos de mayor importancia con el fin de componer la estructura de las variables del presente estudio.

Capítulo III: Se relata la metodología de la investigación demostrando que es un estudio descriptivo y se detalla los instrumentos de recolección de información que se utilizará para el estudio presente y su respectivo análisis de cada uno de los resultados según sus modalidades a utilizar.

Capítulo IV: Se realiza el respectivo desarrollo del análisis de caso donde se demuestra los diferentes resultados según los métodos utilizados en la investigación y posteriormente se realiza la respectiva narración del caso.

Capítulo V: Finalmente, se realiza las pertinentes conclusiones y recomendaciones según los resultados obtenidos en el caso de estudio.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL ANÁLISIS DE CASO

1.1 Tema

“Análisis del proceso de concesión de microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro Ltda. en el año 2018”

1.2 Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) Coop Centro Ltda. opera dentro del sistema financiero ecuatoriano por 31 años, iniciando sus actividades en la ciudad de Quito donde actualmente tiene su matriz. El 28 de julio de 1988 la institución abre sus puertas bajo acuerdo ministerial 1841 y su única agencia en Baños comienza a realizar actividades el 19 de noviembre de 1993 (Cooperativa de Ahorro y Crédito COOP Centro, 2017). Después de cinco años de haberse creado la institución como agente de intermediación financiera y estar registrada bajo la Superintendencia de Bancos, órgano de control de este tipo de instituciones en la época, llega a operar en la ciudad de Baños alcanzando a ofertar servicios financieros a la ciudadanía baneña.

Conforme el crecimiento del mercado y las diferentes necesidades y exigencias del cliente, en el transcurso del tiempo la cooperativa ha incrementado la oferta de productos de nuevas líneas que, aparte de concesión de créditos, brinda asistencia médica dental, depósitos a plazo fijo, cuentas de ahorro, entre otros. La misión de la institución es la intermediación financiera con presencia en todo el territorio ecuatoriano, con lo cual se pretende satisfacer las necesidades de financiamiento y rendimiento financiero de sus socios y clientes. Fuera del ámbito financiero, la cooperativa ofrece servicios médicos y de asistencia social a sus socios y clientes, lo que implica un aporte significativo al desarrollo de la economía local en donde Coop. Centro tiene presencia.

Tabla 1: Cantidad de agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro Ltda. en las Regiones

Región	Agencias	Representatividad
Sierra	19	55,88%
Costa	9	26,47%
Oriente	3	8,82%
Insular o Galápagos	3	8,82%
Total:	34	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito COOP Centro (2019)

Elaborado por: Cynthia Luna

La Cooperativa Coop Centro Ltda. tiene una mayor presencia en la región Sierra, una presencia media en la región Costa y una escasa representación en la zona oriental e insular, esto considerando el número de agencias que ha abierto la institución en todo el territorio. En la Sierra, la cooperativa opera con un total de 19 oficinas, lo cual representa el 55,88% de las agencias abiertas en todo el Ecuador. En segundo lugar de representatividad de operación se encuentra la región Costa albergando a un total de 9 agencias, representando el 26,47% del total de oficinas en el territorio, seguida por la región oriental e insular con un total de 3 agencias y una representación del 8,82% respectivamente. Esta distribución de la presencia de esta institución en el territorio, considerando una mayor presencia en la región Sierra, estaría relacionada a que su operación la inició en la ciudad de Quito que se encuentra ubicada en esta región.

Tabla 2: Cantidad de Agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOP Centro Ltda. en las Provincias

Región	Agencias	Representatividad
PICHINCHA	8	23,53%
EL ORO	3	8,82%
TUNGURAHUA	3	8,82%
MANABÍ	3	8,82%
GUAYAS	2	5,88%
CAÑAR	1	2,94%
AZUAY	1	2,94%
CHIMBORAZO	1	2,94%
BOLIVAR	1	2,94%
NAPO	1	2,94%
PASTAZA	1	2,94%
LOJA	1	2,94%
COTOPAXI	1	2,94%
IMBABURA	1	2,94%
LOS RÍOS	1	2,94%
CARCHI	1	2,94%
SUCUMBÍOS	1	2,94%
ISABELA	1	2,94%
SAN CRISTOBAL	1	2,94%
SANTA CRUZ	1	2,94%
Total:	34	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito COOP Centro (2019)

Elaborado por: Cynthia Luna

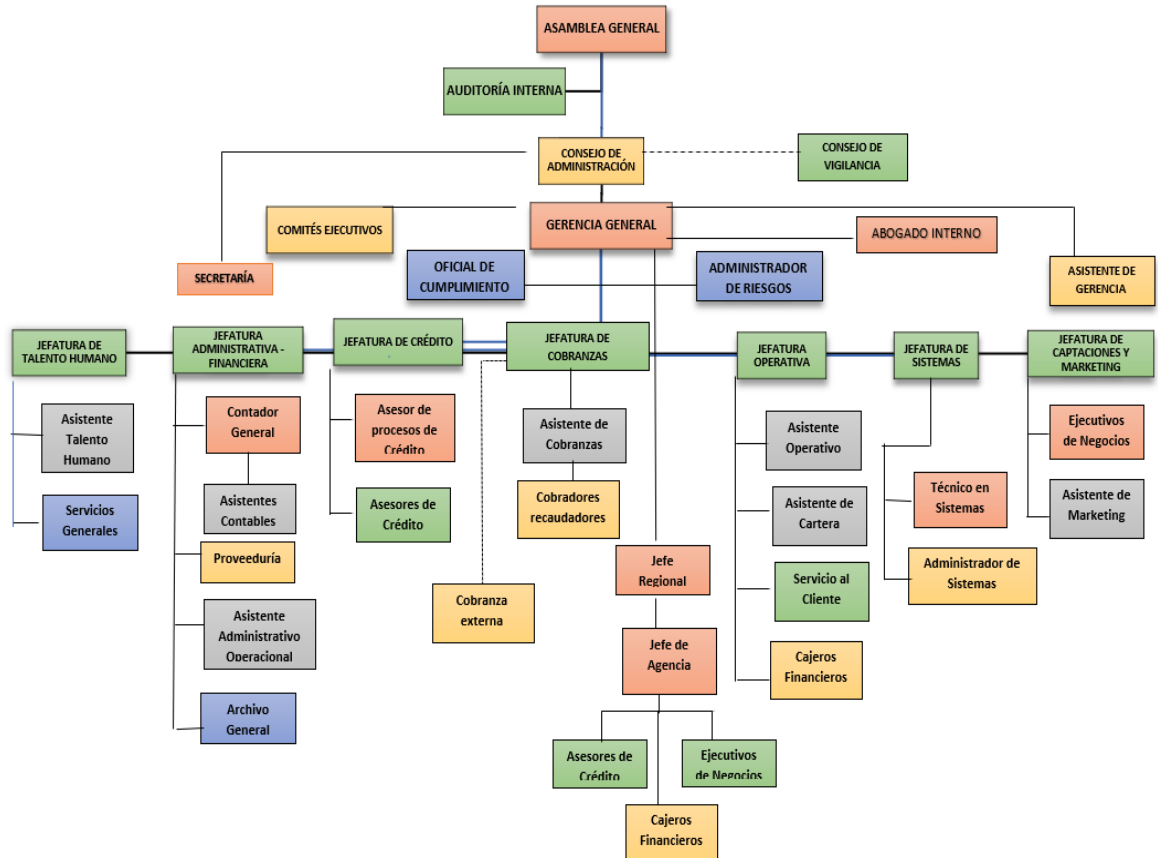
En la provincia de Pichincha la Cooperativa Coop Centro Ltda. tiene mayor presencia, a continuación se encuentra El Oro, Tungurahua y Manabí con una acogida media y finalmente poca representación de provincias como Guayas, Cotopaxi, Los Ríos, Azuay, entre otras. En Pichincha la cooperativa consta de 8 sucursales lo que representa el 24% el cual manifiesta que tiene mayor funcionamiento en la capital del Ecuador. Adicionalmente como segundo lugar se encuentran las provincias Tungurahua, El Oro y Manabí con un 9% respectivamente, que operan 3 oficinas en cada una de ellas. Finalmente Guayas representa con dos oficinas y Cañar, Chimborazo, Pastaza, entre otras constan de una sola oficina en cada provincia lo que representa el 3% de las agencias que operan en todo el país. La cooperativa se encuentra presente por todo el territorio ecuatoriano de manera significativa en las diferentes ciudades.

La Cooperativa Coop Centro Ltda. pertenece al segmento 3 considerando el saldo de sus activos el cual ha sido una excelente entidad que ha dado una mejor oportunidad de financiamiento lo que ha provocado que sus socios aumenten constantemente. El segmento tres está conformado por las entidades con activos mayor a \$5'000.000,00 hasta \$20'000.000,00 que es establecido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera tomando en cuenta que el monto mencionado es actualizado anualmente (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019). En el mercado ecuatoriano durante los 31 años en el mercado cuenta con más de 117.000 socios y actualmente en la sucursal de Baños donde se realizó el caso de estudio consta de 1.322 socios. La Cooperativa tiene un buen desempeño en el mercado por lo tanto tiene una excelente acogida en las cuatro regiones del país ganando así la confianza de todos sus socios.

La COAC Coop Centro Ltda. está conformado principalmente por dos consejos quienes están encargados de contruir de la mejor manera para el progreso de la entidad financiera resaltando sus valores y principios. El primer Consejo es el de Administración conformado por el Presidente Marco Muñoz junto a sus colaboradores quienes tienen un enfoque social para actuar responsablemente y comprometerse tanto con la comunidad como con los socios y clientes. Por otro lado, se encuentra el Consejo de Vigilancia que está conformado por la presidenta Lucía Añazco junto con su equipo de trabajo los cuales resaltan su honradez y coherencia para la toma de decisiones en

la entidad financiera. Las personas que se encuentran en los cargos establecidos se enfocan en un mejor desarrollo financiero para poder alcanzar las metas y objetivos propuestos por la cooperativa orientándose en el mercado ecuatoriano.

Gráfico 1: Organigrama de la COAC Coop Centro Ltda.



Fuente: COAC COOP Centro Ltda. (2019)

Elaborado por: Cynthia Luna

En la Agencia de Baños donde se realizó el presente estudio de caso se encuentra conformado por el jefe de agencia el Sr. Patricio Guevara, dos asesores de créditos y un cajero financiero, mismos quienes están preparados para crear propuestas para satisfacer las necesidades de los socios y de esta manera mejorar para el desarrollo de productos y servicios que brinda la cooperativa.

Para conocer a profundidad como se encuentra realmente la cooperativa Coop Centro Ltda. a continuacion se presentan los siguientes ratios financieros:

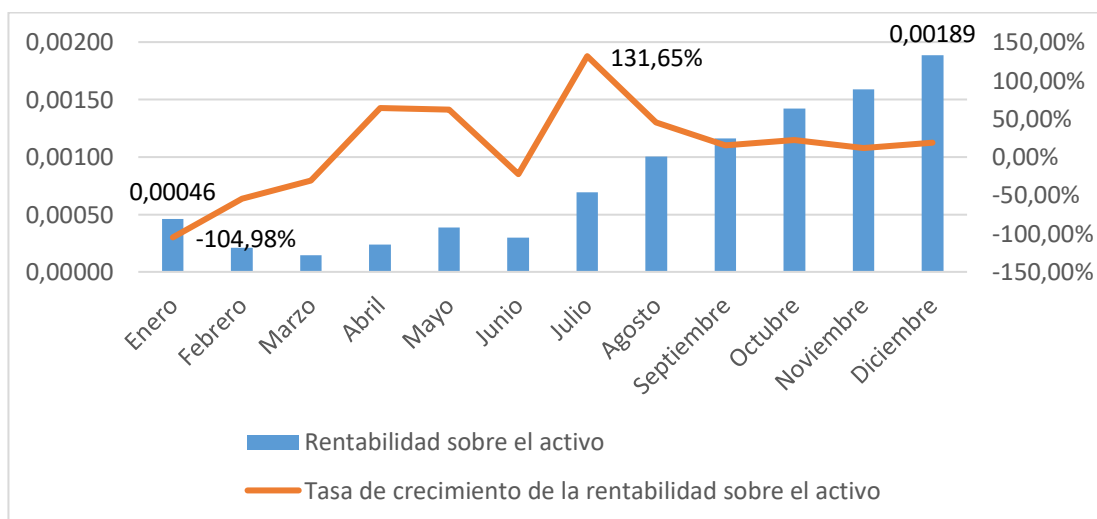
Tabla 3: Rentabilidad sobre el activo en el año 2018

Meses:	Rentabilidad sobre el activo	Tasa de crecimiento de la rentabilidad sobre el activo
Enero	0,00046	-104,98%
Febrero	0,00021	-54,21%
Marzo	0,00015	-30,66%
Abril	0,00024	64,21%
Mayo	0,00039	61,82%
Junio	0,00030	-22,72%
Julio	0,00069	131,65%
Agosto	0,00101	44,91%
Septiembre	0,00116	15,39%
Octubre	0,00142	22,46%
Noviembre	0,00159	11,87%
Diciembre	0,00189	18,77%
Promedio:	0,00079	13,71%

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019)

Elaborado por: Cynthia Luna

Gráfico 2: Rentabilidad sobre el activo en el año 2018



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019)

Elaborado por: Cynthia Luna

La cooperativa Coop Centro Ltda. con respecto a su ratio de rentabilidad en el periodo 2018 ha tenido un decaimiento en los meses de enero, febrero, marzo y junio. A diferencia de julio que está utilizando adecuadamente sus activos lo que genera una mayor rentabilidad. La cooperativa durante este periodo revela en término absolutos 13,71% del ratio de rentabilidad lo que indica que ha mejorado sus estrategias del manejo de sus activos para alcanzar las metas propuestas relacionadas con sus utilidades de cada mes.

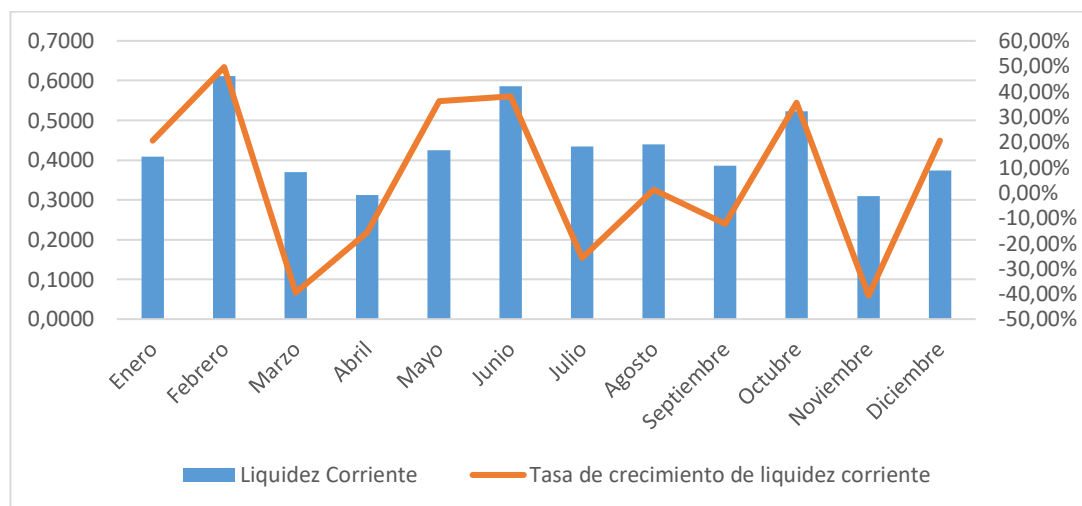
Tabla 4: Liquidez Corriente en el año 2018

Meses:	Liquidez Corriente	Tasa de crecimiento de liquidez corriente
Enero	0,4090	20,64%
Febrero	0,6120	49,64%
Marzo	0,3704	-39,48%
Abril	0,3120	-15,76%
Mayo	0,4247	36,11%
Junio	0,5863	38,06%
Julio	0,4344	-25,91%
Agosto	0,4395	1,17%
Septiembre	0,3855	-12,29%
Octubre	0,5222	35,48%
Noviembre	0,3096	-40,72%
Diciembre	0,3733	20,58%
Promedio:	0,43	-0,83%

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019)

Elaborado por: Cynthia Luna

Gráfico 3: Liquidez Corriente en el año 2018



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019)

Elaborado por: Cynthia Luna

En la Cooperativa Coop Centro Ltda. el ratio de liquidez nos revela que los meses de febrero, junio y octubre presenta una mayor liquidez el cual permite cubrir las necesidades de manera oportuna, mientras que en los meses de marzo, julio y noviembre indica que la cooperativa no cuenta con la suficiente liquidez que le permita atender los requerimientos de los usuarios. El promedio del ratio en el año 2018 es de 0,43 ctvs de USD lo que representa -0,83% en términos relativos durante el periodo.

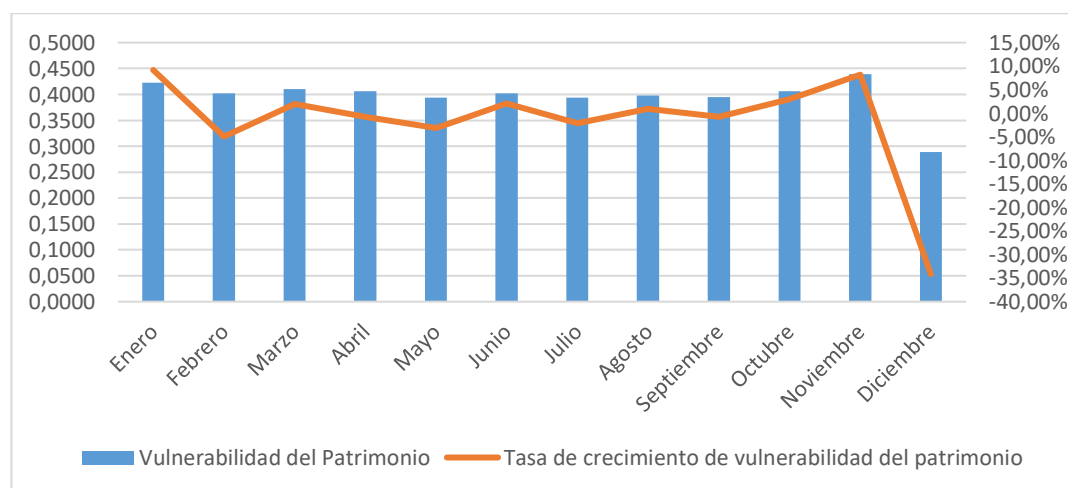
Tabla 5: Vulnerabilidad del Patrimonio en el año 2018

Meses:	Vulnerabilidad del Patrimonio	Tasa de crecimiento de vulnerabilidad del patrimonio
Enero	0,4229	9,19%
Febrero	0,4019	-4,97%
Marzo	0,4100	2,01%
Abril	0,4067	-0,80%
Mayo	0,3940	-3,11%
Junio	0,4021	2,06%
Julio	0,3938	-2,08%
Agosto	0,3975	0,95%
Septiembre	0,3946	-0,74%
Octubre	0,4062	2,93%
Noviembre	0,4396	8,22%
Diciembre	0,2893	-34,18%
Promedio:	0,3966	-3,39%

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019)

Elaborado por: Cynthia Luna

Gráfico 4: Vulnerabilidad del Patrimonio en el año 2018

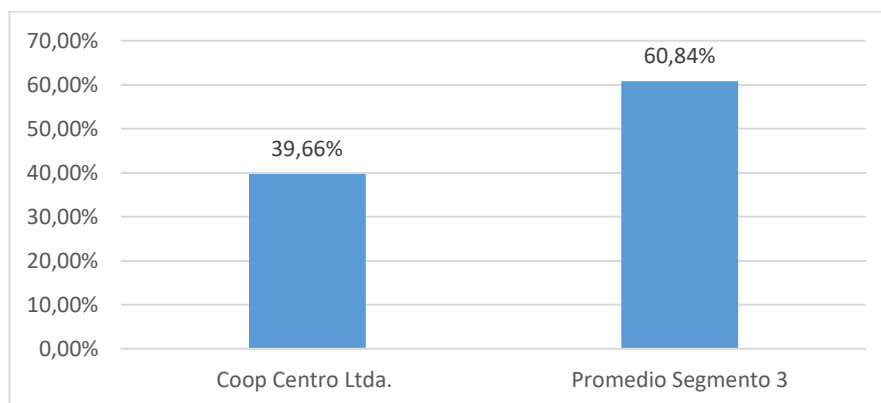


Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019)

Elaborado por: Cynthia Luna

En la cooperativa Coop Centro Ltda. el ratio de vulnerabilidad del patrimonio en el 2018 indica que en los meses de febrero, mayo y diciembre tuvo menor fragilidad de obtener los ingresos esperados por la entidad. A diferencia de enero y noviembre que revela una mayor vulnerabilidad del patrimonio por la incobrabilidad de la cartera por parte de sus clientes y socios. Durante este periodo el ratio represento un promedio en términos relativos de un -3,39% considerando como aspecto positivo para la entidad financiera debido a que su patrimonio no se encuentra sensible durante el año indicado.

Gráfico 5: Vulnerabilidad del Patrimonio del Segmento 3 en el año 2018



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019)

Elaborado por: Cynthia Luna

La Coop Centro Ltda. en el indicador de vulnerabilidad del patrimonio se encuentra por debajo del promedio del segmento 3 con una diferencia de un 21,18%, considerando que este segmento está compuesto por 80 cooperativas. Es evidente que la entidad financiera tiene un indicador considerable, sin embargo, el 39,66% de vulnerabilidad del patrimonio que presenta la institución tiene un riesgo que se ha presentado por las colocaciones crediticias que muestran falta de pago de sus obligaciones financieras provocando así debilidad en el patrimonio de la cooperativa.

Tabla 6: Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera 2017-2018

N°	Cuentas	Años		Tasa variación
		2017	2018	
1	ACTIVOS	221.811.902,25	274.556.972,75	23,78%
11	Fondos disponibles	15.074.935,55	15.695.662,83	4,12%
13	Inversiones	1.716.817,11	5.183.631,49	201,93%
14	Cartera de créditos	186.454.432,84	228.882.358,35	22,76%
16	Cuentas por cobrar	6.322.683,85	14.742.184,86	133,16%
18	Propiedades y equipo	6.360.123,29	5.304.259,91	-16,60%
19	Otros activos	5.882.909,61	4.729.227,68	-19,61%
2	PASIVOS	202.409.634,16	244.819.968,83	20,95%
21	Obligaciones con el público	119.796.532,33	161.961.449,65	35,20%
23	Obligaciones inmediatas	29.303,94	43.171,75	47,32%
25	Cuentas por pagar	5.077.442,10	5.660.862,11	11,49%
26	Obligaciones financieras	76.889.449,64	76.889.699,00	0,00%
29	Otros pasivos	616.906,15	264.786,32	-57,08%
3	PATRIMONIO	21.552.901,57	29.710.529,04	38%
31	Capital social	21.279.233,39	22.145.059,81	4%
33	Reservas	11.089.692,20	10.213.748,66	-8%
35	Superávit por valuaciones	1.466.369,28	2.028.993,07	38%
36	Resultados	-12.282.393,30	-4.677.272,50	-62%

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019)

Elaborado por: Cynthia Luna

Activo

En la Tabla 6 al relacionar el año 2018 con el 2017 los activos revelan un incremento en términos absolutos de \$ 52.745.070,50 lo que representa en términos relativos 23,78%. La cuenta de inversiones es la que representa un mayor incremento de un 201,93%, lo que indica que la cooperativa Coop Centro Ltda. optó por invertir masivamente en títulos de valores de derivados financieros y en inversiones fuera de las actividades operacionales de la entidad, mientras que las cuentas que decrecieron fueron propiedad planta y equipo con \$ 1.055.863,38 que representa un – 16,60% y finalmente la cuenta de otros activos decreció en \$ 1.153.681,93 lo que representa – 19,61% en términos relativos.

Pasivo

En el 2018 se observa que los pasivos tienen un incremento de \$ 42.410.334,67 lo que representa en términos relativos el 20,95%. La cuenta con un mayor incremento que pertenece a este grupo es obligaciones con el público que representa en términos relativos el 35,20% ya que se producen por operaciones propias de la cooperativa como valores admitidos para cancelar a tercero, mientras que la cuenta de otros pasivos decreció en \$352.119,83 lo que representa un – 57,08% y por ultimo la cuenta que no tuvo cambios del año 2017 al 2018 fue las obligaciones financieras que se mantuvo en términos absolutos con \$ 76.889.449,64.

Patrimonio

El patrimonio tuvo un crecimiento considerable de \$8.157.627,47 que representa un 38%. La cuenta con mayor incremento es superávit por valuaciones lo que en términos absolutos es \$562.623.79 que representa un 38%, mientras que la cuenta de resultados decreció \$7.605.120,80 lo que simboliza en términos relativos - 62% en este caso es un aspecto positivo debido a que las pérdidas de la cooperativa Coop Centro Ltda. durante el año 2018 han rebajado significativamente con respecto al año 2017.

Tabla 7: Análisis Horizontal del Estado de Resultados 2017-2018

N°	Cuentas	Años		Tasa de variación
		2017	2018	
4	GASTOS	26.795.637,00	28.744.805,46	7%
41	Intereses causados	8.868.766,75	10.206.928,32	15%
42	Comisiones causadas	189.565,78	92.414,45	-51%
43	Pérdidas financieras	9.288,83	134.245,03	1345%
44	Provisiones	1.598.260,55	1.194.956,07	-25%
45	Gastos de operación	16.059.591,33	16.907.155,31	5%
46	Otras pérdidas operacionales	14.802,74	0,00	-100%
47	Otros gastos y pérdidas	12.693,50	18.896,50	49%
48	Impuestos y participación a empleados	42.667,52	190.209,78	346%
5	INGRESOS	24.431.656,41	28.772.381,94	18%
51	Intereses y descuentos ganados	21.162.923,86	24.885.162,19	18%
52	Comisiones ganadas	0,00	0,00	0%
53	Utilidades financieras	0,00	0,00	0%
54	Ingresos por servicios	961.435,51	1.287.825,58	34%
55	Otros ingresos operacionales	6.363,14	7.289,38	15%
56	Otros ingresos	2.300.933,90	2.592.104,79	13%
59	Pérdidas y ganancias	213.347,11	1.101,60	-99%

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019)

Elaborado por: Cynthia Luna

La cooperativa Coop Centro Ltda. durante el año 2017 al 2018 en los gastos registró un incremento de \$ 1.949.168,46 lo que representa en términos relativos un 7%. La cuenta con mayor incremento en este grupo es pérdidas financieras con \$124.956,20 que corresponde a 1345%, lo que indica un aspecto negativo para la entidad debido a que sus costos incurridos en las transacciones han incrementado, mientras que otras pérdidas operacionales decrecieron en un 100% durante este periodo.

Por otro lado, los ingresos obtuvieron un incremento de un 18% y en términos absolutos corresponde a \$4.340.725,53. La cuenta con mayor crecimiento es ingresos por servicios que representa en términos relativos el 34% correspondiente a \$326.390,07. dado por el aumento de los productos y servicios prestados por la institución financiera, mientras que la cuenta de pérdidas y ganancias decreció de manera significativa representando en términos absolutos \$ 212.245,51 lo que simboliza un -99% demostrando un aspecto negativo para la institución durante este periodo.

Tabla 8: Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera 2018

N°	Cuentas	2018	Participación
1	ACTIVOS	274.556.972,75	100%
11	Fondos disponibles	15.695.662,83	5,72%
13	Inversiones	5.183.631,49	1,89%
14	Cartera de créditos	228.882.358,35	83,36%
16	Cuentas por cobrar	14.742.184,86	5,37%
18	Propiedades y equipo	5.304.259,91	1,93%
19	Otros activos	4.729.227,68	1,72%
2	PASIVOS	244.819.968,83	100%
21	Obligaciones con el público	161.961.449,65	66,16%
23	Obligaciones inmediatas	43.171,75	0,02%
25	Cuentas por pagar	5.660.862,11	2,31%
26	Obligaciones financieras	76.889.699,00	31,41%
29	Otros pasivos	264.786,32	0,11%
3	PATRIMONIO	29.710.529,04	100%
31	Capital social	22.145.059,81	74,54%
33	Reservas	10.213.748,66	34,38%
35	Superávit por valuaciones	2.028.993,07	6,83%
36	Resultados	-4.677.272,50	-15,74%

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019)

Elaborado por: Cynthia Luna

Se puede estimar en la Tabla 8 que los activos de la cooperativa suman un total de \$274.556.972,75 lo que representa el 100%. La cuenta con mayor relevancia en el activo durante el año 2018 es la cartera de créditos que representa en términos relativos un 83,36% equivalente a \$228.882.358,35 considerando que la mayor aportación es mediante la cartera de microcréditos, mientras que otros activos no tiene mayor significancia por lo que representa tan solo el 1.72% que corresponde en términos absolutos \$4.729.227,68.

El pasivo de la cooperativa Centro Ltda. en el año 2018 suma un total de \$244.819.968,83 que representa el 100%. La cuenta con mayor aportación al pasivo es las obligaciones con el público que aportan con un 66.16% del total correspondiente lo que en términos absolutos representa 161.961.449,65 dólares considerando que la mayor parte es por los depósitos a plazo de 181 a 360 días.

En el año 2018 el patrimonio en términos absolutos es 29.710.529,04 dólares que simboliza el 100%. La cuenta con mayor relevancia es el capital social que representa el 74.54% del total del patrimonio equivalente a 22.145.059,81 dólares, principalmente

por las aportaciones de los socios los cuales han registrado adecuadamente las transferencias en la entidad, mientras que la cuenta de resultados representa en términos relativos un -15.74% correspondiente a 4.677.272,50 dólares debido a las pérdidas acumuladas que se adquirió en el año pasado.

Tabla 9: Análisis Vertical del Estado de Resultados 2018

N°	Cuentas	2018	Participación
4	GASTOS	28.744.805,46	100%
41	Intereses causados	10.206.928,32	35,51%
42	Comisiones causadas	92.414,45	0,32%
43	Pérdidas financieras	134.245,03	0,47%
44	Provisiones	1.194.956,07	4,16%
45	Gastos de operación	16.907.155,31	58,82%
46	Otras pérdidas operacionales	0,00	0,00%
47	Otros gastos y pérdidas	18.896,50	0,07%
48	Impuestos y participación a empleados	190.209,78	0,66%
5	INGRESOS	28.772.381,94	100%
51	Intereses y descuentos ganados	24.885.162,19	86,49%
52	Comisiones ganadas	0,00	0,00%
53	Utilidades financieras	0,00	0,00%
54	Ingresos por servicios	1.287.825,58	4,48%
55	Otros ingresos operacionales	7.289,38	0,03%
56	Otros ingresos	2.592.104,79	9,01%
59	Pérdidas y ganancias	1.101,60	0,00%

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019)

Elaborado por: Cynthia Luna

En la Tabla 9 se puede apreciar que en los gastos durante el período 2018 la cuenta con mayor representación son los gastos de operación con \$ 16.907.155,31 lo que en términos relativos representa el 58,82% del total correspondiente debido principalmente a los gastos del personal como los sueldos y los beneficios determinados por la ley ecuatoriana. Por otro lado, los ingresos de la cooperativa Coop Centro Ltda. suman un total de \$ 28.772.381,94 correspondiente al 100%. La cuenta con mayor representación en este grupo es intereses y descuentos ganados con \$24.885.162,19 lo que en términos relativos simboliza un 86,49% del total de los ingresos principalmente por el rendimiento alcanzado por los depósitos efectuados en la entidad financiera.

Tabla 10. Comparativa financiera de la Cooperativa COOP Centro Ltda. con las instituciones más representativas del segmento en el año 2018.

ENTIDAD	DÓLARES
ACTIVO	
CORPORACION CENTRO LTDA	274.556.973
PEDRO MONCAYO LTDA	272.087.276
EDUCADORES TULCAN LTDA	270.599.957
VISION DE LOS ANDES VISANDES	267.591.635
PASIVO	
CORPORACION CENTRO LTDA	244.819.969
VISION DE LOS ANDES VISANDES	243.282.188
EDUCADORES TULCAN LTDA	236.904.922
MANANTIAL DE ORO LTDA	223.874.760
PATRIMONIO	
EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA	120.709.442
PEDRO MONCAYO LTDA	60.607.266
SAN PEDRO LTDA	55.710.910
CORPORACION CENTRO LTDA	29.710.529
GANANCIAS	
TENA LTDA	4.344.277
EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA	3.561.084
UNION EL EJIDO	3.354.807
CORPORACION CENTRO LTDA	27.576

Fuente: SEPS (2019)

Elaborado por: Cynthia Luna

La cooperativa Coop Centro Ltda. en relación a volumen de activos se ubica como la más grande del segmento 3, lo cual la posiciona como la institución más grande del grupo en cuanto a tamaño respecta. Cooperativas como Pedro Moncayo, educadores de Tulcán Ltda. y Visión de los Andes se ubican como un grupo institucional que secunda el posicionamiento de la institución líder dentro del segmento.

De igual manera la cooperativa Coop Centro Ltda. posee mayor cantidad de obligaciones por cubrir en el segmento indicado lo cual es evidente que la institución ha contraído una alta suma de deudas en el tiempo transcurrido considerando que los depósitos a plazo son los que mayormente representan en el pasivo de la institución. Las cooperativas como Visión de los Andes, Educadores de Tulcán, Manantial de Oro se encuentran por debajo de dicha entidad financiera correspondiente al segmento 3 tomando en cuenta que no existe una gran diferencia entre cada una de ellas.

La entidad financiera Educadores de Tungurahua Ltda. cuenta con un mayor patrimonio en el segmento 3. lo cual indica que tiene mayor facilidad de acceso a la financiación y resulta favorable tanto para los socios como para los acreedores. Mientras que la cooperativa Coop Centro Ltda. se ubica en el puesto 23 del ranking de las 80 cooperativas del segmento indicado que está por debajo de las entidades Pedro Moncayo Ltda. y San Pedro Ltda. que doblagan su patrimonio durante el año 2018. Por otro lado, la cooperativa Tena Ltda. se posiciona en el ranking con altas ganancias durante el periodo 2018 tomando en cuenta que representa el 8,88% del total del segmento 3, mientras que la cooperativa Coop Centro Ltda. representa tan solo el 0.06% del segmento indicado.

La institución financiera maneja dos líneas de crédito que son: microcréditos y de consumo para otorgarlos realizan sus respectivos estudios, donde principalmente se enfocan en la capacidad de pago y en que va hacer invertido el dinero. La cooperativa Coop Centro Ltda. en el transcurso del tiempo va analizando a sus clientes y socios para evaluar cómo se encuentran realmente la cartera con la finalidad de prevenir el riesgo. A continuación, se detalla cada uno de los tipos de crédito que posee la cooperativa:

Tabla 11: Tipos de Créditos

Tipo Crédito	Nombre Comercial	Monto	Tasa Nominal	Plazo
MICROCRÉDITO	Mi centro empresa comercial	\$300 hasta \$1000	23.02%	Min 6- Max 15M
	Mi centro empresa funcional	\$1000.01 hasta \$10000	22.50%	Min 12 - Max 42M
	Mi centro empresa reinversión	\$1000.01 hasta \$10000	22.50%	Min 12 - Max 42 M
	Micro Vip	\$1001.00 hasta \$10000	22.50%	Min 12M - Max 36M
	Mi centro empresa desarrollada	\$10000.01 hasta \$54000	21.02%	Min12M - Max 60 M
CONSUMO	Consumo Colateral	\$ 600 hasta \$54000	15.38%	Min 3 M - Max 60 M
	Credi Aportaciones	\$600 hasta \$3000	14.74%	Min 3 M - Max 36 M
	Credi Centro	\$600 hasta \$54000	14.74%	Min 12M - Max 60M
	Consumo Ordinario	\$600 hasta \$54000	15.73%	Min 12M - Max 60M
	Centro Auto	\$5000 hasta \$25000	14.74%	Min 12M - Max 60 M

Fuente: Manual de Crédito (2018)

Elaborado por: Cynthia Luna

La cooperativa COOP Centro Ltda. considera diferentes niveles de aprobación de créditos, esto mediante los montos considerados por el Consejo de Administración de la entidad tomando en cuenta que los montos mayores a \$10.000 se envía a la unidad de riesgos para analizar el nivel de riesgo que se presente según los solicitantes. A continuación se detalla los niveles de aprobación de créditos según los montos requeridos:

Tabla 12: Niveles de Aprobación de Créditos

TIPOS DE COMITE	INTEGRANTES	MONTOS	INFORME UNIDAD DE RIESGOS
Agencia	J. Agencia /Asesor(s)	De \$300 a\$3000	
Regional	Regional/J.Agencia /Asesor(s)	De \$3000.01 a \$25000	Mayores a \$15000
Fábrica de Créditos	J.Agencia/Analista-Digitador/Asesor(s)	De \$300 a \$25000	Mayores a \$15000
Consejo de Administración	Miembros del Consejo	DE \$25000.01 en adelante	Mayores a \$15000
Comité Nacional	Gerencia/Jefe Crédito/U. Riesgos	Casos Excepcionales de Análisis	Mayores a \$15000

Fuente: Manual de Crédito (2018)

Elaborado por: COAC Coop Centro Ltda.

Las actividades de crédito de la institución financiera que tengan operaciones vencidas a lo establecido se cancelan con un valor adicional desde la fecha de no pago hasta el día que se realice el pago correspondiente. A continuación, se detalla el recargo respectivo por cada uno de los días de retraso en el pago:

Tabla 13: Tasas de Morosidad

Días de retraso hasta el día de pago	Recargo por morosidad hasta:
0	0%
1 – 15	5%
16– 30	7%
31 – 60	9%
Más de 60	10%

Fuente: Manual de Crédito (2018)

Elaborado por: COAC Coop Centro Ltda.

El consejo de Administración de Coop Centro Ltda. determina las diferentes tasas de interés sin exceder los máximos legales establecidos por el Banco Central del Ecuador. La cooperativa tiene planteado como una mínima tasa el 5% en los lapsos de quince

días de retraso después de la fecha establecida de pago y una tasa máxima correspondiente al 10% a partir de los 60 días de tardanza. Las operaciones de crédito que se encuentren vencidas se liquidarán exclusivamente por el monto vencido de capital dependiendo de los días de retraso del pago respectivo.

1.3 Justificación

Las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) han crecido significativamente en los últimos años hasta llegar a abarcar una cuarta parte de los depósitos del sistema financiero y casi una quinta parte de los créditos (Saac, 2018). La mayor inclusión económica que han provisto las COAC ha significado un factor importante para su expansión durante la última década, es así que el estudio de su oferta crediticia goza de trascendencia, ya que es imperativo analizar la prevalencia de las características inclusivas que por naturaleza poseen estas instituciones financieras en el otorgamiento de crédito.

La inclusión financiera es un tema relevante que se ha tratado a nivel mundial debido a la importancia que tiene para las personas que necesitan cubrir sus necesidades. Por ello las cooperativas son esenciales para un mejor desarrollo económico que gracias al acceso a los diferentes productos y servicios financieros ayudan a una mejor calidad de vida tanto para progresar con sus proyectos o cumplir con sus objetivos a largo plazo, esto mediante créditos o inversiones para ayudar en su vida cotidiana (Banco Mundial, 2019). Los servicios financieros en el transcurso del tiempo se adaptan a las sugerencias de las personas ofreciendo productos útiles que satisfagan sus necesidades.

Tabla 14: Cooperativas a Nivel Mundial

CONTINENTE	COOPERATIVAS	SOCIOS	PRÉSTAMOS (USD)
África	20.422	18.881.257	6.391.120.431
Asia	24.552	43.864.685	119.570.709.850
Caribe	391	3.437.060	4.531.806.443
Europa	2.318	8.259.868	10.414.890.176
Latinoamérica	2.491	27.351.006	42.063.551.962
Norteamérica	7.093	110.634.985	959.555.588.199
Oceanía	213	4.944.463	59.512.241.189
Total	57.480	217.373.324	1.202.039.908.250

Fuente: Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (2014)

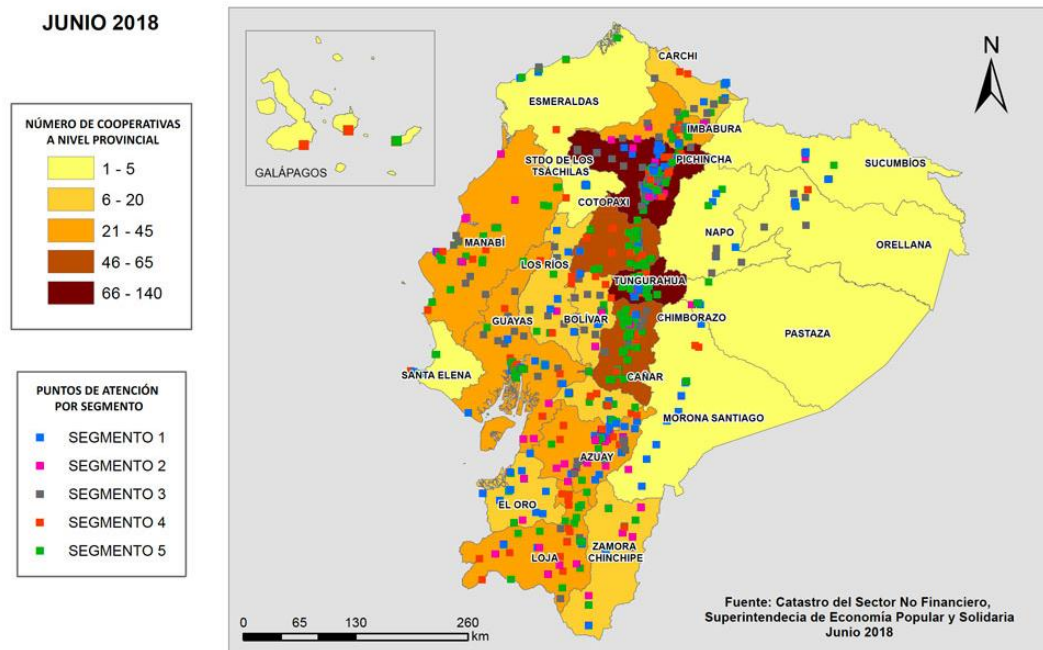
Elaborado por: Cynthia Luna

Las cooperativas de ahorro y crédito a nivel mundial tienen mayor presencia en el continente de Asia, una presencia media en África y una escasa representación en Oceanía. En Asia existe un total de 24.552 cooperativas acompañado de 43.864.685 socios y un valor de \$119.570.709.850 en préstamos. Sin embargo, en Norteamérica a pesar de no constar con una alta presencia de cooperativas posee un valor significativo en préstamos correspondiente a \$959.555.588.199 y con una mayor cantidad de socios correspondiente a 110.634.985. Adicionalmente en Oceanía existe 213 cooperativas lo cual es poco significativo en comparación a los demás continentes. Finalmente, a nivel mundial existe una totalidad de 57.480 cooperativas y un valor de \$1.202.039.908.250 en préstamos que han sido otorgados según las diferentes necesidades de los socios. A nivel mundial las cooperativas tienen una gran representatividad en los diferentes continentes el cual van sumando socios gracias a los beneficios que otorgan a la sociedad.

El sector cooperativo en Ecuador ha impulsado la inclusión financiera en las zonas rurales del país, el cual ha logrado construir confianza por la cercanía territorial y sobre todo porque brinda servicios de manera eficiente y rentable a la población. En el 2006 las cooperativas representaban el 8,2% del crédito total del sistema financiero al sector privado, pero después de 11 años su participación alcanzó el 18,5%; lo que indica que dichas organizaciones financieras han elevado significativamente su participación en el sistema financiero durante los últimos años (Saac, 2018).

El Ecuador consta de 887 cooperativas de ahorro y crédito conociéndose como el segundo país con mayor cantidad en Latinoamérica, a continuación de Brasil. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019). Esto indica que el sector cooperativo ha ido creciendo significativamente, en los dos últimos años la cartera de crédito ha tenido un crecimiento del 22% y en depósitos el 11% debido a que este tipo de instituciones financieras han mejorado la atención a los socios y la calidad de sus productos y servicios (Lideres, 2019). De esta manera las cooperativas pretenden mejorar sus operaciones crediticias y dar mayor confianza al socio.

Gráfico 6: Distribución de Cooperativas Financieras por tipo de segmento en el 2018



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019)

Elaborado: Dirección Nacional de Información Técnica y Estadísticas

Las cooperativas de ahorro y crédito son fundamentales para el desarrollo económico del país. Como se observa en el gráfico 4 en la Sierra existe mayor presencia de las cooperativas, una presencia media en la Costa y Amazonía y una escasa representación en Galápagos, esto tomando en cuenta el rango de cantidad de estas entidades lo cual en el segmento uno corresponde al nivel más grande con relación a sus activos y se localiza de 1 - 5 cooperativas, en segundo lugar como el segmento dos se encuentra un rango de 6 - 20 cooperativas, como segmento 3 se considera una presencia considerable en el mercado con un rango de 21 - 45 entidades y por debajo se encuentra el segmento 4 y 5 quienes tienen un aporte significativo en el sistema financiero. Estos cinco segmentos son clasificados mediante el volumen de sus activos entre otros factores por el cual cada segmento es representativo en las diferentes provincias del Ecuador.

Las operaciones de crédito especialmente en el segmento de microcréditos y de consumo han sido las más gestionadas en las diferentes cooperativas del país. El crédito más destacado es el de consumo que representa el 51.4% de la totalidad de la cartera de las cooperativas de ahorro y crédito, a continuación, le sigue el microcrédito

que corresponde al 37% esto debido a que las entidades financieras han manifestado una preocupación para otorgar montos altos en este tipo de crédito, por lo cual ha menorado su confianza y no se ha podido realizar la respectiva diligencia que solicita el socio. Por debajo de este tipo de crédito se encuentra el inmobiliario con el 8.9% el cual ha ido incrementando en el último año debido a la disminución en los costos de financiamiento, finalmente el crédito comercial y educativo se encuentra inferior al 2,7% de la cartera (Líderes, 2018). Los diferentes tipos de créditos en las cooperativas han ido creciendo, sin embargo, la línea de microcréditos no ha tenido muy buena acogida en el último periodo por temor a un riesgo mayor por parte de dichas transacciones.

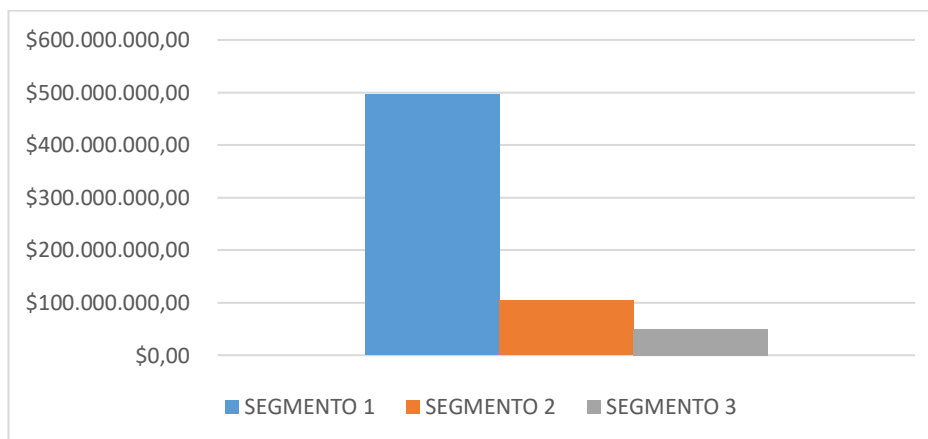
Tabla 15: Colocaciones por Cantones en Tungurahua 2017

CANTONES	SEGMENTO 1	SEGMENTO 2	SEGMENTO 3
Ambato	\$308.471.124,97	\$72.936.469,09	\$38.112.668,88
Píllaro	\$60.757.862,61	\$6.115.379,89	\$2.888.307,37
Pelileo	\$49.782.906,50	\$11.622.226,45	\$4.986.539,24
Baños	\$26.537.381,75	\$2.294.997,19	\$1.761.781,05
Patate	\$16.729.643,26	\$575.273,79	\$796.030,69
Tisaleo	\$10.762.735,44	\$2.732.965,79	\$235.709,19
Quero	\$10.026.187,92	\$2.519.101,52	\$460.806,34
Cevallos	\$7.560.551,61	\$3.959.090,76	\$228.036,80
Mocha	\$5.689.742,18	\$1.331.708,77	\$141.700,01
Total	\$496.318.136,24	\$104.087.213,25	\$49.611.579,57

Fuente: Observatorio Económico y Social de Tungurahua (2018)

Elaborado: Cynthia Luna

Gráfico 7: Colocaciones por Segmentos en Tungurahua 2017



Fuente: Observatorio Económico y Social de Tungurahua (2018)

Elaborado: Cynthia Luna

En Tungurahua con mayor presencia en colocaciones se encuentra el segmento uno, a continuación, con una gran diferencia y presencia media le sigue el segmento dos y con una escasa participación se encuentra el segmento tres. Las colocaciones en el segmento 1 corresponde a \$496.318.136,24 tomando en cuenta que el cantón con mayor aportación es Ambato y con menor representación en Mocha considerando que su población es inferior a los demás cantones. A continuación, se encuentra el segmento 2 representando el 16% del total de colocaciones correspondiente a \$104.087.213,25 y por último el segmento 3 representando el 8% con \$49.611.579,57 en colocaciones. Los tres segmentos tienen una representatividad de colocaciones en la provincia de Tungurahua tomando en cuenta que Ambato tiene mayor presencia en los segmentos considerando que es la capital y por ende tiene una mayor población.

Es importante reconocer que las cooperativas cumplen un factor esencial en la sociedad debido a que sirven las necesidades financieras de sus socios para poder seguir adelante con sus proyectos, es así que la COAC Coop Centro Ltda. tiene como finalidad ayudar en el progreso de los microempresarios ya que son una fuente primordial en la economía de los ecuatorianos. Por lo tanto, esta presente investigación es primordial porque ayuda a obtener un mejor conocimiento de sus prestatarios para descartar los proyectos de menor calidad y descartar operaciones que consideran arriesgadas o que tienen una probabilidad de impago mediante diversas herramientas que les permite una mejor valoración, medición y control de sus socios.

Esta investigación es de utilidad para los asesores de crédito, puesto que le permitirá conocer sobre puntos relevantes en la toma de decisiones a la hora de otorgar créditos a los prestatarios y de esta manera mejorar el procedimiento de su adjudicación. De igual manera, el alcance investigativo del presente estudio será de gran aporte para los empresarios los cuales van a obtener mayor información para conocer exactamente qué factores influyen en la adquisición de microcréditos y así tomar en cuenta las herramientas necesarias que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro Ltda. normalmente utiliza. Finalmente, el presente análisis aportará con información tanto documental como financiera a la entidad quien puede utilizar estos resultados para mejorar su procedimiento de concesión de microcréditos y así dotar de mayor eficiencia a sus operaciones crediticias.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Analizar el proceso de concesión de microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro Ltda., apoyado en la información teórica y herramientas de análisis que permitan identificar los factores determinantes en la otorgación de créditos.

1.4.2 Objetivos específicos

- Describir la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro Ltda., a través de métodos e instrumentos de recolección de información primaria y secundaria del entorno interno y externo.
- Evaluar el proceso de concesión de microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro Ltda., para reconocer la exposición al riesgo de impago que tiene la institución.
- Relatar el proceso de concesión de microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro Ltda. fundamentado en su base teórica.

1.5 Preguntas de reflexión

Para la presente investigación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito se formularon las siguientes preguntas con la intención de conocer sus resultados al final de la realización del caso de estudios de la presente entidad financiera.

¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito COOP Centro Ltda. ha registrado valores de rentabilidad críticos a lo largo del año 2018?

¿A lo largo del año 2018 la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOP Centro Ltda. ha evidenciado niveles alarmantes de iliquidez?

¿Ha existido alguna situación de vulnerabilidad patrimonial significativa en las finanzas de la Cooperativa durante el año 2018?

¿La mayor parte de los socios se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido por la Cooperativa COOP Centro Ltda. en su agencia Baños?

¿La agencia realiza todos los procedimientos en lo que respecta a la promoción del crédito conforme al manual integral de crédito de la Cooperativa?

¿En la agencia se cumplen con todos los procedimientos de solicitud, análisis y aprobación de crédito acorde a lo propuesto en el manual integral de crédito?

¿Existe un pleno cumplimiento de los procedimientos de desembolso y cobranza de los créditos otorgados por la Cooperativa COOP Centro Ltda, agencia Baños en lo que respecta a desembolso y cobranza?

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

El microcrédito es fundamental para la vida cotidiana y por ende para la existencia y el desarrollo de las microempresas quienes aportan de manera significativa al país. Este segmento de crédito ha servido de ayuda para progresar económicamente y obtener los recursos necesarios para salir de la pobreza considerando el acceso rápido y fácil que brinda este crédito (Inglada, Sastre, & De Miguel, 2015). El acceso al microcrédito es identificado como un componente esencial que contribuye al crecimiento empresarial, la producción, el empleo y la calidad de vida de los habitantes. A continuación, se describe la composición teórica de la variable considerada para la realización del estudio de caso (concesión de microcrédito) con la finalidad de poder comprender de mejor manera el contenido relacionado con el tema.

2.1 Administración de crédito

La administración de crédito es fundamental en las entidades financieras ya que se enfoca en las cuentas de pago y cobranza. Tiene como finalidad trabajar con eficiencia las operaciones crediticias para ayudar a un mejor procedimiento y de esta manera establecer opciones flexibles en caso de los pagos pendientes de sus clientes determinados por la entidad, planteando así políticas para un adecuado manejo crediticio (Bañuelos, 2014). Es primordial establecer parámetros estratégicos para recuperar el efectivo concedido a los clientes especialmente que se encuentran con morosidad o cheques sin fondo y de esta manera mejorar sus procesos de crédito para alcanzar las metas propuestas en la entidad.

Para conceder un crédito la entidad financiera debe tener la información necesaria de los prestatarios tomando en cuenta diferentes criterios a analizar. Por lo tanto, para una mejor administración es recomendable utilizar las cinco “C” del crédito; como primer elemento se encuentra el carácter que trata de analizar la capacidad moral del cliente, a continuación, está la capacidad de pago que mira el poder del efectivo del cliente para que cumpla con sus respectivas obligaciones, como tercer elemento está el capital donde se analiza los activos del cliente y el compromiso que tiene con su propio

negocio, por otro lado se encuentra las condiciones donde se evalúan todos los elementos que involucren al cliente para conocer exactamente en la situación que se halla, finalmente el aspecto colateral que trata de analizar las garantías presentadas por parte del prestatario (Fernández, 2019). Es esencial considerar cada uno de los elementos nombrados para obtener una mejor gestión crediticia y prevenir riesgos inesperados en las operaciones de crédito.

2.2 Políticas de crédito

Son lineamientos técnicos estructurados por la entidad financiera con el propósito de desarrollar de una manera adecuada la conducción del crédito. Estas políticas llevan a cabo la selección y las condiciones del crédito para la correcta utilización de las mismas en la toma de decisiones crediticias (Universidad ESAN, 2016). Por lo tanto, es fundamental que la entidad tenga la suficiente información de los clientes para obtener resultados positivos y que no perjudique a las instituciones financieras. Es evidente que las políticas de crédito deben ser claramente definidas para lograr alcanzar los objetivos propuestos, tomando en cuenta que se debe actualizar constantemente para lograr mejores resultados.

Las políticas crediticias constan de factores importantes que ayudan a una mejor directriz en el procedimiento del crédito. Entre los aspectos se halla la situación real del sector en el que se encuentra la entidad financiera, las necesidades financieras que presentan la sociedad, normas establecidas por la competencia y los beneficios de los diferentes tipos de productos, estos factores ayudan a tener una mejor estrategia para poder ejecutar los créditos de la manera satisfactoria (Universidad Libre de Colombia, s.f). Es esencial tomar en cuenta los factores mencionados para tener éxito en las actividades pertinentes a realizar en la entidad financiera para una mejor visión crediticia.

Existen diferentes tipos de políticas de créditos las cuales son diferenciadas por parámetros esenciales con sus respectivas restricciones de crédito. La política de crédito normal es de término medio que busca el equilibrio en el riesgo de los clientes y concediendo el mejor plazo de pago; por otro lado, se encuentra la política de crédito

restrictiva el cual su tiempo de pago es a corto plazo y limitan el montón del crédito otorgado; finalmente se encuentra la política de crédito flexible que es de aspecto comercial lo cual conceden largos plazos de pago facilitando así a los clientes para poder incrementar su giro comercial (Brachfield, 2015). Estos tipos de políticas ayudan a establecer de mejor manera los lineamientos para poder adquirir un crédito tomando en cuenta el riesgo que posee en cada una de ellas.

2.3 Concesión de créditos

Son operaciones crediticias donde las entidades financieras ponen a disponibilidad de terceros sus recursos financieros propios. Para la concesión de los diferentes tipos de crédito es importante estudiar a los prestatarios para con ello conocer su capacidad de pago la cual permita tener una mayor confianza y de esta manera se pueda evitar riesgos en el transcurso del tiempo por el incumplimiento de las obligaciones crediticias (Rocca, García, & Gómez, 2018). Es fundamental obtener información relevante que identifique las características del prestatario y de esta forma realizar una mejor evaluación y medición de los demandantes.

El crédito es fundamental en la vida cotidiana porque de alguna forma ayuda a tener efectivo mediante las entidades financieras, sin embargo, existe puntos relevantes que analizan para otorgar créditos a los prestatarios. Uno de los elementos principales es la estabilidad laboral lo cual influye moderadamente ya que verifican si los clientes tienen contratos indefinidos o temporales para asegurar sus pagos correspondientes, otro de los elementos es la confianza en el cliente lo cual analizan como ha sido su compromiso con las obligaciones que ha tenido el prestatario y de esta manera determinar su experiencia en el ámbito crediticio, adicionalmente la edad también influye en este proceso debido a que si no se encuentran en el rango establecido será complicado acceder a un crédito (Carrascosa, 2014). Es importante tomar en cuenta los diferentes aspectos para conocer con claridad al prestatario y sobre todo asegurar que las operaciones crediticias resulten exitosamente.

2.3.1 Componentes del crédito

Son elementos fundamentales a considerar en un crédito, a continuación, se detallan los siguientes:

Monto

Es el valor requerido por el prestatario que es desembolsado por la entidad financiera. Esta cantidad de dinero es el total de la suma del capital más los intereses por eso se debe solicitar el monto adecuado que nos permita cubrir con las obligaciones en el tiempo establecido (Superintendencia de Bancos, s.f). Las personas interesadas en adquirir créditos deben conocer con plenitud el monto final depende del capital solicitado.

Tasa de interés

Es el valor adicional que se paga por la cantidad de dinero otorgado al prestatario por la entidad financiera considerando el plazo establecido. Dicho de otra manera, es el porcentaje que se aplica al capital del crédito requerido que resulta como beneficio para el prestamista tomando en cuenta que las tasas establecidas serán de acuerdo a los diferentes tipos de créditos que soliciten los demandantes (Superintendencia de Bancos, s.f). La tasa de interés es esencial para conocer con precisión el costo que está dispuesto a pagar las personas que soliciten un préstamo.

Existen cuatro tipos de interés los que se utilizan para las operaciones de crédito en las diferentes entidades financieras. El interés nominal se determina entre la entidad financiera y el acreedor mientras que el interés real es la diferencia entre el interés nominal y la inflación para deducir las ganancias, por otro lado, se encuentra el interés fijo el cual dura todo el periodo de tiempo del crédito y finalmente el interés variable el cual depende de las actualizaciones de las tasas de interés en los plazos determinados por la institución financiera (Funding Circle, 2018). Los tipos de tasas de interés dependen de los diferentes créditos solicitados considerando que a la final todos cumplen el mismo fin de obtener ganancias por el dinero otorgado a los prestatarios.

Garantía

Son consideradas el respaldo del cumplimiento de las obligaciones adquiridas por parte del deudor. Las garantías dependen del tipo de operación crediticia que establezcan con las partes involucradas lo cual servirá para asegurar de la mejor manera las condiciones establecidas y de esta forma evitar altos riesgos en las transacciones correspondientes (BBVA, 2015). Este requerimiento es fundamental porque brinda mayor confianza sobre el acatamiento de las condiciones determinadas.

En la legislación ecuatoriana se reconocen cinco tipos de garantías crediticias, mismas que se clasifican por la naturaleza de los bienes o del respaldo al cual se acoge un contrato de préstamo entre sus partes. Según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2017), se reconoce como fianza o garantía al respaldo del compromiso legal de responder a una obligación ajena, identifica a la garantía hipotecaria como bienes inmuebles para resguardar sus obligaciones, la garantía prendaria a favor de los deudores constituido por los bienes muebles, por otro lado se encuentra las auto-liquidables las cuales constituyen la prenda sobre depósitos en efectivo realizadas en la misma institución, finalmente se encuentra la pignoración de títulos valores que se establece por los documentos crediticios transferidos a la entidad acreedora. Los diferentes tipos de garantía son requisito de acuerdo al tipo de crédito con la intención de garantizar el pago de las obligaciones que requiera el prestatario.

Plazo

Es el lapso de tiempo que la operación crediticia ha sido establecida por el prestatario y prestamista. Hay que tomar en cuenta que mientras más largo sea el plazo su cuota será menor, pero de igual manera los intereses resultarán más altos debido al tiempo de pago (Banco Procredit Colombia S.A, s.f). Por otro lado, para la determinación de los plazos tanto mínimos como máximos se debe analizar aspectos como: los plazos que proporcionen las otras entidades financieras, la inversión que requiere la operación crediticia, el ciclo de permanencia de los diferentes productos, el costo del capital, entre otros. Este componente se debe efectuarlo en el tiempo adecuado para evitar incumplimiento de pagos por partes de los prestatarios.

2.3.2 Proceso de concesión de crédito

Es un conjunto de actividades que suelen ser realizadas por ciertos períodos en las entidades financieras. Según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2017) el proceso de crédito está compuesta por tres etapas; la primera es el otorgamiento que se encarga de la evaluación y las condiciones respectivas para la aprobación del crédito, como segunda etapa está el seguimiento el cual trata del monitoreo de los niveles de morosidad y la actualización de los documentos necesarios de financiamiento, por último se encuentra la etapa de recuperación que está relacionado con la recaudación judicial según lo establecido en el manual de crédito de la entidad para el cumplimiento de las obligaciones pendientes. Es evidente que las etapas de proceso de otorgación de crédito abarcan aspectos relevantes para llevar a cabo la ejecución de una buena operación crediticia que ayude a cumplir con las metas propuestas por la entidad.

Para realizar un adecuado procedimiento de crédito existen cuatro pasos elementales que se debe seguir en la entidad financiera. Como primer paso está el desarrollo de la idea sobre la calidad del crédito donde se determina el nivel de riesgo que la entidad puede aceptar, como segundo paso se establece la investigación del prestatario la cual será gracias a la ayuda de fuentes confiables para obtener la información suficiente, como tercer paso se analiza el valor solicitante de crédito para verificar si está dentro de lo establecido en el manual de crédito y finalmente se rechaza o acepta la petición por parte del solicitante (SoniaSoftware, s.f). Es esencial recalcar cada uno de estos pasos para conocer exactamente las transacciones que se puede generar mediante los aspectos analizados.

2.3.2.1 Otorgamiento

El otorgamiento es una fase primordial para alcanzar los resultados esperados por la entidad financiera evitando en un futuro situaciones críticas en las operaciones crediticias. En esta fase es primordial obtener información relevante de los clientes para analizar los factores que influyen en la toma de decisiones para adjudicar de manera correcta los créditos solicitados por parte de los prestatarios. Para una

adecuada concesión de crédito es importantes tomar en cuenta los siguientes aspectos que se detallan a continuación:

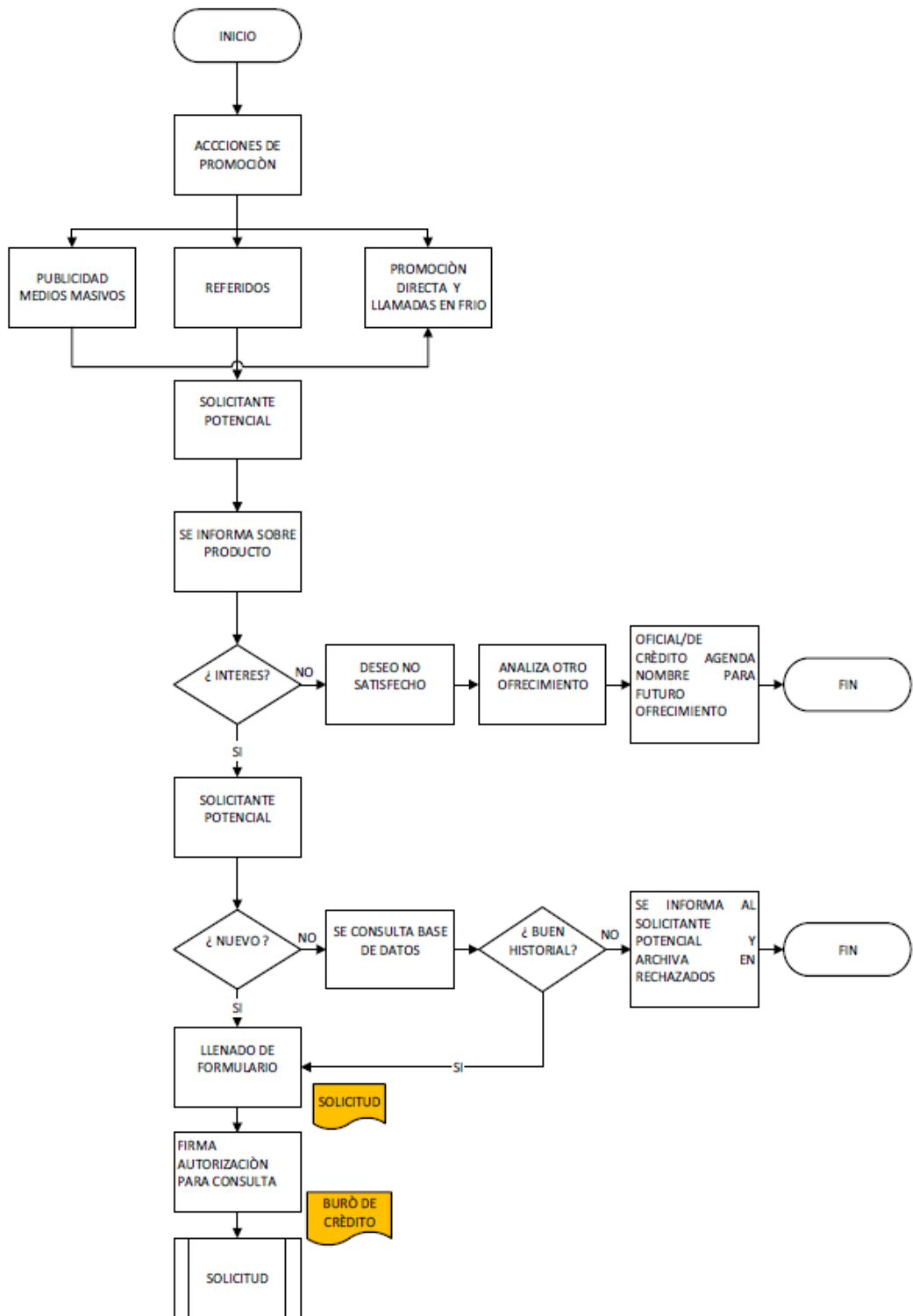
- investigación
- análisis
- aceptación

2.3.2.1.1 Investigación

La investigación de los clientes en las entidades financieras es un punto clave para conocer especialmente su capacidad de pago. Es fundamental conocer los antecedentes financieros de los clientes tanto los nuevos como los registrados para conocer a profundidad su historial crediticio. Por lo tanto, para una adecuada información es necesario obtener informes de los créditos que han sido otorgados a los clientes, reseña de riesgos otorgados por las entidades financieras, informe de otras instituciones y clientes (Morales & Morales, 2014). Una vez obteniendo la información necesaria se promociona los diferentes tipos de crédito según la necesidad del prestatario.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito COOP centro Ltda. describe los diferentes procedimientos relacionados con la promoción del crédito que también componen una serie de actividades relacionadas a la investigación del cliente como es la revisión del historial crediticios y la realización de formularios con dicha información. A continuación, se detalla los procedimientos establecidos por la organización en cuanto a la promoción e investigación del socio o cliente demandan de un producto financiero en la agencia:

Gráfico 8: Diagrama de Flujo de Promoción de Créditos



Fuente: Manual de Crédito (2018)
Elaborado por: COAC Coop Centro Ltda.

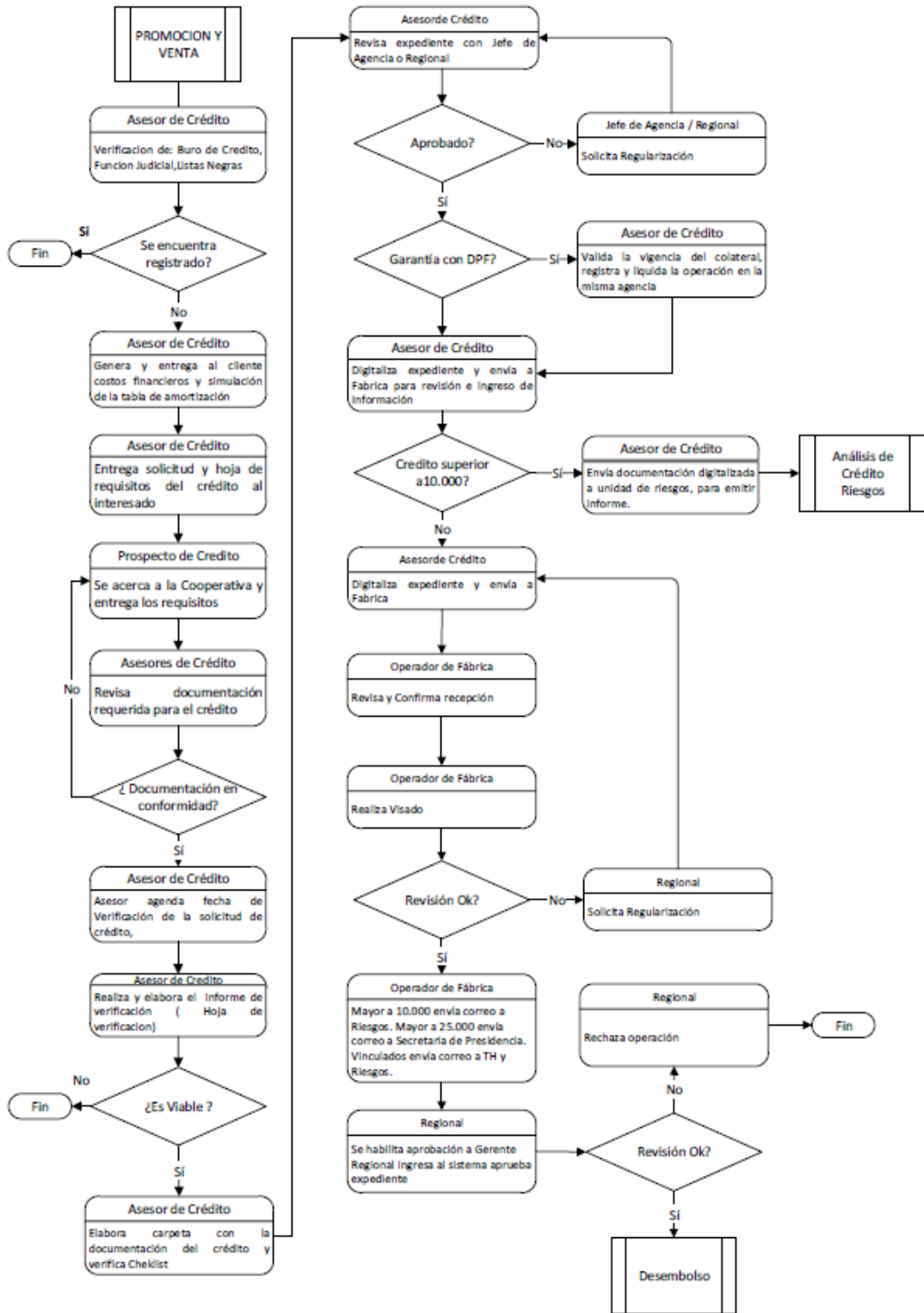
2.3.2.1.2 Análisis

Es el estudio de toda la información pertinente que se obtiene de los solicitantes de crédito para determinar si se acepta o se rechaza la operación crediticia tomando en cuenta factores determinantes dependiendo de la entidad financiera. Es primordial considerar las costumbres de pago del prestatario y la capacidad de resolver sus obligaciones en su propio negocio para obtener un mejor análisis del cliente; por otro lado, es usual en los empresarios analizar los informes de crédito esto con la finalidad de conocer el nivel de sus pagos con otros proveedores y de igual manera analizar los estados financieros para conocer si la empresa es rentable o no y cómo ha evolucionado últimamente (Morales & Morales, 2014). Es evidente que para un buen análisis hay que tomar en cuenta los puntos nombrados y de esta manera determinar precisamente la operación crediticia es favorable o no a la entidad financiera.

En el proceso de crédito se empieza por analizar la solicitud por parte del cliente que consta de datos relevantes que ayudan a los asesores de crédito en la toma de decisiones. La información que brinde el prestatario es importante examinar y verificar especialmente para cinco aspectos como: asegurarse que los datos no sean falsos, ayudar a considerar el monto adecuado del crédito, conocer la solvencia del cliente, evaluar el tipo de garantías y detectar fraudes a futuro por parte del prestatario (Morales & Morales, 2014). La información proporcionada por los solicitantes de crédito ayudará a la investigación a verificar los datos para tener un diagnóstico a los posibles incumplimientos por parte de los mismos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro Ltda. detalla los procedimientos relacionados con la solicitud y análisis respectivo del crédito los cuales están compuestos por una cadena de actividades pertinentes para analizar el crédito demandante. A continuación, se encuentran los procesos establecidos por la entidad financiera en cuanto a la solicitud y análisis del crédito, como por ejemplo establecer las condiciones del crédito solicitante, analizar los documentos del garante, examinar la capacidad de pago del cliente o socio de esta manera para ejecutar una buena operación crediticia:

Gráfico 9: Diagrama de Flujo de Solicitud y Análisis de Crédito



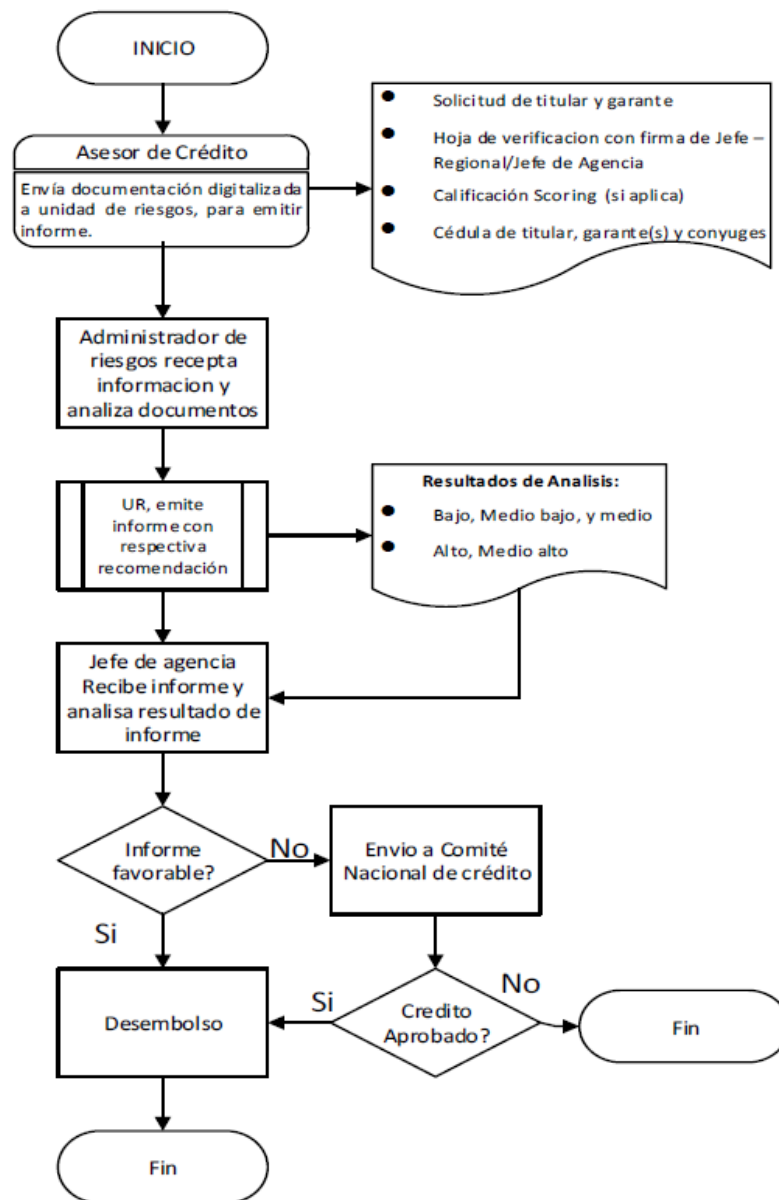
Fuente: Manual de Crédito (2018)
Elaborado por: COAC Coop Centro Ltda.

2.3.2.1.3 Aceptación

Una vez realizada la investigación y análisis del cliente si la operación resulta favorable sin ningún problema se procede a aceptar al cliente para otorgarle el crédito solicitante. Es importante dar a conocer las políticas de crédito de la entidad financiera para evitar algún problema y establecer las condiciones del crédito tanto el plazo como el monto coordinado por el prestatario y prestamista; caso contrario que no sea tan favorable se puede considerar opciones como garantías adicionales para realizar una mejor operación (Morales & Morales, 2014). Es fundamental que las entidades financieras tomen en cuenta factores relevantes para ejecutar las operaciones crediticias y de esta manera tomar las decisiones debidas para rechazar o aceptar las operaciones de crédito.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro Ltda. para la aprobación del crédito con informe de unidad de riesgos establece ciertos procedimientos para una adecuada conformidad respecto al producto solicitante. A continuación, se observa cada una de las actividades correspondientes con la aprobación del crédito considerando un análisis adecuado de la presentación de los documentos pertinentes lo cual será revisado por los diferentes responsables asignados por la entidad:

Gráfico 10: Diagrama de Flujo de Aprobación con Informe de Unidad de Riesgos

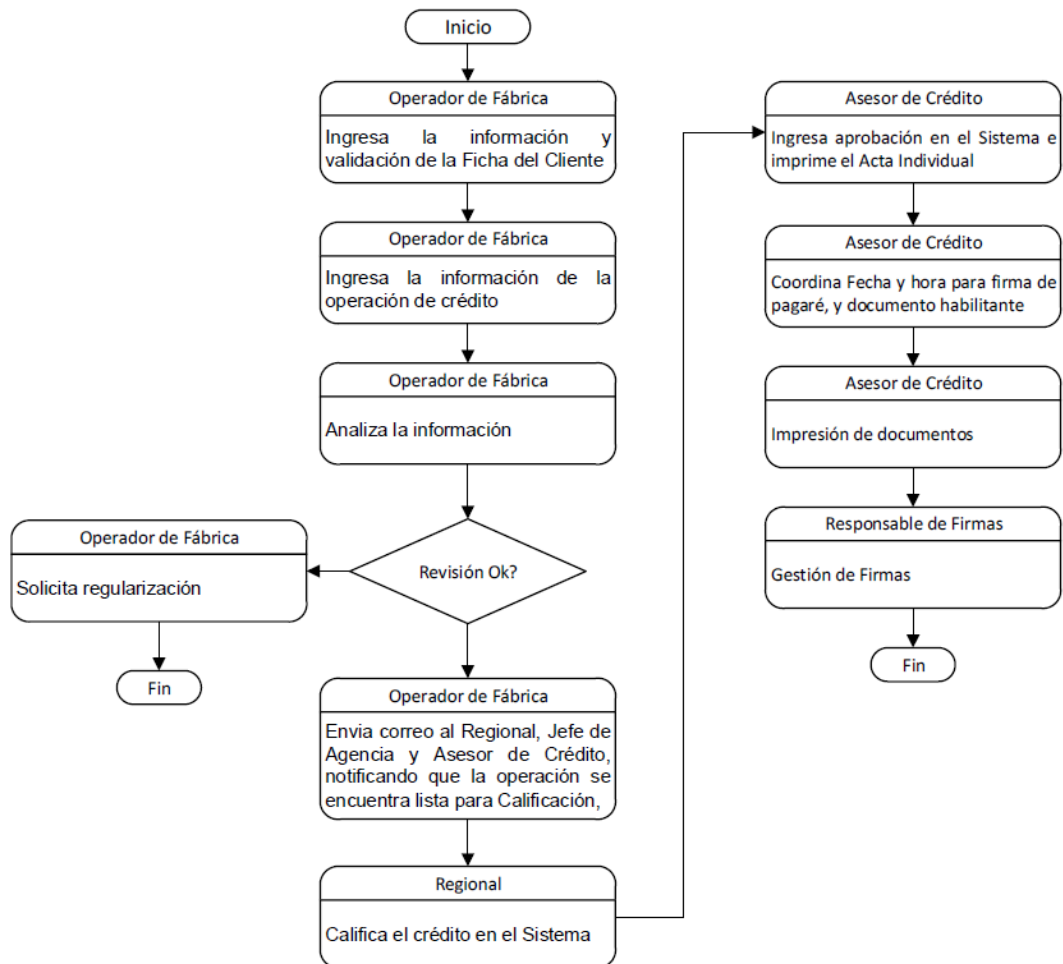


Fuente: Manual de Crédito (2018)

Elaborado por: COAC Coop Centro Ltda.

La cooperativa Centro Ltda. mantiene un procedimiento de desembolso de las operaciones de crédito en el cual se detalla las actividades que tratan de la calificación respectiva de la operación, el ingreso al sistema de la documentación necesaria y los detalles de la operación crediticia para culminar exitosamente. A continuación, se puntualizan todas las actividades que la cooperativa realiza respecto al desembolso del crédito para efectuarlo sin error alguno tomando en cuenta el criterio y análisis de los diferentes departamentos a cargo:

Gráfico 11: Diagrama de Flujo del Desembolso de Operaciones de Crédito



Fuente: Manual de Crédito (2018)

Elaborado por: COAC Coop Centro Ltda.

2.3.2.2 Seguimiento

Las entidades financieras requieren crear un plan estratégico para dar un correcto seguimiento a la cartera de los clientes con el objetivo de disminuir el riesgo de las operaciones crediticias. Para esta fase es necesario obtener información actualizada tanto interna como externa que ayude a la toma de decisiones tomando en cuenta ciertos aspectos relevantes los cuales son: acontecimientos judiciales, embargos, impagos en otras entidades financieras, cambios bruscos de calificación en la aplicación scoring, cambios del mercado que alteren el estado de sus negocios, entre otros (Molina, 2015). Es importante que se tome en cuenta los puntos mencionados

para mejorar las acciones del seguimiento y de esta manera alertar a las entidades los riesgos que puede provocar ciertos clientes con este tipo de inconvenientes.

En la medición del seguimiento del riesgo que puede ocasionar los clientes en el crédito se diferencian dos metodologías con enfoques distintos que permiten una mejor gestión del peligro crediticio. El primer enfoque trata de la calidad del crédito de los diferentes tipos de clientes que presenta la entidad financiera para determinar su nivel de solvencia y detectar el posible impago que pueden generar los prestatarios, esto con la determinación del PD (Molina, 2015). Por otro lado, se enfoca en la evaluación de la cartera como un todo para examinar el riesgo global y determinar las posibles pérdidas de la empresa, para este enfoque se usa modelos de cartera y adicional la Simulación de Monte Carlo para el análisis de escenarios y la consecuencia de las políticas crediticias planteadas sobre la cartera (Molina, 2015). Estos enfoques de seguimiento permitirán a las entidades financieras identificar las alteraciones que pueden ocurrir en el transcurso del tiempo debido a los cambios espontáneos del contorno que se encuentra el cliente.

Es importante que el prestamista analice los aspectos que influyen en el incumplimiento de las obligaciones por parte de los clientes conociendo, así como el registro de pagos, la información proporcionada por los asesores de crédito y la documentación del crédito del cliente. Por lo tanto, para un mejor seguimiento es fundamental que la entidad financiera conozca los once tipos de clientes que existe y de esta manera conocer a profundidad los prestatarios que adquirieron los créditos. A continuación, se detalla cada uno de los tipos de clientes que puede tener una entidad destacándose tanto en la puntualidad de los pagos como el incumplimiento de sus obligaciones:

Tabla 16: Tipos de Clientes

N°	TIPOS DE CLIENTES	DETALLE
1	Clientes que malinterpretan condiciones de crédito	No existe problema de cobro, pero sin mal entendido por información incompleta por parte de los asesores
2	Clientes que pasan por alto sus obligaciones	En ocasiones es bueno un recordatorio de sus pagos
3	Clientes que descuidan las fechas de pago	Los minoristas normalmente son retienen dinero en su cuenta para añadir dicho valor al siguiente pago
4	Clientes que se retrasan temporalmente, pero por lo general pagan a tiempo	Pagan a tiempo debido a que coinciden con el auge de temporada de sus negocios caso contrario hacen esperar debido a que esas fechas no coinciden
5	Clientes que se atrasan por condiciones del negocio	Afecta sus pagos debido a los desastres naturales y locales del negocio
6	Clientes que siempre se atrasan	Los que dependen solo de su negocio a mayor fuerza
7	Clientes que incumplen sus obligaciones	Se debe plantear medidas firmes que los haga reflexionar para evitar su incumplimiento
8	Clientes que se han sobre extendido a sí mismos	Personas que no miden al realizar comprar sin ver las consecuencias
9	Clientes que tienen descuentos no ganados	Depende de los casos que presente para realizar el proceso de cobranza
10	Clientes al borde de la insolvencia	Generalmente hay que actuar de manera drástica con abogados para llegar a un acuerdo
11	Clientes que deliberadamente cometen fraude	Lleva a un juicio para resolver el problema ocasionado

Fuente: Crédito y Cobranza (2014)

Elaborado por: Cynthia Luna

2.3.2.3 Recuperación

El proceso de recuperación empieza después de haber concedido el crédito al prestatario el cual se debe cobrar lo acordado en el tiempo establecido. Para actuar de manera eficiente se debe conocer la capacidad de pago de los prestatarios, la situación crediticia de los diferentes tipos de clientes para conocer exactamente si realizan sus pagos la fecha establecida o existe retrasos y mediante esto determinar estrategias en

caso de incumplimiento de sus obligaciones (Morales & Morales, 2014). Las entidades financieras con la ayuda de esta información para ver el comportamiento de sus clientes podrán tener una mejor administración de cobranza y establecer medidas apropiadas a cada uno de prestatarios.

El objetivo de la etapa de cobranza es poder recuperar todo el dinero otorgado a los clientes mediante créditos con el fin de satisfacer sus necesidades tomando en cuenta el análisis necesario para ello. Para lograr este fin es primordial cumplir dos aspectos, la primera es obtener la clasificación de los diferentes tipos de clientes de acuerdo al estado de pago de cada uno de ellos y como segundo punto es crear un sistema que comprenda actividades efectivas para lograr que los clientes paguen en el tiempo establecido (Morales & Morales, 2014). Es esencial que las entidades financieras diseñen un adecuado sistema de cobro para trabajar eficientemente alcanzando los resultados esperados de las operaciones crediticias.

El proceso de recuperación consta de cuatro fases que ayudan a una mejor administración de cobro para evitar incumplimientos por parte de los clientes. La primera fase es la prevención que trata de las acciones enfocadas en disminuir el nivel de morosidad y evitar el incumplimiento de las obligaciones por partes de los clientes, a continuación, la cobranza que son operaciones orientadas a recobrar a los clientes que recién tienen días atrasados con la intención de seguir manteniendo una buena relación, como tercera fase esta la recuperación que consiste en actuar de manera eficiente para recuperar deudas de largo tiempo sin necesidad de seguir en acuerdo con el prestatario y finalmente la extinción se trata de las acciones correspondientes para registrar los pagos saldados por los clientes en mora (Morales & Morales, 2014). Es evidente de cada fase tiene sus puntos claves que ayudan a trabajar de manera eficaz para poder recuperar los créditos otorgados y alcanzar las metas propuestas en cuanto a la cobranza.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Metodología e instrumentos de recolección de información

En la presente investigación que se realizó en la COAC Coop Centro Ltda. se tomó en cuenta las siguientes poblaciones descritas a continuación:

Población 1: como primera población se consideró a los socios exclusivamente quienes obtuvieron microcréditos y folders de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro Ltda.

Año	Microcréditos otorgados
2018	260

Población 2: Como segunda población para la investigación sujeta de estudio se consideró a los asesores de crédito.

Cargo	Número
Asesor de crédito	2

A continuación, se aplicó la siguiente fórmula para obtener la muestra:

$$\frac{z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * q * p}$$

Donde:

Z = Nivel de confianza al 95% = 1,96

p = probabilidad de ocurrencia

q = probabilidad de no ocurrencia

N = población

E = error de muestreo.

$$p = 0,5$$

$$q = 1 - 0,5 = 0,5$$

$$p + q = 1$$

$$E = 7\%$$

Muestra 1: la presente muestra se utilizó para realizar los cuestionarios a los socios y los checklist a folders de los socios que obtuvieron microcréditos.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * q * p}$$
$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 260}{0,05^2 * (260 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 112$$

Adicionalmente de la segunda población no se obtuvo muestra debido a que se trabajó con los dos únicos asesores de crédito de la COAC Coop Centro Ltda.

En la presente investigación se realizó un cuestionario para el proceso de solicitud y análisis de crédito, esta fuente se compuso de los resultados de cada una de las interrogantes realizadas al personal responsable del otorgamiento de créditos y a los socios exactamente los que han obtenido microcréditos. De igual manera los folders de los socios sirvieron como evidencias para investigar a profundidad sobre los requerimientos que se le realizó en dicho proceso. Finalmente se sustentó el diagnóstico de la cooperativa Coop Centro Ltda. mediante estado de situación financiera y estados de resultados para conocer cómo se encontraba realmente la cooperativa y relacionar con las primeras tres cooperativas que pertenecen al segmento 3.

En una primera instancia se recopiló los estados de situación financiera y balances generales de la cooperativa Coop Centro Ltda. correspondientes a los años 2017 y 2018, mismos que se encuentran publicados en la página web oficial de la Superintendencia de Economía Popular y solidaria (SEPS) (2019). Como fuente de información se consideró la aplicación de un checklist a los folders de los socios para comprobar si tenían la documentación adecuada para poder acceder a un crédito. El checklist propuesto abordó un conjunto de ocho aspectos a analizarse que permitieron identificar la validación documental y de procesos inherentes a la adjudicación de microcréditos a los socios de la Cooperativa Coop Centro Ltda. Dichos aspectos estaban compuestos por: información básica personal del prestatario, justificación de ingresos, respaldo patrimonial, garantías, medios de aprobación, aspectos operacionales, documentación de información crediticia y documentación relacionada a la gestión de cobranza.

Como otra fuente relevante de información lo conformó un check list dirigido a los socios de la cooperativa para conocer a profundidad como se llevó a cabo el proceso y, de esta manera, determinar los aspectos esenciales en esta gestión; dicho instrumento constó de una lista de interrogantes que fueron evaluados según diferentes criterios por parte de los socios para determinar exactamente los controles que se establecen en todo el procedimiento realizado. El cuestionario dirigido a los socios de la cooperativa tenía el objetivo de medir la satisfacción de los mismos con el servicio prestado por la institución; por lo que se midió el grado de complacencia de los usuarios en tres aspectos: imagen corporativa, aspectos operativos y el personal.

Finalmente se realizó un cuestionario dirigido a los asesores de crédito de la Cooperativa Coop Centro para conocer detalladamente sobre el procedimiento que realizan para la concesión de microcréditos. El cuestionario por su parte estaba compuesto de cuatro dimensiones medibles que para el caso son: la gestión de procesos de crédito, la gestión de la información y documentación crediticia, la capacidad técnica y tecnológica que tiene la institución para efectuar sus procesos y la recuperación de cartera.

3.2 Metodología de análisis de información

En el objetivo específico 1 para describir la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro Ltda. se realizó un diagnóstico mediante un análisis horizontal y vertical que ayudó a conocer con exactitud el comportamiento de la entidad en los últimos dos años de actividad de la cooperativa, el cual manifestará resultados positivos o negativos de la institución. Adicionalmente, se requirió de un análisis de la liquidez, rentabilidad, vulnerabilidad del patrimonio e intermediación financiera, esto con el ánimo de reflejar el desempeño que ha presentado la organización en la actualidad.

Para este fin se requirió depurar los estados de situación financiera y de resultados de la Cooperativa obteniendo los valores en las cuentas antes mencionadas. Las expresiones matemáticas referentes a dichos indicadores financieros se representan a través de las siguientes fórmulas matemáticas:

$$\text{Rentabilidad Sobre el Activo} = \frac{\text{Utilidades antes de intereses e impuestos}}{\text{Activos}},$$

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Depósitos a corto plazo}},$$

$$\text{Vulnerabilidad del patrimonio} = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Patrimonio}}.$$

Para finalizar se realizó un análisis de la representatividad de la institución dentro del segmento 3 considerando sus volúmenes de captaciones, colocaciones y activos; se efectuó una comparativa con las tres cooperativas más representativas de dicho segmento.

En el objetivo específico 2 para evaluar el proceso de concesión de microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro Ltda. se procedió a realizar un checklist a los folders de créditos otorgados por parte de la cooperativa en la línea de microcrédito durante el año 2018, que estaba constituido por un conjunto de interrogantes que describieron el desenvolvimiento de la cooperativa dentro de sus procesos de adjudicación de créditos en aspectos específicos. Además de esto se

efectuó un cuestionario a los socios de la institución con el propósito de identificar su nivel de satisfacción con el servicio otorgado y se aplicó un check list a los asesores de crédito, este último constó de interrogantes para diagnosticar aspectos específicos que promueven un proceso de adjudicación de créditos oportuno.

Finalmente, los resultados de la realización del checklist y del cuestionario dirigido a los socios son representados a través de tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas, así como de gráficos de pastel. Para el caso de los resultados del check list aplicado a los dos asesores de crédito que laboran en la agencia Baños de la cooperativa Coop Centro Ltda. estos son relatados conjuntamente con la realización de un análisis de las respuestas a cada una de las interrogantes efectuadas a dicho personal.

En el objetivo específico 3 para relatar el proceso de concesión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro Ltda. se realizó una descripción del flujograma del proceso de solicitud y análisis de crédito, así como también se mostró las etapas de la cadena de procedimientos que requieren ser realizados para la consecución de un crédito en la Cooperativa Coop Centro Ltda. Posteriormente se efectuó una explicación de cada etapa del proceso con el ánimo de que sea analizado a plenitud por medio de la realización de un Checklist, para lo cual se requirió previamente una descripción gráfica y analítica del otorgamiento de créditos según los manuales y reglamentos internos de la cooperativa objeto de estudio.

CAPÍTULO IV

DESARROLLO DEL ANÁLISIS DE CASO

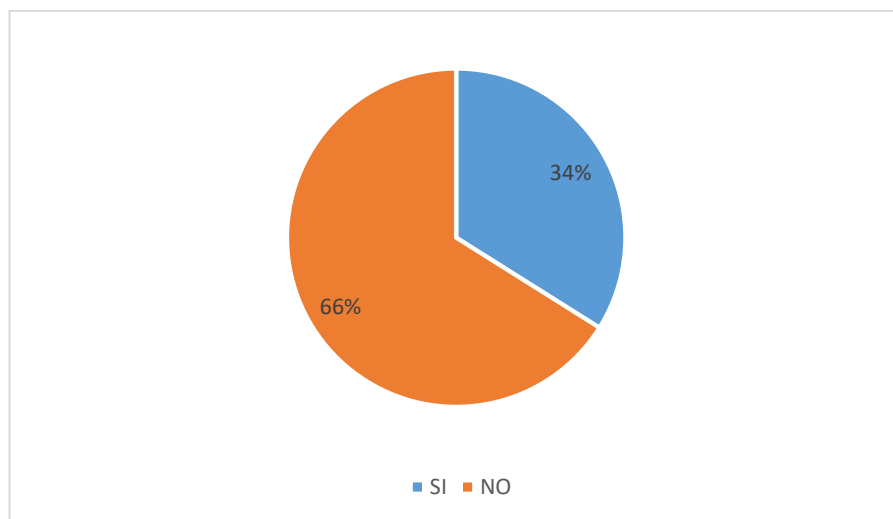
4.1 Análisis y categorización de la información

Para la investigación realizada se consideró encuestas dirigidas a los socios de la COAC Coop Centro Ltda. y check list dirigido a los asesores de crédito y folder de los socios con la intención de conocer a profundidad como lleva la entidad financiera el proceso de concesión de microcréditos en el periodo 2018.

Encuesta a los socios o clientes

La encuesta constó de dos secciones, la primera comprende preguntas de selección para conocer sobre sus posibles preferencias en otras instituciones financieras y si la cooperativa ha permitido mejorar la calidad de vida de los socios o clientes.

Gráfico 12: ¿Ha considerado usted abrir una cuenta corriente, de ahorros o a plazo en una institución financiera diferente a la COAC Coop Centro Ltda.?



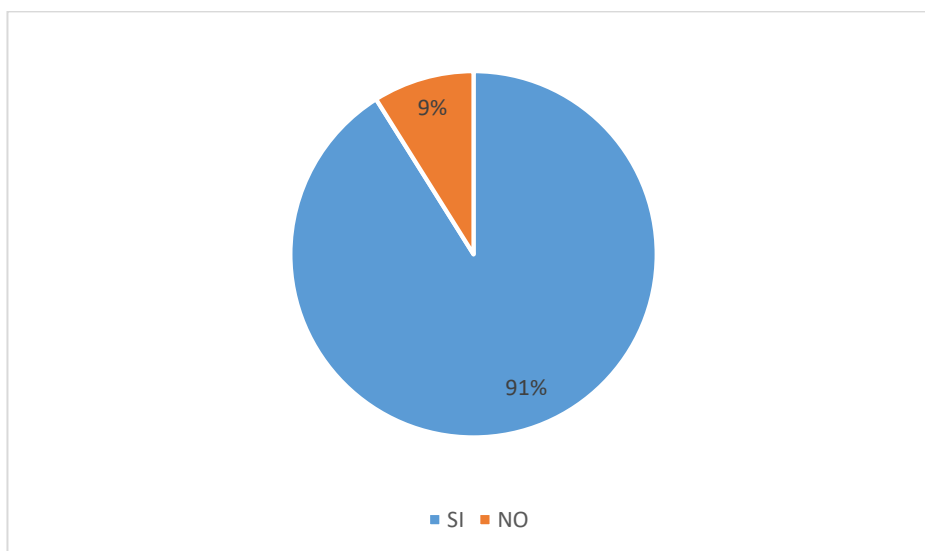
Fuente: Encuesta realizado a los socios de la COAC Coop Centro Ltda. (2019)

Elaborado: Cynthia Luna

La encuesta realizada a los socios de la Cooperativa Centro demostró que la mayoría de las personas no han considerado abrir ningún tipo de cuenta en una entidad financiera diferente a la misma. El 66% de los encuestados manifestaron que no tienen

interés por la apertura de una nueva cuenta en otra institución financiera mientras que el 34% aseguró que si existe la posibilidad de abrir una cuenta en una entidad diferente debido a sus varios beneficios que otorgan cada una de ellas. El evaluar la predisposición de un cliente o socio de la cooperativa para prescindir de sus servicios permite obtener información que permita reconocer falencias en los procesos de adjudicación de microcréditos por parte de la institución y así puedan ser corregidos en el futuro.

Gráfico 13: ¿Considera que los servicios crediticios ofertados por la COAC Coop Centro Ltda. han mejorado de alguna forma su calidad de vida?



Fuente: Encuesta realizado a los socios de la COAC Coop Centro Ltda. (2019)

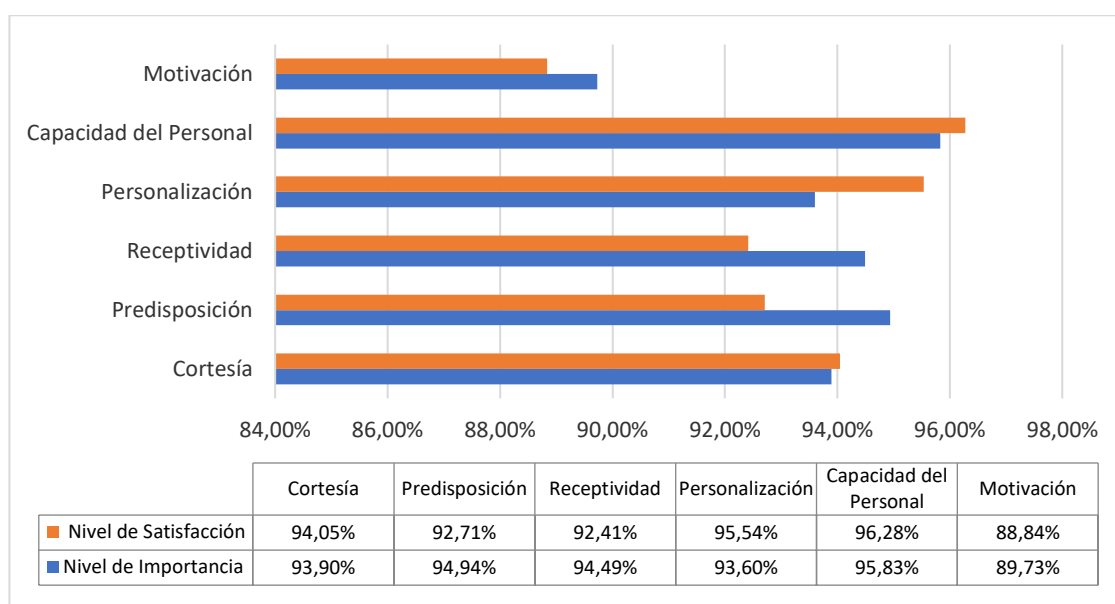
Elaborado: Cynthia Luna

Los servicios crediticios que la Cooperativa Centro ofrece han permitido que mejore la calidad de vida de las personas que lo han recibido. El 91% de los socios encuestados manifestaron que de alguna manera estos servicios lograron aportar significativamente en su vida mejorando las condiciones en las que se encontraban, mientras que tan solo 10 socios que representa el 9% indicaron que estos servicios no han logrado mejorar significativamente su calidad de vida. Es importante reconocer que la gran parte de los socios tienen buenas expectativas sobre los servicios crediticios que brinda la entidad. El analizar el aporte de los servicios financieros a la calidad de vida de los socios y clientes de la organización permite conocer la pertinencia de la oferta crediticia para el bienestar de la ciudadanía en general; es decir, posibilita conocer si los servicios

financieros que se ponen a disposición son de utilidad para la subsistencia de los usuarios.

El segundo bloque de la encuesta es para conocer el nivel de satisfacción de los socios o clientes de la cooperativa lo cual se ha realizado según tres aspectos fundamentales como el aspecto personal, operativos y la imagen corporal. A continuación, se presenta los siguientes resultados:

Gráfico 14: Nivel de Satisfacción de los socios e Importancia del Aspecto Personal de la COAC Coop Centro Ltda.



Fuente: Encuesta realizado a los socios de la COAC Coop Centro Ltda. (2019)

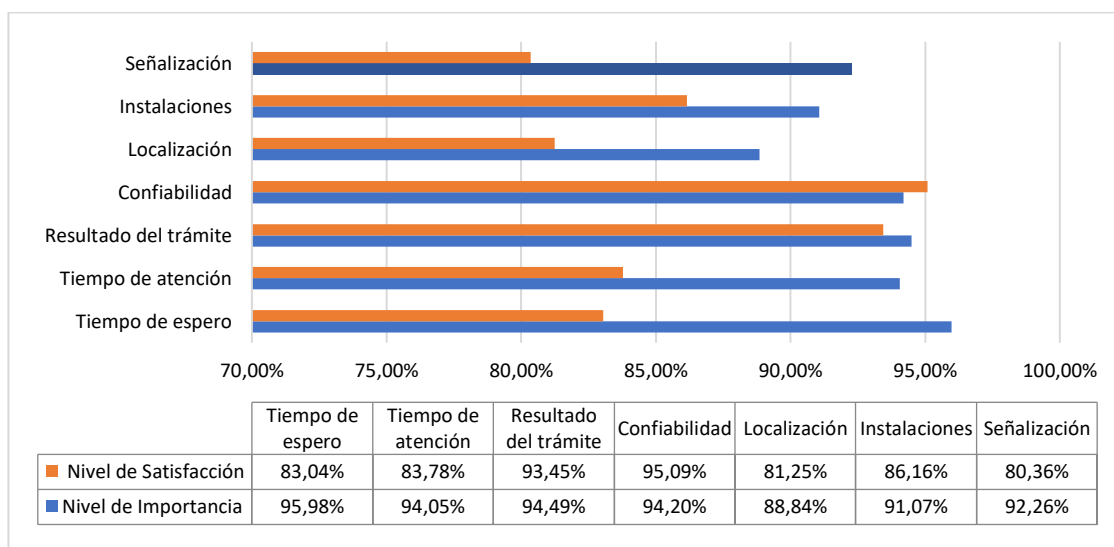
Elaborado: Cynthia Luna

El aspecto personal de la Cooperativa Coop Centro Ltda. ha alcanzado buenos resultados sobre todo el atributo que resalta es la capacidad del personal y a continuación le sigue la personalización. La gran parte de los encuestados manifestaron que los asesores de crédito muestran la suficiente capacidad para cumplir con todas sus responsabilidades lo que ha generado un alto nivel de satisfacción a los socios representando un 96,28% tomando también en cuenta que dieron mayor importancia a este elemento como principal factor para llevar a cabo una adecuada operación crediticia. Por otro lado, consideraron que el jefe de agencia se hace responsable de los inconvenientes que se presenta cuando los asesores de crédito necesitan algún tipo de ayuda así representando un 93,60% de satisfacción. La

satisfacción del socio o cliente con los servicios ofrecidos por la cooperativa al igual que con la atención prestada a los mismos, identifica la calidad con la que los procesos de concesión crediticia conciben la concesión de financiamiento.

El atributo que menor nivel de satisfacción se adquirió fue la motivación el cual se encuentra por debajo del promedio del aspecto personal y también este atributo lo consideraron de menor importancia para los socios al igual que la personalización por parte de los asesores de crédito. La motivación en la entidad financiera no ha sido tan evidente por lo que el 11,16% de su totalidad no se encuentra satisfecho con este aspecto que se ha dado a conocer en su agencia. Sin embargo, este atributo representa el 89,73% de importancia lo que consideran que no es tan relevante que los asesores demuestren la suficiente cooperación hacia el personal debido a que piensan que cada uno tienes sus funciones y responsabilidades.

Gráfico 15: Nivel de Satisfacción de los socios e Importancia del Aspecto Operacional de la COAC Coop Centro Ltda.



Fuente: Encuesta realizado a los socios de la COAC Coop Centro Ltda. (2019)

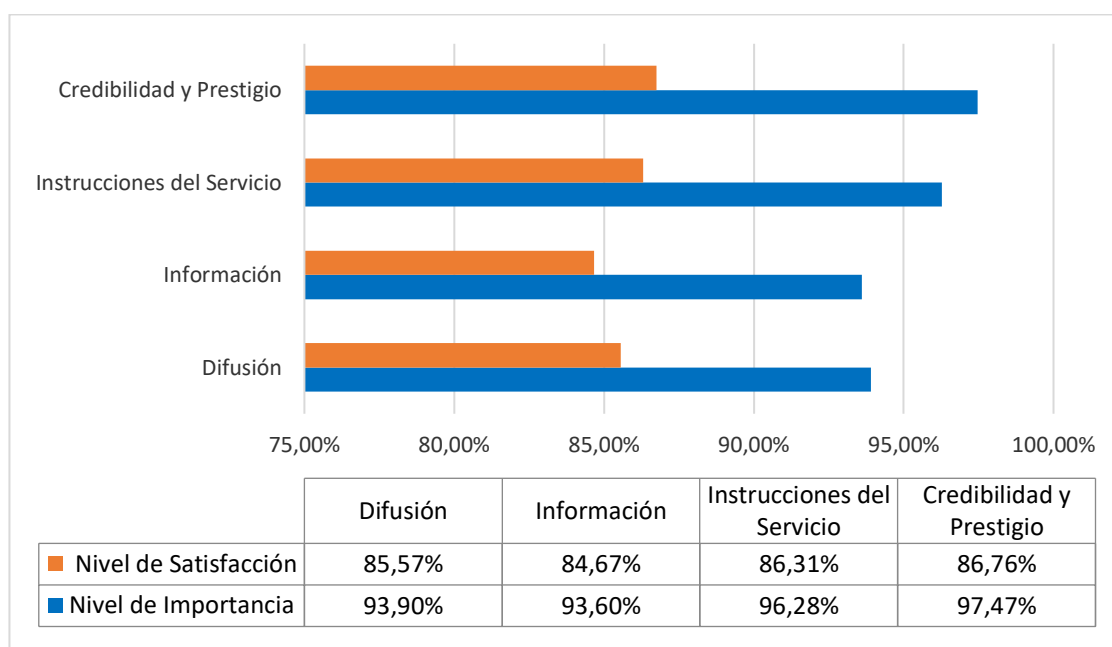
Elaborado: Cynthia Luna

El aspecto operacional de la entidad financiera se encuentra en un buen nivel considerando que el atributo de mayor satisfacción es la confiabilidad y de mayor importancia determinado por los socios es el tiempo de espera. La confiabilidad resultó el 95,09% de satisfacción ya que consideran que la información otorgado por los asesores de crédito es correcta y oportuna. Por otro lado, se consideró que el tiempo

de espera es relevante para los socios representando así el 95,98% de importancia. El nivel de satisfacción en lo relacionado al aspecto operativo el cual es ejercido por la cooperativa supone un indicador de la eficiencia con la que se desarrollan los procesos internos en materia de logística de atención e infraestructura.

La señalización como la localización de la Cooperativa Coop Centro Ltda. resultaron un nivel de satisfacción inferior al promedio establecido al igual que las instalaciones lo tomaron de menor importancia. Los socios consideran que la accesibilidad a las oficinas satisface el 89,14% debido a la infraestructura que posee la entidad donde se encuentra, de igual manera la señalización que representa un 87,37% considerando que existe escases de señalética respecto a la ubicación de las oficinas de asesoría de operaciones crediticias. La localización de la cooperativa ha sido apreciada un 88,84% de importancia para los socios el cual no consideran tan relevante.

Gráfico 16: Nivel de Satisfacción de los socios e Importancia de la Imagen Corporativa de la COAC Coop Centro Ltda.



Fuente: Encuesta realizado a los socios de la COAC Coop Centro Ltda. (2019)

Elaborado: Cynthia Luna

La cooperativa se encuentra con un alto nivel de satisfacción tanto en la información como en las instrucciones del servicio así mismo considerando como el atributo de mayor importancia la credibilidad y prestigio de la institución financiera mientras que el elemento de menor nivel de satisfacción es la difusión. Las personas encuestadas

manifestaron que existe una conveniente información de los requisitos necesarios para el desarrollo del trámite de otorgación de crédito lo cual les satisface en un 95,54% y consideran que es de mayor importancia que los servicios ofertados por la agencia Baños de la COAC Coop Centro Ltda. cumplan con las expectativas del socio alcanzando así un 93,45% de importancia. Por otro lado, con menor porcentaje se encuentra la difusión que satisface el 92,41% lo cual consideran una adecuada expansión de los servicios crediticios ofertados por la agencia. El evaluar la satisfacción de la imagen corporativa de una institución provee de información de la capacidad que tiene la cooperativa para sostener su segmento de mercado cautivo. Es decir, mide la capacidad de crear fidelidad en sus clientes y socios, lo cual supone un resultado del adecuado diseño de procesos de concesión crediticia realizados por la institución.

Tabla 17: Promedio de los Aspectos de Satisfacción e Importancia de la COAC Coop Centro Ltda.

Aspectos	Atributos	Nivel de Importancia	Nivel de Satisfacción
PERSONAL	Cortesía	93,90%	94,05%
	Predisposición	94,94%	92,71%
	Receptividad	94,49%	92,41%
	Personalización	93,60%	95,54%
	Capacidad del Personal	95,83%	96,28%
	Motivación	89,73%	88,84%
	Promedio	93,73%	93,27%
ASPECTOS OPERATIVOS	Tiempo de espera	95,98%	83,04%
	Tiempo de atención	94,05%	83,78%
	Resultado del trámite	94,49%	93,45%
	Confiabilidad	94,20%	95,09%
	Localización	88,84%	81,25%
	Instalaciones	91,07%	86,16%
	Señalización	92,26%	80,36%
	Promedio	92,96%	85,89%
IMAGEN CORPORATIVA	Difusión	93,90%	85,57%
	Información	93,60%	84,67%
	Instrucciones del Servicio	96,28%	86,31%
	Credibilidad y Prestigio	97,47%	86,76%
	Promedio	95,30%	85,82%
Promedio Total		93,94%	88,30%

Fuente: Encuesta realizado a los socios de la COAC Coop Centro Ltda. (2019)

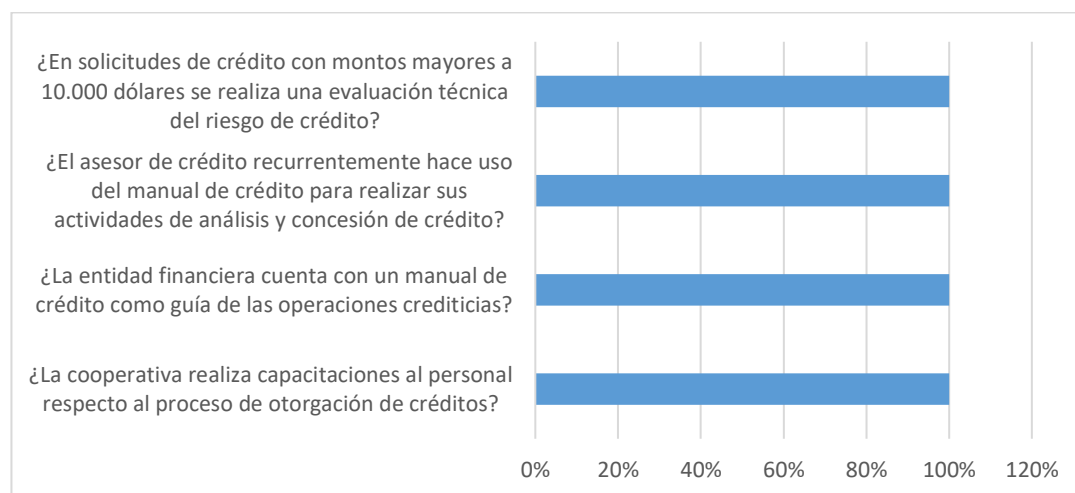
Elaborado: Cynthia Luna

El aspecto personal alcanzó el nivel más alto en satisfacción y en el grado de importancia para los socios de la Coop Centro Ltda. resultó la imagen corporativa dando como resultado así un excelente promedio de complacencia, sin embargo, existe un menor porcentaje en el aspecto operativo. El aspecto personal representó un 94,12% de satisfacción de los usuarios tomando en cuenta que su mayor atributo fue la capacidad del personal. En el caso de los aspectos operativos resultó un 86,16% considerando que el atributo con menor aportación fue la señalización que posee en las oficinas. Finalmente se logró un nivel considerable representando un 88,70% de satisfacción al socio y un 94,02% de grado de importancia en los aspectos determinados. Es evidente que los atributos del personal sobresalen en la institución y sobre todo resulta un aspecto positivo, sin embargo, hay para seguir trabajando en los otros puntos para mejorar constantemente la entidad financiera.

Check list dirigido a los asesores de crédito

En la presente investigación para evaluar el proceso de concesión de microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro Ltda. como segunda parte se realizó un check list dirigido a los asesores de crédito de la cooperativa el cual se obtuvo los siguientes resultados:

Gráfico 17: Cumplimiento de actividades en la Gestión de Proceso de Créditos de la COAC COOP CENTRO LTDA.

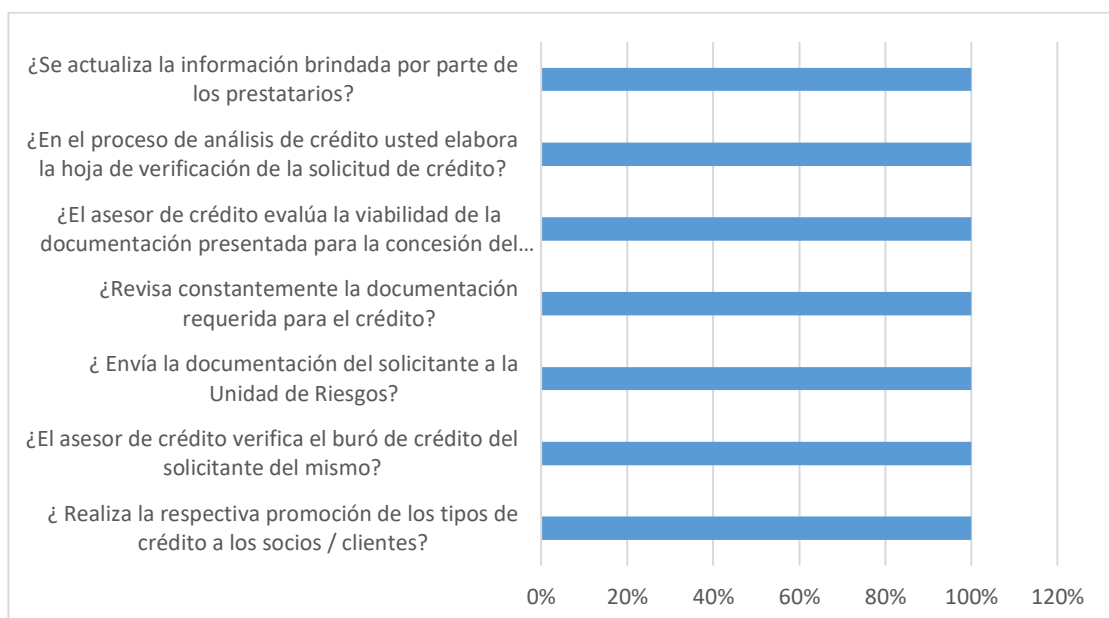


Fuente: Check List realizado a los asesores de crédito de la COAC Coop Centro Ltda. (2019)

Elaborado por: Cynthia Luna

El check list realizado a los asesores de crédito de la Cooperativa Coop Centro Ltda. el cual estaba enfocado principalmente en cuatro aspectos que se relacionaron las acciones que realizan al proceder con los créditos aceptables arrojó buenos resultados brindando así aspectos positivos a la entidad. La cooperativa en cuanto a la Gestión de procesos de crédito realiza adecuadamente las capacitaciones al personal para alimentar sus conocimientos respecto al procedimiento de concesión de créditos. Los asesores de crédito utilizan constantemente el manual integral de crédito que la cooperativa posee con la finalidad de realizar correctamente las acciones pertinentes al proceso. Por otro lado, respecto a las solicitudes de crédito con montos mayores a \$10.000 se realiza una evaluación en el departamento de Riesgo con el objetivo de evitar y pronosticar las posibles pérdidas que se puede dar en las operaciones de crédito. Es evidente que la cooperativa trabaja de una manera correcta mejorando sus conocimientos para un adecuado manejo de las operaciones crediticias.

Gráfico 18: Cumplimiento de actividades en la Gestión de la información y documentación crediticia de la COAC COOP CENTRO LTDA.



Fuente: Check List realizado a los asesores de crédito de la COAC Coop Centro Ltda. (2019)

Elaborado por: Cynthia Luna

La gestión de la información y documentación crediticia de la entidad financiera ha sido manejada adecuadamente por los asesores de crédito quienes tratan directamente en el proceso de concesión de créditos. El personal correspondiente realiza la

promoción de los diferentes tipos de crédito con la finalidad de llamar su atención y que puedan adquirirlo de acuerdo a su necesidad, después de ello proceden a la solicitud de crédito donde evalúan correctamente la información proporcionada por los interesados para ver su viabilidad y sobre todo verifican el buró de crédito del interesado para evitar problemas futuros. Es indudable que en la cooperativa se trabaja de manera eficiente utilizando los recursos necesarios para diagnosticar con exactitud la posibilidad de conceder créditos evaluando los aspectos necesarios para una adecuada operación crediticia.

Tabla 18: Promedio del puntaje de Buró de Crédito de los socios de las COAC Coop Centro Ltda.

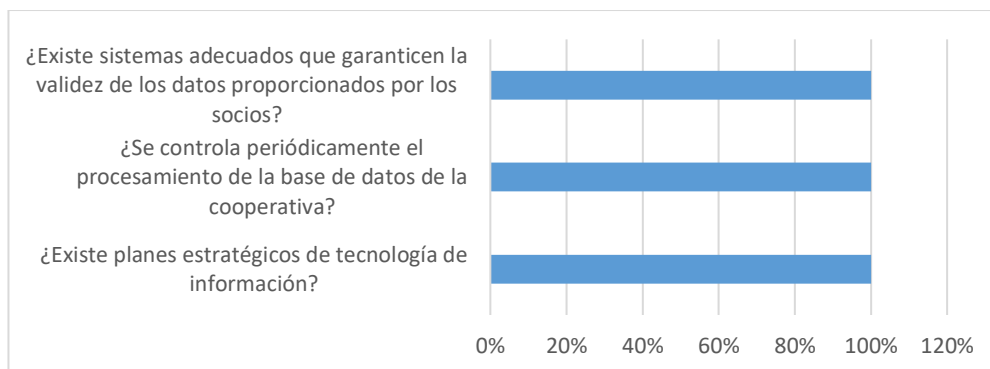
TIPO DE CRÉDITO	NOMBRE COMERCIAL	PUNTAJE DE REFERENCIA DE BURO DE CRÉDITO	PROMEDIO
<i>MICROCRÉDITO</i>	Mi centro empresa comercial	800 puntos	874,21
	Mi centro empresa funcional	650 puntos	802,89
	Mi centro empresa reinversión	650 puntos	762,45
	Micro Vip	800 puntos	817,41
	Mi centro empresa desarrollada	700 puntos	825,24

Fuente: Check List realizado a los folders de microcréditos de la COAC Coop Centro Ltda. (2018)

Elaborado por: Cynthia Luna

Los socios de la cooperativa demuestran buenos resultados en el buró de crédito que son anexados en sus respectivos folders. El tipo de microcrédito con mayor promedio resultó Mi centro empresa comercial con 874,21 puntos teniendo como referencia un mínimo de 800 puntos para poder adquirir dicho crédito. Por otro lado, se encuentra con menor puntaje Mi centro empresa reinversión con un promedio de 762,45 puntos considerando que es el crédito con mayor demanda durante el periodo 2018 y teniendo de como referencia 650 puntos. Es notorio reconocer que los socios que pertenecen a la institución financiera tienen un puntaje moderado para adquirir los diferentes tipos de microcréditos así evitando en un futuro posibles riesgos.

Gráfico 19: Cumplimiento de actividades en la Capacidad técnica y tecnológica de la COAC COOP CENTRO LTDA.

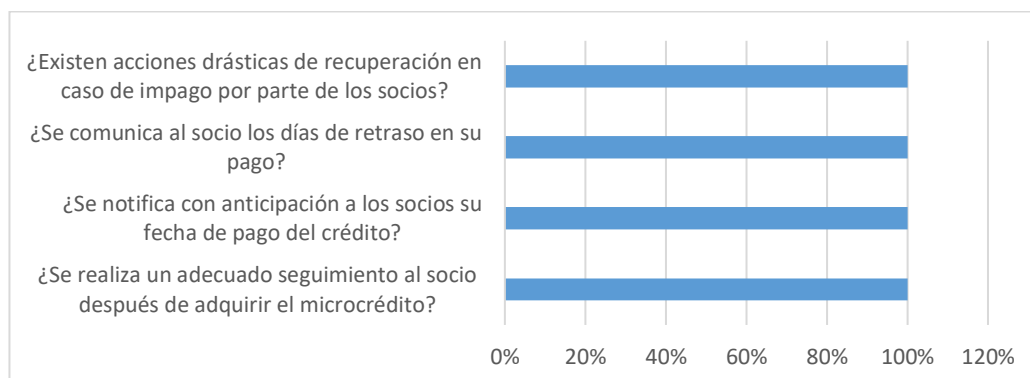


Fuente: Check List realizado a los asesores de crédito de la COAC Coop Centro Ltda. (2019)

Elaborado por: Cynthia Luna

La entidad en el aspecto de capacidad técnica y tecnológica revisa constantemente su adecuado funcionamiento para procesar la información pertinente de la cooperativa. La base de datos de la institución es revisada y actualizada periódicamente para obtener la información adecuada para las diferentes operaciones de crédito. Adicionalmente utilizan los sistemas adecuados para garantizar la validez de la información proporcionada por los solicitantes y de esta manera ejecutar mejor el proceso respectivo. Es importante reconocer que la Coop Centro Ltda. considera las fuentes pertinentes para obtener información de calidad sobre sus socios y futuros clientes con la intención de descartar algún error en los datos manifestados por los usuarios y ejecutar de mejor manera sus actividades crediticias.

Gráfico 20: Cumplimiento de actividades en la recuperación de la cartera de la COAC COOP CENTRO LTDA.



Fuente: Check List realizado a los asesores de crédito de la COAC Coop Centro Ltda. (2019)

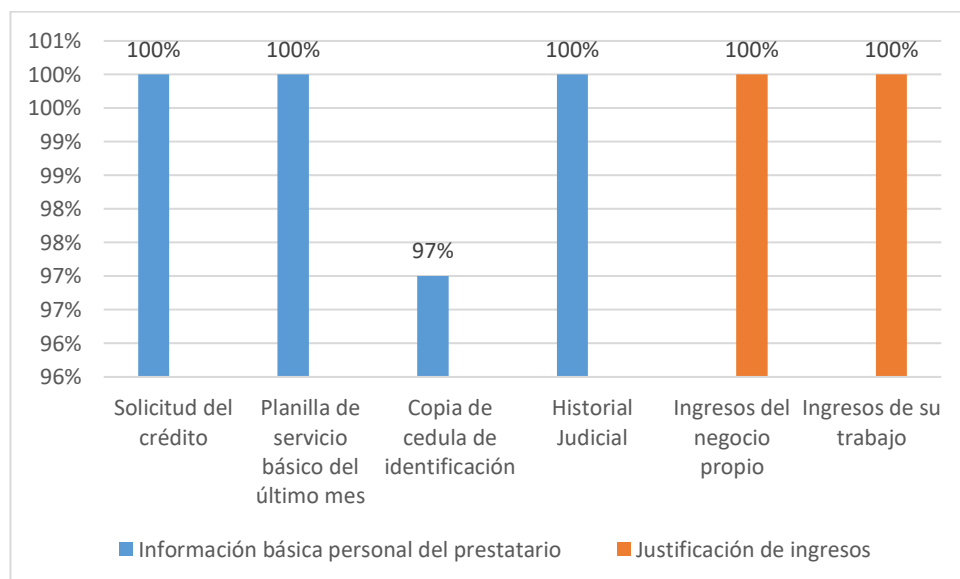
Elaborado por: Cynthia Luna

La Coop Centro Ltda. en la línea de recuperación de cartera trabaja estratégicamente para obtener buenos resultados enfocándose en un futuro sin posibles pérdidas para la entidad. La cooperativa tiene puntos principales para poder mejorar la recuperación de cartera como es dar un buen seguimiento al socio al igual que notificarles anticipadamente tanto su fecha de pagos como sus fechas de retraso en caso de serlo. Es evidente que la entidad financiera establece estrategias para poder recordar al socio sus obligaciones pendientes y de esta manera cumplir en la fecha estimada en el contrato.

Check list a los folders de los socios o clientes

Para analizar profundamente el proceso de concesión de microcréditos se realizó un check list a los folders de socios o clientes para verificar la documentación que se requiere en todo este proceso con la intención de verificar el cumplimiento respectivo en cada operación crediticia, lo cual se logró a continuación los siguientes resultados:

Gráfico 21: Información básica personal y justificación de Ingresos del socio de la COAC COOP CENTRO LTDA.



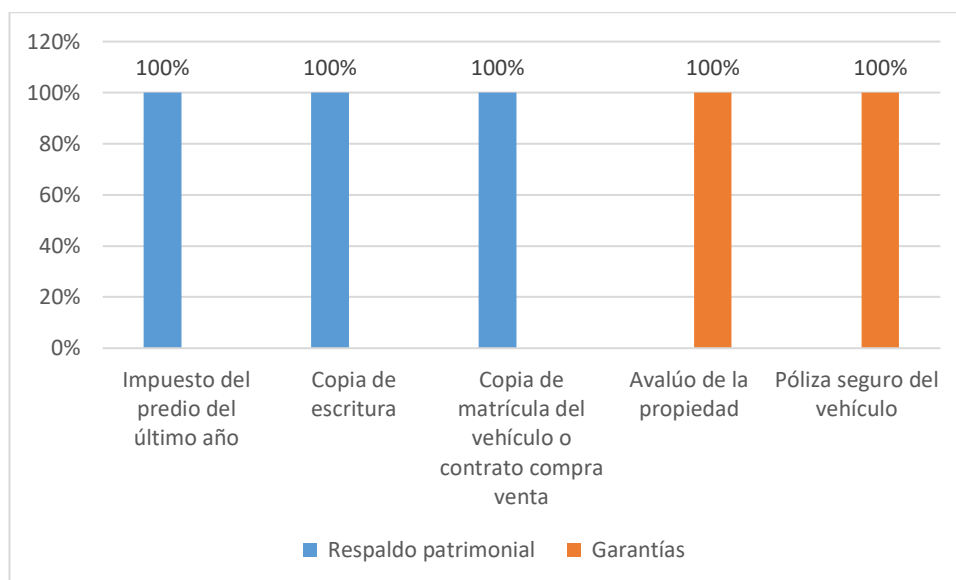
Fuente: Check List realizado a los folders de microcréditos de la COAC Coop Centro Ltda. (2018)

Elaborado por: Cynthia Luna

El check list realizado a los folders de los socios o clientes de la cooperativa Coop Centro Ltda. cumple con la documentación adecuada en todos los ocho aspectos que

se ha tomado en cuenta para un buen proceso de otorgación de microcréditos considerando que cada documento se encuentra archivado según los involucrados en la operación crediticia. Como primer aspecto los folders cuentan 100% con la información básica de cada prestatario que consta de la solicitud de crédito, pagos de servicios básicos del último mes, el historial legal del socio que es revisado en el sistema del consejo judicial, mientras que su documento de identificación solo el 97% de los folders se encuentran archivados. Por otro lado, constan con la justificación de ingresos tanto del garante como del solicitante de las diferentes fuentes que obtengan una entrada económica para analizar su capacidad de pago. Es considerable que la institución cumple con la documentación básica para conocer de esta manera a sus prestatarios y las posibilidades que puede tener de pago.

Gráfico 22: Respaldo Patrimonial y Garantías del socio de la COAC COOP CENTRO LTDA.



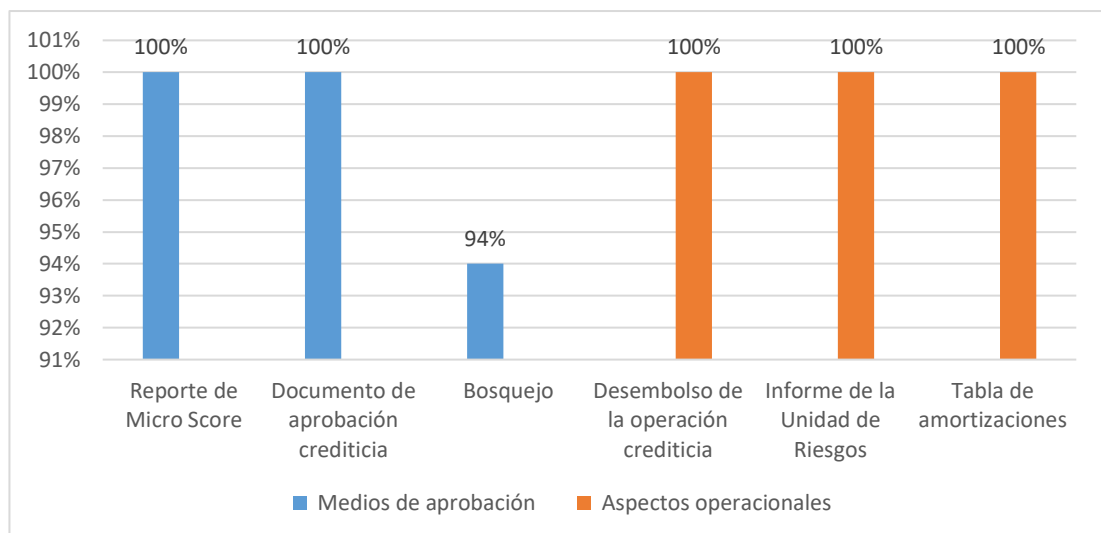
Fuente: Check List realizado a los folders de microcréditos de la COAC Coop Centro Ltda. (2018)

Elaborado por: Cynthia Luna

Como otros puntos se consideró el respaldo patrimonial para conocer su realidad en el aspecto económico y las garantías para asegurar su operación de crédito. En el respaldo patrimonial la cooperativa si solicita el pago de impuestos del último año, la copia de escritura y copia de matrícula del vehículo en caso de poseer considerando que los microcréditos con montos mayores a \$10.000 se puede requerir de dos garantes y tanto el solicitante como el garante tener casa propia. Por otro lado, en las garantías solicitan

el avalúo de la propiedad, matrícula y póliza de seguro del vehículo en caso de tener por lo que tienen un cumplimiento de un 100%. La cooperativa cuenta con la documentación necesaria para poder respaldar su transacción realizada al socio o cliente con la finalidad de recuperar en el tiempo establecido por las partes involucradas.

Gráfico 23: Medios de aprobación y aspectos operacionales del socio de la COAC COOP CENTRO LTDA.

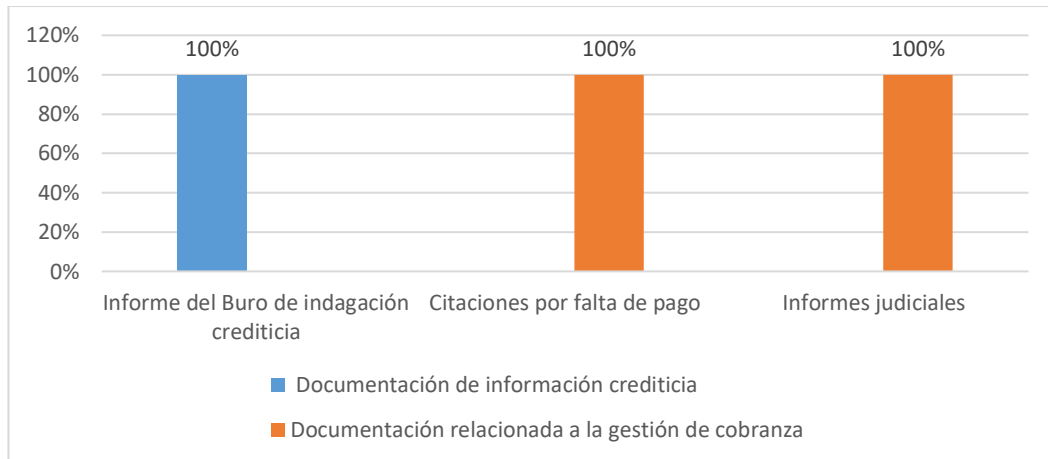


Fuente: Check List realizado a los folders de microcréditos de la COAC Coop Centro Ltda. (2018)

Elaborado por: Cynthia Luna

En la cooperativa los medios de aprobación son fundamentales para poder ejecutar el crédito solicitado lo cual cumplen adecuadamente con los respectivos requerimientos al igual que los aspectos operativos para una constancia de lo realizado. Los medios de aprobación que la entidad posee es el reporte de micro score con una puntuación mínima de 650 puntos y máxima 800 puntos dependiendo del tipo de microcrédito, también requiere el informe de unidad de riesgos y el bosquejo del solicitante mismo que cumple con un 94% el requisito. En el caso de los aspectos operacionales los folders cuentan con el documento de desembolso del monto realizado junto con la tabla de amortizaciones y el informe de la aprobación de la operación crediticia. Es evidente que los documentos requeridos por la entidad financiera son relevantes para tomar su decisión referente a la otorgación de crédito por lo tanto cada documento es archivado en la carpeta de los socios correspondientes.

Gráfico 24: Documentación de información crediticia y de gestión de cobranza del socio de la COAC COOP CENTRO LTDA.



Fuente: Check List realizado a los folders de microcréditos de la COAC Coop Centro Ltda. (2018)

Elaborado por: Cynthia Luna

La entidad desempeña adecuadamente con la documentación de la información crediticia y la de gestión de cobranza tomando en cuenta los expedientes necesarios para una mejor operación crediticia. La documentación de la información crediticia corresponde al informe de Buró de indagación de crédito del solicitante con la intención de conocer el juicio del comportamiento de pago crediticio. Por otro lado, cumplen un 100% en la documentación relacionado con la gestión de cobranza donde se archiva los informes judiciales y las citaciones por falta de pagos de crédito de acuerdo al tipo de cliente que se presente con la finalidad de respaldar los acontecimientos presentados que afectan tanto a la entidad como al socio o cliente. Es esencial reconocer que la cooperativa cumple correctamente con los requisitos establecidos en la documentación crediticia para conocer a profundidad el historial del solicitante y de igual manera prevenir algún riesgo de acuerdo a la operación crediticia.

4.2 Narración del caso

Diagnóstico

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro Ltda. se encuentra en el mercado financiero desde 1988 empezando en la ciudad de Quito donde se ubica la matriz y actualmente es controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

(SEPS). En 1993 se apertura una nueva agencia en la ciudad de Baños ofreciendo sus servicios y productos según las necesidades de los demandantes. La entidad financiera en el transcurso del tiempo se fue incrementando a nivel nacional ubicándose representativamente en las cuatro regiones del Ecuador considerando que en la región Sierra tiene mayor cantidad de sucursales alcanzando así actualmente 34 agencias.

Su crecimiento en el mercado financiero ha llevado a ofrecer diversos servicios con la finalidad de satisfacer las necesidades de los socios o clientes. Brinda diversos productos principalmente la concesión de diferentes tipos de créditos, depósitos a plazo fijo, servicio de asistencia dental, entre otros. La cooperativa aparte de enfocarse en servicios financieros también toma en cuenta el ámbito social para considerar cada una de las necesidades por parte de los solicitantes con la intención de satisfacer sus necesidades y cumplir con su misión como una entidad de intermediación financiera que aporte significativamente a nivel nacional.

La institución financiera pertenece al segmento 3 considerado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y en el transcurso del tiempo ha tenido una buena acogida en el mercado ecuatoriano. Actualmente posee 117.000 socios tomando en cuenta todas las sucursales que tiene y 1.322 socios pertenecen a su agencia de Baños donde se realizó la presente investigación del tema. Es evidente que la entidad sigue sumando una gran cantidad de socios gracias a la confianza que ha generado durante los años que brinda productos y servicios financieros en el mercado ecuatoriano.

Aspecto Financiero

La cooperativa en el aspecto financiero durante el año 2018 se encuentra estable y con buenos resultados para seguir mejorando y alcanzando las metas propuestas. El indicador de rentabilidad sobre el activo ha presentado un crecimiento constante a partir del mes de julio, el cual alcanzó un promedio del 0.079% considerando todos los meses del año. Esto indica que el personal operativo de la cooperativa ha trabajado eficientemente mejorando así, en los últimos meses, sus estrategias para generar mayor rentabilidad durante el periodo. La entidad se propone mejorar firmemente la gestión de sus activos con la finalidad de incrementar sus utilidades significativamente.

El indicador financiero de liquidez corriente ha tenido cambios constantes durante el año 2018; sin embargo, se alcanzó un resultado moderado para la entidad durante el periodo. El promedio del indicador arrojó como resultado un 43%, lo que indica que no tenía una alta capacidad para responder a sus obligaciones de manera inmediata según las necesidades que se presentaron durante el año. A pesar de este resultado, la institución se considera capaz de cumplir con sus responsabilidades y, sobre todo, de cumplir con los requerimientos necesarios de efectivo de los solicitantes, lo cual permite que el personal siga mejorando sus destrezas de equipo para alcanzar los fines esperados.

Respecto a la vulnerabilidad del patrimonio, la entidad no ha presentado cambios bruscos durante el año 2018, hasta noviembre, pero en diciembre se obtuvo un decaimiento que resultó ser favorable, contrario al desempeño registrado por el segmento al cual pertenece la cooperativa, mismo que registró un aumento de su vulnerabilidad patrimonial. Durante los primeros meses la entidad registró una mayor cantidad de cuentas incobrables por parte de sus socios, por tanto, la debilidad patrimonial alcanzó un valor promedio de un 40% durante todo el año. Esto se consideraría como un escenario positivo para la entidad, debido a que su porcentaje se encuentra por debajo del promedio del segmento tres que fue del 60,84%. En consecuencia, la institución no presentó una alta vulnerabilidad, lo cual muestra que la institución ha logrado obtener los ingresos esperados durante el año analizado, debido a que sus métodos de cobranza permitieron fortalecer el patrimonio reduciendo las deudas pendientes por parte de los usuarios.

Los activos de la entidad durante el 2018 han crecido significativamente en relación al 2017, principalmente en la cuenta de inversiones, así mismo, la cartera de créditos registró la mayor representatividad en el activo. Las inversiones registraron un gran aumento, mismo que fue de un 201,93%, considerando que estas han aportado de manera significativa al desempeño de la cooperativa, a razón de un aumento de la cantidad de títulos de valores de derivados financieros transados. Por otro lado, la cartera de crédito es la cuenta con mayor representatividad en los activos, puesto que su participación en este rubro alcanzó un 83,36%, debido principalmente a las importantes colocaciones realizadas por la cooperativa en materia de microcréditos y

créditos de consumo. Es considerable que las inversiones han registrado un crecimiento notorio durante el periodo y, al igual que la cartera de créditos, logró mayor participación alcanzando así un aporte significativo en el total de los activos.

Las obligaciones inmediatas han registrado un crecimiento notorio durante los dos últimos años, mientras que las obligaciones con el público han tenido mayor representación en la cuenta de los pasivos, Se registró un incremento de un 47,32% en las responsabilidades inmediatas; tomando en cuenta la significativa representatividad de que tienen las transferencias y cobranzas por pagar en esta cuenta, es asumible que gran parte de dicho incremento se debió a una conducta equiparable de este rubro. Por otro lado, las obligaciones con el público registraron una representatividad de un 66,16% en el total del pasivo, principalmente por los depósitos a plazo. Es evidente que la mayor parte del pasivo de la entidad se debe a las obligaciones de rápida cancelación a terceros por los distintos mecanismos manejados.

El patrimonio de la entidad financiera se ha incrementado de manera moderada en el 2018 respecto al año anterior, mientras que el capital social no ha tenido un aumento significativo durante ese lapso de tiempo. El patrimonio tuvo un aumento de un 38% mientras que el capital social se incrementó en un 4% en el 2018 con relación al periodo anterior. Es notorio que la aportación por parte de los socios de la entidad no se ha incrementado significativamente sin embargo se considera que tiene mayor representatividad en el patrimonio.

Los gastos no han tenido un aumentado elocuentemente en el año 2018, mientras que los ingresos registraron un aumentado significativo con respecto al año 2017. Se logró un incremento del 7% en los gastos, considerando una mayor aportación por parte del consumo en estas cuantías, representando un 58,82%, el cual se ha incrementado en un 5% durante el año mencionado. Por otro lado, los ingresos se incrementaron en un 18% tomando en cuenta que gran parte de dicho aumento se debe a los intereses y descuentos ganados, siendo que este aspecto ha aportado así a dicha conducta en un 86,49%. Es evidente que los gastos operativos son los que mayor representatividad tienen en la totalidad de erogaciones incurridas por la cooperativa Coop Centro Ltda., debido a los altos sueldos y beneficios que tiene el personal.

Aspectos Positivos

Mediante la encuesta realizada a los socios o clientes de la cooperativa en el aspecto personal destaca tanto la excelente capacidad del personal como su personalización puesto que constantemente alimentan sus conocimientos y cumplen sus responsabilidades e inconvenientes que se presenta. El buen trabajo que realiza el personal resulta del compromiso que se tiene con la entidad y la eficiencia que tiene como soporte en cada trámite para una adecuada elaboración de las actividades. De igual manera la personalización por parte del jefe de agencia es la correcta en ocasiones que los asesores de créditos tienen algún inconveniente por lo que no hay duda que puede cumplir con grandes responsabilidades que lo destaca como un buen líder en la institución.

En el aspecto operacional los usuarios presentan una gran satisfacción en la información otorgada por los asesores de crédito debido a que se considera que son datos correctos, oportunos y confiables. La correcta información resulta de la adecuada asesoría brindada por parte del personal de la entidad cumpliendo de manera eficiente y rápida los procesos de las operaciones crediticias el cual permite que los socios tengan la certeza que la entidad brinda servicio de calidad para asegurar su fidelidad. Por otro lado, las instalaciones de la entidad resultan ser las adecuadas para llevar a cabo la ejecución de las diferentes actividades financieras que el personal tenga que acatar y de esta manera cumplir eficientemente su labor.

Respecto a la imagen corporativa de la entidad se considera que los servicios y productos ofertados cumplen con las expectativas de los socios o clientes, puesto que permiten sugerencias por parte de externos para llevar a cabo una mejor acogida en el mercado. El personal encargado de ofrecer los servicios financieros garantiza la calidad del producto demostrando la importancia de requerirla y actuando sobre todo con cortesía demostrando educación y profesionalismo en su labor, de esta manera logran destacar la credibilidad y prestigio de la institución. Por otro lado, existe instrucciones de servicio que guían tanto a los socios como al personal en el proceso de solicitud de créditos el cual permite realizar los trámites de manera eficiente con la información adecuada para un mejor desarrollo de la operación.

Aspecto Operacional

En cuanto al cuestionario realizado a los asesores de crédito dentro de los distintos aspectos que funcionan correctamente dentro de la gestión operativa de la concesión de créditos, se reconoce que la capacitación realizada al personal es la correcta, puesto que continuamente se mejoran los conocimientos de los trabajadores, y directivos en los procesos y responsabilidades que están a su cargo. El buen funcionamiento en la aplicación de políticas de capacitación de los empleados resulta del buen dominio que tienen especialmente los asesores de crédito en la realización de los procedimientos de concesión crediticia, siendo que los mismos hacen una revisión continua del manual integral de crédito. Existe también un personal capacitado en lo que respecta al análisis de riesgo de crédito, para lo que, las solicitudes de crédito con montos mayores a \$10.000 que son sujeto de evaluación, son correctamente diagnosticadas en caso de identificarse un nivel de riesgo de pérdida o de mora latente.

Referente a la gestión de información y documentación crediticia el personal trabaja eficientemente para atraer socios realizando una adecuada promoción de los diferentes productos crediticios que ofrece la cooperativa y sobre todo para velar por el gran futuro de la entidad. El buen manejo de la información crediticia ha dado buenos resultados a la institución evitando pérdidas futuras gracias a la evaluación y actualización adecuada de la documentación brindada por parte de los solicitantes y sobre todo la revisión del buró de crédito que realizan los asesores con la intención de conocer exactamente el historial financiero de los socios.

La entidad maneja adecuadamente lo que pertenece a la capacidad técnica y tecnológica actualizando correctamente en el tiempo pertinente la información que la cooperativa posee. Es indudable que los buenos resultados que los asesores de créditos obtienen resulta de la revisión constante de los sistemas y fuentes primordiales que involucran validar la información otorgada por los solicitantes para garantizar la documentación respectiva. Al igual que mantienen planes estratégicos de tecnología de la información y su base de datos se controla periódicamente para una mejor ejecución de las actividades necesarias.

Por otro lado, la entidad tiene actividades primordiales para poder llevar a cabo la recuperación de la cartera y evitar en un futuro grandes o pequeños riesgos que perjudiquen la cooperativa. El personal encargado en el proceso de créditos realiza un adecuado seguimiento al socio después de adquirir los microcréditos y comunican anticipadamente los días de pago para poder cumplir con sus obligaciones y en caso de no hacerlo se informa los días de retraso con el fin de recordar a los socios. El buen manejo por parte de los asesores de crédito ha permitido que las operaciones crediticias sean recuperadas en el tiempo establecido.

Cumplimiento del proceso de crédito

Las operaciones crediticias de los microcréditos durante el periodo 2018 se ha realizado adecuadamente el proceso debido a que cada uno tenía su respectiva documentación. El primer aspecto que se revisó fue la información básica personal del prestatario que cumple con todo lo necesario el cual se está conformada por su cedula de identidad tanto del solicitante como de su garante, pagos de servicios básicos y la solicitud correspondiente del interesado. De igual manera tiene la respectiva justificación de ingresos por partes de los involucrados en la operación crediticia tomando en cuenta sus ingresos de su trabajo o de alguna actividad que genere entradas económicas.

El respaldo de los ingresos cumple correctamente dependiendo del tipo de socio o cliente que sea y se encuentra adjuntado adecuadamente la copia de escritura de los bienes que posee o de igual manera si posee un vehículo el cual pueda sustentar el monto del crédito solicitante. Por otro lado, la información respecto a las garantías es manejada con la mayor calidad posible verificando los datos como el avalúo de la propiedad que es entregada por el solicitante, al igual que la póliza de seguro del vehículo en los casos que se obtiene para ejecutar de la mejor manera la operación crediticia.

Por otro lado, los medios de aprobación han sido manejados correctamente el cual ha sido un buen trabajo desempeñado por los asesores de crédito donde tienen el respaldo en los folders como evidencia de la revisión adecuada que realizan en los diferentes

sistemas. El buen funcionamiento ha sido gracias a la referencia de micro score que reporta sobre sus socios el cual es anexado al igual que el documento de aprobación crediticia y su bosquejo del socio deudor. Adicionalmente en el aspecto operacional se cumple con la adecuada documentación crediticia como el informe respectivo de la unidad de riesgos, el desembolso de la operación crediticia y la respectiva tasa de amortización con la finalidad de resguardar lo acordado sin algún inconveniente a futuro.

Finalmente, respecto a la documentación de información crediticia cumplen correctamente resguardando lo suficiente para poder llevar a cabo una adecuada operación en donde se encuentra el informe del buró de la investigación crediticia. Por otro lado, se encuentra la documentación relacionada a la gestión de cobranza el cual cumplen anexando en el folder respectivo las citaciones por falta de pago o caso extremo los informes judiciales. Es evidente que la cooperativa revisa y anexa adecuadamente la información pertinente para una correcta operación crediticia tomando en cuenta todos los aspectos que influyen en el proceso de otorgación de crédito.

Aspectos por mejorar

Dentro de lo que respecta a la satisfacción del socio o cliente, el aspecto que peor desempeño registró fue el entorno operativo, siendo que la señalización resultó un aspecto negativo para la entidad. En la agencia de Baños no existe la suficiente señalética para la accesibilidad de las oficinas de asesoría de crédito el cual ocasiona algunas molestias por parte de los usuarios por eso es fundamental incrementar instrumentos de orientación para el socio y de esta manera evitar pérdidas de tiempo y colapso en los espacios físicos de la cooperativa logrando una mejor guía de información. De igual manera es recomendable tener una adecuada localización que permita trabajar de manera eficiente y atender ordenadamente a los interesados.

Por otro lado, el tiempo de espera fue uno de los atributos del servicio ofertado por la cooperativa también con menor nivel de satisfacción. Los asesores de crédito generalmente no manejan herramientas de agenda de citas para los clientes y socios ni

tampoco tienen una idea del tiempo estimado que utilizan para la atención, razón por la cual se evidencian demoras en estos procesos. En este sentido, se reconoce la necesidad de implementar un sistema de control de turnos para la atención al usuario de los distintos servicios crediticios que oferta la cooperativa. De igual manera, se aprecia que el tiempo de espera puede ser mayormente llevadero para el socio o cliente si se implementan equipo de entretenimiento como televisores o diversos artículos afines de manera que su satisfacción mejore en este aspecto.

En el aspecto personal la motivación es el atributo con menor nivel de satisfacción de los socios debido a que consideran que la cooperación entre el personal no se ha demostrado tan relevante en la entidad. Los asesores de crédito generalmente trabajan solo en su cargo sin dar a conocer algún inconveniente que presente con la intención que el resto del personal pueda ayudar en su gestión y viceversa. Por ello se considera que sería adecuado poner como principal aspecto la comunicación para resolver y cooperar en cualquier circunstancia que se presente y considerar tener reuniones una vez por mes con el fin de motivarse mutuamente y de esta forma lograr unirse más como un solo grupo para aumentar la confianza entre el personal y alcanzar las metas propuestas.

Otro factor de menor satisfacción se denominó la predisposición referente a los asesores de créditos quienes consideran que existe falta de eficiencia en la realización de los trámites de la concesión de créditos. Los asesores de créditos se toman su debido tiempo por lo que tienen que verificar los requisitos y evaluar la operación crediticia de los socios. Sin embargo, es necesario que el personal encargado de esta actividad dé a conocer el tiempo que se necesita para tomar una decisión respecto a la aprobación del crédito tomando en cuenta que deben ver el riesgo futuro que puede ocasionar esta decisión. Por lo tanto, se puede anticipar que se realizará una llamada telefónica o mensaje para acercarse a la cooperativa el día que esté lista la aprobación del crédito o caso contrario el inconveniente que se presente para la otorgación.

En la imagen corporativa se consideró que el atributo de la información no es satisfactorio para los usuarios debido a que consideran que los requisitos no son muy convenientes para adquirir los diferentes tipos de créditos. Es relevante dar a conocer

la importancia de los requisitos para realizar de mejor manera la otorgación de los créditos mediante una charla de educación financiera con el fin que los interesados comprendan y reflexionen los documentos y evidencias que se requiere para evitar pérdidas en la institución. De igual manera es imprescindible conocer el punto de vista y sugerencias de los socios para llegar a un acuerdo o a punto donde se pueda resolver de mejor manera y sobre todo poder satisfacer las necesidades de los usuarios.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Se apreció que la situación actual de la COAC Coop Centro Ltda. es buena, dado que la rentabilidad registrada por institución financiera no registró valores preocupantes de rentabilidad, debido a que se aprecia que la institución está utilizando adecuadamente sus activos, lo que genera una mayor rentabilidad. La cooperativa durante el año 2018 ha ido mejorando sus estrategias con respecto al manejo de sus activos para alcanzar las metas propuestas relacionadas con sus utilidades de cada mes, lo que también supuso un mejoramiento de su rentabilidad, evitando así escenarios preocupantes en este aspecto. En cuanto a liquidez se refiere, la cooperativa registró un nivel preocupante en el mes de noviembre del año 2018, escenario en el cual se apreció una fuerte deficiencia en la tenencia de fondos disponibles con respecto a las obligaciones a corto plazo, lo que respondería a un masivo incurrimiento de estos recursos para solventar obligaciones diversas. La cooperativa no ha registrado valores críticos en lo que a vulnerabilidad patrimonial se refiere; es decir que, es apreciable que los niveles de morosidad han sido manejables a lo largo del año 2018, lo cual refleja una marcada estabilidad financiera de la cooperativa.
- La mayoría de los socios se encuentran totalmente satisfechos con los servicios y productos que brinda la Coop Centro Ltda. puesto que el personal encargado de ofrecer los servicios financieros garantiza la calidad del producto demostrando la importancia de requerirlo y actuando, sobre todo, con profesionalismo. Estos servicios cumplen con las expectativas de los usuarios quienes especialmente están a gusto con la excelente capacidad del personal al igual que con su responsabilidad en la atención al cliente, debido a que constantemente alimentan sus conocimientos y cumplen sus responsabilidades en su debido momento. Por otro lado, los socios presentan una gran satisfacción

en la información otorgada por los asesores de crédito, ya que consideran que son datos confiables, lo que permite una adecuada asesoría cumpliendo rápidamente los procesos de las operaciones crediticias para que los socios tengan la certeza que la entidad brinda servicios de calidad. Finalmente, se reconoció la existencia de una considerable insatisfacción por parte de los socios y clientes de la cooperativa en lo que respecta a la demora en la atención al cliente.

- La entidad maneja un proceso de concesión de créditos constituido por cuatro etapas, donde el personal responsable realiza la correspondiente promoción crediticia respecto al manual integral de crédito de la cooperativa, quien informa sobre los diferentes productos que ofrece la institución con sus respectivas características según las necesidades de los solicitantes. Una vez establecidas las condiciones del crédito se procede a la solicitud y análisis de la operación crediticia donde se verifica y evalúa la documentación correspondiente por parte del interesado con la finalidad de conocer su viabilidad y los riesgos que presente la operación en un futuro. Este proceso ayuda a tomar una decisión respecto a la solicitud correspondiente, considerando los tipos de comité quienes diagnostican la solicitud. Finalmente, una vez realizada la aprobación del crédito se procede a ejecutar el desembolso del monto requerido adjuntando la documentación del socio con la aceptación de las condiciones de la operación crediticia de las partes involucradas.

5.2 Recomendaciones

- Considerando la deficiente liquidez que ha registrado la COAC Coop Centro Ltda. a razón de un fuerte incurrimiento de recursos para el cumplimiento de las obligaciones de corto plazo, se recomienda a la institución que mejore sus condiciones de liquidez incrementando las colocaciones amortizables en períodos menores a un año. Con ello, se efectuará una mejor intermediación de recursos de carácter corriente, dotando de un flujo de efectivo con el que se pueda responder a las obligaciones de corto plazo que mantiene la institución con sus clientes y socios.

- Puesto que los asesores de crédito generalmente no manejan herramientas de agenda de citas para los clientes y socios ni tampoco tienen una idea del tiempo estimado que utilizan para la atención, se aconseja a la administración implementar un sistema de control de turnos para la atención al usuario de los distintos servicios crediticios que oferta la Cooperativa.
- Considerando la existencia de una relativa inconformidad de los clientes y socios con el proceso de promoción, específicamente en lo que respecta a la disponibilidad de información de los requisitos para acceder a un préstamo, los asesores de crédito deberían brindar información detallada de las facilidades de pago, plazos y tipos de interés que ofrece la institución a través de su publicidad en medios masivos y redes sociales para que esta sea accesible para los potenciales clientes y socios de la cooperativa.

Bibliografía

- Banco Mundial. (2019). *Inclusión financiera* . Obtenido de la página web del Banco Mundial: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview>
- Banco Procredit Colombia S.A. (s.f). *Componentes del crédito*. Obtenido de https://www.bancoprocredit.com.co/images/docs/5_Educacion_Financiera/Componentes-del-credito.pdf
- Bañuelos, S. (2014). *La Administración de Crédito*. Obtenido de <http://t21.com.mx/opinion/arte-cobrar/2014/03/06/administracion-credito>
- BBVA. (2015). *Tipos de garantías financieras*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/tipos-garantias-financieras/>
- Brachfield, P. (2015). *Políticas de crédito normales, restrictivas o flexibles*. Obtenido de la página web de Plataforma Multisectorial Contra la Morosidad : <http://www.pmcem.es/blog/post/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles>
- Carrascosa, M. (2014). *¿Qué requisitos hay que cumplir para solicitar un crédito?* Obtenido de la página web de Faro de Vigo: <https://www.farodevigo.es/finanzas-personales/2014/05/30/requisitos-hay-cumplir-solicitar-credito/1033396.html>
- Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito. (2014). *Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Mundo*. Obtenido de la página web de Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito: https://www.woccu.org/documents/2014_Informe_Estadistico
- Cooperativa de Ahorro y Crédito COOP Centro. (2017). *Historia*. Obtenido de la página web de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOP Centro: <http://coopccp.fin.ec/index.php/quienes-somos/historia>

- Fernández, M. (2019). *La Gestión de Cobros comienza en la Administración del Crédito*. Obtenido de la página web de Asociación Bonao de Ahorros y Préstamos: <https://abonap.com.do/la-gestion-cobros-comienza-la-administracion-del-credito/>
- Funding Circle. (2018). *Tipo de interés*. Obtenido de la página web de Funding Circle: <https://www.fundingcircle.com/es/diccionario-financiero/tipos-interes>
- Inglada, M., Sastre, J., & De Miguel, M. (2015). Importancia de los microcréditos como instrumento de financiación en el desarrollo social. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 92.
- Líderes. (2018). *El crédito de consumo es el 51,4% de la cartera de las cooperativas*. Obtenido de la página web de Revista Líderes: <https://www.revistalideres.ec/lideres/credito-consumo-cooperativas-dinero-finanzas.html>
- Lideres. (2019). *Las cooperativas se consolidan dentro del sistema financiero*. Obtenido de la página web de la Revista Lideres: <https://www.revistalideres.ec/lideres/cooperativas-consolidan-sistema-financiero-economia.html>
- Molina, S. (2015). *El ciclo de crédito*. Madrid.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México.
- Norma para la gestión del riesgo de crédito, calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones en la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, y Cajas Centrales, Capítulo I, Art. 3 (2017). Obtenido de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion-345-2017-F.pdf>
- Observatorio Económico y Social de Tungurahua . (2018). *Captaciones a nivel Nacional, Regional, Tungurahua y sus Cantones*. Obtenido de el documento

web de Observatorio Económico y Social de Tungurahua :
https://fca.uta.edu.ec/v3.2/servicios/observatorio/dipticos/diptico_bolet%C3%ADn_16.compressed.pdf

Rocca, E., García, D., & Gómez, A. (2018). *Factores determinantes para la concesión de crédito por parte de las entidades financieras a las Mipymes*. Obtenido de http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-33592018000100019&lang=pt

Saac. (2018). *Crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador*. Obtenido de <https://saac.gestarcoop.com/w/novedades/95-crecimiento-de-las-cooperativas-de-ahorro-y-credito-en-el-ecuador.html>

SoniaSoftware. (s.f). *Manual Operativo Software de Créditos y Cobranzas y sus Posibilidades*. Obtenido de la página web de SoniaSoftware: <http://www.soniasoftware.com.ar/creditos/el-proceso-de-concesion-de-creditos.aspx#ValorCredificio>

Superintendencia de Bancos. (s.f). *Glosario de Términos*. Obtenido de la página web de Superintendencia de Bancos: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). *Ecuador tiene un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito*. Obtenido de la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). *Nueva Segmentación Sector Financiero Popular y Solidario*. Obtenido de la página de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). *Productos Estadísticos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Sitio web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/estadisticas?productos-estadisticos>

Universidad ESAN. (2016). *La política de créditos de una entidad financiera*. Obtenido de la página web de esan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>

Universidad Libre de Colombia. (s.f). *La Política Crediticia*. Obtenido de la página web de unilibre: <http://www.unilibre.edu.co/CienciasEconomicas/Webcontaduria/estudie/Cartere/CarteraCredipoli.htm#3.1.%20EN%20QUE%20CONSISTE%20LA%20POL%EF%BF%BDTICA%20CREDITICIA%20Y%20SU%20IMPORTANCIA>

ANEXOS



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOP CENTRO LTDA.



Objetivo: Medir el nivel de satisfacción por los servicios prestados por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro Ltda.

Instrucciones: La encuesta está compuesta por dos secciones la primera comprende preguntas de selección y en la segunda se evalúan la importancia del atributo y el grado de satisfacción del mismo.

DATOS INFORMATIVOS

Edad: Ocupación:

Tipo de crédito recibido: Tiempo de ser socio:

BLOQUE I

- ¿Ha considerado usted abrir una cuenta de corriente de ahorros o a plazo en una institución financiera diferente a la COAC COOP Centro?
SI NO
- ¿Considera que los servicios crediticios ofertados por la COAC COOP Centro Ltda. han mejorado de alguna forma su calidad de vida?
SI NO

BLOQUE II

		Grado de importancia para el socio o cliente					Grado de satisfacción de los servicios de crédito de la COAC COOP Centro Ltda.						
Atributos		6	5	4	3	2	1	6	5	4	3	2	1
Personal	Cortesía. - ¿El personal que labora en la COAC COOP Centro Ltda. al ofrecer sus servicios atiende al cliente o socio con cordialidad y educación?												
	Predisposición. - ¿El personal que trabaja en la COAC COOP Centro Ltda. en el área de concesión de crédito es capaz de facilitar y dar soporte eficientemente en lo que respecta a la realización de los trámites de concesión de crédito?												
	Receptividad. - ¿El personal de asesoría de crédito de la cooperativa responde de manera efectiva y eficiente a las exigencias y sugerencias de los socios o clientes?												
	Personalización. - ¿El Jefe de agencia se responsabiliza del proceso de concesión de crédito cuando el Asesor no es capaz de resolver el problema?												
	Capacidad del Personal. - ¿El asesor de crédito muestra capacidad para cumplir con sus responsabilidades?												
	Motivación. - ¿El asesor de crédito muestra cooperación con los demás miembros del personal?												

		Grado de importancia para el socio o cliente					Grado de satisfacción de los servicios de crédito de la COAC COOP Centro Ltda.						
Atributos		6	5	4	3	2	1	6	5	4	3	2	1
Aspectos operativos	Tiempo de espera. - ¿Usted considera que el tiempo de espera para ser atendido por parte del asesor de crédito es el adecuado?												
	Tiempo de atención. - ¿Considera usted que el tiempo en que se demora el desarrollo del trámite de concesión de crédito es el adecuado?												
	Resultado del Trámite. - ¿Usted considera que la concesión de créditos se cumple de manera eficiente y rápida?												
	Confiabilidad. - ¿La información otorgada por los asesores de crédito es correcta, oportuna y confiable?												
	Localización. - ¿La accesibilidad a la oficina de los asesores es la adecuada?												
	Instalaciones. - ¿Considera usted que el espacio físico e infraestructura de la agencia de la COAC COOP Centro Ltda. posibilita una espera cómoda?												
	Señalización. - ¿La agencia baños de la COAC COOP Centro Ltda. posee una señalización adecuada en lo que respecta a la ubicación de las oficinas de asesoría de crédito?												
Imagen corporativa	Difusión. - ¿Usted considera que existe una adecuada difusión de los servicios crediticios ofertados por la agencia y por la cooperativa?												
	Información. - ¿Existe una conveniente información de los requisitos necesarios para el desarrollo del trámite de concesión de crédito?												
	Instrucciones del servicio. - ¿Existe conocimiento de la existencia de instructivos que orienten a los clientes y socios en los trámites requeridos para la solicitud de crédito?												
	Credibilidad y Prestigio. - ¿Los servicios de crédito ofertados por la agencia Baños de la COAC COOP Centro Ltda. cumple con las expectativas del socio o cliente?												

ESCALA PARA EL GRADO DE IMPORTANCIA DEL CLIENTE	ESCALA PARA EL GRADO DE SATISFACCIÓN
6 Imprescindible, definitivo	6 Excelente, supera mis expectativas.
5 Muy importante	5 Muy satisfactorio, no tengo quejas.
4 Importante	4 Bueno, aunque tengo quejas
3 Regularmente importante	3 Regular, tengo quejas la mitad de las veces
2 Poco importante	2 Deficiente, siempre tengo quejas
1 Nada importante	1 Malo, No atiende mis frecuentes quejas

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



**CHECK LIST DIRIGIDA A LOS ASESORES DE CRÉDITO
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
COOP CENTRO LTDA.**



Objetivo: Conocer la información relevante respecto a las actividades que se realiza en el proceso de otorgación de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro Ltda.

Instrucciones: Marque con una X la opción correcta de las siguientes preguntas.

DATOS INFORMATIVOS

Edad: Cargo: Tiempo que labora en la Cooperativa:

BLOQUE I

CHECK LIST	SI	NO
Gestión de Procesos de Crédito		
¿La cooperativa realiza capacitaciones al personal respecto al proceso de otorgación de créditos?		
¿La entidad financiera cuenta con un manual de crédito como guía de las operaciones crediticias?		
¿El asesor de crédito recurrentemente hace uso del manual de crédito para realizar sus actividades de análisis y concesión de crédito?		
¿En solicitudes de crédito con montos mayores a 10.000 dólares se realiza una evaluación técnica del riesgo de crédito?		
Gestión de la información y documentación crediticia		
¿Realiza la respectiva promoción de los tipos de crédito a los socios / clientes?		
¿El asesor de crédito verifica el buró de crédito del solicitante del mismo?		
¿Envía la documentación del solicitante a la Unidad de Riesgos?		
¿Revisa constantemente la documentación requerida para el crédito?		
¿El asesor de crédito evalúa la viabilidad de la documentación presentada para la concesión del crédito?		
¿En el proceso de análisis de crédito usted elabora la hoja de verificación de la solicitud de crédito?		
¿Se actualiza la información brindada por parte de los prestatarios?		
Capacidad técnica y tecnológica		
¿Existe planes estratégicos de tecnología de información?		
¿Se controla periódicamente el procesamiento de la base de datos de la cooperativa?		
¿Existe sistemas adecuados que garanticen la validez de los datos proporcionados por los socios?		
Recuperación de cartera		
¿Se realiza un adecuado seguimiento al socio después de adquirir el microcrédito?		
¿Se notifica con anticipación a los socios su fecha de pago del crédito?		
¿Se comunica al socio los días de retraso en su pago?		
¿Existen acciones drásticas de recuperación en caso de impago por parte de los socios?		



**CHECK LIST A LOS FOLDERS DE LOS SOCIOS
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
COOP CENTRO LTDA.**



Objetivo: Verificar la documentación requerida para el proceso de otorgación de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro Ltda.

Instrucciones: Marque con una X la opción correcta de las siguientes preguntas.

DATOS INFORMATIVOS

Tipo de Microcrédito: Tiempo de ser socio:

BLOQUE I

CHECK LIST	SOCIO		GARANTE 1		GARANTE 2	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Información básica personal del prestatario						
Solicitud del crédito						
Planilla de servicio básico del último mes						
Copia de cedula de identificación						
Historial Judicial						
Justificación de ingresos						
Ingresos del negocio propio						
Ingresos de su trabajo						
Respaldo patrimonial						
Impuesto del predio del último año						
Copia de escritura						
Copia de matrícula del vehículo o contrato compra venta						
Garantías						
Avalúo de la propiedad						
Póliza de seguro del vehículo						
Medios de aprobación						
Reporte de Micro Score						
Documento de aprobación crediticia						
Bosquejo						
Aspectos operacionales						
Desembolso de la operación crediticia						
Informe de la Unidad de Riesgos						
Tabla de amortizaciones						
Documentación de información crediticia						
Informe del Buro de indagación crediticia						
Documentación relacionada a la gestión de cobranza						
Citaciones por falta de pago						
Informes judiciales						