

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN FINANCIERA

TEMA:

“LA CARTERA DE CRÉDITOS Y RENTABILIDAD DE LAS
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO DOS
DE LA CIUDAD DE AMBATO.”

Trabajo de Titulación

Previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Gestión Financiera

Autora: Ing. Gladys Alexandra Bedón Mayorga

Director: Dr. César Medardo Mayorga Abril, Mg.

AMBATO – ECUADOR

2015

**AL CONSEJO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE
AMBATO**

El Tribunal de Defensa del trabajo de titulación presidido por Economista Telmo Diego Proaño Córdova Magister, Presidente del Tribunal e integrado por los señores: Doctor Lenyn Geovanny Vásconez Acuña Magister, Ingeniero Edison Marcelo Coba Molina Doctor, Doctor Jaime Fabián Díaz Córdova Doctor, Miembros del Tribunal de Defensa, designados por el Consejo Académico de Posgrado de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, para receptar la defensa oral del trabajo de titulación con el tema: **“LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO DOS DE LA CIUDAD DE AMBATO.”**, elaborado y presentado por la Señorita Ingeniera Gladys Alexandra Bedón Mayorga, para optar por el Grado Académico de Magister en Gestión Financiera.

Una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de titulación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Econ. Telmo Diego Proaño Córdova, Mg.
Presidente del Tribunal de Defensa

Dr. Lenyn Geovanny Vásconez Acuña, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. Edison Marcelo Coba Molina, Dr.
Miembro del Tribunal

Dr. Jaime Fabián Díaz Córdova, Dr.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el proyecto de investigación con el tema: **“LA CARTERA DE CRÉDITOS Y RENTABILIDAD DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO DOS DE LA CIUDAD DE AMBATO.”**, le corresponde exclusivamente a la: Ingeniera Gladys Alexandra Bedón Mayorga Autora bajo la Dirección del Doctor César Medardo Mayorga Abril Magister, Director del Trabajo de Titulación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

.....
Ing. Gladys Alexandra Bedón Mayorga

AUTOR

.....
Dr. César Medardo Mayorga Abril; Mg.

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga uso de este trabajo de titulación como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los Derechos de mi trabajo de titulación, con fines de difusión pública, además autorizo su reproducción dentro de las regulaciones de la Universidad.

.....
Ing. Gladys Alexandra Bedón Mayorga
c.c. 180246855-1

DEDICATORIA

Dedico a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida, a mis padres quienes han sido mi soporte, mi luz y mi apoyo incondicional que han guiado mis pasos para llegar a la culminación de esta meta.

Alexandra

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por todas las oportunidades que me ha dado para conseguir lo que he alcanzado con fe, fuerza y constancia para vencer los obstáculos siendo “EL”, el sustento que necesito para seguir adelante.

Expreso mi sincero agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato, a sus autoridades, personal docente, administrativo y a todas las personas que de una u otra forma han puesto su granito de arena para el desarrollo y culminación de este trabajo.

Agradezco de manera especial al Dr. César Medardo Mayorga Abril, Mg, quien me ha guiado con sus conocimientos profesionales para culminar con satisfacción mi trabajo de investigación.

Alexandra

ÍNDICE GENERAL

PÁGINAS PRELIMINARES

Portada	i
Al Consejo de Posgrado	ii
Autoría de la Investigación	iii
Derechos de Autor	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice General de Contenidos	vii
Índice de Gráficos.....	xiii
Índice de Tablas.....	xv
Índice de Cuadros	xvii
Resumen Ejevutivo	xix
Executive Summary	xx
Introducción.....	1

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1. Tema de Titulación	3
1.2. Planteamiento del problema	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.1.1. Macro	3
1.2.1.2. Meso	7
1.2.1.3. Micro	10
1.2.2. Análisis crítico	20
1.2.2.1 Árbol del Problema.....	22
1.2.2.2 Relación Causa y efecto.....	23
1.2.4. Formulación del problema	24

1.2.5. Preguntas Directrices	24
1.2.6. Delimitación del problema	25
1.3. Justificación	25
1.4. Objetivos	26
1.4.1. Objetivo General	26
1.4.2. Objetivos Específicos	27

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes	28
2.2. Fundamentación filosófica	31
2.3. Fundamentación Legal	31
2.4. Categorías Fundamentales	34
2.4.1. Macro Conceptual de la variable Independiente: Cartera de Crédito	37
2.4.2. Macro Conceptual de la variable dependiente: Rentabilidad	50
2.5. Hipótesis	57
2.6. Señalamiento de variables	57

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

3.1. Enfoque de la investigación	58
3.2. Modalidad de investigación	58
3.2.1 Bibliográfica o Documental	58
3.2.2. Investigación de Campo	59
3.3. Nivel o tipo de investigación	59
3.3.1. Investigación analítica	60
3.3.2. Investigación descriptiva	60
3.4. Población y muestra	61
3.5. Operacionalización de las variables	62
3.5.1. Operacionalización de variable independiente: Cartera de Crédito	62
3.5.2 Operacionalización de variable dependiente: Rentabilidad	63

3.6. Recolección de la información	64
3.7. Procesamiento y análisis de la información.....	64
3.7.1 Análisis e Interpretación de resultados.....	64

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados.....	66
4.1.1. Encuestas para el área financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos.....	66
4.2. Verificación de Hipótesis	82
4.2.1. Formulación de la Hipótesis.....	82
4.2.2. Definición del nivel de significancia.....	83
4.2.3. Elección de la prueba estadística chi- cuadrado	83
4.3. Análisis de la Cartera de Crédito, Morosidad y Rentabilidad	87
4.3.1 Análisis de la Cartera de Crédito, morosidad.....	87
4.3.2 Análisis de la Rentabilidad.....	90

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.....	109
5.2. Recomendaciones	110

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos informativos.....	111
6.1.1. Tema.....	111
6.1.2. Ejecutor.....	111
6.1.3. Beneficiarios.....	111
6.1.4. Provincia.....	111
6.1.5. Cantón	111
6.1.6. Parroquia.....	111

6.1.7. Duración del Proyecto.....	111
6.2. Antecedentes de la propuesta	112
6.3. Justificación.....	112
6.4. Objetivos	113
6.4.1. General	113
6.4.2. Específicos.....	113
6.5. Análisis de factibilidad.....	113
6.5.1. Factibilidad legal y Operativa.....	114
6.5.2. Factibilidad Económica - Financiera	114
6.5.2. Factibilidad Organizacional.....	114
6.5.2. Factibilidad Social.....	114
6.6. Marco Teórico de la Propuesta del Modelo de Gestión de Cobranza.....	115
6.7. Modelo Operativo	128
6.7.1. Etapa I Diagnóstico	129
6.7.1. Bases Jurídicas.....	129
6.7.1.2. Análisis Financiero.....	129
6.7.1.3. Fase de Planeación	138
6.7.2. Etapa II Diseño de la Propuesta: Modelo de Gestión para la Cobranza de Cartera.....	143
6.7.6. Validación de Estrategias	145
6.8. Administración de la Propuesta.....	180
6.8.2. Previsión de la Evaluación	181
Bibliografía.....	182
Anexos	189
ANEXO N°. 1 Certificado de autorización para la investigación empresa.....	229
ANEXO N°. 2 Ruc empresa “PLASTICAUCHO INDUSTRIAL S.A”.....	230
ANEXO N°. 3 Ficha observación.....	231
ANEXO N°. 4 Encuesta Parcialmente Estructurada Cliente Interno.....	232
ANEXO N°. 5 Guía entrevista Gerente Empresa “Plasticcaucho”.....	236
ANEXO N°. 6 Fotos de Personal “PLASTICAUCHO INDUSTRIAL S.A”	238
ANEXO N°. 7 Terminología Financiera.....	239

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Pág.
Gráfico N°. 1 Sistema Financiero	11
Gráfico N°. 2 Evolución de las tasas de crecimiento de la cartera de crédito.....	13
Gráfico N°. 3 Distribución de las Cooperativas de ahorro y crédito por Provincia	16
Gráfico N°. 4 Árbol de Problemas.....	22
Gráfico N°. 5 Superordinación de variables	34
Gráfico N°. 6 Infraordinación Variable dependiente.....	35
Gráfico N°. 7 Tiempos y fechas para analizar la cartera de crédito	66
Gráfico N°. 8 Cumplimiento con las obligaciones de crédito	67
Gráfico N°. 9 Seguimiento a los socios antes de entregar un crédito	68
Gráfico N°. 10 Proceso de recuperación de cartera adecuado.....	69
Gráfico N°. 11 Parámetro para el control de la cartera de crédito.....	70
Gráfico N°. 12 Creatividad para el control de la cartera de crédito.....	71
Gráfico N°. 13 Manejo de la cartera de crédito por personal con experiencia.....	72
Gráfico N°. 14 Normas claras para el asesor de crédito.....	73
Gráfico N°. 15 Normas SEPS coadyugan al control de la rentabilidad.....	74
Gráfico N°. 16 Rentabilidad afectada por las políticas para crédito.....	75
Gráfico N°. 17 Administración financiera funciona de forma sistemática	76
Gráfico N°. 18 Decisiones gerenciales incidencia directa en la rentabilidad.....	77
Gráfico N°. 19 Recuperación estratégica para el control de la rentabilidad	79
Gráfico N°. 20 Herramientas estratégicas para el control de la rentabilidad	79
Gráfico N°. 21 La Morosidad como determinante de análisis de la rentabilidad..	80
Gráfico N°. 22 Modelo Financiero que controle la cartera.....	81
Gráfico N°. 23 Cuadrado.....	85
Gráfico N°. 24 Análisis Vertical y Horizontal I y II trimestre del año 2015 COAC del segmento Dos del cantón Ambato de la Cuenta Activos	132
Gráfico N° 25 24 Análisis Vertical y Horizontal I y II trimestre del año 2015 COAC del segmento Dos del cantón Ambato de la Cuenta Pasivos.....	132
Gráfico N°. 26 Análisis Vertical y Horizontal I y II trimestre del año 2015 COAC del segmento Dos del cantón Ambato de la Cuenta Patrimonio	133

Gráfico N°. 27 Posicionamiento de la estrategia PEEA.....	143
Gráfico N°. 28 Modelo de Gestión para la Cobranza de cartera	144
Gráfico N°. 29 Proceso sistemático estratégico.....	145

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN FINANCIERA

Tema:

“LA CARTERA DE CRÉDITOS Y RENTABILIDAD DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO DOS DE LA CIUDAD DE AMBATO.”

Autora: Ing. Gladys Alexandra Bedón Mayorga.

Director: Dr. César Medardo Mayorga Abril, Mg.

Fecha: 28 de Julio de 2015.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación se centra en demostrar la importancia de analizar la Cartera de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito “Segmento dos de la ciudad de Ambato” las misma que permitirá tener una perspectiva general sobre la situación de este sector financiero y sus efectos internos y externos. El interés principal es reducir los índices de morosidad del Segmento y mejorar el proceso de gestión de cobro, por cuanto en el último año se ha incrementado y es de gran preocupación por el lento retorno de efectivo y así poder colocar más créditos en los diferentes sectores de la Sierra Centro. La liquidez influye de manera directa sobre la rentabilidad de cualquier institución y si no se toman las acciones correctivas pertinentes, para el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento dos, puede conllevar a una cartera vencida muy elevada ya que la rotación de las cuentas por cobrar de la entidad no están siendo secuenciales ni periódicas debido a que los clientes no están cancelando sus obligaciones a la fecha de vencimiento provocando desniveles económicos lo cual afecta directamente a la liquidez de la entidad y por ende a la

rentabilidad, promoviendo así activos improductivos y morosidad. Una de las debilidades relevantes que se reflejan en este tipo de Cooperativas, es la inexistencia de una cultura institucional hacia los riesgos que evalúen la probabilidad y el impacto en lo que se refiere al proceso de gestión de crédito, por lo que es importante contar con un modelo de Gestión de cobro que permita a las institución financiera llevar un control sobre la morosidad con el fin de tomar decisiones a tiempo para mantener una imagen de productividad y competitividad, que permita aumentar el grado de fidelización del cliente y reducción del riesgo financiero. La originalidad de la presente investigación se fundamenta en los diversos diagnósticos de índices e indicadores obtenidos a través de información primaria y secundaria para la elaboración de una herramienta de gestión que mejore el proceso de cobranza.

Descriptor: Activos Improductivos, Administración de Cartera, Cartera de Créditos, Estrategias Competitivas, Indicadores de Rentabilidad, Modelo de Gestión de Cobro , Morosidad, Proceso Sistemático Estratégico, Rentabilidad, Riesgo Crediticio.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN FINANCIERA

Theme:

**"CREDIT PORTFOLIO AND PROFITABILITY OF CREDIT UNIONS
SEGMENT TWO THE CITY OF AMBATO."**

Author: Ing. Gladys Alexandra Bedón Mayorga.

Directed by: Dr. César Medardo Mayorga Abril , Mg.

Date: July 28th, 2015

EXECUTIVE SUMMARY

The present research is focused on demonstrating the importance of analyzing the loan portfolio of the Savings and Credit Cooperatives "Segment two in the city of Ambato" the same that allow you to have an overview on the situation of the financial sector and its internal and external effects. The main interest is to reduce NPLs Segment and improve collection management process, because in the last year has increased and is of great concern over the slow return of cash so you can put more loans in different sectors Sierra Center. Liquidity directly affects the profitability of any institution and if corrective actions for the case of Credit Unions Segment two is taken, can lead to a very high-performing loans since the rotation of the accounts receivables of the company are not being sequential or periodic because customers are canceling their obligations to the expiration date causing economic gaps which directly affects the liquidity of the company and hence profitability, thus promoting non-performing assets and arrears. One of the significant weaknesses which are reflected in this type of cooperatives, is the lack of an institutional culture towards risk assessing the likelihood and impact when it refers to the process of credit management, so it is important to have Management model collection that allows financial institutions to keep tabs on late in order to

make timely decisions to maintain an image of productivity and competitiveness, allowing to increase the degree of customer loyalty and reduced financial risk. The originality of this research is based on the diverse diagnostic indices and indicators obtained through primary and secondary information for the development of a management tool to improve the collection process.

Keywords: Unproductive assets Portfolio Management, Loan Portfolio Competitive Strategies, Performance Indicators Model Collection Management, Delinquency, Strategic systematic process profitability, Credit Risk.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación es de utilidad, porque permite a estudiantes, investigadores, ejecutivos del sector financiero tener una fuente de investigación para tomar decisiones en las instituciones que laboran o a su vez servir de base para el establecimiento de nuevas investigaciones.

Los beneficiarios de esta investigación son ejecutivos del sector financiero cooperativo del segundo segmento, gerentes, estudiantes, e investigadores de las instituciones que pertenecen a la Superintendencia de economía popular y solidaria.

La originalidad de la presente investigación se fundamenta en los diversos diagnósticos de índices e indicadores obtenidos a través de información primaria y secundaria para la elaboración de una herramienta de gestión que mejore el proceso de cobranza.

La estructura de la investigación contempla los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I. Se estructura del problema, el mismo que tiene: Tema, planteamiento, contextualización; macro, meso, micro, análisis crítico: relación causa-efecto, prognosis, formulación del problema, preguntas directrices (subproblemas), delimitación del objeto de investigación, justificación, objetivos: general y específicos.

CAPÍTULO II. Hace referencia al Marco Teórico con: Antecedentes investigativos, enfoque, modalidad básica de la investigación, nivel o tipo de investigación, fundamentación filosófica, fundamentación legal, categorías fundamentales, hipótesis, señalamiento de las variables.

CAPÍTULO III. Detalla la metodología, la modalidad básica de la investigación, nivel o tipo de investigación, población y muestra, operacionalización de las variables, plan de recolección de información, plan de procesamiento, análisis e interpretación de la información para el desarrollo del siguiente capítulo IV.

CAPÍTULO IV. Estudia el análisis e interpretación de resultados obtenidos en las encuestas, verificación de la hipótesis para esta investigación..

CAPÍTULO V. Se menciona las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO VI. Se presenta la propuesta diseñada con datos informativos, antecedentes, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, modelo operativo, estrategias planteadas para el modelo de Gestión de Cobranza; materiales de referencia: bibliografía y demás anexos que se ha utilizó para el proceso de esta investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA DE TITULACIÓN

“LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO DOS DE LA CIUDAD DE AMBATO”

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Macro

La historia mundial de la humanidad es la historia de las relaciones económicas, condicionante principal en la definición de su desarrollo social, cuya división en periodos demuestra que la mercantilización de los bienes y servicios, promueve el dinamismo del sector financiero, constituyéndose en el eje dinámico de toda actividad económica en post del desarrollo; sistema económico que da surgimiento a los bancos como entidades encargadas de realizar diversos tipos de transacciones.

Durante el proceso de evolución del sistema financiero existieron poblaciones no atendidas y desatendidas quienes con el objetivo de obtener recursos financieros demandaron de fuentes informales, poniendo en riesgo sus inversiones; acontecimiento que promovió la estructuración de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, quienes demostraron que están en la capacidad de atender la demanda no satisfecha, convirtiéndose la población de clase media, media baja y baja en los principales demandantes e impulsores de las micro finanzas.

La naturaleza solidaria del modelo de las cooperativas de Ahorro y Crédito se distingue del modelo capitalista y continúa en vigencia como una alternativa para

enfrentar los embates de diversas crisis, por ser pionero y brindar constante apoyo a las micro finanzas, bastaría con recordar que durante años la provisión de microcréditos a los sectores más pobres, a grupos poblacionales discriminados por su sexo, religión y etnia, ayudaron a la creación y ampliación de pequeñas empresas,

En este sentido las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) a nivel mundial, fueron creadas con el objetivo el objetivo social de suplir las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio, uso de técnicas, herramientas y procesos propios de las entidades de crédito, cuya característica global es la adhesión a los principios de cooperación, sistema financiero que ha demostrado su evolución continua y su cohesión mundial a través de la Organización Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU).

La WOCCU tiene como misión mundial “expandir la inclusión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito, agregando 50 millones de nuevos socios para el año 2020; destacándose que actualmente existen 57.480 cooperativas de ahorro y crédito en 103 países prestando servicios a 217 millones de socios.” (WOCCU, 2014, pp. 06), es decir existe presencia de instituciones financieras del sector cooperativo en 53% de los países en el mundo, destacándose que no todas las instituciones financieras del sector cooperativo se encuentra afiliadas a esta asociación mundial.

Organismo multinacional que coadyuva al establecimiento de alianzas estratégicas entre sus miembros con el objetivo otorgar asistencia técnica, capacitación, herramientas para el monitoreo financiero, gestión de capital, planificación comercial y gestión de riesgo, además provee de manuales operativos y guías técnicas.

La Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC) del Ecuador, actualmente no es miembro asociado a este organismo mundial del sector cooperativo financiero, destacándose que hasta la actualidad solamente la

Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., ha establecido convenios y alianzas estratégicas con el BCU de Illinois de los Estados Unidos, a través de este organismo mundial del sector cooperativo financiero.

Considerando el informe Estadístico Organización Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (2014), el sistema cooperativo financiero a nivel mundial presenta las siguientes características:

Tabla N° 1 Tabla 1 Estadísticas general sector cooperativo financiero mundial

Totales	Cooperativas	Socios	Aportaciones y Ahorros (USD)	Préstamos (USD)	Reservas (USD)	Activos (USD)
Miembros, Afiliados y Asociados WOCCU	17.075	152.214.025	1.330.244.348.123	1.076.529.533.555	168.234.308.026	1.593.999.616.550
Otros Países	40.405	65.159.299	140.618.669.498	125.510.374.695	13.213.343.045	198.935.476.931
CACs en el Mundo	57.480	217.373.324	1.470.863.017.621	1.202.039.908.250	181.447.651.071	1.792.935.093.481

Fuente: Informe Estadístico Organización Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (2014)

Autor: Alexandra Bedón M

Estudio que permite emitir como criterio analítico que del 100% de Cooperativas de ahorro y Crédito a nivel mundial, el 70.29% no pertenecen a la WOCCU, pero la mayor cantidad de socios (70.02%), aportaciones y ahorros (90.44%), préstamos (89.56%), reservas (92.72%) y activos (89.90%), pertenece a las instituciones que son miembros de este organismo mundial, como se evidencio en la tabla estadística expuesta.

Además al evaluar el número total de los socios de las cooperativas de ahorro en relación al crédito reportado entre la población económicamente activa de 15 a 64, el informe determina que existe una penetración del 8,2% a nivel mundial, es decir existe no todos quienes están asociados son partícipes de un crédito.

En el ámbito global cuando se analiza la participación en el sistema cooperativo financiero se puede evidenciar que en unos continentes existe mayor participación que en otros:

Tabla 2 Participación en el sistema cooperativo mundial por continentes

CONTINENTES	Cooperativas	Socios	Aportaciones y Ahorros (USD)	Préstamos (USD)	Reservas (USD)	Activos (USD)
ÁFRICA	20.422	18.881.257	5.534.196.513	6.391.120.431	752.209.516	8.079.781.833
ASIA	24.552	43.864.685	135.777.177.987	119.570.709.850	11.971.158.099	183.594.228.356
CARIBE	391	3.437.060	5.536.216.329	4.531.806.443	910.642.173	6.706.020.085
EUROPA	2.318	8.259.868	22.462.701.646	10.414.890.176	3.233.768.983	26.361.155.011
LATINOAMÉRICA	2.491	27.351.006	43.438.612.920	42.063.551.962	9.310.268.904	72.475.733.608
NORTEAMÉRICA	7.093	110.634.985	1.192.702.177.036	959.555.588.199	148.740.560.387	1.419.148.004.419
OCEANIA	213	4.944.463	65.411.935.189	59.512.241.189	6.529.043.009	76.570.170.169
TOTAL	57.480	217.373.324	1.470.863.017.620	1.202.039.908.250	181.447.651.071	1.792.935.093.481

Fuente: Informe Estadístico Organización Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (2014)

Autor: Alexandra Bedón M

Cuadro estadístico que permite identificar que la mayor cantidad de Cooperativas de Ahorro y Crédito del mundo se encuentra en África y Asia; pero se puede destacar que a pesar que la menor cantidad de instituciones financiero del sector cooperativo existen en Norteamérica, ahí se ha desarrollado más el sistema cooperativo financiero porque posee 89,01% de socios del mundo, se realiza el 79,83% de préstamos nivel global, existe el 81,7% de reservas mundiales del sistema cooperativo financiero, y el 79,15% de los activos del 100% existentes en el mundo.

Según Birchall, (2013), en el análisis efectuado sobre la Cooperativa de Ahorro y Crédito durante las crisis financieras permiten determinar que los ahorros depositados en las cooperativas de crédito incrementaron de 1% en 2008, 15% en 2009 y 7,3% en 2010, el número de clientes de los bancos cooperativos creció de 14 por ciento durante ese periodo de crisis, las reservas aumentaron más de 14 por ciento, pero los préstamos de las cooperativas de crédito disminuyeron un poco en 2008, aumentaron de 7.6% y 5,3% durante el 2009 y 2010.

A partir del año 2010 hasta la actualidad el sistema financiero cooperativo mundial presenta las siguientes características.

Tabla 3 Evolución del Sistema Financiero Cooperativo Mundial

Año	Ahorros (USD)	Préstamos (USD)	Reservas (USD)	Activos (USD)
2014	140.863.017.622,00	1.202.039.908.250,00	181.447.651.073,00	1.792.935.093.480,00
2013	1.433.306.753.702,00	1.135.173.182.582,00	171.626.687.474,00	1.732.945.830.628,00
2012	1.293.256.192.197,00	1.083.818.986.318,00	161.810.294.796,00	1.693.949.441.327,00
2011	1.221.635.067.920,00	1.016.243.687.593,00	141.314.921.922,00	153.529.230.923,00

Fuente: Informe Estadístico Organización Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (2014)

Autor: Alexandra Bedón M

Al medir el crecimiento del sistema financiero cooperativo de los últimos años se determina que en promedio los ahorros y los préstamos han crecido el 6%, en las reservas el 9% y el 5% los activos; parámetros globales que permite deducir que este sector financiero es rentable y solvente, determinándose que su tasa de crecimiento promedio es mayor al del PIB mundial el cual ha crecido los últimos años al 3.8%

Es decir a nivel mundial existe mayor solvencia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que lo Bancos, porque a pesar de existir crisis el sistema financiero ha crecido lo cual se evidencio a partir de los informes estadísticos de la del Consejo mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito y el estudio realizado por Johnston Birchall en su obra The power of financial cooperatives.

1.2.1.2. Meso

Según el Consejo mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito solamente en 14 países latinoamericanos existe este tipo de instituciones financieras, es decir existe una penetración al mercado latinoamericano entorno al número de naciones del 66.7%, determinándose que aún existe un 33.3% de mercado por ser captado en el territorio mencionado, además en consideración del ámbito mundial se puede decir que Latinoamérica en promedio ocupa el cuarto lugar en lo referente a este sector financiero, cuando se compara el número de socios, los montos en ahorros, préstamos, reservas, activos evidenciado tabla N° 2.

Latinoamérica como bloque presenta las siguientes cifras:

Tabla 4 Estructuración y situación Financiera de las COAC de Sudamérica

Países	Cooperativas	Socios	Aportaciones y Ahorros (USD)	Préstamos (USD)	Reservas (USD)	Activos (USD)	Penetración
Bolivia (a)	24	466685	546000000	539700000	101.800.000,00	925200,00	7,27%
Brazil	112	2264954	17979576963	16918116923	5.226.289.589,45	39036189744,00	3,40%
Chile (a)	41	1120000	1161000000	325000000	667.000.000,00	2516190410,00	9,39%
Colombia	192	2174901	1789870776	2983708588	272.234.714,31	4256983516,00	7,02%
Costa Rica	23	519370	1325205265	1788086527	58.826.263,13	3689178254,00	15,93%
Ecuador	900	4678269	1589075873	1314381117	183.051.727,00	8100000000,00	47,14%
El Salvador (a)	32	158880	206380000	242950000	17.010.000,00	489800000,00	4,04%
Guatemala	25	1111998	594568515,9	652231225	133.833.862,02	1246449647,00	13,08%
Honduras	85	750328	247369245,8	574065607,3	94.685.358,24	959379553,00	14,65%
Mexico (a)	63	3756251	3457183445	2989510338	549.501.553,40	6179080857,00	4,92%
Nicaragua (a)	6	42304	6209581,795	3973747,306	460.096,15		1,12%
Panamá (a)	172	111405	279840252,6	373885137,3	38.422.986,56	714935141,00	4,84%
Paraguay	49	695000	597647498,2	586944936,4	57.137.919,43	1287955110,00	0,00%
Peru	90	1021327	1228433622	1161352928	82.846.942,02	2801398358,00	5,77%
Uruguay (a)	33	129752	12161632,01	40309925,46	28.295.409,96	272993018,00	6,03%
No registrados	644	8349582	12418090250	11569334962	1.798.872.482,00	924274800,00	26,21%
TOTAL	2.491	27351006	43438612920	42063551962	9310268903,68	72475733608,00	6%

Fuente: Informe Estadístico Organización Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (2014)

Autor: Alexandra Bedón M

Según el informe Estadístico Organización Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito del año 2014, en el que considera Centroamérica y Sudamérica como Latinoamérica, Ecuador posee la mayor institución financiera del sector, estadística que difiere en 46 del monto establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), quien da a conocer que existe 946 instituciones del sector cooperativo financiero.

Ecuador igualmente posee el 17% del total de socios de Sudamérica, pero a pesar de ello Brasil con menos instituciones financieras se destaca por tener la mayor aportación de socios (41%), préstamos (40%), reservas (56%), Activos (54%) de todo Latinoamérica.

Desde el año 2012 hasta el año 2014 el sector cooperativo financiero de Latinoamérica crece en promedio del 4% sus ahorros, préstamos, reservas y los activos crecieron a menor ritmo al 2% es decir 1,8% por debajo del PIB mundial promedio, información que se puede validar a partir de la matriz de estimaciones realizada por el Consejo Mundial de Cooperativas de ahorro y Crédito.

Tabla 5 Evolución del Sistema Financiero Cooperativo Sudamericano

Año	Ahorros (USD)	Préstamos (USD)	Reservas (USD)	Activos (USD)
2014	5.534.196.513,01	6.391.120.431,00	752.209.516,01	8.079.781.833,00
2013	5.392.889.170,08	6.035.597.046,43	711.495.722,07	7.809.442.902,19
2012	4.865.941.847,43	5.762.552.157,73	670.800.877,35	7.633.707.417,42

Fuente: Informe Estadístico Organización Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (2014)

Autor: Alexandra Bedón M

Por su misma concepción al igual que las Cooperativas de Ahorro y Crédito del resto del mundo, las de Latinoamérica se caracterizan por ser partícipes e impulsadoras del microcrédito, destacándose que “el conjunto de cooperativas, reguladas y no reguladas, constituyen el 30% de las instituciones que ofrecen este producto; sin embargo, su nivel de actividad es relativamente bajo: representa el 8% de la cartera y alcanza al 4% de clientes.” (Trujillo, 2014)

En Latinoamérica las cooperativas captan el 30% de los microcréditos, tiene una tendencia a crecer considerando que las “tasas de interés de esta cartera muestran una tendencia decreciente a nivel regional, con amplias variaciones de país a país, destacándose que en países como Ecuador, Perú y Ecuador la tasa de interés asila por debajo del 20%.” (Trujillo, 2014)

Si bien los análisis anteriores coadyuvaron a determinar que el nivel de participación en los microcréditos y su tendencia de crecimiento por la caída de la tasa de interés es concomitante, con los resultados obtenido de la cuatros en las cuatro variables analizadas, matriz.

En tal sentido el bajo ritmo de crecimiento de los activos en relación a los ahorros, prestamos, reservas y la tasa promedio de crecimiento del PIB mundial, y la caída de la tasa de interés alienta a las personas a demandar servicios financieros de las cooperativas, permite estimar que si todas las variables crecen a mayor ritmo que los activos en algún ciclo económicos puede presentarse problemas de solvencia cuyo efecto multiplicador traería problemas futuros de liquidez y rentabilidad e incluso se llegaría a tener problemas de morosidad si no existe las garantías y estrategias necesarias para controlar la cartera de crédito.

1.2.1.3. Micro

La República del Ecuador antes de adoptar como moneda oficial el dólar, el sistema financiero ecuatoriano tenía diversas problemáticas relacionadas con su rentabilidad, solvencia, y liquidez, e incluso jurídica, cuyo desenlace fue el cierre de algunas instituciones financieras dando lugar a la quiebra del sistema financiero ecuatoriano.

A partir del año 2008 con la aprobación de la nueva Constitución del Ecuador se establece como modelo económico la Economía Popular y Solidaria; además la aplicación de las políticas macroeconómicas implementadas y el alto precio del barril del petróleo, promovieron que el sistema financiero nacional entre en auge.

Coincidiendo con el estudio realizado por Yepes & Fuente (2014), publicado en la revista Observatorio Economía Latinoamericana, quienes sostienen que: “el indicador de la Calidad de Activos, representada por el coeficiente de Cartera en mora sobre Cartera total, ubicaba a la morosidad durante casi todo el año 2014 por debajo del 4,27%, advirtiendo un buen manejo de la morosidad por parte de las instituciones del sistema durante el período de análisis, además otro buen desempeño fue evidenciado a través de la Rentabilidad del sistema, donde cada uno de sus indicadores terminó muy cerca de sus valores máximos”.

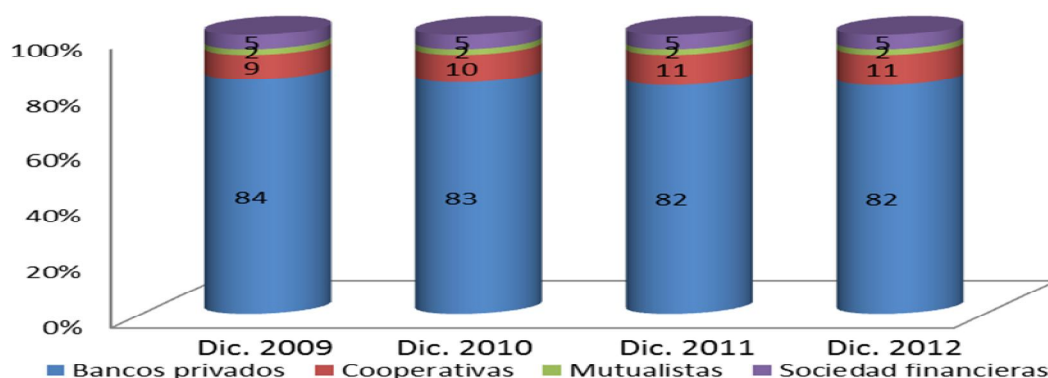
Es imprescindible aclarar que la resolución del 29 de Junio del 2013 N° SEPS-INEPS-2012-0024 y la No. SBS-2002-0297 de 29 de abril de 2002 hace referencia al Catálogo Único de Cuentas del sistema financiero ecuatoriano, siendo estos fundamentales al momento de explicar y comprender que “el índice de morosidad es el número de veces que representan los créditos improductivos con respecto a la cartera de créditos menos provisiones” (Normas técnicas SBS,2015)

En sentido se puede afirmar que para inicios del año 2015 el sistema financiero se presenta estable, porque el índice de morosidad promedio es bajo, producto del trabajo eficiente en el manejo del gasto por parte de las instituciones del sector

financiero, además existe el respaldo jurídico considerando el Segundo Suplemento del Registro Oficial N° 332 del Viernes 12 de septiembre del 2014 sobre el Código Orgánico Monetario y Financiero; en la Sección De la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera art.14 inciso 11 literal c) especifica “Proteger la integridad y estabilidad del sistema financiero nacional y la sostenibilidad del régimen monetario y de los regímenes de valores y seguros”

Hasta diciembre del año 2012 el sistema financiero está conformado por Sociedades Financieras, Bancos, Mutualistas y Cooperativas como se muestra en la siguiente gráfica por porcentajes de participación.

Gráfico 1 Sistema Financiero



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Autor: Alexandra Bedón M

Determinándose que en promedio los bancos privados tienen mayor participación con el 82,75%, y las cooperativas cuentan con un 10,25% de participación, del sistema financiero nacional, las mutualistas con el 2% y las otras instituciones financieras con el 5% promedio.

A partir de enero del 2013, las cooperativas pasaron a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), acorde a lo establecido en el capítulo I art. 2 de las Formas de Organización, literal d) de la Ley de la Economía Popular y Solidaria, dando a conocer que forman parte de este nuevo organismo “Las organizaciones cooperativas de todas las clases y actividades económicas, que constituyen el sector cooperativista.”

Según informe de la Superintendencia de Economía, Popular y Solidaria (2013), “las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) constituyen el grupo de mayor tamaño en términos de activos, pasivos y patrimonio, respecto al total nacional de cooperativas; según informe de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria 2013, hasta el año 2012, los activos de las cooperativas ascendieron a 5295,8 millones de dólares”, es decir el 93% del total del sector cooperativo. Por otra parte el grupo de cooperativas de transporte contó con 251 millones de dólares es decir el 4% de activos de todo el sector cooperativo y el 3% el corresponden a otros grupos cooperativos (vivienda, producción, servicios y consumo).

Aproximadamente el 30.6% de los ecuatorianos son socios de alguna cooperativa de ahorro y crédito, considerando el censo de población y vivienda del 2010 e informe de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del año 2013 donde se especifica que a nivel nacional el número de socios bordea los 4,6 millones de personas, lo cual genera una perspectiva de la magnitud de representación de las cooperativas en el sistema financiero y más aún en la vida de cada ecuatoriano.

En el sistema financiero ecuatoriano la cartera de crédito de las cooperativas representan el 15,70%, y la participación de activos es de 12,24%, en los dos casos los bancos tienen mayor participación en el mercado, se muestra en la siguiente tabla emitida por Superintendencia de Bancos y Seguros.

Tabla 6 Cartera de crédito

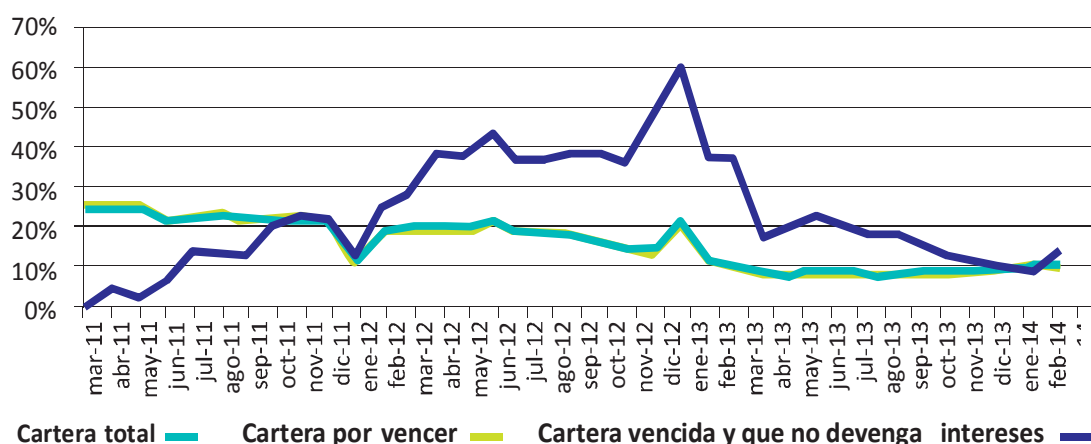
PARTICIPACIÓN DE LOS ACTIVOS (USD MILES)									
ENTIDAD	dic-08	dic-09	dic-10	dic-11	dic-12	dic-13	mar-14	VARIACIÓN DIC 2014/DIC 2013	PARTICIPACIÓN
BANCOS PRIVADOS	16.423.842,40	17.525.589,57	20.595.283,54	23.865.856,34	27.875.396,02	30.738.406,72	30.661.012,47	-0,25	81,09
COOPERATIVAS	1.642.032,97	1.970.680,59	2.509.098,76	3.232.068,23	3.890.891,29	4.627.444,87	4.684.352,50	1,23	12,39
MUTUALISTAS	396.669,12	385.586,15	456.328,83	510.586,94	558.029,99	638.485,12	651.590,22	2,05	1,72
SOCIEDADES FINANCIERAS	945.052,45	963.596,33	1.185.421,33	1.416.847,23	1.622.857,03	1.790.169,65	1.813.389,80	1,30	4,80
TOTAL SISTEMA	19.407.596,94	20.845.452,64	24.746.132,46	29.025.358,74	33.947.174,33	37.794.506,36	37.810.344,99		
CARTERA DE CRÉDITO BRUTA (USD MILES)									
ENTIDAD	dic-08	dic-09	dic-10	dic-11	dic-12	dic-13	mar-14	VARIACIÓN DIC 2014/DIC 2013	PARTICIPACIÓN
BANCOS PRIVADOS	9.634.711,96	9.453.746,01	11.361.021,05	13.677.337,79	15.774.595,92	17.257.668,32	17.575.461,88	1,84	76,63
COOPERATIVAS	1.277.398,48	1.405.609,34	1.838.452,18	2.553.125,46	3.125.121,95	3.555.540,69	3.556.297,89	0,02	15,51
SOCIEDADES FINANCIERAS	811.617,13	792.218,65	958.289,95	1.142.014,15	1.250.136,98	1.410.860,27	1.394.765,84	-1,14	6,08
MUTUALISTAS	230.393,31	221.619,82	264.356,95	339.959,89	349.113,29	416.610,84	407.674,11	-2,15	1,78
TOTAL SISTEMA	11.954.120,88	11.873.193,82	14.422.120,13	17.712.437,29	20.498.968,14	22.640.680,12	22.934.199,71		

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Autor: Alexandra Bedón M

La tendencia de la cartera tiene diversas evoluciones pero la cartera vencida es la que mayor fluctuación representa en las entidades del sistema financiero hasta febrero 2014; existiendo una similitud en la fluctuación de la cartera por vencer y la cartera total.

Gráfico 2 Evolución de las tasas de crecimiento de la cartera de crédito



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Autor: Alexandra Bedón M

En Ecuador la banca nacional como las cooperativas y las empresas de intermediación financiera se han visto afectadas por la cartera vencida, pero si nos enfocamos solamente en el sistema cooperativo de ahorro y crédito, la población que habita en el país, que es socia de estas instituciones “le debe tres mil 252 millones de dólares, identificándose además que la cartera vencida es alta, son dos mil 902 millones de dólares.” (Diario el Mercurio, 2013).

“Al cierre del año 2013, la morosidad del sector cooperativo de ahorro y crédito se ubicó en 6,35%, (cartera improductiva de USD 346,93 millones) y a diciembre de 2012 en 5,08% (cartera improductiva de USD 240,11 millones), lo cual se traduce en un incremento de cerca de un 1,27 puntos porcentuales en el período de un año” (SEPS, 2014).

Con la creación de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular Solidario se estableció que las Cooperativas de Ahorro

y Crédito sean ubicadas en segmentos; según la resolución 038-2015-F, como se puede evidenciar en la gráfica.

Tabla 7: Segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario por activos

SEGMENTO	ACTIVOS (USD)
Segmento 1	Mayor a 80.000.000,00
Segmento 2	Mayor a 20.000.000,00 hasta 80.000.000,00
Segmento 3	Mayor a 5.000.000,00 hasta 20.000.000,00
Segmento 4	Mayor a 1.000.000,00 hasta 5.000.000,00
Segmento 5	Hasta 1.000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: Las COACs, de acuerdo a la resolución 038-2015-F

Autor: Alexandra Bedón M

Según la (La Guía Organizaciones/Catastro de EPS, SEPS y organización , 2014), el segmento 3 y 4 agrupan el 13% de las cooperativas de Ahorro y Crédito, concentran el 88,66% del Total de Activos y concentra al 84,51% del total de socios del sector cooperativista, constituyéndose juntos en los segmentos de mayor representación del sector cooperativo financiero; los segmentos 1 y 2 son más pequeños en número de socios y en Activos; y grandes en número de organizaciones, muchas de ellas manejadas de forma informal.

A nivel nacional de acuerdo a estadísticas de la SEPS, de acuerdo al boletín financiero emitido al 31 de diciembre del 2014; existe 946 Cooperativas de Ahorro y Crédito, de las cuales 488 pertenecen al primer segmento, 335 al segundo segmento, 83 al tercer segmento y 40 al cuarto segmento, las mismas que están clasificadas de acuerdo a su ubicación geográfica como se muestra a continuación.

Tabla 8 Cooperativas de ahorro y Crédito por segmento a nivel nacional

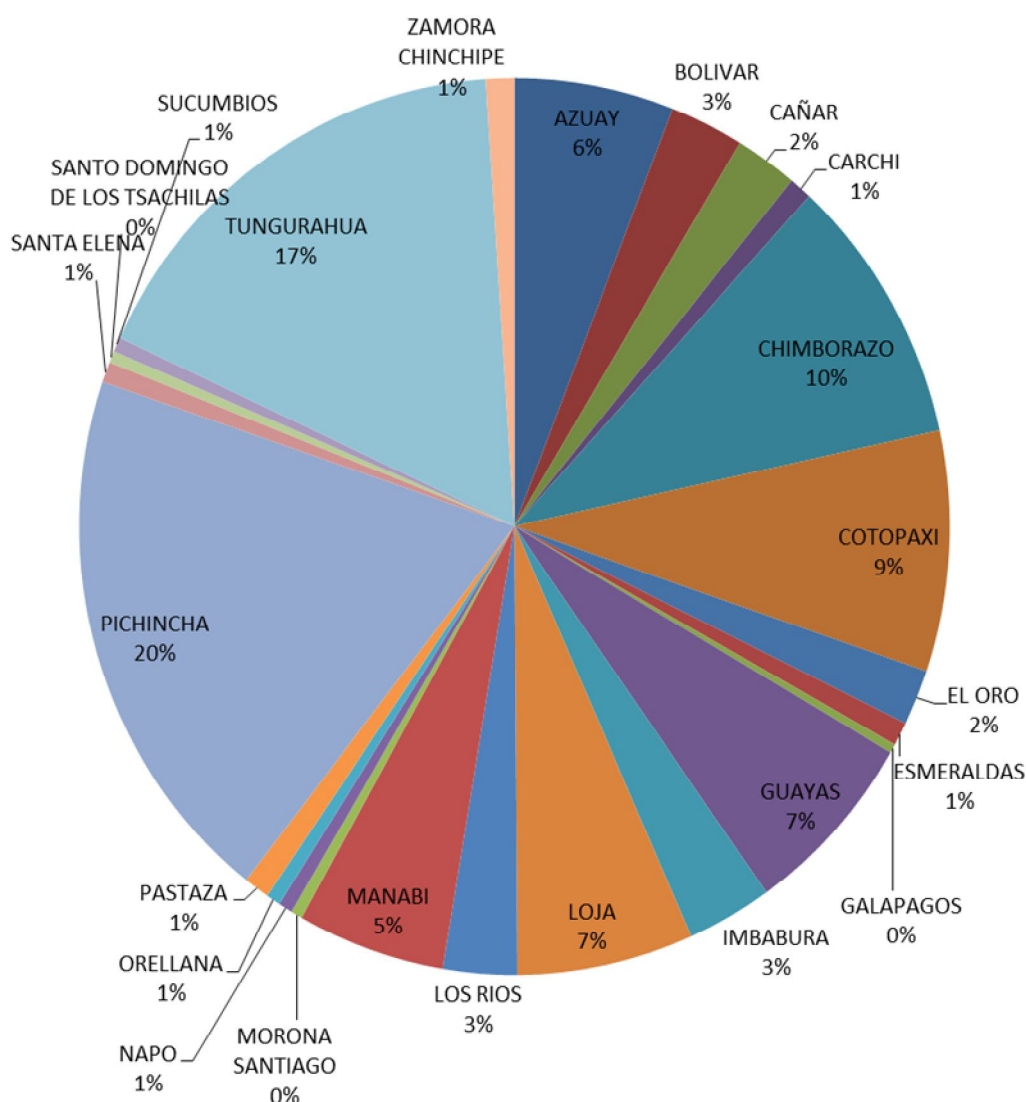
Provincia	Número	Segmento 1	Segmento 2	Segmento 3	Segmento 4
AZUAY	56	26	19	9	2
BOLIVAR	26	16	5	3	2
CAÑAR	22	11	10	0	1
CARCHI	8	3	1	2	2
CHIMBORAZO	92	62	22	7	1
COTOPAXI	82	45	29	6	2
EL ORO	19	12	5	0	2
ESMERALDAS	8	6	2	0	0
GALAPAGOS	3	0	3	0	0
GUAYAS	64	38	23	2	1
IMBABURA	30	10	11	8	1
LOJA	62	30	24	5	3
LOS RIOS	26	19	4	3	0
MANABI	52	33	12	2	5
MORONA SANTIAGO	4	1	2	1	0
NAPO	5	1	3	1	0
ORELLANA	5	2	1	2	0
PASTAZA	9	4	3	1	1
PICHINCHA	186	90	67	17	12
SANTA ELENA	7	5	2	0	0
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	4	3	1	0	0
SUCUMBIOS	5	3	2	0	0
TUNGURAHUA	161	61	83	12	5
ZAMORA CHINCHIPE	10	7	1	2	0
TOTAL	946	488	335	83	40

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: Alexandra Bedón M

Del 100% de las instituciones financieras del sector cooperativo a nivel nacional, la mayor cantidad de instituciones se encuentra localizadas en la Provincia del Pichincha con el 20%, seguidas por la Provincia del Tungurahua con el 17%; destacándose que en Tungurahua existe más cooperativas del segmento dos que en Pichincha; determinándose además que en Galápagos tiene menos instituciones a nivel nacional, solo existe 3 instituciones como se puede evidenciar en la siguiente gráfica.

Gráfico 3 Distribución de las Cooperativas de ahorro y crédito por Provincia



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: Alexandra Bedón M

Todo ciudadano que habita, trabaja, o realiza alguna actividad en la Provincia del Tungurahua puede evidenciar la gran cantidad de Cooperativas de Ahorro y crédito que existen en esta jurisdicción, como también es testigo de la creciente actividad comercial existente, constituyéndose en “una de las tres provincias con mayor movimiento económico y comercial del Ecuador lo que da apertura al incremento de Cooperativas de Ahorro y Crédito” (Diario la Hora, 2010).

En Tungurahua actualmente existen 161 Cooperativas de Ahorro y Crédito, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 9 Número de Cooperativas de ahorro y crédito por segmento

Segmento *	Número de Cooperativas de ahorro y crédito
Segmento 1	61
Segmento 2	83
Segmento 3	12
Segmento 4	5
Total	161

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: Alexandra Bedón M

En la Provincia del Tungurahua “el sistema cooperativista tiene mayor fuerza y trascendencia dentro del crecimiento económico de su población” (La Hora, 2013), información concomitante con el boletín Sector financiero Popular y Solidario (SFPS - 2013), que ubica a Tungurahua como la segunda después de Pichincha a nivel nacional por el número de Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Si bien la última década la Provincia ha experimentado un incremento de cooperativas y con ello un alto nivel de competitividad existente en las mismas, promoviendo el mejoramiento continuo en los servicios que brindan y creando un mayor acceso al sistema financiero cooperativista en relación al sistema bancario; también ha generado problemas neurálgicos para este sector financiero, por la infidelidad de los clientes, quienes aspiran tener mayores beneficios en una recién creada.

Del total de Cooperativas de Ahorro y Crédito a nivel nacional, el 17 % corresponde a la Provincia de Tungurahua, las mismas que presenta las siguientes características: el segmento cuatro conformado por cinco cooperativas posee la mayor cantidad de socios de Tungurahua 479.325 lo cual representa el 9,66% del mercado nacional y el 11,39% (679,76 millones de dólares) en activos del sistema nacional de cooperativas. El segmento tres conformado por doce cooperativas

tiene 228.155 lo cual representa el 4,60% del mercado nacional y tiene el 3,76% (224,63 millones de dólares) en activos del sistema nacional de cooperativas. (Guía organizaciones / Catastro de EPS, SFPS y organizaciones ,2014)

El segmento dos conformado por ochenta y dos cooperativas posee 161.695 socios lo cual representa el 3,26% del mercado nacional y posee el 1,86% (110,84 millones de dólares) en activos del sistema nacional de cooperativas. El primer segmento conformado por sesenta y siete cooperativas tiene 18.425 socios lo cual representa el 0,37% del mercado nacional y posee el 0,39% (23,52 millones de dólares) en activos del sistema nacional de cooperativas. (Guía organizaciones / Catastro de EPS, SFPS y organizaciones ,2014)

En el mismo boletín financiero se puede evidenciar que, el número de organizaciones del sector cooperativista del sector financiero en la Provincia de Tungurahua se ha incrementado en el 2,96% con respecto al año 2013, lo que permite determinar el desarrollo en el sector productivo.

Si bien el sector productivo se ha desarrollado el sector financiero cooperativo presenta una rentabilidad del 11.76% analizado desde diciembre 2007 hasta junio 2014, pero según el mismo estudio, el patrimonio técnico de la COAC ha decrecido como tendencia el mismo periodo y alcanzado un mínimo del 16,1% y la solvencia fue del 18,33%, producto del incremento de la morosidad, evidenciándose cierto incremento de los niveles de riesgo.” (Mariño, 2015, pp. 9)

De las 161 cooperativas que son de Tungurahua, 83 pertenecen al segundo segmento según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las mismas que presenta un promedio del 8.43% de cartera vencida del total de cartera emitida a los clientes a través de créditos Comerciales, de Consumo, de Vivienda para la Microempresa, créditos Educativo, y de Inversión Pública; cuyo efecto si no es controlado promueve morosidad, información divulgada por las SEPS en el boletín financiero del segmento 2 al 30 de abril del 2015.

En el cantón Ambato de la Provincia del Tungurahua, se concentra el mayor número de Cooperativas de Ahorro y Crédito en todos los segmentos; de las 161 cooperativas existentes 133 son de Ambato las mismas que presentan las siguientes características por cada uno de los segmentos de acuerdo a lo establecido por la Guía organizaciones / Catastro de EPS, SFPS y organizaciones.

- El cuarto segmento está conformado por cinco organizaciones a la que están asociados 479.325 personas y posee el 11,39% (679,76 millones de dólares) del total de activos de las cooperativas ahorro y crédito a nivel nacional.
- El tercer segmento posee 211.088 socios, está estructurado por diez instituciones, y sus activos son de 217,78 millones de dólares.
- El segundo segmento tiene 64 organizaciones financieras, 98.15 millones de dólares en activos y 136.577 socios.
- El primer segmento tiene 54 organizaciones, pero posee el menor número de socios 13.630 igualmente sus activos en relación a los demás segmentos es el más pequeño 21.51 millones de dólares. La distribución de todos los segmentos se puede apreciar en el Anexo 1

Por los datos expuestos el cantón Ambato tiene el 82,60%, de participación financiera en relación a la Provincia de Tungurahua y con una organización por cada 2745 habitantes, lo que nos demuestra que altamente competitiva, promoviendo desarrollo y generando oportunidades en el mercado interno y externo. Considerando que existe un sin número de negocios que activan la economía del primer, segundo y tercer sector económico.

Las cooperativas que presentan problemas de cartera vencida de la provincia del Tungurahua son del cantón Ambato, determinándose que el 8.43% de cartera

vencida (16.055,26 dólares). Además presentan una cartera por vencer del 82,50% (1.104.271,28 dólares) correspondiente a créditos Comerciales, de Consumo, de Vivienda, para la Microempresa, para el sector educativo, y la Inversión Pública, créditos que han sido refinanciadas e incluso reestructuradas para evitar la morosidad, obteniendo resultados poco satisfactorios.

Problemática neurálgica que ha sido causal de la liquidación de algunas instituciones del sector financiero cooperativo en el cantón Ambato; Según la SEPS en el boletín financiero del segmento 2 emitido al 31 de mayo del 2015 se encuentran en proceso de liquidación las siguientes Cooperativas de Ahorro y Crédito: Visión Indígena, Credipichincha Ltda, Yachak Runa Ltda, Stephen Hawking Ltda, Yuyak Runa Ltda.

1.2.2. Análisis Crítico

Se determina que una de las principales problemáticas que tiene el sector cooperativo financiero específicamente las del segmento dos está relacionado con la cartera, lo cual puede deberse a diversos factores como:

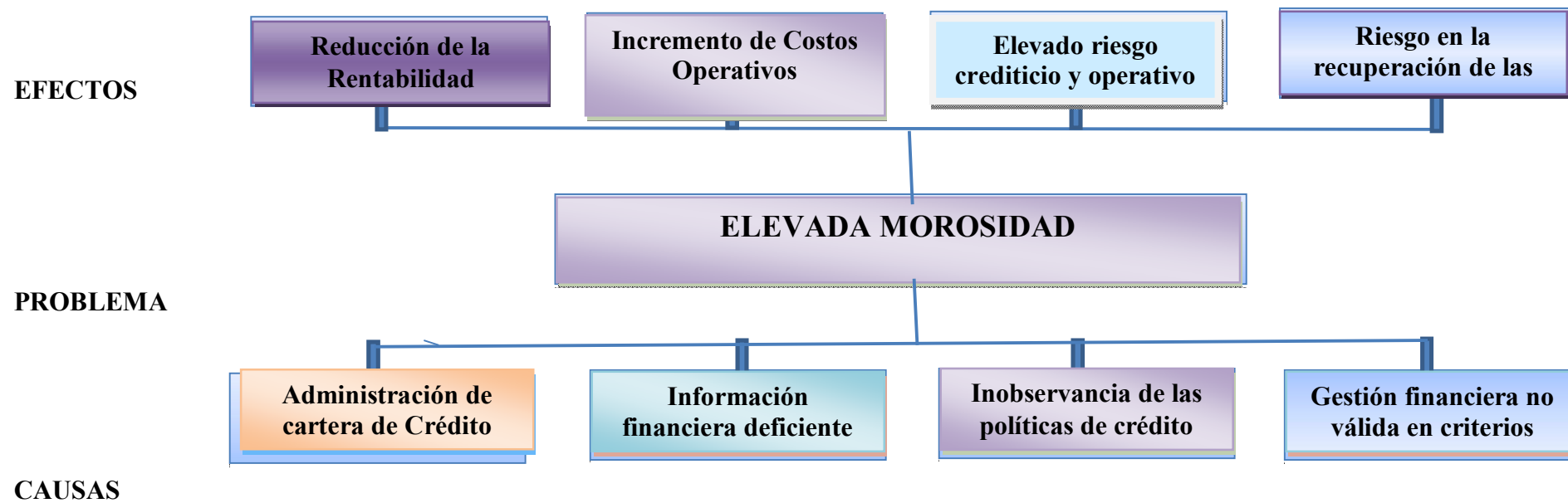
- Los inadecuados procesos de gestión.
- Deficiente manera de aprobación de créditos
- Incumplimiento de políticas y procedimientos al conceder un crédito
- Manejo y control de créditos
- Análisis e instrumentación del crédito
- y cartera de crédito elevado

Elementos que han permitido que exista un mayor nivel de riesgo y la generación de cartera vencida. Estos fenómenos se deben evidentemente a la ausencia de controles sobre la rotación crediticia, y el no manejo de indicadores financieros específicos, considerando que la cartera de crédito no es calificada de forma oportuna y adecuada, ni se realiza un seguimiento a los créditos otorgados para confirmar si estos están siendo utilizados en las actividades para las cuales fueron

solicitadas, lo que genera que los clientes tiendan a caer en sobreendeudamiento y que los imposibilita a realizar pagos oportunos en sus obligaciones con la institución, incrementando incluso los costos operativos, igualmente la información asimétrica que se recopila del socio ha generado un deficiente análisis e instrumentación del crédito, ocasionando que la rentabilidad en la institución financiera disminuya constantemente, y entre en procesos de liquidación.

1.2.2.1 Árbol del Problema

Gráfico 4 Árbol de Problemas



Elaborado por: Alexandra Bedón M

1.2.2.2 Relación Causa y efecto

- La inadecuada administración de la cartera de créditos promueve un alto porcentaje de deudores que no han cumplido con sus compromisos, generando el incremento de la Cartera Vencida que conlleva a la reducción de la rentabilidad económica-financiera de las Cooperativas a pesar de existir refinanciación y reestructuración de cartera.
- La inexistencia de procesos de información sistematizados en el desarrollo productivo institucional, genera deficiencia administrativa que se refleja en el incremento de los costos operativos.
- El inadecuado proceso de créditos otorgados a socios conlleva al desconocimiento real de la cartera de clientes de crédito que constituye un alto riesgo crediticio y operativo.
- Los procesos de gestión financiera sin parámetros técnicos inciden en el incremento de no poder recuperar la cartera ofertada

1.2.3 Prognosis

Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2, de continuar con una cartera vencida alta que genera altos costos operativos reducirán los niveles de rentabilidad y por ende a corto plazo no podrá cubrir sus obligaciones, además no podrá otorgar créditos lo que conlleva a una disminución de la rentabilidad y en el caso extremo pudieran llegar a la liquidación.

La liquidez influye de manera directa sobre la rentabilidad de cualquier institución y si no se toman las acciones correctivas pertinentes, para el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 2, puede conllevar a una cartera vencida muy elevada ya que la rotación de las cuentas por cobrar de la entidad no están siendo secuenciales ni periódicas debido a que los clientes no están cancelando sus obligaciones a la fecha de vencimiento provocando desniveles económicos lo cual afecta directamente a la liquidez de la entidad y por ende a la rentabilidad, promoviendo así activos improductivos y morosidad.

Si a mediano plazo no se observa el mejoramiento de la liquidez en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 2, no se incrementara la rentabilidad, por lo tanto es importante reducir la cartera vencida para lograr captar efectivo, con el cual se pueda dar mejor movimiento referente a la colocación de créditos y la liquidez mejore por ende.

Una de las debilidades relevantes que se reflejan en este tipo de Cooperativas, es la inexistencia de una cultura institucional hacia los riesgos que evalúen la probabilidad y el impacto en lo que se refiere al proceso de gestión de crédito, por lo que es importante contar con un modelo de Gestión de cobro que permita a las institución financiera llevar un control sobre la morosidad con el fin de tomar decisiones a tiempo para mantener una imagen de productividad y competitividad, que permita aumentar el grado de fidelización del cliente y reducción del riesgo financiero.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo la implementación de un modelo de cobranza se lograra controlar la morosidad de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 de la ciudad de Ambato?

1.2.5 Preguntas directrices

- ¿El proceso de Recuperación de Cartera de crédito las cooperativas de ahorro y crédito del segmento dos de la ciudad de Ambato es el adecuado?
- ¿La gestión financiera existente promueve la Rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento dos?
- ¿Para controlar la elevada morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento dos, es necesario diseñar un Modelo de Gestión de Cobranza?

1.2.6 Delimitación del problema

Campo: Administración financiera

Área: Finanzas

Aspecto: Rentabilidad

Población: La investigación se realizará a los gerentes de la COAC “Segmento 2 de la ciudad de Ambato”

Espacial: La presente investigación se realizará a una muestra de las COAC “Segmento 2 de la ciudad de Ambato)

Temporal: La investigación se realizará durante el primer semestre del año 2015

1.3 JUSTIFICACIÓN

A través de la presente investigación se pretende demostrar la importancia de analizar la Cartera de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito “Segmento 2 de la ciudad de Ambato” las misma que permitirá tener una perspectiva general sobre la situación de este sector financiero y sus efectos internos y externos

El interés principal es reducir los índices de morosidad del Segmento y mejorar el proceso de gestión de cobro, por cuanto en el último año se ha incrementado y es de gran preocupación por el lento retorno de efectivo y así poder colocar más créditos en los diferentes sectores de la Sierra Centro.

Es novedosa por su ámbito de investigación, porque se enfoca en el segundo segmento de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato, y establece una evaluación de cada uno de los índices e indicadores que tiene una relación directa e indirecta con la liquidez, solvencia y rentabilidad.

El sistema financiero, especialmente en el sector cooperativista afronta un serio inconveniente que es de preocupación de las Instituciones Financieras como es el riesgo de crédito generado por la una deficiente calificación al otorgar un crédito al prestamista, nace así la posibilidad que exista el incumplimiento de la obligación de pago, donde nace la morosidad cuya Investigación pretende dar una alternativa de solución a este problema a través del diseño de un Modelo de Cobranzas que permita disminuir la cartera vencida con esto se incrementa la liquidez que permitirá a la Cooperativa colocar créditos que generan intereses y este a la vez se observe un efecto inmediato en el aumento del indicador de rentabilidad.

El presente proyecto de investigación es de utilidad, porque permite a estudiantes, investigadores, ejecutivos del sector financiero tener una fuente de investigación para tomar decisiones en las instituciones que laboran o a su vez servir de base para el establecimiento de nuevas investigaciones.

Los beneficiarios de esta investigación son ejecutivos del sector financiero cooperativo del segundo segmento, gerentes, estudiantes, e investigadores de las instituciones que pertenecen a la Superintendencia de economía popular y solidaria.

La originalidad de la presente investigación se fundamenta en los diversos diagnósticos de índices e indicadores obtenidos a través de información primaria y secundaria para la elaboración de una herramienta de gestión que mejore el proceso de cobranza.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Identificar la incidencia de la cartera de créditos en la rentabilidad de las Cooperativas Ahorro y Crédito “Segmento 2 de la ciudad de Ambato”, para disminuir la morosidad a través de un modelo de cobranza.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la Cartera de crédito de las Cooperativas Ahorro y Crédito “Segmento 2 de la ciudad de Ambato para la tomar decisiones estratégicas que permitan estructura un modelo de cobranza.
- Analizar los procedimientos técnicos que incidan en la Rentabilidad para para el planteamiento de estrategias en las Cooperativas Ahorro y Crédito del “Segmento 2 de la ciudad de Ambato.
- Propones el diseño de un modelo de Gestión para la Cobranza para disminuir la morosidad en las Cooperativas Ahorro y Crédito del “Segmento 2 de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

Según Yepes & Fuente (2014, pág. 6). Análisis de la solidez del sistema financiero ecuatoriano, a octubre del año 2014: Artículo de la revista Observatorio Economía Latinoamericana. Indexada en latindex con ISSN: 1696-8352. Disponible en <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2015/sector-financiero.html>.

La crisis financiera mundial de mediados de 2007 y su posterior profundización durante el último trimestre del 2008, ha incrementado substancialmente el interés de los niveles de estabilidad de los sistemas financieros a nivel global. Los sistemas bancarios sufren de fragilidad en conexión con la elevada concentración de la deuda respecto de la estructura de activos de estas instituciones. Con el fin de identificar estas vulnerabilidades, proceder a su medición y constante monitoreo, los múltiples organismos de control locales e internacionales promueven el uso de los indicadores de solidez financiera, los cuales constituyen una medida clave del desempeño tanto del Sistema Financiero como el de sus subsistemas.

Proceso de investigación que le llevo a emitir como conclusión “la necesidad de impulsar la necesidad de analizar por separado los subsistemas que conforman el sector financiero y así ir descubriendo las causas de las futuras vulnerabilidades de los sistemas financieros como el de sus subsistemas y las posibles estrategias para la mitigación de sus efectos o inclusive su completa eliminación”.

Según Miño, Martínez, Pérez. (2015). *Ecuador Cooperativas de Ahorro y Crédito. Cooperativa de las Américas* ISBN: 979-9968-13-06-8. Disponible en http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/ec_coacs-enero-2015.pdf

Es relevante la importancia del sector cooperativo de ahorro y crédito en el contexto del sector financiero en su conjunto, determinándose que las COACs más grandes poseen un mayor volumen que los 13 bancos. En resumen el comportamiento a partir de marzo del 2012 la cartera de crédito de las COACs experimento cierta desaceleración hasta junio 2014 a una tasa de crecimiento del

12.13% anual, la mora alcanzo su nivel máximo del periodo diciembre 2007 a junio 2014 en relación al patrimonio técnico de estas entidades.

El comportamiento del sector financiero de las Cooperativas de Ahorro y Crédito permite determinar cómo un incremento del nivel de riesgo, lo cual es perjudicial para el sector porque tendería a incrementar la morosidad y dejarían de ser rentables provocando que cambien de sector en el sistema cooperativo o a su vez entren en proceso de liquidación.

Para Salazar. (2013). *Cuantificación del riesgo de incumplimiento en créditos de libre inversión: un ejercicio econométrico para una entidad bancaria del municipio de Popayán*, Colombia. Estudios Gerenciales ISSN: 0123-5923 disponible en http://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1737

Este documento aborda el estudio del riesgo de crédito como un objetivo de la regulación bancaria moderna, partiendo de la teoría económica hasta llegar a una aproximación cuantitativa concreta. En este sentido, se plantean 2 modelos econométricos para una institución bancaria representativa en la cartera de libre inversión en el municipio de Popayán, Departamento del Cauca (Colombia), con los cuales se logra demostrar que su cartera de libre inversión es de bajo riesgo, aun bajo ciertas características del acreditado y del contrato de crédito, y por otro lado, que el riesgo de incumplimiento es elástico o altamente sensible ante el ciclo económico, e inelástico ante las tasas de interés y desempleo de la ciudad.

Estudio que permitió validar que los fundamentos teóricos en conjuntos con elementos cuantitativos como los modelos econométricos son muy útiles para analizar el riesgo crediticio además de aquellos conocimientos empíricos que ayudan a tener una visión útil para la toma de decisiones a partir de los análisis de riesgos.

Según, Server, (2010). *Las cooperativas de ahorro y crédito y su entorno en el contexto de la crisis bancaria. Revista de Economía, pública, social y cooperativa* ISSN: 1989-6816. Disponible en: http://www.ciriec-revistaeconomia.es/banco/6802_Segui_y_Server.pdf.

“La crisis que vivimos tiene su origen en la crisis bancaria que a socavado una parte importante del entorno económico. Las cooperativas de crédito, organizaciones singulares en nuestro sistema financiero, que poseen una red

particular en su entorno, lo que les otorga fortalezas y debilidades específicas. Así, la estructuración del capital, la proximidad a los clientes de su ámbito operativo o su acción social les confiere unas ventajas competitivas específicas. En el contexto descrito, este trabajo identifica las singularidades del capital relacionado con estas entidades mediante el método Delphi. El Cooperativismo demuestra debilidades en los intangibles más ligados al negocio bancario, mientras presenta fortalezas claras en aquel fruto de su capital social.”

El presente estudio permitió tener una visión clara de las debilidades del capital relacionado a las cooperativas de ahorro y crédito, destacándose la negativa percepción y la gama de productos ofrecidos por las cooperativas, identificándose que estos productos sus estrategias aún siguen siendo incapaces para cubrir las necesidades de los clientes, consecuentemente existe una influencia directa en la imagen corporativa de la institución al momento de mejorar sus índices financieros porque algunas aún siguen siendo desconocidas por la población.

Para Masaquiza (2011).

La concesión de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos agencia Salasaka” (Disertación de Contabilidad y Auditoría) Recuperada de Repositorio Digital de la Universidad técnicas de Ambato

“El problema radica en que no posee procedimientos para la concesión de créditos siendo este un factor negativo lo que induce a otorgar créditos sin un correcto análisis, estimulando a la reducción de los niveles de rentabilidad por lo cual no puede cubrir sus obligaciones financieras, por ello se ha decidido estudiar los procedimientos para la concesión de créditos.

Dando como conclusión que en la Cooperativa no existe políticas y procedimientos definidos para conceder créditos y quienes están encargados no verifican toda la información de las solicitudes de créditos aumentando el riesgo de incobrabilidad a niveles críticos lo cual perjudica económicamente a la cooperativa por ello se recomienda mejorar sus políticas y procedimientos para conceder créditos, y realizar un mejor manejo de los fondos y efectuar un seguimiento que permita a la cooperativa obtener mayor beneficio de fondos externos.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

El presente estudio tendrá un paradigma cuantitativo por estar conformado por leyes y normas que permiten explicar el porqué de las cosas para lograr el descubrimiento y ser descritos de manera correcta por métodos de acuerdo del punto de vista de los investigadores.

Según Schiffman (2007) menciona que “La investigación cuantitativa es de índole descriptiva y la usan los investigadores para comprender los diversos efectos” (p. 27).

Este enfoque de investigación se conoce como positivismo cuyo principal interés consiste en predecir el comportamiento de los individuos a quienes se les designan con el nombre de positivistas. Los métodos utilizados en la investigación positivista se tomaron principalmente de las ciencias naturales y consisten en observación, experimentación y técnicas. Los resultados son descriptivos, empíricos, y, si, se recaban en forma aleatoria (es decir, utilizando una muestra probabilística), pueden generalizarse a poblaciones más grandes. Puesto que los datos recabados son cuantitativos, sirven para realizar un análisis estadístico complejo.

Y tiene como objetivo adquirir conocimientos fundamentales permitiéndonos conocer la realidad de manera parcial, con lo que se recogen los datos los cuales son analizados mediante conceptos y variables.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente investigación se sustentara en leyes y normas vigentes como la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico y Monetario, Ley de la Economía Popular y Solidaria.

Constitución del Ecuador 2008, Sección octava, Sistema financiero

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

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

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

Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pp. 147)

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de los micros, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria”. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pp. 148)

Código Orgánico, Monetario y Financiero

Artículo 1.- Objeto. El Código Orgánico Monetario y Financiero tiene por objeto regular los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador.

Artículo 3.- Objetivos. Los objetivos de este Código son:

9. Fomentar, promover y generar incentivos a favor de las entidades de la Economía Popular y Solidaria.” (Código monetario del Ecuador, 2014, pp. 4)

Ley de economía Popular y Solidaria

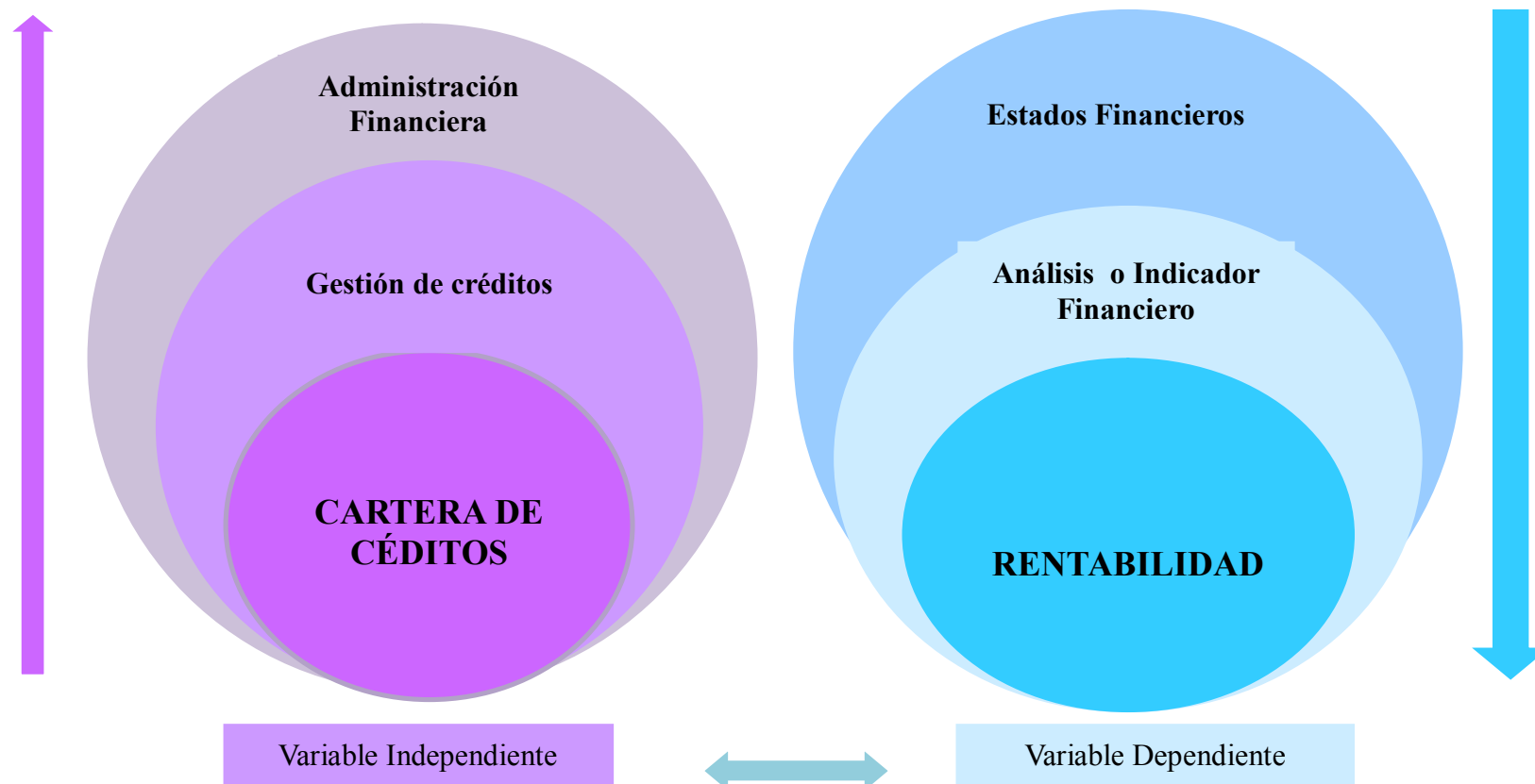
Art. 16.- El órgano gubernamental será quien, mediante resolución, fijará los límites de capital, activos, ventas y número de trabajadores asalariados que podrán tener las organizaciones económicas populares para mantenerse amparadas por la presente ley y cuando excedan dichos límites serán consideradas como empresas del sector privado, salvo que se constituyan como asociaciones o cooperativas.

Art. 17.- Las organizaciones económicas populares, pueden constituir redes de producción y circulación de bienes y servicios, que privilegien la redistribución de la riqueza y la remuneración de su trabajo, por sobre la rentabilidad

financiera, las mismas que, no requieren personalidad jurídica para su funcionamiento.” (Ley de economía Popular y Solidaria del Ecuador, 2012, pp. 55)

2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

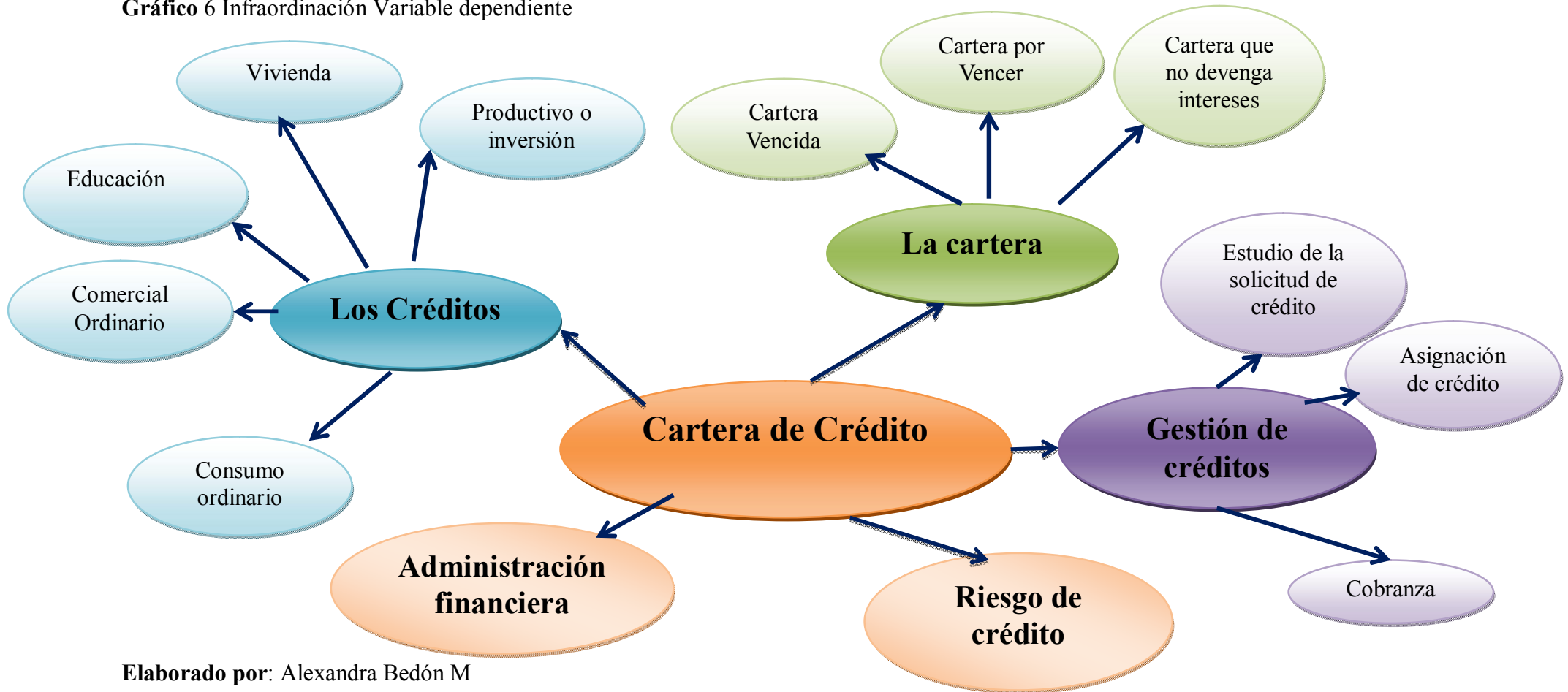
Gráfico 5 Superordinación de variables



Elaborado por: Alexandra Bedón M

Infraordinación de la variable Independiente: Cartera de Créditos

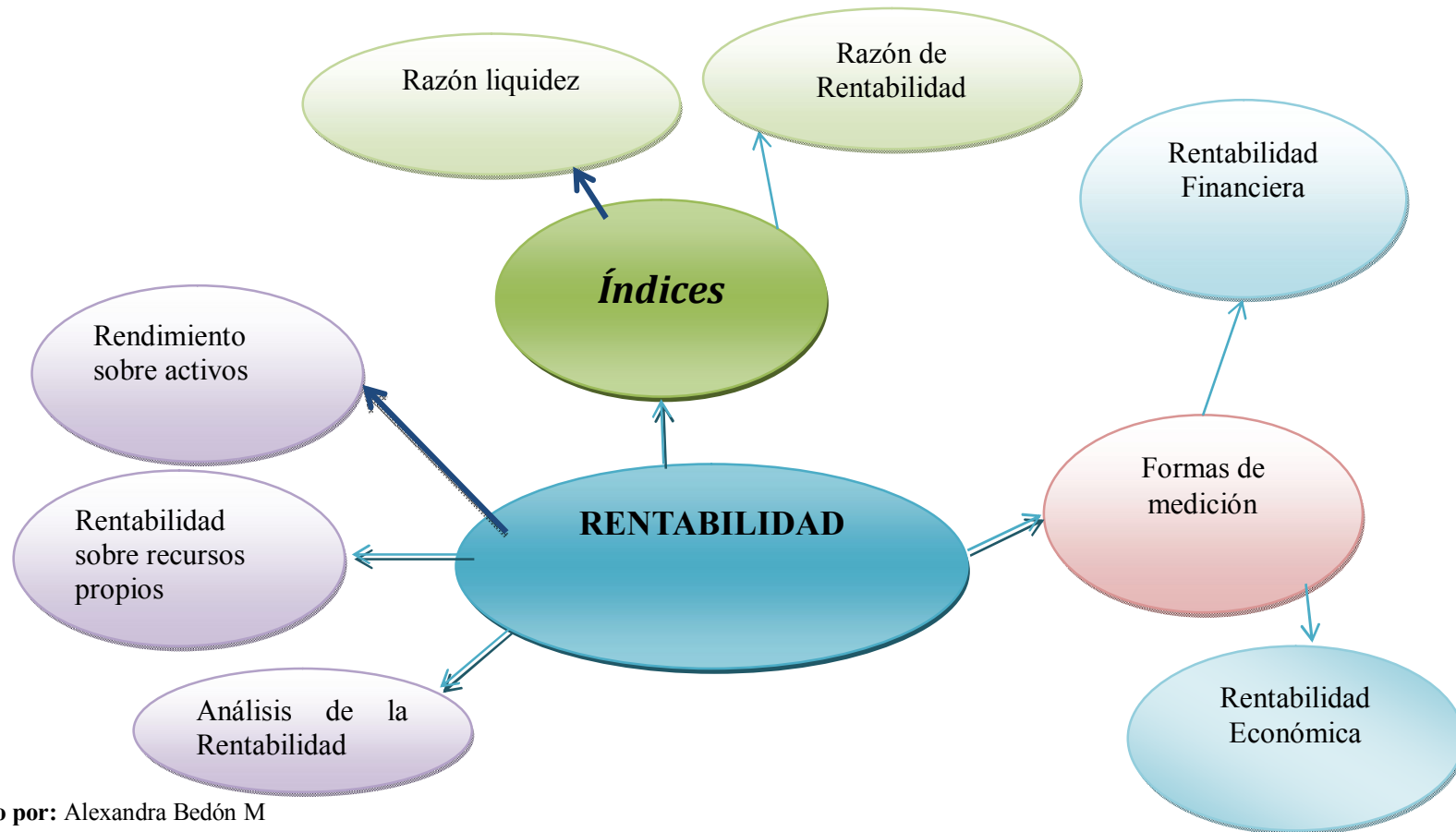
Gráfico 6 Infraordinación Variable dependiente



Elaborado por: Alexandra Bedón M

Infraordinación de la variable Dependiente: Rentabilidad

Gráfico 7 Infraordinación Variable Independiente



Elaborado por: Alexandra Bedón M

2.4.1 Marco conceptual de la variable Independiente: Cartera de crédito

Según Andersen (2011) afirma.” Cartera de crédito es el conjunto de títulos de valor que posee una institución financiera por la prestación de dinero por un tiempo determinado”. (p. 79).

Para Martínez (2005) afirma. “ Cartera de Crédito es la cuenta del activo que representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados, considerado también como documentos que representan las operaciones de financiamiento a terceros; cuenta en la que se registran los diversos productos capitalizados por los servicios ofertados en la oferta de préstamos” (p. 25).

Para Leonardo (2008) dice. “Es la entrega de dinero, con la condición de devolverlo en el futuro, es decir con la obligación del prestatario de devolver lo recibido” (p29).

Es decir la cartera de crédito se constituye en una cuenta del activo corriente, en la que se registra las transacciones que realiza una institución financiera a terceras personas cuando se otorga un monto de dinero para una actividad determinada.

El rendimiento de la cartera de crédito se establece en la capacidad para captar y colocar recursos financieros ofreciendo diversos tipos de crédito destinados al consumo, microempresa, vivienda y comercial. Los segmentos más pequeños se enfocan a microcrédito siendo su mayor potencial y los más grandes a las Cooperativas de Consumo. La calidad de la Cartera de Crédito depende como se minimice el riesgo de no pago, pero fundamentalmente se basa en la estabilidad en el mercado.

❖ Administración Financiera

Para Martínez, (2005) menciona que: “La Administración Financiera aquella que se encarga de la administración de los recursos financieros de la empresa, busca hacer que los recursos financieros sean lucrativos y líquidos al mismo tiempo” (p. 6).

Ortega, S. (2008, Pág. 56) La Administración Financiera se define por:

“Las funciones y responsabilidades de los administradores financieros. Aunque los aspectos específicos varían entre organizaciones las funciones financieras clave son: La Inversión, el Financiamiento y las decisiones de dividendos de una organización. Para las fuentes de financiamiento, los beneficios asumen la forma de rendimientos reembolsos, productos y servicios. Por lo tanto las principales funciones de la administración financiera son planear, obtener y utilizar los fondos para maximizar el valor de una empresa, lo cual implica varias actividades importantes. Una buena Administración Financiera coadyuva a que la compañía alcance sus metas, y a que compita con mayor éxito en el mercado, de tal forma que supere a posibles competidores”.

Administración financiera es organizar controlar dirigir y coordinar el correcto funcionamiento de los estados financieros considerando sus cuentas y subcuentas en función de la actividad económica que tenga una empresa.

❖ **Riesgo de crédito**

Según Samaniego (2008) dice. “es la diferencia entre rendimiento de un título con riesgo de insolvencia (como bonos de empresa o deuda de mercados emergentes) y uno libre de riesgo. Sin embargo, hemos de profundizar más en la definición anterior, ya que dichas diferencias intervienen otros riesgos tales como el riesgo país, de liquidez, etc”. (p. 16).

Para Morales (2008) menciona que: “Es la incertidumbre inherente en la distribución probabilística de los posibles rendimientos de inversión, la misma se puede medir a través de la desviación estándar. También puede considerarse como la variación o volatilidad que muestra el rendimiento” (p. 03).

Según la SBS, (2003, pág. 01) “Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas;”

Para Arthur (2011) menciona que es: “Riesgo crediticio es el porcentaje medido a través de distintos indicadores del ámbito macro o micro económico, los cuales

indican que los porcentajes invertidos o que se está por invertir son inferiores a los beneficios esperados”) (p. 86).

Definición que se le da a un estado de situación financiera en que los valores invertidos no generan los resultados esperado luego de establecer una análisis comparativo entre ingreso, gastos, tasa de interés, inflación, PIB, etc.

❖ **Gestión de créditos**

Para Mooney (2006) dice que: “La Gestión de créditos permite determinar el riesgo de crédito especificando un límite de crédito para un cliente. De esta forma se puede estimar la salud financiera de un cliente o grupo de clientes, identificar señales de aviso con prontitud y desarrollar la búsqueda de decisiones en cuanto a créditos”. (p. 36).

Para De Lara (2005).- Sistema que permite a una entidad desde cualquier punto de vista, ya sea como cliente o proveedora del crédito en cuestión, gestionar el proceso general y los pasos de un préstamo; desde el momento que lo solicita hasta que termina de amortizarlo” (p. 55).

Este término tiene que ver con las cuentas por cobrar comerciales, en este renglón se debe incluir el saldo adeudado por los clientes de la empresa, descontando la provisión para deudas de dudoso recaudo.

Es importante resaltar que se deben incluir únicamente las cuentas por cobrar comerciales, o sea las que se originaron en transacciones de ventas de productos o servicios y con plazo menor de un año.

Es la administración crediticia que cumple con diferentes etapas desde el análisis del solicitante del crédito hasta el proceso de cobranza, proceso en el cual se realiza diversos análisis con la finalidad de evitar los activos improductivos, incrementar la rentabilidad, y bajar la morosidad.

✓ **Análisis de crédito**

Según César (2008) menciona que: “Es la fase del estudio contable y económico-financiero que realiza un banco o instituto financiero. Hacen este estudio con el fin de apreciar y poner de manifiesto los factores que posibilitan o que impiden la recuperación normal del dinero que se está solicitando” (p. 55).

Para Ross (2001) dice que es: “Un análisis de crédito es un estudio que se realiza previo a otorgar un crédito con el propósito de evaluar que tan factible es que la persona o institución pague el crédito que se otorga. Se trata de una herramienta determinante para las instituciones financieras para poder garantizar que el crédito es redituable ” (p. 38).

El análisis de crédito es el estudio para determinar cada una de las variables que influyen en el cumplimiento o no de una obligación crediticia de una persona natural o jurídica con una institución financiera.

✓ **Etapas de la concesión de crédito**

Según Dagos (2005) menciona que: “Son cada una de las fases o etapas que una institución financiera tiene que cumplir para poder otorgar un crédito a una tercera persona demandante de un monto de dinero determinado acorde a los tiempos montos establecidos” (pág 3-4) siendo las siguientes:

1.- Estudio de la solicitud de crédito

Se hace con la investigación del solicitante. Consisten verificar los datos consignados en la solicitud de crédito e investigar las cuatro Cs. (carácter o moralidad, capacidad de pago, capital y condiciones tanto internas: contrato, monto, tasa, amortización, garantías, plazo, descuentos; como externas: circunstancias sociales, políticas y económicas que pueden modificar seriamente las condiciones en que se concedió el crédito).

La experiencia enseña que muchas de las cuentas problema tuvieron su origen en la inobservancia de estos elementos.

Se constituye en el levantamiento de una línea base de los clientes o demandantes de un crédito con la finalidad de conocer su situación financiera y capacidad de pago acorde a las políticas que establece una institución financiera.

2.- La Asignación del Crédito

Para decidir si se otorga o se niega la solicitud se cuenta con tres herramientas: los resultados obtenidos de la investigación del solicitante, la aplicación las políticas de crédito y en el recto criterio de quien tiene la función de tomar la decisión.

En efecto: los resultados del análisis del perfil del solicitante deben confrontarse con las políticas establecidas por la institución crediticia para constatar si coinciden con ellas y de no hacerlo, analizar hasta qué punto de apartan como para negar el crédito solicitado o para hacer una aplicación más flexible sin correr riesgos innecesarios e irrazonables.

Es el proceso a través del cual se otorga el crédito al demandante, en función de su perfil crediticio presentado y analizado por los oficiales de crédito.

3.-Administración de la cartera

Al conceder el crédito, se genera la cartera. Tomando un ejemplo de la generación humana, podría decirse que los genes de la cartera de los cuales depende que sea sana o enferma, son la adecuada investigación del deudor y la acertada toma de decisión. Generada la cartera es necesario realizar su seguimiento mediante una adecuada administración.

Administrar técnicamente la cartera es aplicar a ella las fases de la administración: planeación, organización, dirección, ejecución y control.

Es la gestión que realiza un miembro asignado y responsable de una institución financiera, verificando si se está cumpliendo con los objetivos, políticas, tiempos, montos establecidos cuando se asignó el crédito a una tercera persona y si este proceso no se cumple considera procesos de renegociación y reestructuración de la deuda.

4.- Cobranza

En el proceso de crédito las tres etapas anteriores son como una medicina preventiva. Sin embargo, a pesar de la adecuada aplicación de ellas, muchas cuentas bien “generadas” se “degeneran” (morosidad) por diversos motivos. La cobranza es la medicina curativa.

Para que realmente la cobranza sea efectiva se requiere conocer y aplicar técnicas adecuadas.

La cobranza es el cobro propiamente dicho de la cartera el cual puede ser acorde a las políticas establecidas inicialmente, o en función de reestructuraciones y refinanciamientos de la cartera de crédito.

❖ **Cartera**

“Es una combinación de las inversiones realizadas por una institución o un individuo, en la que se registran diversas transacciones financieras” (Ortega, 2002, p.18).

Según Ochoa (2009) menciona. “Es la combinación de activos diversos que tomados de forma conjunta ofrecen un menor riesgo que se invirtiera en alguno de ellos individualmente” (p.35).

Preámbulos que permiten establecer que al hacer referencia al termino cartera en finanzas, se refiere al conjunto documentos registrados contablemente en la cuenta del activo los cuales registran diversos tipos de transacciones acorde a la oferta establecida y la demanda por parte de los clientes.

✓ **Cartera Vencida**

Según Rodrigo & Orlando (2010) menciona que: “Es aquella que determina en qué nivel se está cumpliendo la gestión de recaudo la proporción en que la misma se está deteriorando respecto al total de la cartera de crédito” (p.312).

Corresponde al monto total adeudado, cuya cuenta se registra aquellos créditos que han vencido pasado los 30 días, los mismos que dejan de ganar intereses, las cuotas restantes son reclasificadas, en la cartera que no devenga intereses.

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

De forma simplificada la cartera vencida es la razón entre la cartera improductiva y la cartera bruta.

Según SBS (2013,) menciona que: “Son aquellos créditos a favor de las entidades financieras que por estar vencidos e impagos deben traspasarse de cartera vigente a cartera vencida dentro del plazo no superior a 90 días desde su fecha de vencimiento” (p. 7).

Registra los créditos, en todas sus modalidades que no hubieren sido cancelados dentro de los plazos establecidos en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria. Adicionalmente registra las operaciones contingentes pagadas por la institución por cuenta de clientes que no se hayan recuperado.

Ortiz (1993) afirma. “Monto total de créditos cuyo capital, cuotas de amortización o intereses no han sido cancelados íntegramente a la entidad transcurridos los 30 días contados desde la fecha de vencimiento. La cartera pasa de atraso a vencida a partir del día 30 desde su vencimiento” (p. 66).

Es decir es la cartera de crédito o todos los documentos o créditos que expiro el tiempo de pago para el que fue emitido acorde a políticas y condiciones acordadas.

✓ **Cartera refinanciada vencida**

Para Lenin (2014) indica que: “Comprende aquellos créditos directos, cualquiera sea su modalidad, cuyos plazo y/o montos de contrato original han sido modificados, debido principalmente a dificultades en la capacidad de pago del deudor” (p. 69).

Según SBS (2013) menciona. “En esta cuenta se registran los créditos reprogramados cuyo capital, cuotas de amortización o intereses no hayan sido cancelados íntegramente a la entidad hasta los 30 días contados desde la fecha de vencimiento. Para este efecto, la fecha efectiva de contabilización en esta cuenta es el día 31 de incumplimiento en el cronograma de pagos” (p. 8).

Son los préstamos que una vez reestructurados, no se han cancelado en los periodos señalados en la Superintendencia de Economía Popular y solidaria, por tal razón cae en mora dependiendo del tiempo.

Es la cartera vencida e improductiva que ha entrado en un proceso de renegociación para su cumplimiento, y esta a su vez no es pagada por el deudor a pesar de las nuevas concesiones de crédito.

✓ **Cartera por vencer**

Según SBS (2013) menciona que: “Es aquella cuyo plazo no ha vencido y aquella vencida hasta 60, 30 o 15 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación, según sea el caso, o de acuerdo a lo establecido en el respectivo contrato.” (p. 2).

La Cartera por vencer mantiene una sub-clasificación en base a los periodos de maduración y al tipo de crédito: consumo, microempresa, comercial, educativo e inversión pública y en función a los días de operación de cada cuota que está por vencer, la misma que está en el plazo que todavía no vence.

$$R.C.T = \frac{\text{INTERESES CARTERA POR VENCER TOTAL}}{\text{PROMEDIO CARTERA POR VENCER TOTAL}}$$

Según Fierro (2004) menciona que: “La cartera por vencer y la cartera que no devenga intereses mantiene una sub clasificación por maduración, es decir en función del rango del vencimiento futuro de las operaciones, cánones, cuotas o dividendos; y, la cartera vencida mantiene una sub clasificación en función de los días que se mantiene cada operación, canon, cuota o dividendo como vencida” (pág. 12).

Definiéndose como aquella cartera de crédito cuyos plazos están por finiquitar, los mismos que fueron establecidos al momento de establecer un crédito, técnicamente esta dejaría de percibir intereses y pasaría a ser improductiva.

✓ **Cartera refinanciada por vencer**

Para SBS (2013) menciona que: La cartera por vencer “consolida todas las deudas que el sujeto de crédito mantenga con la institución del sistema financiero, al momento de instrumentar la operación, salvo casos excepcionales en que los flujos de pago para operaciones que están siendo atendidas con normalidad, sean independientes de las otras y en las que no se advierta razonablemente su eventual deterioro, este tipo de casos deberá constar en el manual de crédito aprobado por el directorio de cada entidad” (p. 3).

Para (Lenin, 2014, pag. 63). indica que: “Registra las operaciones que han sido sujetas al proceso de reestructuración por la aplicación de las normas del programa de reprogramación de pasivos de la Ley para la transformación Económica del Ecuador, por acuerdo tan solo ampliación de plazo entre las partes”.

La cartera refinanciada por vencer es aquella cartera que ya venció sus plazos de pago y a través de la otorgación de un crédito, con nuevas condiciones en la tasa de interés y en plazos de pago se refinancia la deuda generalmente extendiendo el plazo de cumplimiento de obligaciones.

Además el crédito refinanciado mantendrá la categoría de riesgo que tuviere al momento de implementar dicha operación, identificándose que este tipo de cartera aun genera intereses por el mismo hecho de haber refinanciado la deuda

✓ **Cartera no devenga intereses**

Según SBS (2013) dice que:

Es aquella que mantiene una sub clasificación por maduración, es decir en función del rango del vencimiento futuro de las operaciones, cánones, cuotas o dividendos; y, la cartera vencida mantiene una sub clasificación en función de los días que se mantiene cada operación, canon, cuota o dividendo como vencida.

Registra el valor de los créditos que por mantener valores, cuotas o porciones de capital que forman parte de los dividendos y cánones de arrendamiento vencidos por más del plazo determinado en la normativa expedida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, dejan de devengar intereses e ingresos.

Una vez que un crédito se transfiere a cartera vencida, todos los valores restantes por vencer, en el plazo determinado en la normativa legal vigente, se reclasificarán en cartera que no devenga intereses en la subcuenta correspondiente al rango de vencimiento futuro de cada cuota o dividendo (maduración).

Las porciones de capital de las cuotas, dividendos por vencer registrados como cartera que no devenga intereses, deben ser reclasificadas a cartera vencida.

De manera sintetizada la cartera que no devenga intereses viene a constituirse en activos improductivos porque no generan ninguna rentabilidad, utilidad, o beneficio a una institución financiera, los mismos que son contabilizados son el objetivo de llegar a recuperar estos valores a través de proceso de negociación.
(p. 5)

Según Gómez (2002) dice que: “La cartera por vencer y la cartera que no devenga intereses mantiene una sub clasificación por maduración, es decir en función del rango del vencimiento futuro de las operaciones, cánones, cuotas o dividendos; y, la cartera vencida mantiene una sub clasificación en función de los días que se mantiene cada operación, canon, cuota o dividendo como vencida” (p. 42).

Se entiende por cartera que no devenga intereses aquella que ya fue reestructura y refinanciada y después de varios procesos de negociación el acreedor no cumple con sus obligaciones, convirtiéndose la cartera de crédito en un activo improductivo porque dejó de devengar intereses.

✓ **Cartera refinanciada que no devenga intereses**

Para Lenin (2014) indica que: “Esta incluye, además de la cartera vencida y en litigio, documentos en cartera y créditos incobrables o de difícil recuperación” (p. 64).

Según Argueda (2001) menciona que: “Comprende aquellos créditos directos, cualquiera sea su modalidad, cuyos plazo y/o montos de contrato original han sido modificados, debido principalmente a dificultades en la capacidad de pago del deudor y aun así el deudor no puede cumplir su obligación el cual pasa a ser activo improductivo” (p. 28).

Es aquella cartera de crédito que se convierte en improductiva porque a pesar de su refinanciación el deudor no cumple con el acreedor, incumpliendo con los plazos de pago de capital e interés.

✓ **Cartera reestructurada que no devenga intereses**

Según Lenin, S.(2014) menciona que: “son aquellos créditos que están sujetos a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo, según sea el caso. Cuando un crédito es reestructurado compete un riesgo, las líneas de crédito que están siendo reestructuradas quedan insubsistentes salvo casos excepcionales, no se podrá conceder más de una reestructuración a un mismo préstamo salvo alguna excepción en la que apruebe en directorio” (p.64).

Es la cartera de crédito cuyas condiciones de pago fueron cambiadas previo acuerdo entre la institución financiera y el deudor, para que se pueda cumplir con las obligaciones, pero al no cumplir con las nuevas condiciones establecidas a pesar de su reestructuración se constituye en cartera que no devenga intereses y a la vez en un activo improductivo

❖ **Crédito**

Según Arthur, A. (2011, pp. 137). Menciona que: “Contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene una cantidad de dinero de forma temporal a cambio de una remuneración denominada interés”

Para James (2002) menciona que: El crédito es “una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado” (p. 33).

Es un acuerdo que se realiza entre un ofertante de dinero legal y un demandante natural o jurídico en función de una tasa de interés y un plazo establecido.

✓ **Crédito de consumo prioritario**

(Andersen Arthur, 2011, pp. 138) “Crédito que obtienen las personas físicas para fines distintos empresariales o profesionales, también considerados créditos de consumo aquellos que se realiza a través de las tarjetas de crédito así como aquellos otorgados por grandes almacenes.”

Para Besley, V. (2008, pág.793). Menciona que el: “Crédito dirigido a personas naturales que requieran satisfacer necesidades personales, tales como pagos de estudios, salud, viajes, etc.”.

Se puede entender como el dinero se designará para: la cancelación de deudas, gastos de viaje, bienes de consumo, remodelación de viviendas, compra de vehículo, gastos de salud, pago de servicios, etc. Las cuotas a pagar provienen de los sueldos o mensualidades.

✓ **Crédito para vivienda**

Según Arthur, A. (2011, pp. 140), Dice que: “Son operaciones de crédito otorgadas únicamente a personas naturales y será destinado a la adquisición, construcción, ampliación y remodelación de unidades habitacionales; se otorgará al usuario final del inmueble, siempre que sea para uso personal y no posea más de una unidad.”

Es decir son aquellos que otorgan las instituciones financieras para satisfacer la necesidad de compra, remodelación, reconstrucción y ampliación de una vivienda, determinándose que el dinero asignado tiene que ser utilizado exclusivamente en el proceso para el cual fue solicitado.

✓ **Crédito Ordinario**

Para Arthur, A. (2011, pp. 140). Es: “Crédito concebido a una determinada empresa que no posee ningún privilegio de cobro en caso de quiebra o insolvencia.”

Según Ross, A. (2001, pp. 115). “Es el crédito de libre destinación, otorgado al asociado con base en el monto de sus aportes sociales.”

En este sentido el crédito ordinario será el otorgado para libre destinación, con base en el cupo y la capacidad de pago del asociado solicitante

✓ **Crédito comercial**

Según Arthur, A. (2011, pp. 138). Menciona que es: “El Crédito a corto plazo que conceden los proveedores a una empresa para financiar sus compras.”

Para Ortiz, O. (1993, pp. 324). “Está dirigido a personas, microempresas o PYMES que quieran cubrir cualquier necesidad al momento de sus compras o pagos, sean personales, de salud, educación, viajes, adquisición de bienes, pagos de servicios.”

Como su propio nombre lo dice este crédito está dirigido a impulsar las actividades comerciales se caracteriza por ser de corto plazo, y sus demandantes generalmente son personas naturales y pequeños empresarios.

✓ **Crédito para educación**

Para Arthur, A. (2011, pp. 138). “Es aquel que está dirigido a aquellas personas que quieren mejorar sus niveles de especialización o perfeccionamiento profesional.”

Se puede entender el crédito educativo como la asignación de recurso en el corto plazo para que una persona pueda mejorar su calidad educativa quien deberá pagar en función de una tasa impuesta denominado interés sobre el monto de capital prestado.

✓ **Crédito productivo**

Para Arthur, A. (2011, pp. 139). “El crédito Productivo financia la operación o ampliación de su negocio, con capital de trabajo o compra de activos fijos.”

Lo créditos productivos son créditos para el apoyo al desarrollo empresarial los mismo que sirven para cubrir el capital de trabajo, permitiendo la compra de materia prima, pago de mano de obra, compra de activos,

2.4.2. Marco conceptual para la variable dependiente: Rentabilidad

❖ **Rentabilidad**

Para (Pedro R. D., 2009, pág. 54). Es la capacidad de obtener beneficios de todas las actividades de negocio de una organización, sociedad, empresa, o una empresa”. Esto demuestra la eficiencia con que la gerencia puede obtener beneficios mediante el uso de todos los recursos “disponibles en el mercado”.

También se puede decir que la rentabilidad es la capacidad de una determinada inversión para obtener un rendimiento de su uso.

Para Lawrence & Michael, (2008, pág. 90). “Es el estado o condición de producir un beneficio económico o ganancia, es decir es el nivel de beneficio de una inversión, es la recompensa pero haber invertido. Se mide a menudo por precio a ganancias”.

Es el beneficio que se obtiene al realizar una inversión en consideración de la tasa de retorno establecida y la tasa de mercado cuyo rendimiento porcentual al ser comparado tiene que ser superior a las TMAR.

❖ **Formas de medición**

Según Gestipolis, (2011) menciona que las Formas de medición son:

“1. Procurar un estricto control de los gastos: implica tener en cuenta que las empresas viven de lo que producen, no de lo que ahorran. Esta alternativa permite optimizar los ingresos.

2. Mejorar los márgenes por producto: requiere la sensibilidad para medir de manera constante lo que ocurre en el mercado. Esta es la alternativa ideal, pero no hay que olvidar que la competitividad actual hace que las posibilidades para mejorar los márgenes sean cada vez menores.

3. Aumentar la frecuencia de ventas (Generación de Flujo de Dinero o Aumento de la Rotación): significa vender más, en el mismo tiempo, con la misma estructura y la misma inversión. Este es el camino que toman hoy las organizaciones, las que, además, ponen mucha atención en el control efectivo de los gastos “

Para Ochoa, G., (2009, pág. 23). Menciona que es: “En el lenguaje del análisis financiero se entiende que cuando se quiere evaluar la rentabilidad en una empresa lo que se desea es evaluar la cifra de utilidades logradas en relación a la inversión que las originó.”

Partiendo del hecho que la rentabilidad es la relación existente entre los beneficios que proporciona una determinada operación o cosa y la inversión su

análisis se lo tiene que realizar desde el punto de vista contable financiero cuando se verifica específicamente la parte cuantitativa y desde un punto de vista económico si su análisis es cualitativo y cuantitativo, lo cual permitirá realizar estudios de costo beneficio.

❖ **Rentabilidad Financiera**

Se puede decir que es una medida subjetiva de lo bien que una empresa puede utilizar los activos de su principal modo de negocio y generar ingresos, para Díaz J. (2010, pág. 98) es: “la capacidad de la empresa para remunerar a sus propietarios, representando para ellos, en última instancia, el coste de oportunidad de los fondos que mantienen invertidos en la empresa y posibilita la comparación, al menos en principio, con rendimientos de otras inversiones alternativas.”

Según, Eslava, G. (2003, pág. 83), en su libro: Rentabilidad de las Inversiones, dice: “La rentabilidad se deriva de una confrontación entre el conjunto de ingresos y el conjunto de gastos ejecutados realmente imputados para un periodo y una producción dados”

Según, Bernard, P. (1981, 81), en su Diccionario Económico y Financiero, dice: “La rentabilidad es la capacidad de un capital colocado o invertido de producir una renta, expresada en términos financieros”

Es un beneficio económico que se consigue en un periodo determinado obtenido de los fondos o recursos empleados por una empresa, siendo considerado los activos y utilidades, ventas en relación a los costos para medir su eficiencia.

Rentabilidad Financiera = Utilidad Después de Intereses e Impuestos / Patrimonio

❖ Rentabilidad Económica

Según Díaz. (2010, pág. 92). “Es el proceso de evaluación de éxito o fracaso que se realiza para saber si las inversiones realizadas han sido generadoras de utilidad. Caracterizándose que su análisis y evaluación no poseen un tiempo determinado”.

$$\text{Rentabilidad económica} = \frac{\text{EAIT}}{\text{Activo total}} = \frac{\text{Beneficio antes de impuestos y tributos}}{\text{Activo total}}$$

Para Arthur. (2011, pp. 577). Es “Capacidad para producir beneficios o rentas, relación entre el importe de determinada inversión y los beneficios obtenidos una vez deducidos comisiones e impuesto. La rentabilidad a diferencia de magnitudes como la renta o el beneficio, se expresa siempre en términos relativos.”

En tal sentido la rentabilidad económica es el estudio comparativo de los beneficios económicos (anterior a los intereses y los impuestos) obtenidos en relación a los activos para saber realmente cuanto de cada activo corresponde a los beneficios y saber si se está dejando la dependencia económica.

❖ Análisis de la Rentabilidad

Según Díaz, J. (2010, pág. 355). Es: “Análisis de rentabilidad es un proceso de planificación que permite evaluar índices establecidos de la comparación entre cuentas de los Estados Financieros”.

$$ROE = \frac{\textit{Beneficio neto después de impuestos}}{\textit{Fondos propios}}$$

Para Guzmán, O. (2006, pág. 35). “Miden la capacidad de generación de utilidad por parte de la empresa. Tienen por objetivo apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los fondos de la empresa. Evalúan los resultados económicos de la actividad empresarial”.

Es el proceso comparativo entre los beneficios existentes y los activos de la empresa porcentaje que permite analizar cuanto de los beneficios obtenidos corresponden a los fondos propios.

❖ **Índices**

Según Díaz, J. (2010, pág. 95). "Son métodos estadísticos que mide los cambios en la economía o en los mercados financieros, a menudo expresado en tasas de variación respecto al año base o desde el mes anterior."

Para Hugo, J. (2006, pág. 74). "Los índices miden los altibajos de acciones, bonos y algunos mercados de materias primas, en términos de los precios del mercado y la ponderación de las empresas en el índice."

Los índices son el conjunto de indicadores relacionados a una variable específica, los mismos que permiten tomar decisiones para delinear el futuro de una empresa.

✓ **Razón de liquidez**

Según Douglas & John, (2001, pág. 89) "Se refiere a la rapidez y eficiencia (en el sentido de costos de transacción bajos), con que un activo se puede intercambiar por efectivo. Las razones de liquidez proporcionan una medida de la liquidez de una compañía, esto es, su capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras a tiempo".

$$\text{Índice de Liquidez} = \frac{\text{Activo Disponible}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

Para Gomez, F. (2002, pág. 67) “Las razones de liquidez permiten conocer la capacidad de pago que presenta la empresa a una fecha determinada. Esta demuestra la capacidad económica que tiene la empresa para solventar las deudas a largo plazo con respecto a los recursos que tiene a su disposición igualmente a corto plazo”

Contempla la capacidad que tiene una persona para hacer frente a una obligación financiera. En el sector cooperativista es el dinero que posee la institución para colocar el efectivo en el mercado. .

✓ **Razón de Rentabilidad**

Para Henry, A. Brian, D. & John, H. (1997, pág. 65).”Estas razones miden la eficacia; es decir, que tan exitosamente la empresa está creando riqueza para sus dueños, los accionistas”.

$$(\text{Utilidad Neta} / \text{Ventas}) * (\text{Ventas} / \text{Activo Total})$$

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

Desde el punto de vista del inversionista, lo más importante de utilizar estos indicadores es analizar la manera como se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa (rentabilidad del patrimonio y rentabilidad del activo total), es decir mide la rentabilidad de los activos y del patrimonio de forma comparativa con sus ventas

❖ **Análisis de rentabilidad**

Para Guzmán, O. (2006, pág. 35). “Miden la capacidad de generación de utilidad por parte de la empresa. Tienen por objetivo apreciar el resultado neto obtenido a

partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los fondos de la empresa. Evalúan los resultados económicos de la actividad empresarial.”

Según Argueda, T. (2001, pág. 53). “Miden la capacidad de generación de utilidades por parte de la empresa. Tienen por objetivo apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los fondos de la empresa. Evalúan los resultados económicos de la actividad empresarial.”

El análisis de rentabilidad consiste en la valoración de índices mediante parámetros establecidos, lo cual permite saber si las políticas establecidas promovieron el incremento de las utilidades en una institución lo cual se puede determinar a través del rendimiento de la empresa en relación con sus ventas, activa o capital. Relacionan directamente la capacidad de generar fondos en operaciones de corto plazo y mediano plazo.

✓ **ROE (Return on Equity) - Rentabilidad sobre recursos propios**

Para Fierro, L. (2009, pág.56). “Es el ratio que mide la rentabilidad que obtienen los accionistas de los fondos invertidos en la sociedad, es decir la capacidad de la empresa de remunerar a sus accionistas. Un valor más alto significa una situación más próspera para la empresa.”

Fórmula del ratio es: rentabilidad sobre recursos propios o ROE

Entendiendo por "Capitales Propios" la diferencia existente entre el activo y el pasivo exigible, o lo que es lo mismo "Patrimonio Neto", según el vigente plan general de contabilidad, si bien de este patrimonio neto se deberían aminorar, a nuestro entender, los beneficios pues estos también se integran dentro de dicha partida del balance y obviamente no han sido aportados por los accionistas.

Mide la rentabilidad sobre recursos propios, es decir, el retorno de los recursos propios invertidos que se han transformado en resultado. A mayor ratio, mayores beneficios generan los recursos propios.

✓ **ROA (Return on Assets) - Rendimiento sobre los Activos**

Para Fierro, L. (2009, pág.56). “Mide la rentabilidad sobre el activo total. Es decir, el beneficio generado por el activo de la empresa. A mayor ratio, mayores beneficios ha generado el activo total, por tanto un valor más alto significa una situación más próspera para la empresa.”

Relaciona la utilidad neta obtenida en un período con el total de activos. Fórmula del ratio de rendimiento sobre activos o ROA

Por cada unidad monetaria invertida en activos la empresa obtiene esa cantidad de unidades monetarias de utilidad netas.

Mide la rentabilidad sobre el activo, es decir, el retorno de los activos que se han transformado en resultado. A mayor ratio, mayores beneficios generan los activos.

2.5 HIPÓTESIS

¿La cartera de créditos incide en la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito “Segmento 2 de la ciudad de Ambato.”?

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE

Cartera de créditos

VARIABLE DEPENDIENTE

Rentabilidad

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo debido a los objetivos y el proceso a seguir por que son de conocimiento como del investigador y la población ya que es un proceso participativo donde se plantea alternativas de solución al problema.

El enfoque cuantitativo

Para Pinto, M. (2008, pág. 60), menciona que “Se utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo, y en el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población”

El enfoque cualitativo

Según Pinto, M. (2008, pág. 60), dice que: “Por lo común, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis. Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, sin conteo. Utilizando las descripciones y las observaciones”.

3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo se realizará a través de una investigación de campo y Bibliográfica – Documental

3.2.1 Bibliográfica o Documental

Según Hernandez, H. (2011, pág. 167). Menciona que; “depende fundamentalmente de la información que se recoge o consulta en documentos,

entendiéndose este término, en sentido amplio, como todo material de índole permanente, es decir, al que se puede acudir como fuente o referencia en cualquier momento o lugar”.

La investigación bibliográfica se fundamentará en estudios anteriores y aunque no exista ningún estudio basado en el “La cartera de créditos y la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito “Segmento dos.”. El estudio se reforzará a través libros, libros de biblioteca virtual, internet, documentos y más información que será utilizada en el Marco Teórico de la presente investigación.

3.2.2 Investigación de campo

Según Alfonso, T. (2010, pág. 34). Menciona que: “Un estudio de campo es un conjunto de datos que se produce fuera de un entorno experimental o de laboratorio. Este tipo de recopilación de datos se realiza con mayor frecuencia en entornos naturales o ambientes y se puede hacer en una variedad de maneras para diferentes disciplinas. Los estudios de campo son conocidos por ser costoso y oportuna; Sin embargo, la cantidad y la diversidad de los datos recogidos pueden ser inestimables.

Los estudios de campo recogen datos originales o no convencionales a través de cara a cara entrevistas, encuestas o la observación directa. Esta técnica de investigación generalmente se considera como una forma inicial de la investigación, ya que los datos recogidos son específicos sólo para los fines para los que fue recopilada. Por lo tanto, no es aplicable al público en general.”

La investigación de campo se aplicará a los Gerentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 del cantón Ambato.

3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

En mi proyecto se aplicará los Métodos: Analítico y Descriptivo

3.3.1 Investigación Analítica

Según Tamayo, E. (2009, pág. 30). Menciona que: “Este método se distingue los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado, a partir de la experimentación y el análisis de un gran número de casos, se establecen las leyes universales”.

3.3.2 Investigación Descriptiva

Explica el porqué de la ocurrencia del fenómeno de la falta de seguimiento de los créditos y el impacto en la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito “Segmento 2 de la ciudad de Ambato”.

3.3.3 Investigación Propositiva

Conocidos los fenómenos dentro del proceso de investigación se propondrá las posibles soluciones a la problemática observada.

3.3.4 Técnicas e Instrumentos

A partir del método que es el camino para llegar al fin propuesto, aquel permite seleccionar las técnicas más idóneas que se utilizó en la recogida y análisis de los datos que permitieron llegar a las conclusiones y recomendaciones. De manera que se utilizó la encuesta.

La Encuesta

Las encuestas se realizarán a través de cuestionarios elaborados con la finalidad de obtener información de los elementos de la muestra respecto con los indicadores y las variables de la hipótesis.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población del presente estudio está representada por todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento dos del cantón Ambato las mismas que son 64.

En este sentido, considerando el tamaño de la población, la encuesta, se aplicara a todos los gerentes de las instituciones financieras del segundo segmento, por lo cual el universo será igual a la muestra.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1 Operacionalización de Variable Independiente: Cartera de Crédito

Tabla 10 Operación de las Variables Cartera de Crédito

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
<p>Cartera de Crédito</p> <p>Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dichos documentos.</p>	<p>Cartera de crédito</p>	<p>Cartera por vencer</p> <p>Cartera de crédito vencida</p> <p>Cartera de crédito refinanciada</p> <p>Cartera de crédito reestructurada</p>	<p>¿Se establece tiempos o fechas específicas para analizar detenidamente las diversas carteras de crédito otorgado a los clientes?</p> <p>¿Los clientes cumplen con sus obligaciones de crédito las fechas establecidas de pago?</p> <p>¿Se realiza un seguimiento profundo y técnico a los socios antes de entregar un crédito?</p> <p>¿El proceso de recuperación de cartera que lleva actualmente la institución es eficiente?</p> <p>¿Existen parámetros de alerta para el control de la cartera de crédito?</p> <p>¿Existe creatividad personal por parte de los profesionales de la cooperativa para establecer estrategias que permitan evitar problemas en la cartera de créditos?</p> <p>¿El manejo de la cartera de crédito de la institución es realizado por personas con experticia en el área?</p> <p>¿Las normativas y actividades concretas que cada asesor de crédito tiene que realizar han estado claras desde el inicio tanto en contenido como en plazo?</p>	<p>Encuesta a los gerentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 de la ciudad de Ambato.</p>

Elaborado por: Alexandra Bedón M

3.5.2. Operacionalización Variable dependiente: Rentabilidad

Tabla 11 Operación de las Variables La Rentabilidad

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
<p>La Rentabilidad Es la capacidad que tiene una inversión o el resultado de un proceso productivo para generar utilidad o beneficio a través del retorno de los valores invertidos, lo que permite identificar la efectividad de la administración financiera.</p>	<p>ROE</p> <p>ROA</p> <p>ROIC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utilidad neta sobre el patrimonio neto. • Utilidad neta sobre activo total. • Resultado operativo neto de impuestos sobre el capital invertido. • Beneficio antes de intereses e impuestos 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Por qué es importante la rentabilidad en las cooperativas del segmento dos? • ¿Sabe usted si la institución mantiene una buena rentabilidad económica y financiera? • ¿Cree usted que al mantener suficiente liquidez la cooperativa aumentara la rentabilidad de la institución? • ¿Considera que la rentabilidad de institución ha sido afectada por las actuales políticas para otorgar créditos? • ¿Considera que la recuperación efectiva de la cartera vencida permitirá la incrementación de la rentabilidad de las cooperativas del segmento dos? 	<p>Encuesta a los gerentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento dos de la ciudad de Ambato.</p>

Elaborado por: Alexandra Bedón M

3.6 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para realizar el presente proyecto de investigación se utilizarán las técnicas de investigación e instrumentos de recolección de información. En la información primaria la técnica que se utilizará será la investigación de campo y los instrumentos que utilizaremos son: encuestas, a los gerentes de las Cooperativas de Ahorro y crédito del segmento dos del cantón Ambato. Para la información secundaria se utilizarán datos procesados y sistematizados como: manual de créditos de la cooperativa, libros, tesis relacionados con el tema, páginas web, documentos de la entidad que respaldan la información, etc.

3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Plan de procesamiento de la información

En la presente información se obtendrá por medio de encuestas a través de formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos temas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento.

Según Brito, C. (2001, pág. 155). Menciona: “La encuesta permite el conocimiento de las aplicaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos con relación al sujeto de investigación”

Para el plan de procesamiento de información debe seguir los procesos:

Realizar una revisión crítica de la información recogida, es decir eliminar la información defectuosa, contradictoria, incompleta no pertinente.

Repetir la recolección de información para corregir fallas de contestación.

3.7.1 Análisis e interpretación de resultados

Para Brito, C. (2001, pág. 146), dice que: “El análisis inicia su proceso de conocimiento e identificación de cada una de las partes que caracteriza una

realidad; de este modo podrá establecer las relaciones causa efecto entre los documentos que componen su objeto de investigación”

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1.1. ENCUESTAS PARA EL AREA FINANCIERA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL SEGMENTO DOS

Pregunta 1.- ¿Se establece tiempos o fechas específicas para analizar detenidamente las diversas carteras de crédito otorgado a los clientes?

Tabla 12 Tiempos y fechas para analizar la cartera de crédito

VARIABLE	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	19	30%
Nunca	5	8%
De vez en cuando	40	63%
TOTAL	64	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Alexandra Bedón

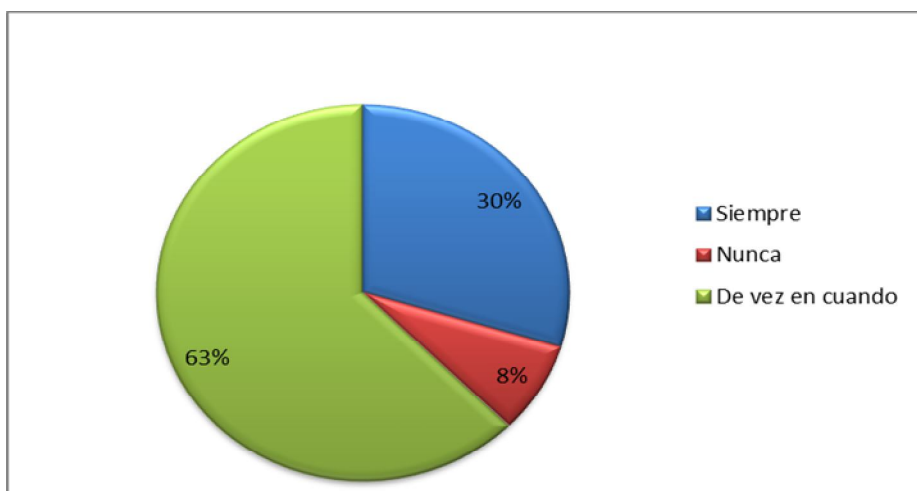


Gráfico 7 Tiempos y fechas para analizar la cartera de crédito

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Alexandra Bedón

Análisis e Interpretación:

El 63% indica que de vez en cuando se establece tiempo para el análisis, un 30% asegura que siempre se realiza esta actividad, frente a un 8% que indica que nunca se lo realiza, lo que quiere decir que la institución no tiene un cronograma específico para realizar esta actividad., es decir no hay planificación.

Pregunta 2.- ¿Los clientes cumplen con sus obligaciones de crédito las fechas establecidas de pago?

Tabla 13 Cumplimiento con las obligaciones de crédito

VARIABLE	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	4	6%
Nunca	28	44%
De vez en cuando	32	50%
TOTAL	64	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Alexandra Bedón

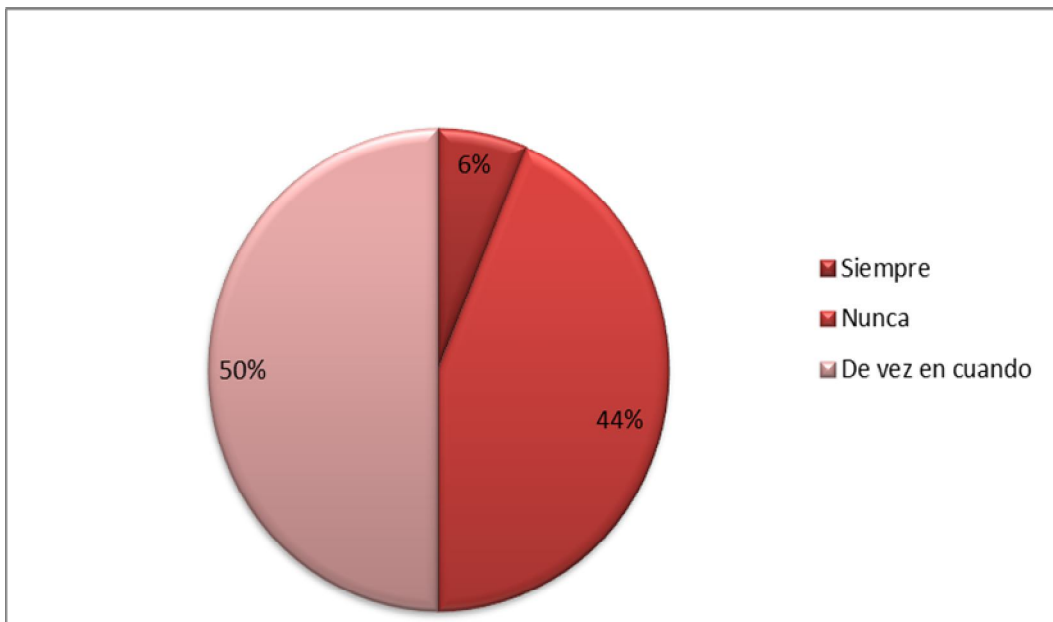


Gráfico 8 Cumplimiento con las obligaciones de crédito

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Alexandra Bedón

Análisis e Interpretación:

Del 100% de encuestados el 50% cumple con su pago de manera irregular, frente a un 44% que nunca lo realiza en el tiempo indicado, y un 6% afirma paga sus créditos en las fechas establecidas, lo que quiere decir que en las instituciones del segmento dos existe problemas para la recuperación de cartera.

Pregunta 3.- ¿Se realiza un seguimiento profundo y técnico a los socios antes de entregar un crédito?

Tabla 14 Seguimiento a los socios antes de entregar un crédito

VARIABLE	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	33	52%
Nunca	21	33%
De vez en cuando	10	16%
TOTAL	64	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Alexandra Bedón

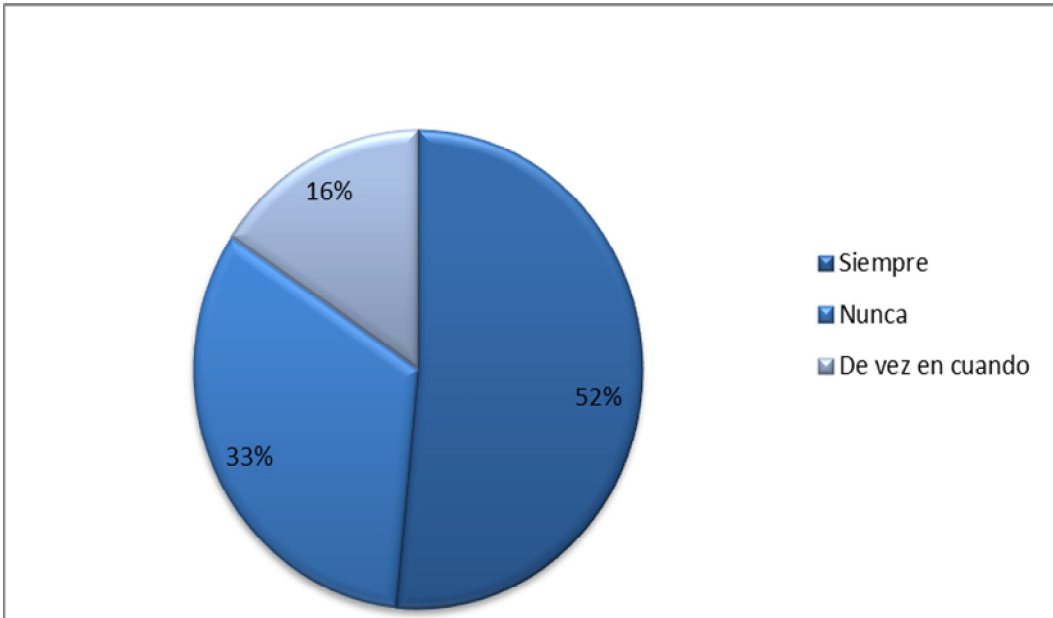


Gráfico 9 Seguimiento a los socios antes de entregar un crédito

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Alexandra Bedón

Análisis e Interpretación:

Más de la mitad de los encuestados, el 52% afirma siempre se realiza seguimiento, el 33% dice que nunca y el 16% manifestaron de vez en cuando se lo realiza, lo cual permite comprender que es necesario la estructuración de normativas y políticas claras y definidas mediante parámetros.

Pregunta 4.- ¿El proceso de recuperación de cartera que lleva actualmente la institución es eficiente?

Tabla 15 Proceso de recuperación de cartera adecuado

VARIABLE	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	8	13%
Nunca	17	27%
De vez en cuando	39	61%
TOTAL	64	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Alexandra Bedón

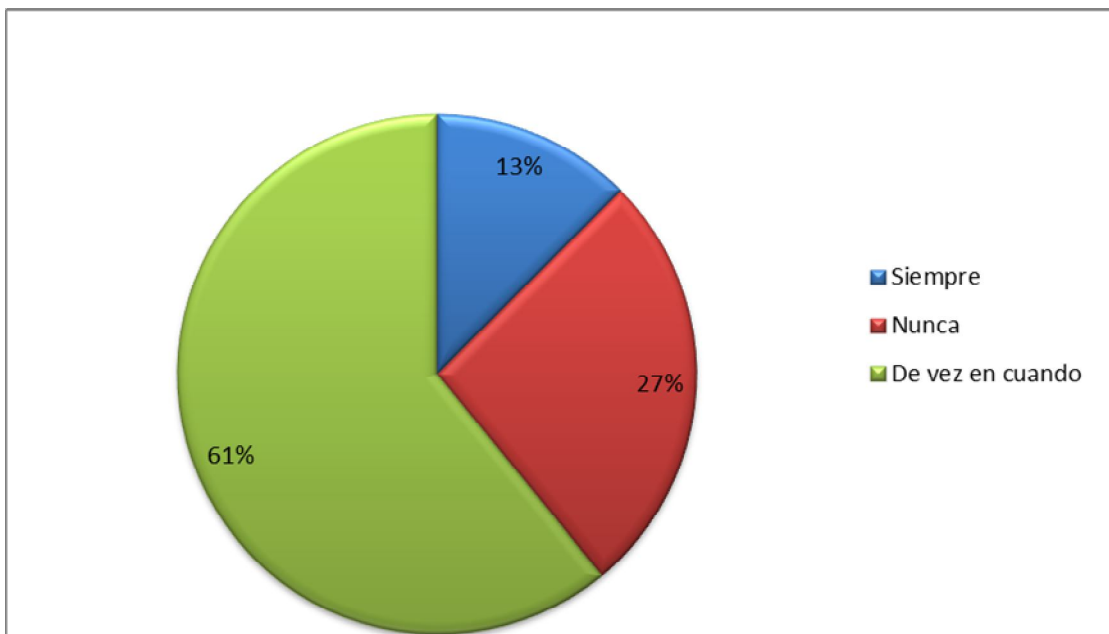


Gráfico 10 Proceso de recuperación de cartera adecuado

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Alexandra Bedón

Análisis e Interpretación:

61% de los gerentes de las instituciones financieras del sector cooperativo manifiestan que rara vez el proceso de recuperación es eficiente, el 27% expresa que no es eficiente, y el 13% si es eficiente, lo que quiere decir que no existe un adecuado proceso de recuperación de cartera institucional que sea confiable y validado.

Pregunta 5.- ¿Su institución financiera establece parámetros de alerta para el control de la cartera de crédito?

Tabla 16 Parámetros para el control de la cartera de crédito

VARIABLE	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	8	13%
Nunca	36	56%
De vez en cuando	20	31%
TOTAL	64	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Alexandra Bedón

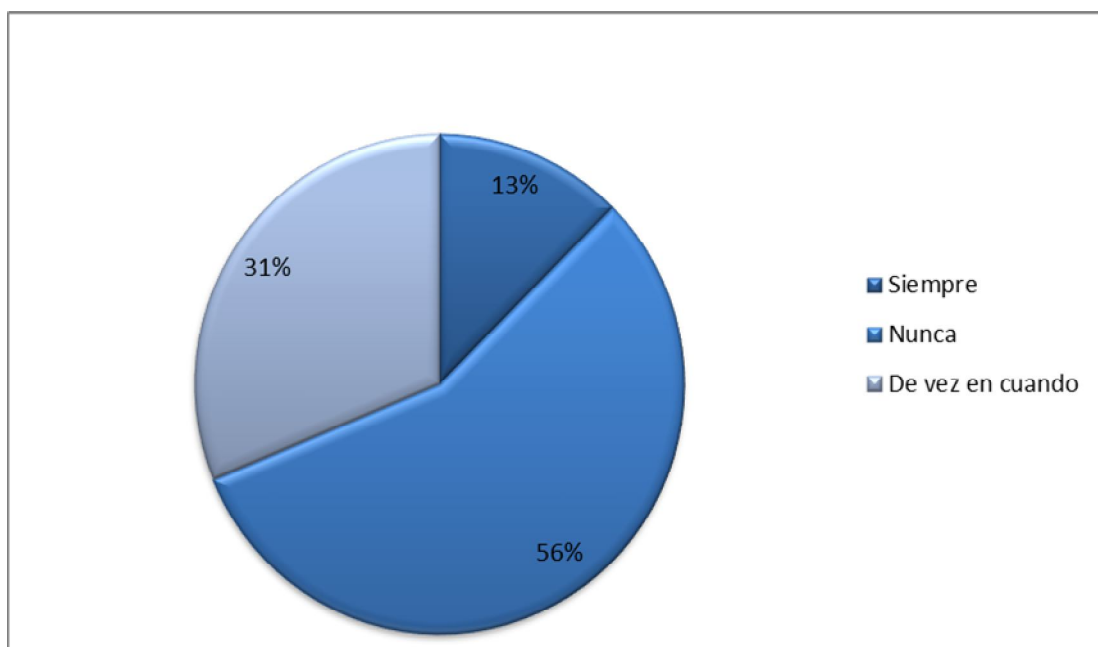


Gráfico 11 Parámetros para el control de la cartera de crédito

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Alexandra Bedón

Análisis e Interpretación:

Los resultados obtenidos permiten explicar que el 56% manifestaron que no se establece parámetros, el 31% indican que se lo realiza de forma irregular, y el 13% no se aplica parámetros, lo que significa que no existe gestión estratégica del sector financiero.

Pregunta 6.-¿Existe creatividad personal por parte de los profesionales de la cooperativa para establecer estrategias que permitan evitar problemas en la cartera de créditos?

Tabla 17 Creatividad para el control de la cartera de crédito

VARIABLE	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	3	5%
Nunca	39	61%
De vez en cuando	22	34%
TOTAL	64	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Alexandra Bedón

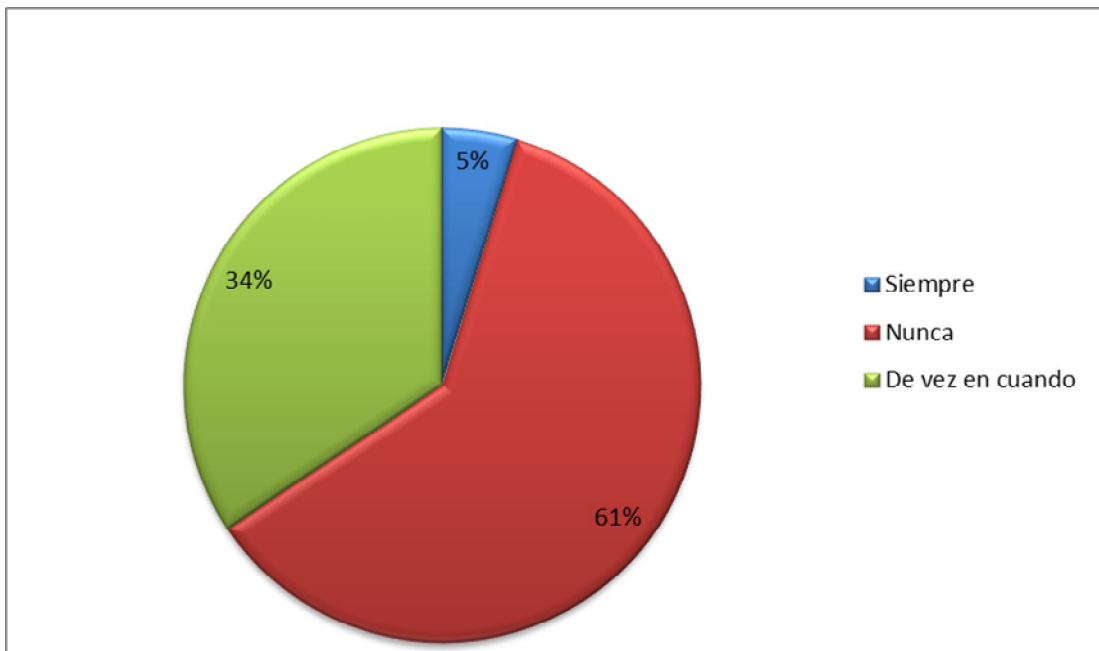


Gráfico 12 Creatividad para el control de la cartera de crédito

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Alexandra Bedón

Análisis e Interpretación:

Más de la mitad de los encuestados el 61% manifestaron que no existe creatividad para establecer estrategias, el 34% expresaron que algo irregular, y el 5% afirman que si existen estrategias creativas, lo cual despierta como inquietud si el problema es por falta de motivación o de profesionalismo por quienes prestan sus servicios.

Pregunta 7.- ¿El manejo de la cartera de crédito de la institución es realizado por personas con experticia en el área?

Tabla 18 Manejo de cartera de crédito por personal con experiencia

VARIABLE	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	5	8%
Nunca	26	41%
De vez en cuando	33	52%
TOTAL	64	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Alexandra Bedón

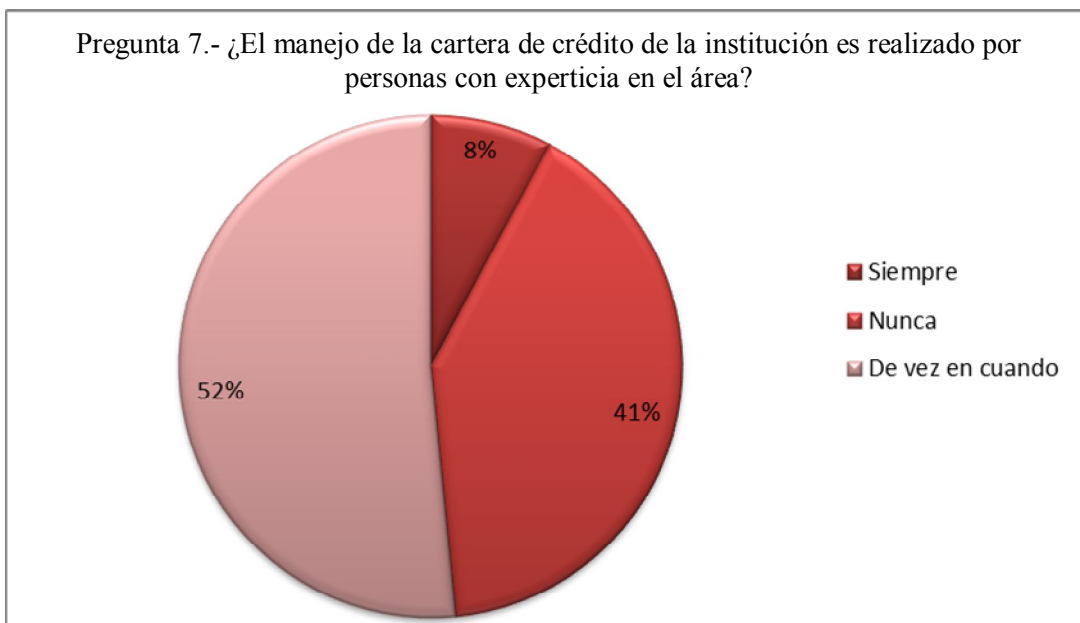


Gráfico 13 Manejo de cartera de crédito por personal con experiencia

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Alexandra Bedón

Análisis e Interpretación:

Como se puede observar en el gráfico anterior, sobre el manejo de la cartera de crédito de las instituciones es realizado por personas con experticia en el área, una vez aplicadas la encuesta tenemos: 52% manifestaron que la cartera de crédito no siempre es manejada por expertos, el 41% dicen que no es manejada profesionalmente frente a un 8% que dicen que si el proceso está en manos de personal altamente preparado, lo que quiere decir que es necesario un análisis de los perfiles del personal que labora en estas instituciones.

Pregunta 8.- ¿Las normativas y actividades concretas que cada asesor de crédito tiene que realizar han estado claras desde el inicio tanto en contenido como en plazo?

Tabla 19 Normativas claras para el asesor de crédito

VARIABLE	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	21	33%
Nunca	1	2%
De vez en cuando	42	66%
TOTAL	64	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Alexandra Bedón

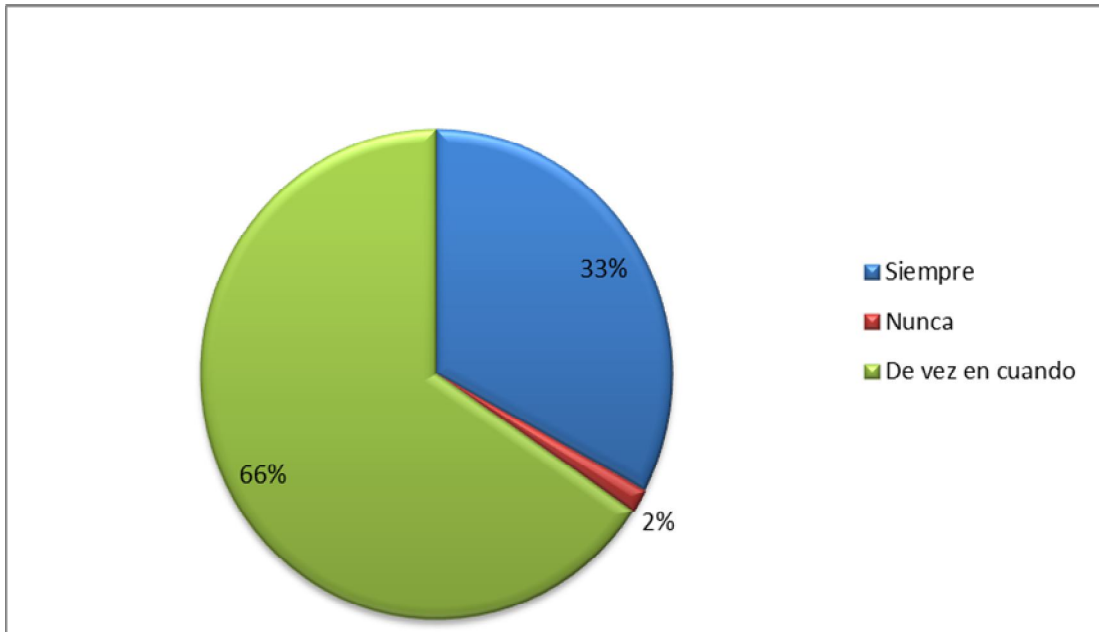


Gráfico 14 Normas claras para el asesor de crédito

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Alexandra Bedón

Análisis e Interpretación:

66% de las instituciones del segmento dos manifestaron que las normativas no son claras por constantes cambios, el 33% dicen que si son claras, y el 2% afirma nunca estar claras, lo que quiere decir que en la cooperativa no existe un adecuado canal de comunicación provocando el desconocimiento en sus trabajadores.

Pregunta 9.- ¿Las normativas emitidas por la SEPS, coadyuvan al control de la rentabilidad?

Tabla 20 Normativas SEPS coadyuvan al control de la rentabilidad

VARIABLE	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	12	19%
Nunca	8	13%
De vez en cuando	44	69%
TOTAL	64	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Alexandra Bedón

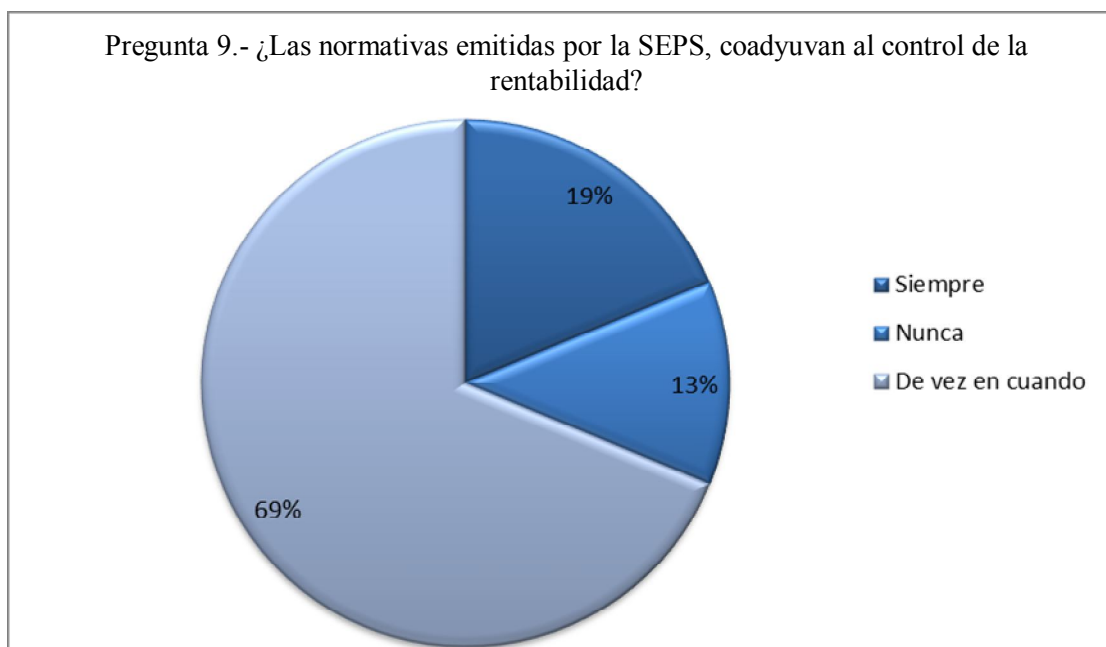


Gráfico 15 Normas SEPS coadyuvan al control de la rentabilidad.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Alexandra Bedón

Análisis e Interpretación:

Como se puede observar en el gráfico anterior, sobre las normativas emitidas por la SEPS, coadyuvan al control de la rentabilidad, una vez aplicadas la encuesta tenemos: 69% manifestaron que las normas SEPS ayudan irregularmente, el 19% dicen que si son claras, y el 13% no coadyuvan, es decir es necesario que exista mayor comunicación entendiéndose que es una nueva institución.

Pregunta 10.- ¿La rentabilidad de la institución se ha visto afectada por las políticas para otorgar créditos?

Tabla 21 Rentabilidad afectada por las políticas para crédito

VARIABLE	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	31	48%
Nunca	6	9%
De vez en cuando	27	42%
TOTAL	64	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Alexandra Bedón

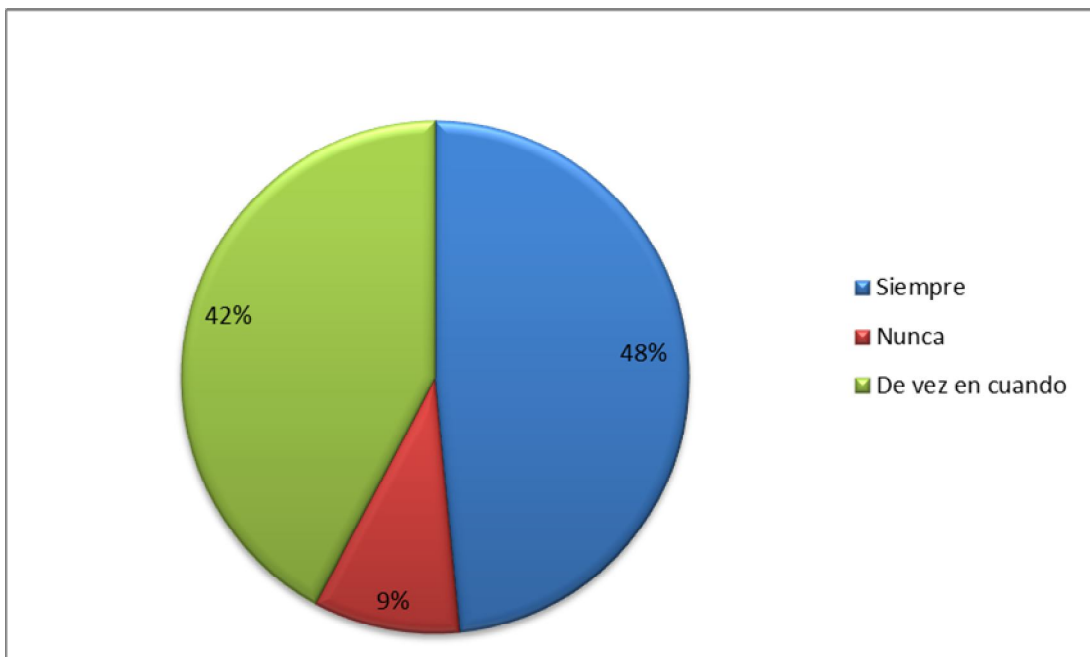


Gráfico 16 Rentabilidad afectada por las políticas para crédito

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Alexandra Bedón

Análisis e Interpretación:

Estableciendo un análisis general más del 50% de las cooperativas del segmento dos del cantón Ambato han visto afectada su rentabilidad por las políticas de crédito existente.

Pregunta11.- ¿La administración financiera funciona de forma sistematizada con los diversos procesos para controlar la rentabilidad?

Tabla 22 Administración financiera funciona de forma sistemática

VARIABLE	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	15	23%
Nunca	3	5%
De vez en cuando	46	72%
TOTAL	64	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Alexandra Bedón

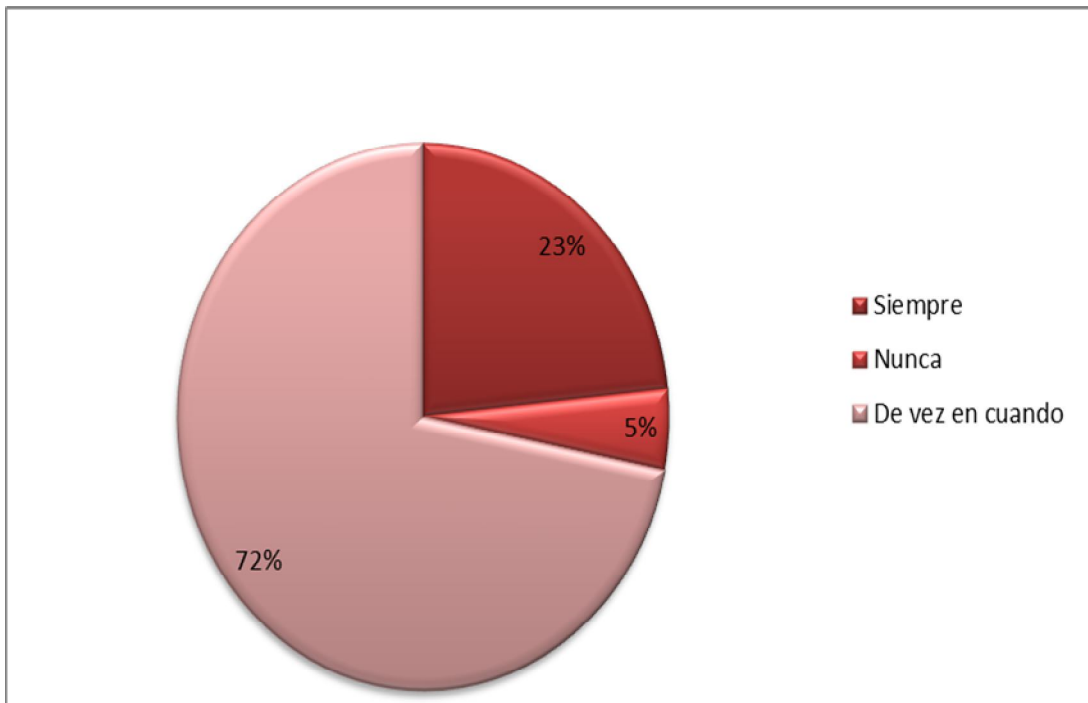


Gráfico 17 Administración financiera funciona de forma sistemática

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Alexandra Bedón

Análisis e Interpretación:

El 72% afirman que las el proceso es sistematizado frecuentemente, el 23% se realiza de forma sistemática, 5% expresan que no se encuentra sistematizado el proceso, resultado no esperado partiendo del hecho que en una institución financiera como toda empresa tiene que funcionar coordinadamente cada uno de sus procesos

Pregunta 12.- ¿Las decisiones gerenciales tienen incidencia directa en la rentabilidad?

Tabla 23 Decisiones gerenciales inciden directamente en la rentabilidad

VARIABLE	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	32	50%
Nunca	11	17%
De vez en cuando	21	33%
TOTAL	64	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Alexandra Bedón

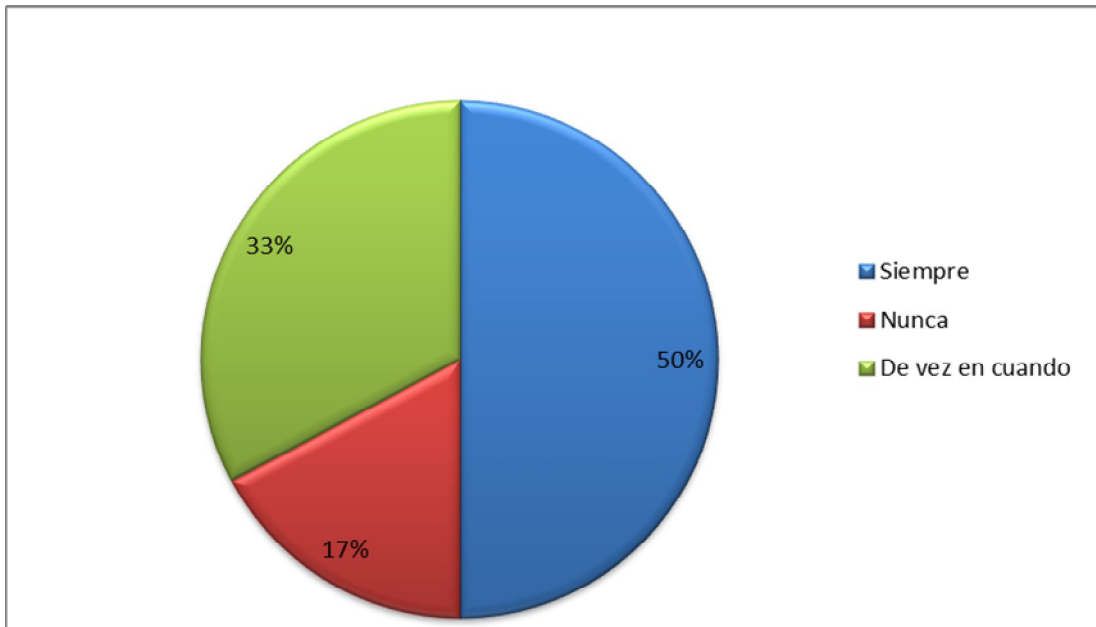


Gráfico 18 Decisiones gerenciales incidencia directa en la rentabilidad

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Alexandra Bedón

Análisis e Interpretación:

Del 100% de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento dos el 50% manifiesta que las decisiones gerenciales inciden en la rentabilidad, el 33% no tiene siempre incidencia, y el 17% afirma no incidir, permitiendo estos parámetros analizar que existen débiles conocimientos de gestión financiera.

Pregunta 13.- ¿Considera que la recuperación efectiva de la cartera permitirá la incrementación de la rentabilidad de la cooperativa?

Tabla 24 Recuperación efectiva de la cartera incrementa la rentabilidad

VARIABLE	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	48	75%
Nunca	2	3%
De vez en cuando	14	22%
TOTAL	64	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Alexandra Bedón

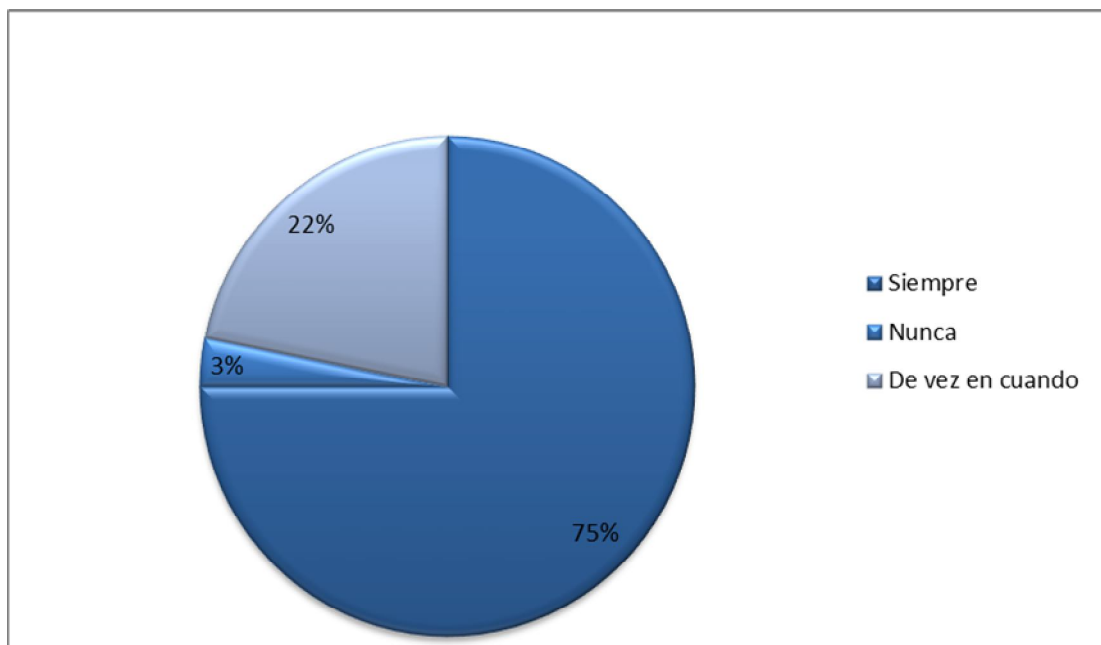


Gráfico 19 Recuperación efectiva de la cartera incrementa la rentabilidad

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Alexandra Bedón

Análisis e Interpretación:

El 75% de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento dos del cantón Ambato, considera necesario la recuperación de cartera para incrementar la rentabilidad y apenas un 3% afirma no ser necesario, lo que permite concluir que se tiene que estructurar políticas claras para dotar créditos.

Pregunta14.- ¿En la Cooperativa se utiliza herramientas estratégicas para el control de la rentabilidad?

Tabla 25 Herramientas estratégicas para el control de la rentabilidad

VARIABLE	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	33	52%
Nunca	2	3%
De vez en cuando	29	45%
TOTAL	64	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Alexandra Bedón

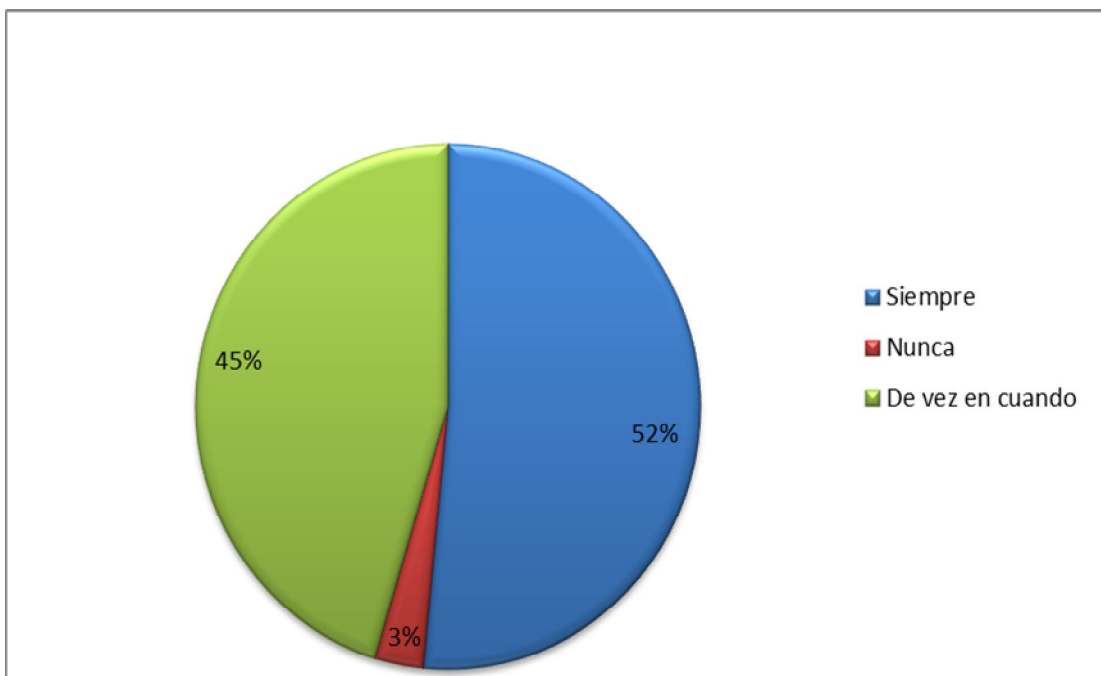


Gráfico 20 Herramientas estratégicas para el control de la rentabilidad

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Alexandra Bedón

Análisis e Interpretación:

La mayoría de las instituciones encuestadas consideran necesario la aplicación de herramientas estratégicas para el control de la rentabilidad y apenas el 3% afirma que no, parámetro que orienta a investigar porque no considera necesario, lo cual puede ser por desconocimiento o por inexperiencia en el sector.

Pregunta15.- ¿En vuestra cooperativa la morosidad ha sido determinante al momento de analizar la rentabilidad?

Tabla 26 La morosidad como determinante de análisis de la rentabilidad

VARIABLE	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	42	66%
Nunca	5	8%
De vez en cuando	17	27%
TOTAL	64	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Alexandra Bedón

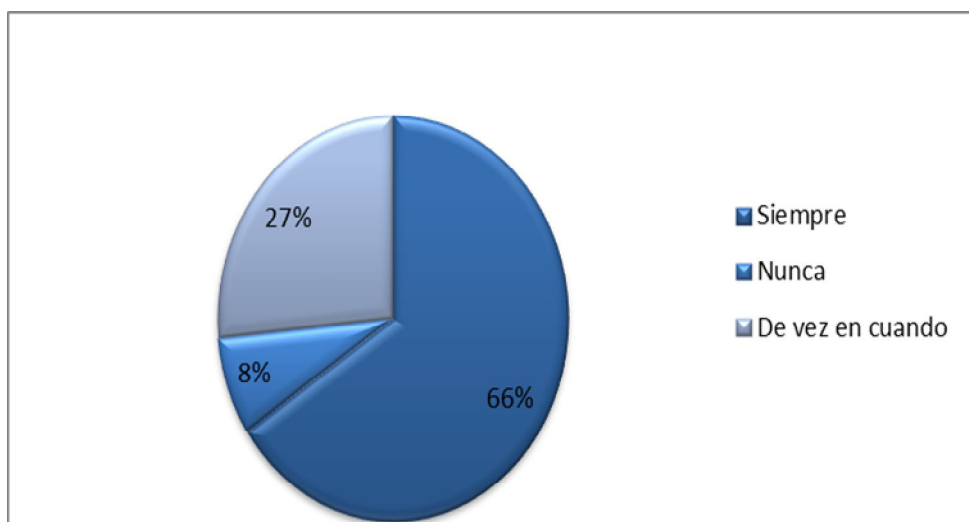


Gráfico 21 La morosidad como determinante de análisis de la rentabilidad

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Alexandra Bedón

Análisis e Interpretación:

66% afirma que la morosidad es un determinante de la rentabilidad, lo cual coincide con respuestas anteriores, el 27% de vez en cuando, y el 8% afirma que nunca, técnicamente tendría que ser un determinante, y el efecto tendría que ser para todos partiendo del hecho que poseen características similares y pertenecen al mismo segmento, destacándose que la mayoría de instituciones financieras quiebran por la morosidad de sus cliente.

Pregunta 16.- ¿Si existiera un modelo financiero que controle la cartera de crédito y promueva una eficiente rentabilidad con qué frecuencia aplicaría en su institución?

Tabla 27 Modelo financiero que controle la cartera

VARIABLE	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	49	77%
Nunca	0	0%
De vez en cuando	15	23%
TOTAL	64	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Alexandra Bedón

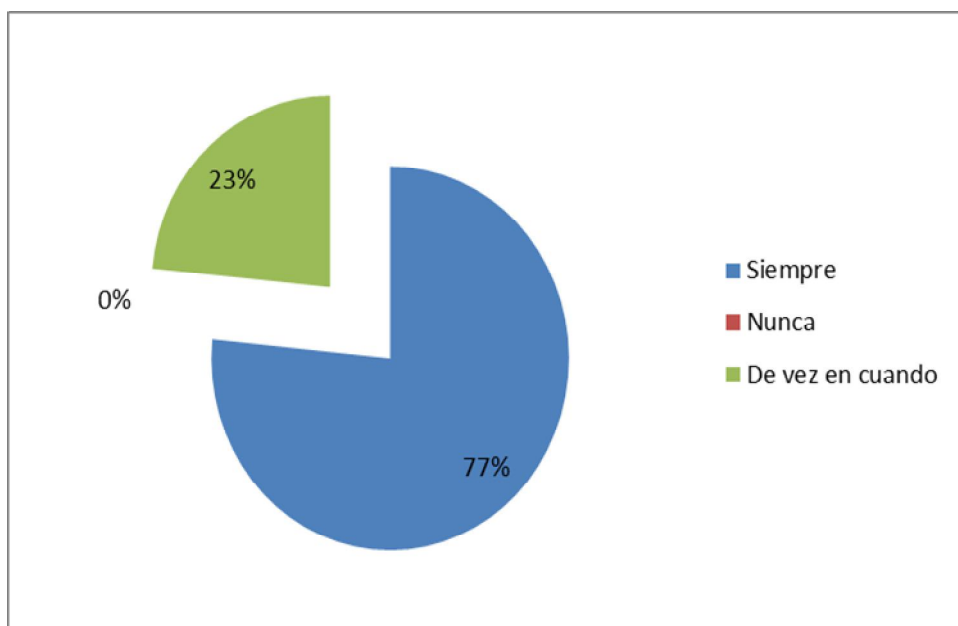


Gráfico 22 Modelo financiero que controle la cartera

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Alexandra Bedón

Análisis e Interpretación:

El 77% afirma que si lo utilizaría pero el 23% dicen que de vez en cuando destacándose que aquellos que dicen de vez en cuando es porque les gustaría conocer el modelo hasta familiarizarse con el proceso.

4.2 VERIFICACIÓN DE HIPOTESIS

La información se obtuvo de los 64 gerentes de las cooperativas de ahorro y crédito el segmento dos del cantón Ambato, lo cual servirá para que se compruebe la relación existente de la variable independiente (x) y variable dependiente (y) de esta investigación.

Dado la variabilidad y correlación entre datos obtenidos en la investigación se diseñó el proceso de comprobación de hipótesis con cuatro pasos que permite ir desde el planteamiento hasta la comprobación de hipótesis.

4.2.1 Formulación de la hipótesis

La hipótesis a verificar es la siguiente:

La cartera de créditos incide en la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito “Segmento 2 de la ciudad de Ambato.”

Variable Independiente: Cartera créditos

Variable Dependiente: Rentabilidad

A partir de un análisis lógico se procede a establecer la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_1).

H_0 = La cartera de crédito no incide en la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito “Segmento 2 de la ciudad de Ambato.”

H_1 = La cartera de crédito si incide en la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito “Segmento 2 de la ciudad de Ambato.”

4.2.2 Definición del nivel de significancia

El nivel de significación escogido para la investigación fue del 5% (95%)

4.2.3 Elección de la prueba estadística Chi - Cuadrado

Para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba del Chi Cuadrado cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2 = \frac{\sum (fo - fe)^2}{fe}$$

Simbología:

X²= Chi Cuadrado

\sum = Sumatoria

fo= Frecuencia observados (Encuestas)

fe= Frecuencia esperados (Observación)

Para la comprobación de la hipótesis se relacionó dos preguntas de la encuesta realizada y se observó las siguientes frecuencias de respuestas.

Tabla 28 Frecuencia observada

PREGUNTAS		SIEMPRE	NUNCA	DE VEZ EN CUANDO	TOTAL
3	VI	33	21	10	64
16	VD	49	0	15	64
TOTAL		82	21	25	128

Elaborado por: Alexandra Bedón

Zona de aceptación o rechazo

Grados de libertad

$$(\mathbf{gl}) = (F - 1) (C - 1)$$

Dónde:

gl= Grado de libertad

C= Columnas de la tabla

F= Filas de la tabla

Reemplazando:

$$(\mathbf{gl}) = (F - 1) (C - 1)$$

$$(\mathbf{gl}) = (\text{Filas} - 1) (\text{Columnas} - 1)$$

$$(\mathbf{gl}) = (2 - 1) (3 - 1)$$

$$(\mathbf{gl}) = (1) (2)$$

$$(\mathbf{gl}) = 2$$

Nivel de significación = 5%

El valor tabulado del Chi Cuadrado (χ^2_t) con 2 grado de libertad y un nivel de significación del 5% es de 5.991.

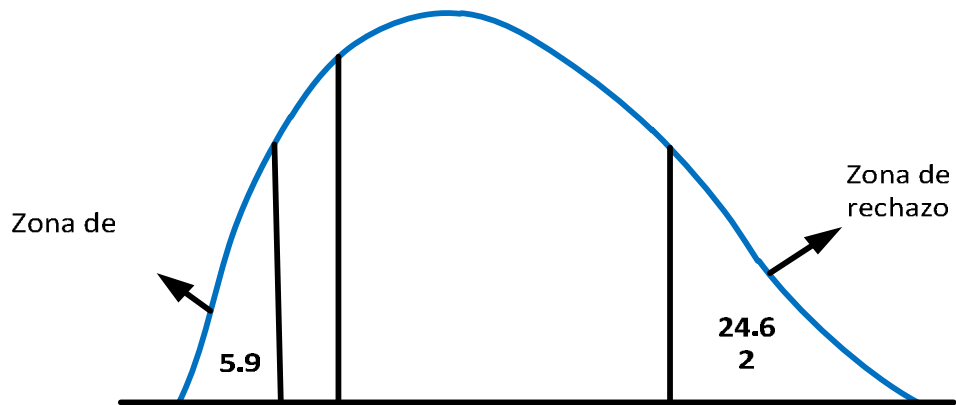
Cálculo matemático

Tabla 44 Cálculo matemático

VALORES ESPERADOS					
PREGUNTAS		SI	NO	DE VEZ EN CUANDO	TOTAL
3	VI	41,00	10,50	12,50	64,00
16	VD	41,00	10,50	12,50	64,00
TOTAL		82,00	21,00	25,00	128,00
O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E	
33	41,00	(8,00)	64,00	1,56	
21	10,50	10,50	110,25	10,50	
10	12,50	(2,50)	6,25	0,50	
49	41,00	8,00	64,00	1,56	
0	10,50	(10,50)	110,25	10,50	
15	12,50	2,50	6,25	0,50	
			X ² =	24,621951	

Elaborado por: Alexandra Bedón

Gráfico 23 Chi Cuadrado



Elaborado por: Alexandra Bedón

Decisión

El valor de $x^2_t = 5.991$ es $< X^2_c = 24,62$ por lo tanto, de conformidad a lo establecido en la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna planteada para esta investigación; es decir, la cartera de crédito si incide en la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito “Segmento 2 de la ciudad de Ambato.”

4.3. ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO, MOROSIDAD Y RENTABILIDAD

4.3.1 Análisis de la cartera de crédito, morosidad

El análisis de la cartera de crédito y de la morosidad se realiza considerando los años 2012, 2013, y 2014, cuya matriz está estructurada en dos fases la una correspondiente a la cartera de crédito y la otra a la morosidad para lo cual se hizo un análisis de participación entorno a la cuenta principal y se estableció la tasa de crecimiento utilizando el método de mínimos cuadrados y la ecuación de la tasa de crecimiento, obteniendo los siguientes resultados.

Tabla 289 Análisis de la cartera de crédito y morosidad

VARIABLES	AÑOS						
	2012	% DE PARTICIPACIÓN	2013	% DE PARTICIPACIÓN	2014	% DE PARTICIPACIÓN	CRECIMIENTO PROMEDIO
CARTERA DE CRÉDITO POR TIPO (MILLONES)							
CRÉDITOS COMERCIALES	26.882.783,87	6%	101.804.938,50	2%	123.899.276,60	2%	34%
CRÉDITOS DE CONSUMO	162.267.187,51	38%	1.807.684.135,70	39%	2.051.966.580,20	38%	35%
CRÉDITOS DE VIVIENDA	12.254.456,86	3%	120.568.853,90	3%	149.701.310,60	3%	36%
CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA	223.292.230,94	52%	2.624.048.993,70	56%	3.088.862.912,00	57%	35%
CRÉDITOS EDUCATIVO	1.822.059,88	0%	-	0%	7.996.254,00	0%	38%
TOTAL	426.518.719,06	100%	4.654.106.921,80	100%	5.422.426.333,40	100%	35%
ÍNDICES DE MOROSIDAD							
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIALES	9%		19%		14%		9%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO	7%		10%		9%		12%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA	7%		7%		9%		14%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA	12%		13%		15%		9%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO	0%				96%		50%
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	10%		12%		13%		12%
RENTABILIDAD							
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	5%		4%		2%		

Fuente: Boletines financiero - Sector Financiero Popular y Solidario 2012, 2013, 2014
Elaborado por: Alexandra Bedón

Análisis e interpretación

La mayoría de créditos otorgados por las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 de la ciudad de Ambato durante los últimos tres años fueron entregados para la microempresa, y el consumo como se puede evidenciar en el porcentaje de participación, de igual demuestra que el crecimiento promedio anual de la cartera de crédito total es del 35%, siendo la de mayor crecimiento la cartera de crédito educativo (38%) y la de menos crecimiento la cartera de crédito comercial (34%).

Igualmente se puede determinar que el índice de morosidad de las instituciones financiera del segmento dos de la ciudad de Ambato crece a una tasa promedio del 12%, lo cual permite establecer que crece 7.73% más que la tasa promedio nacional del sistema financiero ecuatoriano.

Al analizar de forma individual durante cada uno de los años la morosidad en la cartera de crédito educativo es la más alta (50%), lo cual se debe a que no existe información para validar en los archivos emitidos por la SEPS., sin embargo los morosidad existe morosidad alta en los créditos para el vivienda y consumo con el 14% y 12% respectivamente.

Al analizar la partición individual de cada cartera de crédito en relación a la total entre las de mayor participación está la de consumo ubicada en segundo lugar de todas las carteras pero esta es a su vez una de las que posee la tasa de crecimiento promedio de morosidad alta con el 12%.

Igualmente se determinó que la morosidad en los crédito para vivienda son los más altos con el 14%, a pesar que su participación respecto a la cartera de crédito total cada año es la más baja.

La rentabilidad tiene una tendencia a la baja, destacándose el año 2014 con el de menor rentabilidad, lo cual significa que los gastos crecen a mayor ritmo que los ingresos, es decir el patrimonio promedio tiene mayor rendimiento que el resultado del ejercicio.

Parámetros que permite establecer que a pesar que existe crecimiento de la cartera de crédito en promedio anual del 35%, está siempre se verá afectada porque la tasa de crecimiento de la morosidad tiene una tendencia anual de crecer al 12%, es decir se verá afecta la liquidez en el corto plazo y la rentabilidad en el mediano y largo plazo como ya está sucediendo.

4.3.2 Análisis de la Rentabilidad
Tabla 30 Participación de la Rentabilidad

PARTICIPACION DE LA RENTABILIDAD													
INDICADOR	AÑO 2012				AÑO 2013				AÑO 2014				VARIACIÓN
	SEGMENTO	SEGMENTO	SEGMENTO	SEGMENTO	SEGMENTO	SEGMENTO	SEGMENTO	SEGMENTO	SEGMENTO	SEGMEN	SEGMEN	SEGMENTO	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	TO 2	TO 3	4	2014-2013
Rentabilidad de Patrimonio	4,37	4,17	4,44	9,54	3,11	3,60	4,66	8,80	3,18	2,88	3,77	8,24	-20,00
Rentabilidad de Activo	0,80	0,62	0,62	1,16	0,65	0,58	0,75	1,24	0,69	0,53	0,70	1,30	-8,62
Rendimiento Operativo sobre Activo (ROA)	0,94	0,69	0,72	1,38	0,63	0,59	0,74	1,23	0,62	0,47	0,62	1,13	-20,34
Rendimiento sobre Patrimonio (ROAE)	4,57	4,35	4,64	10,55	3,31	3,74	4,89	9,65	3,28	2,96	3,92	8,98	-20,86

Tabla 31 Segmento 1 año 2012

SEGMENTO 1 AÑO 2012						
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
RENTABILIDAD DE PATRIMONIO		3603	$(RESULTADOS\ DE\ EJERCICIOS)/(TOTAL\ PATRIMONIO\ PROMEDIO)$	3603	869.180,71	4,37%
		3		19.883.253,80		
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
RENTABILIDAD DE ACTIVO		3603	$(RESULTADOS\ DE\ EJERCICIOS)/(TOTAL\ ACTIVO\ PROMEDIO)$	3603	869.180,71	0,80%
		1		108.956.562,65		
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA Para el mes de diciembre:			$ROA = \frac{Utilidad\ o\ Pérdida\ del\ Ejercicio}{Activo}$	3603	869.180,71	0,94%
				1	92.587.934,76	
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
Rendimiento sobre Patrimonio – ROE Para el mes de diciembre			$ROA = \frac{Utilidad\ o\ Pérdida\ del\ Ejercicio}{Patrimonio - Utilidad\ o\ Pérdida\ del\ Ejercicio}$	3603	869.180,71	4,57%
				3 - 3603	19.014.073,09	

Tabla 32 Segmento 2 año 2012

SEGMENTO 2 AÑO 2012						
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
RENTABILIDAD DE PATRIMONIO	3603			3603	3.950.379,26	4,17%
	3			3	94.817.028,50	
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
RENTABILIDAD DE ACTIVO	3603			3603	3.950.379,26	0,62%
	1				637.628.868,61	
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA				3603	3.950.379,26	0,69%
	Para el mes de diciembre:			1	569.659.126,21	
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
Rendimiento sobre Patrimonio – ROE				3603	3.950.379,26	4,35%
	Para el mes de diciembre			3 - 3603	90.866.649,24	

Fuente: Boletines financiero - Sector Financiero Popular y Solidario 2012, 2013, 2014

Elaborado por: Alexandra Bedón

Tabla 33 Segmento 3 año 2012

<i>SEGMENTO 3 AÑO 2012</i>						
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
RENTABILIDAD DE PATRIMONIO	3603			3603	10.604.188,71	4,44%
	3			3	238.994.033,29	
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
RENTABILIDAD DE ACTIVO	3603			3603	10.604.188,71	0,62%
	1				1.720.726.545,73	
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA				3603	10.604.188,71	0,72%
	Para el mes de diciembre:			1	1.474.337.064,03	
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
Rendimiento sobre Patrimonio – ROE				3603	10.604.188,71	4,64%
	Para el mes de diciembre			3 - 3603	228.389.844,58	

Fuente: Boletines financiero - Sector Financiero Popular y Solidario 2012, 2013, 2014

Elaborado por: Alexandra Bedón

Tabla 34 Segmento 4 año 2012

SEGMENTO 4 AÑO 2012						
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
	RENTABILIDAD DE PATRIMON	3603		3603	53.555.979,20	9,54%
		3		3	561.223.549,14	
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
	RENTABILIDAD DE ACTIVO	3603		3603	53.555.979,20	1,16%
		1			4.598.211.810,73	
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
	Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA			3603	53.555.979,20	1,38%
		Para el mes de diciembre:		1	3.890.891.285,63	
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
	Rendimiento sobre Patrimonio – ROE			3603	53.555.979,20	10,55%
		Para el mes de diciembre		3 - 3603	507.667.569,94	

Fuente: Boletines financiero - Sector Financiero Popular y Solidario 2012, 2013, 2014

Elaborado por: Alexandra Bedón

Tabla 35 Segmento 1 año 2013

SEGMENTO 1						
AÑO 2013						
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
	RENTABILIDAD DE PATRIMONIO	3603		3603	702.990,57	3,11%
		3		3	22.636.744,79	
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
	RENTABILIDAD DE ACTIVO	3603		3603	702.990,57	0,65%
		1			108.956.562,65	
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
	Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA			3603	702.990,57	0,63%
	Para el mes de diciembre:			1	112.449.795,00	
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
	Rendimiento sobre Patrimonio – ROE			3603	702.990,57	3,21%
	Para el mes de diciembre			3 - 3603	21.933.754,22	

Fuente: Boletines financiero - Sector Financiero Popular y Solidario 2012, 2013, 2014

Elaborado por: Alexandra Bedón

Tabla 36 Segmento 2 año 2013

SEGMENTO 2							
AÑO 2013							
INDICADOR	FORMULA	CÓDIGO	RESULTADO				
RENTABILIDAD DE PA	3603		3603	3.669.619,11			3,60%
	3		3	101.866.568,84			
INDICADOR	FORMULA	CÓDIGO	RESULTADO				
RENTABILIDAD DE	3603		3603	3.669.619,11			0,58%
	1			637.628.868,61			
INDICADOR	FORMULA	CÓDIGO	RESULTADO				
	Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA		3603	3.669.619,11			0,59%
	Para el mes de diciembre:		1	621.791.882,18			
INDICADOR	FORMULA	CÓDIGO	RESULTADO				
	Rendimiento sobre Patrimonio – ROE		3603	3.669.619,11			3,74%
	Para el mes de diciembre		3 - 3603	98.196.949,73			

Fuente: Boletines financiero - Sector Financiero Popular y Solidario 2012, 2013, 2014

Elaborado por: Alexandra Bedón

Tabla 37 Segmento 3 año 2013

SEGMENTO 3							
AÑO 2013							
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO		RESULTADO	
RENTABILIDAD DE PATRIMONIO		3603		3603		12.939.366,73	
				3		277.476.730,11	
RENTABILIDAD DE ACTIVO		3603		3603		12.939.366,73	
				1		1.720.726.545,73	
Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA				3603		12.939.366,73	
				1		1.745.614.422,19	
Rendimiento sobre Patrimonio – ROE				3603		12.939.366,73	
				3 - 3603		264.537.363,38	
<i>Para el mes de diciembre</i>							

Fuente: Boletines financiero - Sector Financiero Popular y Solidario 2012, 2013, 2014

Elaborado por: Alexandra Bedón

Tabla 38 Segmento 4 año 2013

SEGMENTO 4 AÑO 2013						
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
	RENTABILIDAD DE PATRIMONIO	3603		3603	56.867.507,77	8,80%
		3		3	646.145.257,79	
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
	RENTABILIDAD DE ACTIVO	3603		3603	56.867.507,77	1,24%
		1			4.598.211.810,73	
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
	Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA Para el mes de diciembre:			3603	56.867.507,77	1,23%
				1	4.627.444.872,52	
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
	Rendimiento sobre Patrimonio – ROE Para el mes de diciembre			3603	56.867.507,77	9,65%
				3 - 3603	589.277.750,02	

Fuente: Boletines financiero - Sector Financiero Popular y Solidario 2012, 2013, 2014

Elaborado por: Alexandra Bedón

Tabla 39 Segmento 1 año 2014

SEGMENTO 1						
AÑO 2014						
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
RENTABILIDAD DE PATRIMONIO		3603		3603	750.679,78	3,18%
	3			3	23.614.089,53	
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
RENTABILIDAD DE ACTIVO		3603		3603	750.679,78	0,69%
	1				108.956.562,65	
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA				3603	750.679,78	0,62%
Para el mes de diciembre:				1	121.831.958,19	
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
Rendimiento sobre Patrimonio – ROE				3603	750.679,78	3,28%
Para el mes de diciembre				3 - 3603	22.863.409,75	

Fuente: Boletines financiero - Sector Financiero Popular y Solidario 2012, 2013, 2014

Elaborado por: Alexandra Bedón

Tabla 40 Segmento 2 año 2014

SEGMENTO 2						
AÑO 2014						
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
	RENTABILIDAD DE PATRIMONIO	3603		3603	3.386.577,99	2,88%
		3		3	117.616.505,48	
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
	RENTABILIDAD DE ACTIVO	3603		3603	3.386.577,99	0,53%
		1			637.628.868,61	
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
	Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA			3603	3.386.577,99	0,47%
	Para el mes de diciembre:			1	721.435.597,45	
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
	Rendimiento sobre Patrimonio – ROE			3603	3.386.577,99	2,96%
	Para el mes de diciembre			3 - 3603	114.229.927,49	

Fuente: Boletines financiero - Sector Financiero Popular y Solidario 2012, 2013, 2014

Elaborado por: Alexandra Bedón

Tabla 41 Segmento 3 año 2014

SEGMENTO 3						
AÑO 2014						
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
	RENTABILIDAD DE PATRIMONIO	3603		3603	12.090.252,87	3,77%
		3		3	320.432.645,55	
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
	RENTABILIDAD DE ACTIVO	3603		3603	12.090.252,87	0,70%
		1			1.720.726.545,73	
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
	Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA			3603	12.090.252,87	0,62%
	Para el mes de diciembre:			1	1.942.228.150,97	
INDICADOR		FORMULA		CÓDIGO	RESULTADO	
	Rendimiento sobre Patrimonio – ROE			3603	12.090.252,87	3,92%
	Para el mes de diciembre			3 - 3603	308.342.392,68	

Fuente: Boletines financiero - Sector Financiero Popular y Solidario 2012, 2013, 2014

Elaborado por: Alexandra Bedón

Tabla 42 Segmento 4 año 2014

SEGMENTO 4 AÑO 2014						
INDICADOR		FORMULA	CÓDIGO	RESULTADO		
	RENTABILIDAD DE PATRIMONIO	3603	3603	59.867.308,67	8,24%	
		3	3	726.416.343,71		
INDICADOR		FORMULA	CÓDIGO	RESULTADO		
	RENTABILIDAD DE ACTIVO	3603	3603	59.867.308,67	1,30%	
		1		4.598.211.810,73		
INDICADOR		FORMULA	CÓDIGO	RESULTADO		
	Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA Para el mes de diciembre:		3603	59.867.308,67	1,13%	
			1	5.276.299.274,05		
INDICADOR		FORMULA	CÓDIGO	RESULTADO		
	Rendimiento sobre Patrimonio – ROE Para el mes de diciembre		3603	59.867.308,67	8,98%	
			3 - 3603	666.549.035,04		

Fuente: Boletines financiero - Sector Financiero Popular y Solidario 2012, 2013, 2014

Elaborado por: Alexandra Bedón

Tabla 43 Variación de la Cartera Total 2012

VARIACION DE LA CARTERA TOTAL					
COMPOSICIÓN DE CARTERA					
CUENTA	DETALLE	SEGMENTO 1 2012	SEGMENTO 2 2012	SEGMENTO 3 2012	SEGMENTO 4 2012
14	CARTERA DE CRÉDITOS	64.751.945,94	413.467.349,07	64.751.945,94	413.467.349,07
1401	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL POR VENCER	5.844.514,36	24.064.748,93	5.844.514,36	24.064.748,93
1402	CARTERA DE CRÉDITOS CONSUMO POR VENCER	22.869.257,83	150.584.824,30	22.869.257,83	150.584.824,30
1403	CARTERA DE CRÉDITOS VIVIENDA POR VENCER	1.328.942,35	11.425.632,07	1.328.942,35	11.425.632,07
1404	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER	28.425.034,35	195.198.004,04	28.425.034,35	195.198.004,04
1405	CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO POR VENCER	11.983,28	880.141,27	11.983,28	880.141,27
1406	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA POR VENCER EDUCATIVO POR VENCER	0,00	0,00	0,00	0,00
140	TOTAL CARTERA POR VENCER	58.479.732,17	382.153.350,61	58.479.732,17	382.153.350,61
1409	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL REFINANCIADA POR VENCER	11.860,37	10.417,44	0,00	739.940,27
1410	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO REFINANCIADA POR VENCER	105.465,14	136.736,52	0,00	97.841,24
1411	CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA REFINANCIADA POR VENCER	18.685,52	18.333,58	0,00	78.388,66
1412	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REFINANCIADA POR VENCER	224.907,18	977.044,75	25.381,60	13.797,11
1413	CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO REFINANCIADA POR VENCER	58.125,21	51.718,76	0,00	0,00
1414	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA REFINANCIADA POR VENCER	0,00	0,00	0,00	0,00
141	TOTAL CARTERA REFINANCIADA POR VENCER	419.043,42	1.194.251,05	25.381,60	929.967,28
1417	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL REESTRUCTURADA POR VENCER	0,00	367.043,81	159.803,70	56.519,44
1418	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO REESTRUCTURADA POR VENCER	22.312,05	183.959,71	51.501,95	149.999,82
1419	CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA REESTRUCTURADA POR VENCER	0,00	4.434,00	10.860,57	170.303,25
1420	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REESTRUCTURADA POR VENCER	117.369,44	44.031,61	112.284,09	147.662,74
1421	CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO REESTRUCTURADA POR VENCER	18.933,79	887.917,42	0,00	0,00
1422	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA REESTRUCTURADA POR VENCER	0,00	0,00	0,00	0,00
142	TOTAL CARTERA REESTRUCTURADA POR VENCER	158.615,28	1.487.386,55	334.450,31	524.485,25
1425	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL QUE NO DEVENGA INTERESES	285.552,68	762.685,45	616.130,60	2.862.427,96
1426	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERESES	1.020.086,89	6.581.365,80	16.869.380,16	38.851.379,83
1427	CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA QUE NO DEVENGA INTERESES	66.407,40	458.017,79	1.379.192,42	3.332.504,98
1428	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA QUE NO DEVENGA INTERESES	2.582.606,53	16.210.487,93	27.677.099,62	40.778.187,97
1429	CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO QUE NO DEVENGA INTERESES	13.630,00	0,00	0,00	0,00
1430	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00	0,00	0,00

VARIACION DE LA CARTERA TOTAL					
COMPOSICIÓN DE CARTERA					
CUENTA	DETALLE	SEGMENTO 1 2012	SEGMENTO 2 2012	SEGMENTO 3 2012	SEGMENTO 4 2012
143	TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES	3.968.283,50	24.012.556,97	46.541.802,80	85.824.500,74
1433	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00	0,00	0,00
1434	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERESES	18.002,38	14.111,28	0,00	0,00
1435	CARTEA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00	0,00	0,00
1436	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INT	59.466,43	177.672,32	1.235,65	0,00
1437	CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00	0,00	0,00
1438	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA REFINANCIADA QUE NO DEVEGA INTERE	0,00	0,00	0,00	0,00
144	TOTAL CARTERA REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERES	77.468,81	191.783,60	1.235,65	-
1441	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00	0,00	31.427,15
1442	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES	951,28	7.458,20	88.724,95	26.892,27
1443	CARTEA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00	564,11	49.456,74
1444	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA I	15.587,05	3.531,27	71.246,24	31.152,30
1445	CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00	0,00	0,00
1446	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA REESTRUCTURADA QUE NO DEVEGA INTE	0,00	0,00	0,00	0,00
145	TOTAL CARTERA REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERES	16.538,33	10.989,47	160.535,30	138.928,46
1449	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL VENCIDA	518.965,07	1.677.888,24	715.598,71	2.375.133,02
1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO VENCIDA	963.251,07	4.745.613,51	8.649.139,84	14.866.899,77
1451	CARTEA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA VNCIDA	48.032,55	341.948,97	810.443,72	1.076.398,66
1452	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA	1.876.735,28	10.618.188,97	16.256.608,78	21.116.003,25
1453	CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO VENCIDA	0,00	2.282,43	0,00	0,00
1454	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA VENCIDA	0,00	0,00	0,00	0,00
146	TOTAL CARTERA VENCIDA	3.406.983,97	17.385.922,12	26.431.791,05	39.434.434,70
1457	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL REFINANCIADA VENCIDA	0,00	0,00	0,00	0,00
1458	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO REFINANCIADA VENCIDA	8.843,98	108,00	0,00	0,00
1459	CARTEA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA REFINANCIADA VENCIDA	0,00	6.090,45	0,00	0,00
1460	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REFINANCIADA VENCIDA	0,00	35.173,25	475,21	0,00
1461	CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO REFINANCIADA VENCIDA	0,00	0,00	0,00	0,00
1462	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA REFINANCIADA VENCIDA	0,00	0,00	0,00	0,00
147	TOTAL CARTERA REFINANCIADA VENCIDA	8.843,98	41.371,70	475,21	-
1465	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL REFINANCIADA VENCIDA	13.487,06	0,00	0,00	1.064,06
1466	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO REESTRUCTURADA VENCIDA	11.057,55	13.010,19	100.422,36	17.186,57
1467	CARTEA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA REESTRUCTURADA VENCIDA	0,00	0,00	12.603,70	26.354,40
1468	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REESTRUCTURADA VENCIDA	1.330,00	28.096,80	76.240,89	28.732,85
1469	CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO REESTRUCTURADA VENCIDA	0,00	0,00	0,00	0,00
1470	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA REESTRUCTURADA VENCIDA	0,00	0,00	0,00	0,00
148	TOTAL CARTERA REESTRUCTURADA VENCIDA	25.874,61	41.106,99	189.266,95	73.337,88
1499	(PROVISIÓN PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-1.809.438,13	-13.051.369,99	-41.252.088,66	-157.504.121,74
	COMPOSICIÓN DE CARTERA	64.751.945,94	413.467.349,07	90.912.582,38	351.574.883,18

Fuente: Boletines financiero - Sector Financiero Popular y Solidario 2012, 2013, 2014
Elaborado por: Alexandra Bedón

Tabla 44 Variación de la Cartera Total 2013

VARIACION DE LA CARTERA TOTAL					
COMPOSICIÓN DE CARTERA					
CUENTA	DETALLE	SEGMENTO 1 2013	SEGMENTO 2 2013	SEGMENTO 3 2013	SEGMENTO 4 2013
14	CARTERA DE CRÉDITOS	79.345.970,45	449.515.102,95	1.323.814.761,87	3.356.985.150,09
1401	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL POR VENCER	4.227.065,15	8.095.637,21	25.213.448,74	126.809.620,07
1402	CARTERA DE CRÉDITOS CONSUMO POR VENCER	24.821.653,10	162.120.064,51	627.271.893,20	1.773.543.346,33
1403	CARTERA DE CRÉDITOS VIVIENDA POR VENCER	963.493,24	11.173.263,91	111.730.639,39	237.816.315,47
1404	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER	38.618.697,95	228.787.377,64	502.205.743,68	1.235.458.886,47
1405	CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO POR VENCER	10.873,71	26.817,56	421.026,19	0,00
1406	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA POR VENCER EDUCATIVO POR VENCER	0,00	0,00	0,00	0,00
140	TOTAL CARTERA POR VENCER	68.641.783,15	410.203.160,83	1.266.842.751,20	3.373.628.168,34
1409	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL REFINANCIADA POR VENCER	108,52	20,00	0,00	1.120.083,08
1410	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO REFINANCIADA POR VENCER	155.989,61	450.416,88	171.772,82	297.692,30
1411	CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA REFINANCIADA POR VENCER	5.852,44	71.512,42	0,00	49.743,18
1412	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REFINANCIADA POR VENCER	229.947,51	310.256,65	1.130.976,12	148.091,55
1413	CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO REFINANCIADA POR VENCER	0,00	29.416,48	0,00	0,00
1414	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA REFINANCIADA POR VENCER	0,00	0,00	0,00	0,00
141	TOTAL CARTERA REFINANCIADA POR VENCER	391.898,08	861.622,43	1.302.748,94	1.615.610,11
1417	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL REESTRUCTURADA POR VENCER	0,00	367.043,81	159.803,70	56.519,44
1418	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO REESTRUCTURADA POR VENCER	22.312,05	183.959,71	51.501,95	149.999,82
1419	CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA REESTRUCTURADA POR VENCER	0,00	4.434,00	10.860,57	170.303,25
1420	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REESTRUCTURADA POR VENCER	117.369,44	44.031,61	112.284,09	147.662,74
1421	CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO REESTRUCTURADA POR VENCER	18.933,79	887.917,42	0,00	0,00
1422	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA REESTRUCTURADA POR VENCER	0,00	0,00	0,00	0,00
142	TOTAL CARTERA REESTRUCTURADA POR VENCER	158.615,28	1.487.386,55	334.450,31	524.485,25
1425	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL QUE NO DEVENGA INTERESES	176.904,71	389.621,05	104.199,62	6.259.853,08
1426	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERESES	1.762.591,12	10.392.452,72	27.530.795,70	46.084.057,48
1427	CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA QUE NO DEVENGA INTERESES	46.938,68	432.104,73	2.175.773,67	4.118.077,47
1428	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA QUE NO DEVENGA INTERESES	3.590.728,84	18.820.089,40	37.657.493,85	54.150.688,98
1429	CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00	2.385,28	0,00
1430	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA QUE NO DEVEGA INTERESES	0,00	0,00	0,00	0,00

VARIACION DE LA CARTERA TOTAL					
COMPOSICIÓN DE CARTERA					
CUENTA	DETALLE	SEGMENTO 1 2013	SEGMENTO 2 2013	SEGMENTO 3 2013	SEGMENTO 4 2013
143	TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES	5.577.163,35	30.034.267,90	67.470.648,12	110.612.677,01
1433	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	70,04	0,00	467.597,77
1434	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	60.248,51	0,00	81.332,37
1435	CARTEA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERESES	52.255,50	1.236,99	0,00	500,00
1436	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INT	12.523,06	220.911,41	0,00	31.302,60
1437	CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00	0,00	0,00
1438	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA REFINANCIADA QUE NO DEVEGA INTERE	0,00	0,00	0,00	0,00
144	TOTAL CARTERA REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERES	64.778,56	282.466,95	-	580.732,74
1441	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00	0,00	76.391,07
1442	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES	3.815,64	146.440,46	41.949,22	66.168,17
1443	CARTEA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00	0,00	64.010,42
1444	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA I	745.678,37	18.819,56	52.901,62	68.962,21
1445	CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00	0,00	0,00
1446	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA REESTRUCTURADA QUE NO DEVEGA INTE	0,00	0,00	0,00	0,00
145	TOTAL CARTERA REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERES	749.494,01	165.260,02	94.850,84	275.531,87
1449	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL VENCIDA	571.509,52	1.567.309,30	621.254,20	8.452.583,05
1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO VENCIDA	1.387.718,87	6.989.816,84	12.253.844,77	23.451.577,91
1451	CARTEA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA VNCIDA	95.877,60	378.767,34	770.763,81	1.828.654,84
1452	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA	3.811.508,53	14.098.980,01	26.086.449,39	33.611.633,73
1453	CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO VENCIDA	36.475,57	2.242,30	2.654,87	0,00
1454	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA VENCIDA	0,00	0,00	0,00	0,00
146	TOTAL CARTERA VENCIDA	5.903.090,09	23.037.115,79	39.734.967,04	67.344.449,53
1457	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL REFINANCIADA VENCIDA	0,00	0,00	0,00	515.544,19
1458	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO REFINANCIADA VENCIDA	947,67	0,00	0,00	95.628,72
1459	CARTEA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA REFINANCIADA VENCIDA	0,00	0,00	0,00	28.125,00
1460	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REFINANCIADA VENCIDA	146.685,22	11.451,63	0,00	18.226,65
1461	CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO REFINANCIADA VENCIDA	0,00	0,00	0,00	0,00
1462	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA REFINANCIADA VENCIDA	0,00	0,00	0,00	0,00
147	TOTAL CARTERA REFINANCIADA VENCIDA	147.632,89	11.451,63	-	657.524,56
1465	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL REFINANCIADA VENCIDA	2.303,87	0,00	0,00	1.747,66
1466	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO REESTRUCTURADA VENCIDA	16.575,50	237.065,66	59.392,21	7.505,88
1467	CARTEA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA REESTRUCTURADA VENCIDA	0,00	0,00	0,00	33.041,79
1468	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REESTRUCTURADA VENCIDA	3.469,79	22.451,06	50.786,43	12.971,61
1469	CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO REESTRUCTURADA VENCIDA	0,00	0,00	0,00	0,00
1470	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA REESTRUCTURADA VENCIDA	0,00	0,00	0,00	0,00
148	TOTAL CARTERA REESTRUCTURADA VENCIDA	22.349,16	259.516,72	110.178,64	55.266,94
1499	(PROVISIÓN PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-1.809.438,13	-13.051.369,99	-41.252.088,66	-157.504.121,74
	COMPOSICIÓN DE CARTERA	79.847.366,44	453.290.878,83	1.334.638.506,43	3.397.790.324,61

Fuente: Boletines financiero - Sector Financiero Popular y Solidario 2012, 2013, 2014

Elaborado por: Alexandra Bedón

Tabla 45 Variación de la Cartera Total 2014

VARIACION DE LA CARTERA TOTAL						
COMPOSICIÓN DE CARTERA						
CUENTA	DETALLE	SEGMENTO 4 2013	SEGMENTO 1 2014	SEGMENTO 2 2014	SEGMENTO 3 2014	SEGMENTO 4 2014
14	CARTERA DE CRÉDITOS	3.356.985.150,09	88.342.515,55	522.043.735,91	1.467.630.429,13	3.817.078.536,04
1401	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL POR VENCER	126.809.620,07	4.262.712,84	10.635.139,47	20.305.338,90	134.417.968,40
1402	CARTERA DE CRÉDITOS CONSUMO POR VENCER	1.773.543.346,33	27.396.189,00	185.150.004,63	682.743.499,00	2.049.172.935,84
1403	CARTERA DE CRÉDITOS VIVIENDA POR VENCER	237.816.315,47	1.587.671,47	13.496.853,96	112.327.185,00	241.688.598,07
1404	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER	1.235.458.886,47	45.457.958,34	262.979.747,27	579.030.710,33	1.415.511.489,53
1405	CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO POR VENCER	0,00	35.794,04	33.031,21	109.712,10	0,00
1406	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA POR VENCER EDUCATIVO POR VENCER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
140	TOTAL CARTERA POR VENCER	3.373.628.168,34	78.740.325,69	472.294.776,54	1.394.516.445,33	3.840.790.991,84
1409	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL REFINANCIADA POR VENCER	1.120.083,08	8.145,74	0,00	0,00	1.070.739,76
1410	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO REFINANCIADA POR VENCER	297.692,30	165.748,86	13.919,08	76.384,54	1.033.333,03
1411	CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA REFINANCIADA POR VENCER	49.743,18	36,70	121.481,99	0,00	208.451,47
1412	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REFINANCIADA POR VENCER	148.091,55	179.868,03	11.686,30	34.101,33	459.447,72
1413	CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO REFINANCIADA POR VENCER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1414	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA REFINANCIADA POR VENCER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
141	TOTAL CARTERA REFINANCIADA POR VENCER	1.615.610,11	353.799,33	147.087,37	110.485,87	2.771.971,98
1417	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL REESTRUCTURADA POR VENCER	56.519,44	0,00	0,00	520.000,00	1.230.458,27
1418	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO REESTRUCTURADA POR VENCER	149.999,82	466.055,92	635.978,86	181.496,78	1.404.712,06
1419	CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA REESTRUCTURADA POR VENCER	170.303,25	0,00	4.104,67	0,00	144.985,33
1420	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REESTRUCTURADA POR VENCER	147.662,74	62.244,39	171.483,50	220.297,50	658.010,43
1421	CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO REESTRUCTURADA POR VENCER	0,00	133,38	356,31	0,00	0,00
1422	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA REESTRUCTURADA POR VENCER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
142	TOTAL CARTERA REESTRUCTURADA POR VENCER	524.485,25	528.433,69	811.923,34	921.794,28	3.438.166,09
1425	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL QUE NO DEVENGA INTERESES	6.259.853,08	183.188,12	403.155,28	525.576,29	5.531.110,55
1426	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERESES	46.084.057,48	1.995.118,30	10.280.107,75	38.252.485,99	48.757.563,11
1427	CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA QUE NO DEVENGA INTERESES	4.118.077,47	67.637,87	993.078,05	3.486.475,41	3.845.544,52
1428	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA QUE NO DEVENGA INTERESES	54.150.688,98	3.259.733,47	23.544.137,29	37.908.618,27	54.423.096,46
1429	CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	17.602,90	708.824,04	2.818,01	0,00
1430	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

VARIACION DE LA CARTERA TOTAL						
COMPOSICIÓN DE CARTERA						
CUENTA	DETALLE	SEGMENTO 4 2013	SEGMENTO 1 2014	SEGMENTO 2 2014	SEGMENTO 3 2014	SEGMENTO 4 2014
143	TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES	110.612.677,01	5.523.280,66	35.929.302,41	80.175.973,97	112.557.314,64
1433	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERESES	467.597,77	0,00	0,00	0,00	117.937,72
1434	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERESES	81.332,37	0,00	0,00	5.541,80	40.746,96
1435	CARTEA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERESES	500,00	54.969,78	0,00	0,00	15.216,84
1436	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INT	31.302,60	12.697,24	0,00	6.642,62	21.658,86
1437	CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1438	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA REFINANCIADA QUE NO DEVEGA INTERE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
144	TOTAL CARTERA REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERES	580.732,74	67.667,02	-	12.184,42	195.560,38
1441	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES	76.391,07	0,00	0,00	0,00	76.391,07
1442	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES	66.168,17	3.815,64	146.440,46	41.949,22	66.168,17
1443	CARTEA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES	64.010,42	0,00	0,00	0,00	64.010,42
1444	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA I	68.962,21	745.678,37	18.819,56	52.901,62	68.962,21
1445	CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1446	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA REESTRUCTURADA QUE NO DEVEGA INT	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
145	TOTAL CARTERA REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERES	275.531,87	749.494,01	165.260,02	94.850,84	275.531,87
1449	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL VENCIDA	8.452.583,05	496.355,15	1.348.346,83	544.143,86	11.938.159,49
1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO VENCIDA	23.451.577,91	1.779.242,04	8.862.868,21	23.531.960,06	32.981.114,47
1451	CARTEA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA VNCIDA	1.828.654,84	67.172,20	354.612,39	726.946,55	1.926.722,64
1452	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA	33.611.633,73	3.580.694,50	22.082.134,31	32.674.257,72	43.140.250,31
1453	CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO VENCIDA	0,00	2.289,20	57.413,84	1.889,98	0,00
1454	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA VENCIDA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
146	TOTAL CARTERA VENCIDA	67.344.449,53	5.925.753,09	32.705.375,58	57.479.198,17	89.986.246,91
1457	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL REFINANCIADA VENCIDA	515.544,19	32.310,96	0,00	0,00	701.572,00
1458	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO REFINANCIADA VENCIDA	95.628,72	12.002,76	0,00	885,67	48.360,81
1459	CARTEA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA REFINANCIADA VENCIDA	28.125,00	0,00	0,00	0,00	28.862,00
1460	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REFINANCIADA VENCIDA	18.226,65	0,00	1.352,73	363,71	18.877,75
1461	CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO REFINANCIADA VENCIDA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1462	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA REFINANCIADA VENCIDA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
147	TOTAL CARTERA REFINANCIADA VENCIDA	657.524,56	44.313,72	1.352,73	1.249,38	797.672,56
1465	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL REFINANCIADA VENCIDA	1.747,66	0,00	273,70	0,00	162.013,56
1466	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO REESTRUCTURADA VENCIDA	7.505,88	5.334,94	159.605,71	63.128,92	15.564,25
1467	CARTEA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA REESTRUCTURADA VENCIDA	33.041,79	0,00	0,00	0,00	37.938,20
1468	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REESTRUCTURADA VENCIDA	12.971,61	0,00	61.003,99	73.662,03	23.670,16
1469	CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO REESTRUCTURADA VENCIDA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1470	CARTERA DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA REESTRUCTURADA VENCIDA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
148	TOTAL CARTERA REESTRUCTURADA VENCIDA	55.266,94	5.334,94	220.883,40	136.790,95	239.186,17
1499	(PROVISIÓN PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-157.504.121,74	-1.809.438,13	-13.051.369,99	-41.252.088,66	-157.504.121,74
	COMPOSICIÓN DE CARTERA	3.397.790.324,61	90.128.964,02	529.224.591,40	1.492.196.884,55	3.893.548.520,70

Fuente: Boletines financiero - Sector Financiero Popular y Solidario 2012, 2013, 2014
Elaborado por: Alexandra Bedón

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

En función de los objetivos planteados y los análisis realizados en esta investigación se puede establecer las siguientes conclusiones.

- En las instituciones financieras del segmento dos del cantón Ambato no existe coordinación sistematizada en cada uno de los procesos que se efectúa en los diversos departamentos determinando débiles niveles de comunicación.
- Los diversos manuales de funciones en función de normativas establecidas son de poco conocimiento y aplicación por parte de quienes laboran en las Cooperativas de ahorro y Crédito del segmento dos del cantón Ambato.
- El manejo de la cartera de crédito no es realizado por personas con experticia en el área, y a su vez no promueven parámetros de creatividad para recuperar la cartera.
- Las políticas de crédito generalmente no son consideradas acorde a los diversos productos y servicios que ofertan las instituciones financieras por lo cual se genera efectos negativos en la rentabilidad
- La morosidad es un problema neurálgico que afecta a las instituciones del sector financiero cooperativo del segmento dos del cantón Ambato, la misma que es influenciada por la emisión de créditos sin análisis de los clientes y porque no existe parámetros que permitan evaluar constantemente la cartera de crédito y la rentabilidad.

5.2. RECOMENDACIONES

- Es necesario mejorar los niveles de comunicación de las instituciones financieras para lo cual es recomendable con una revisión del organigrama de la empresa el mismo que permitirá analizar los diversos canales de comunicación.
- Es necesario se realice capacitaciones continuas al personal que labora en la institución y que su desempeño sea evaluado con la finalidad de generar experticia en todas la áreas, cuyo efecto multiplicador se vea reflejado en la cartera de crédito eficiente y una alta rentabilidad.
- El sector financiero constantemente es complejo por la diversidad de personas que solicitan créditos, lo cual promueve que quienes ahí trabajan requieran de normativas establecidas ya válidas para evitar problemas, parámetros que ayudara para que puedan alcanzar experticia en el sector.
- Toda decisión que se tome en las instituciones financieras tienes que ser de consenso entre los diversos niveles que conforman las cooperativas los cuales promuevan participación, organización y sistematización para la toma de decisiones, haciendo a todos participes, del desarrollo o fracaso de la institución, proceso que no solamente generara sinergia sino mayor determinación en cada política que se establezca
- Es necesario que se establezca una o varias herramientas que permitan evitarla morosidad, articulando a todos los sectores a partir de parámetros técnicos cualitativos y cuantitativos.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

6.1.1. Tema

Modelo de Gestión para la Cobranza de cartera cuyos lineamientos permita disminuir la alta morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento dos de la ciudad de Ambato.

6.1.2. Ejecutor

Ing. Alexandra Bedón M.

6.1.3. Beneficiarios

Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento dos de la ciudad de Ambato.

6.1.4. Provincia

Tungurahua

6.1.5. Cantón

Ambato

6.1.6. Parroquia

La Matriz

6.1.7. Duración del Proyecto

Seis meses

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

La Provincia del Tungurahua se caracteriza por ser tierra de emprendedores, lo cual ha permitido que se creen múltiples empresas cuyo efecto multiplicador económico promueve distintos sectores económicos; de los nueve cantones que posee la Provincia, Ambato se distingue por ser el cantón con mayor dinamismo económico y productivo lo cual se evidencio en el Censo Nacional Económico realizado el año 2010.

Razón por la cual el cantón Ambato no solo es la capital provincial por denominación político territorial, sino también se constituye en la capital económica de Tungurahua, citándose por ejemplo que el 82.6% de la Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecen y funcionan en este cantón.

En Ambato existe instituciones financieras del sector cooperativo de todos los segmentos, pero existe más del segundo segmento, característica singular que ha influenciado para que este estudio centre su análisis en la cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad.

Con esta propuesta se pretende mitigar los problemas de morosidad, coadyuvando la administración correcta de la cartera de crédito y un eficiente control y gestión de la rentabilidad; para lo cual se consideró como imperioso la necesidad de estructurar un Modelo de Gestión para la Cobranza de cartera cuyos lineamientos permita eliminar la alta morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento dos del cantón Ambato

6.3. JUSTIFICACIÓN

El Modelo de Gestión para la Cobranza de cartera cuyos lineamientos permita disminuir la alta morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento dos del cantón Ambato se presenta como una herramienta que ayudara a la gestión financiera a buscar niveles de eficiencia.

Los beneficiarios de esta propuesta son los clientes internos y externos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento dos del cantón Ambato, porque coadyuvara a evitar futuros procesos de liquidación de las entidades financieras por falencias en la administración financiera.

Las instituciones financieras del sector cooperativo del segmento dos, se verán beneficiados su institucionalidad en sí, porque el modelo propuesto promueve la administración financiera eficiente para mitigar la morosidad, lo cual permitirá tener una nueva imagen corporativa para captar nuevo mercado.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo General

Contribuir con un Modelo de Gestión que permita controlar la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento Dos del cantón Ambato, los próximos cinco años.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento dos del cantón Ambato
- Diseñar el modelo de gestión para el control de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento dos del cantón Ambato
- Proponer estrategias para el control de la cartera de créditos y la rentabilidad a partir del modelo de gestión cobranza.
- Presentar y socializar el Modelo de Cobranza en la Institución Financiera.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

El análisis de factibilidad hace referencia a la disponibilidad de recursos humanos, técnicos, económicos y legales requeridos para el desarrollo de la propuesta aplicado a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento dos.

6.5.1. Factibilidad legal y Operativa

Las instituciones financieras del sector cooperativo del segmento dos del cantón Ambato, al igual que el resto de instituciones financieras del sector cooperativo su asidero legal parte de la Constitución del Ecuador creada el año 2008 (Sección octava, Sistema financiero), el Código Monetario y la Ley de la Economía Popular y Solidaria; por lo cual es viable realizar.

6.5.2. Factibilidad Económica - Financiera.

Las instituciones financieras del segundo sector cuentan con la disponibilidad económica para la implementación del modelo, considerando que el modelo propuesto, coadyuvara a controlar la morosidad e incrementar la rentabilidad.

6.5.3. Factibilidad organizacional

Es factible la propuesta porque aproximadamente más el 80% las cooperativas del segmento dos del cantón Ambato considera que se tiene que utilizar un Modelo de Gestión para la Cobranza de cartera cuyos lineamientos permita disminuir la alta morosidad.

6.5.4. Factibilidad Social

Las instituciones financieras del sector cooperativo del segmento dos, todas están enfocadas en brindar mejor servicio a la colectividad, brindando una buena imagen la cual se vea reflejada en su gestión financiera, la misma que promueva

confianza a los clientes, lo cual permite determinar que la propuesta es viable porque se está ofreciendo seguridad a los clientes a través de un proceso técnico y estratégico.

6.6. MARCO TEÓRICO DE LA PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN DE COBRANZA

En la presente investigación la fundamentación teórica, se constituye en el sustento teórico que coadyuvara a estructura la propuesta a partir de preceptos conceptuales validados. En este sentido la fundamentación teórica, estará enfocada en el Análisis financiero y la Planeación Estratégica; áreas de la gestión financiera que se constituyen en las bases del modelo propuesto para la Cobranza de cartera cuyos lineamientos permita eliminar la alta morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento dos del cantón Ambato.

Concepto de análisis financiero

El Análisis financiero según Cantú, G. (2013:162), “consiste en estudiar la información que contiene los Estados financieros básicos por medio de indicadores y metodologías plenamente aceptadas por la comunidad Financiera, con el objetivo de tener una base sólida y analítica para la Toma de Decisiones”.

Se coincide con Ortiz, O. (2006), quien manifiesta que “se lo puedo definir como “un proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y de los datos operacionales de un negocio”

Lo cual nos permite decir que el análisis financiero es el análisis de los estados financiero para obtener índices e indicadores para la toma de decisiones futuras por parte de quienes estén administrando una institución.

Herramientas del análisis financiero

Existe una gran variedad de herramientas para realizar un análisis financiero, pero en este estudio que está enfocado en la cartera de créditos y la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 de la ciudad de Ambato; se centrará en el análisis horizontal, vertical, y el análisis Perlas por ser un sistema de monitoreo validado para el sistema cooperativo financiero a nivel internacional.

Autores como Rubio (2007) y Estupiñán (2006), han realizado estudios sobre el análisis horizontal y vertical, los mismos que establecen las siguientes conceptualizaciones:

Análisis vertical

Permite determinar la participación de cada una de las cuentas del estado financiero, con referencia al total de activos, o pasivos y patrimonio para el balance general, o sobre el total de ventas para el estado de resultados, lo cual permite establecer las siguientes apreciaciones:

- Tener una visión panorámica de la estructura de un estado financiero
- Permite identificar la relevancia de cada cuenta o grupo dentro de un estado.
- Coadyuva a controlar la estructura de la empresa porque no todas las empresas tiene la misma actividad.
- Evalúa los cambios estructurales y su estructura para el establecimiento de políticas entorno al área financiera y gestión de la empresa
- Promueve la posibilidad de establecer una estructura perfecta acorde al tipo de actividad a la que se dedique la empresa

Análisis horizontal:

El análisis horizontal lo que busca es determinar la variación absoluta o relativa que haya sufrido cada partida de los estados financieros en un periodo respecto a otro.

Además el crecimiento o decrecimiento de una cuenta en un periodo determinado, determina si el comportamiento de la empresa es bueno, regular o malo.

El análisis horizontal muestra los siguientes resultados:

- Coadyuva al análisis del crecimiento o disminución de cada cuenta o grupo de un periodo a otro.
- Sirve de base para el análisis mediante fuentes y usos del efectivo o capital de trabajo del Estado de Situación Financiera.
- En los términos porcentuales, halla el crecimiento simple o ponderado de cada cuenta o grupo de cuentas que se conoce como la tendencia generalizada de las cuentas sin pretender que sea idea.
- Muestra los resultados de una gestión porque las decisiones se ven reflejadas en los cambios de cuenta
- Muestra las variaciones de las estructuras financieras modificadas por los agentes económicos externos que se deben aplicar las causas y efectos de los resultados, tales como inflación en los costos, la recesión e ventas”.

Sistema de Análisis Perlas

El análisis perlas o también conocido como Sistema de Monitoreo Perlas es un conjunto de herramientas técnicas creadas por el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito, el cual se caracteriza por las herramientas y metodologías desarrolladas en el campo del desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito, implementadas mediante las actividades del Consejo Mundial de Ahorro y

Crédito, las mismas que sirven para analizar su situación financiera, permitiendo identificar cuando una cooperativa de ahorro y crédito se encuentra fuerte financieramente o débil.

Componentes del Sistema de análisis Perlas

Según el Sistema de monitoreo Perlas, (2009), menciona que: Los componentes del Sistema Perlas son: Protección, Estructura financiera, Rendimiento y costos, Liquidez, Activos improductivos.

a) P = Protección

La protección adecuada de activos es un principio básico del nuevo modelo de Cooperativas de ahorro y crédito. La protección se mide al:

- ✓ Comparar la suficiencia de las provisiones para préstamos incobrables con el monto de préstamos morosos y
- ✓ Comparar las provisiones para pérdidas de inversiones con el monto total de inversiones no reguladas.

Tabla 46 Metas Perlas “P = Protección

Área	Perlas	Descripción	Meta
P = PROTECCIÓN	P1	Provisión para préstamos incobrables / Provisión requerida para préstamos morosos >12 meses	100%
	P2	Provisión neta para préstamos incobrables/Provisión requerida para préstamos morosos de 1 a 12 meses	35%
	P2U	Provisión neta para préstamos incobrables/Provisión requerida para préstamos morosos de 1 a 12 meses (Definido por el usuario)	100%
	P3	Castigo total de préstamos morosos > 12 meses	SI
	P4	Castigos Anuales de préstamos / Cartera promedio	Lo mínimo
	P5	Recuperación Cartera Castigada/Castigos Acumulados	>75%
	P6	Solvencia	>=111%

Fuente: Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito

Elaborado por: Alexandra Bedón

b). E = Estructura financiera eficaz

La estructura financiera de la cooperativa de ahorro y crédito es el factor más importante en la determinación del potencial de crecimiento, la capacidad de ganancias y la fuerza financiera general. El sistema de PERLAS mide activos, pasivos y capital, y recomienda una estructura “ideal” para las cooperativas de ahorro y crédito.

Tabla 47 Metas Perlas “E = Estructura Financiera Eficaz

Área	Perlas	Descripción	Meta
E= ESTRUCTURA FINANCIERA EFICAZ	E1	Prestamos Netos/ Activo Total	70-80%
	E2	Inversiones Liquidadas/Activo Total	<=16%
	E3	Inversiones Financieras/Activo Total	<=2%
	E4	Inversiones no Financieras/Activo Total	0%
	E5	Depósitos de Ahorro/Activo Total	70-80%
	E6	Crédito Externo/Activo Total	0-5%
	E7	Aportaciones/Activo Total	<=20%
	E8	Capital Institucional/Activo Total	>=10%
	E9	Capital Institucional Neto/Activo Total	>=10%
	E9U	Capital Institucional Neto/Activo Total (definido por el usuario)	>=10%

Fuente: Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito

Elaborado por: Alexandra Bedón

c). R = Tasas de rendimiento y costos

El sistema de PERLAS separa todos los componentes esenciales de ingresos netos para ayudar a la gerencia a calcular el rendimiento de inversiones y evaluar los gastos operativos. A diferencia de otros sistemas que calculan el rendimiento con base en el promedio de activos, PERLAS calcula el rendimiento con base en las inversiones reales pendientes. La información sobre rendimiento se calcula con base en cuatro áreas principales de inversión:

- **Cartera de préstamos**

Todos los ingresos por intereses, multas por intereses morosos y comisiones de operaciones crediticias se dividen por el monto total invertido en la cartera de préstamos.

- **Inversiones líquidas**

Todos los ingresos de cuentas de ahorro de bancos y reservas de liquidez depositadas con la asociación nacional o el ente regulador se dividen por los montos invertidos en estas áreas.

- **Inversiones financieras**

Muchas cooperativas de ahorro y crédito invierten su liquidez en inversiones financieras (p. ej., valores emitidos por el gobierno) que pagan un mayor rendimiento que las cuentas de ahorro en bancos.

- **Otras inversiones no financieras**

Cualquier inversión que no pertenece a las categorías anteriores se clasifica como “otra” inversión no financiera. Para muchas cooperativas de ahorro y crédito, esto incluye inversiones en supermercados, farmacias, escuelas y proyectos de desarrollo de viviendas residenciales. Los costos operativos también son importantes. Se clasifican en tres áreas principales:

- **Costos de intermediación financiera**

Esta área evalúa los costos financieros pagados por ahorros depositados, aportaciones de asociados y préstamos externos. A diferencia de los bancos comerciales que buscan minimizar sus costos financieros, las cooperativas de ahorro y crédito deben tratar de pagar la tasa más alta posible sin arriesgar la estabilidad de la institución.

- **Costos administrativos**

Otra área crítica que requiere un análisis cuidadoso es la de costos administrativos. Muchas cooperativas de ahorro y crédito son muy competitivas con los bancos comerciales con respecto a las tasas de interés sobre depósitos de préstamos, pero sus costos administrativos por unidad son mucho más altos.

- **Provisiones para préstamos incobrables**

El área final de costos evaluada por PERLAS separa los costos de crear provisiones para préstamos incobrables de otros costos administrativos. En

realidad, la creación de provisiones suficientes representa un tipo de gasto completamente distinto.

Tabla 47 Metas Perlas “R = Tasa de Rendimiento y Costos

Área	Perlas	Descripción	Meta
R= TASA DE RENDIMIENTO Y COSTOS	R1	Ingresos por Prestamos/Promedio Prestamos Netos	Tasa Empresarial
	R2	Ingresos por Inversiones Liquidas/Promedio Inversiones Liquidas	Tasas del Mercado
	R3	Ingresos por Inversiones Financieras/Promedio Inversiones Financieras	Tasas del Mercado
	R4	Ingresos por Inversiones no Financieras/Promedio Inversiones no Financieras	$\geq R1$
	R5	Costos Financieros: Depósitos de Ahorro/ Promedio Depósitos de Ahorro	Tasas del Mercado >Inflación
	R6	Costos Financieros: Crédito Externo/ Promedio Crédito Externo Costos Financieros: Crédito Externo/ Promedio Crédito Externo	Tasas del mercado Tasas del mercado
	R7	Costos Financieros: Aportaciones/ Promedio Aportaciones	Tasas del mercado $\geq R5$ variable
	R8	Margen Bruto/Promedio Activo Total	relacionada con el cumplimiento de E9
	R9	Gastos Operativos/ Promedio Activo Total	$\leq 5\%$
	R10	Provisiones Activos de Riesgo/Promedio Activo Total	$\wedge P1=100\%$ $\wedge P2=35\%$
	R11	Otros Ingresos y Gastos/Promedio Activo Total	Lo mínimo
	R12	Excedente neto/Promedio Activo Total (ROA)	$\wedge E9 > 10\%$
	R13	Excedente neto/Promedio Capital Institucional + Capital Transitorio (ROC)	> Inflación

Fuente: Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito

Elaborado por: Alexandra Bedón

d). L = Liquidez

El manejo eficaz de liquidez es una habilidad que tiene mucho más importancia a medida que la cooperativa de ahorro y crédito cambia su estructura financiera de las aportaciones de asociados a los depósitos de ahorro, que son más volátiles. En muchos movimientos que siguen el modelo tradicional, las aportaciones de asociados son muy ilíquidas y la mayoría de préstamos externos tienen un largo período de reembolso, y por lo tanto, hay poco incentivo para mantener reservas de liquidez

El mantenimiento de reservas de liquidez adecuadas es esencial para la administración financiera sólida en la cooperativa de ahorro y crédito modelo de WOCCU. El sistema PERLAS analiza la liquidez desde dos puntos de vista:

Reserva total de liquidez

Este indicador mide el porcentaje de depósitos de ahorro invertidos como activo líquido en una asociación nacional o un banco comercial.

Fondos líquidos inactivos

Las reservas de liquidez son importantes, pero también implican un costo de oportunidad perdida. Los fondos en las cuentas corrientes y cuentas de ahorro sencillas producen un rendimiento insignificante en comparación con otras alternativas para la inversión.

Tabla 49 Perlas Liquidez

Área	Perlas	Descripción	Meta
L=LIQUIDEZ	L1	Inversiones a corto plazo + Activos Líquidos Netos-Cuentas por pagar a corto plazo)/Depósitos de Ahorro	15-20%
	L2	Reservas de Liquidez/Depósitos de Ahorro	10%
	L3	Activos Líquidos Improductivos/Activo Total	<1%

Fuente: Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito

Elaborado por: Alexandra Bedón

e). A = Calidad de Activos

Un activo improductivo es uno que no genera ingresos. Un exceso de activos improductivos afecta las ganancias de la cooperativa de ahorro y crédito negativamente. Los siguientes indicadores de PERLAS se usan para identificar el impacto de los activos improductivos: Ratios de morosidad Porcentaje de activos improductivos, Financiamiento de activos improductivos.

Tabla 50 Perlas Calidad de Activos

Área	Perlas	Descripción	Meta
A=CALIDAD DE LOS ACTIVOS	A1	Morosidad Total/Cartera Bruta	<=5%
	A1U	Morosidad Total/Cartera Bruta (Definido por el Usuario)	<=5%
	A2	Activos Improductivos/Activo Total	<=5%
	A3	(Capital Institucional Neto + Capital Transitorio + Pasivos sin Costo)/Activos Improductivos	>=200%

Fuente: Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito

Elaborado por: Alexandra Bedón

f). S = Señales de crecimiento

La única manera exitosa de mantener el valor de activos es a través de un fuerte y acelerado crecimiento de activos, acompañado por la rentabilidad sostenida. El crecimiento por sí solo es insuficiente. La ventaja del sistema PERLAS es que vincula el crecimiento con la rentabilidad y con las otras áreas claves, al evaluar el crecimiento del sistema entero. El crecimiento se mide a través de cinco áreas claves:

- ✚ **Activo total** El crecimiento del activo total es uno de los ratios más importantes. Muchas de las fórmulas empleadas en los ratios de PERLAS incluyen el activo total como el denominador clave. El crecimiento fuerte y consistente en el activo total mejora muchos de los ratios de PERLAS.

Al comparar el crecimiento del activo total con las otras áreas claves, es posible detectar cambios en la estructura del balance general que podrían tener un impacto positivo o negativo en las ganancias.

- ✚ **Préstamos** La cartera de préstamos es el activo más importante y rentable de la cooperativa de ahorro y crédito. Si el crecimiento del total de préstamos lleva el mismo paso que el crecimiento del activo total, hay una gran probabilidad que se mantenga la rentabilidad. A la inversa, si se bajan las tasas de crecimiento de préstamos, esto sugiere que las otras áreas menos rentables están creciendo más rápidamente.

- ✚ **Depósitos de ahorro** Con el nuevo énfasis en la movilización de ahorros, los depósitos de ahorro ahora representan la piedra angular del crecimiento. El crecimiento del activo total depende del crecimiento de ahorros. El razonamiento por mantener programas agresivos de mercadeo es que estimulan el crecimiento de nuevos depósitos de ahorro que a su vez, afectan el crecimiento de otras áreas claves.

- ✚ **Aportaciones** Aunque las aportaciones de asociados no reciben tanto énfasis en el modelo de WOCCU, algunas cooperativas de ahorro y crédito tal vez mantengan una dependencia de las aportaciones para el crecimiento. Si las tasas de crecimiento en esta área son excesivas, esto normalmente indica la incapacidad de las cooperativas de ahorro y crédito de adaptarse al nuevo sistema de promover depósitos en vez de aportaciones.

- ✚ **Capital institucional** El crecimiento de capital institucional es el mejor indicador de la rentabilidad dentro de las cooperativas de ahorro y crédito. Tendencias de crecimiento estáticas o en descenso del capital institucional normalmente indican un problema con ganancias. Si las ganancias son bajas, la cooperativa de ahorro y crédito tendrá grandes problemas para aumentar sus reservas de capital institucional. Una de las señales

indisputables del éxito de una cooperativa de ahorro y crédito robusta en transición es el crecimiento sostenido del capital institucional, normalmente mayor que el crecimiento del activo total.

Tabla 51 Señales de Crecimiento

Área	Perlas	Descripción	Meta
S=SEÑALES DE CRECIMIENTO	S1	Crecimiento de prestamos	$\wedge E1=70-80\%$
	S2	Crecimiento de inversiones liquidas	$\wedge E2\leq 16\%$
	S3	Crecimiento de inversiones financieras	$\wedge E3\leq 2\%$
	S4	Crecimiento de inversiones no financieras	$\wedge E4=0\%$
	S5	Crecimiento de depósitos de ahorro	$\wedge E5=70-80\%$
	S6	Crecimiento de crédito externo	$\wedge E6=0-5\%$
	S7	Crecimiento de aportaciones	$\wedge E7\leq 20\%$
	S8	Crecimiento de capital institucional	$\wedge E8\leq 10\%$
	S9	Crecimiento de capital institucional neto	$\wedge E9\leq 10\%$
	S10	Crecimiento del número de asociados	$\wedge E10\leq 15\%$
	S11	Crecimiento del activo total	$>Inflacion+10\%$

Fuente: Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito

Elaborado por: Alexandra Bedón

Diagnóstico estratégico.

El diagnostico estratégico es un conjunto de herramientas que permite evaluar la gestión administrativa y financiera de una empresa, las misma que permite tomar decisiones en función de indicadores establecidos posterior a evaluaciones internas y externas.

Diversas herramientas se puede utilizar para estructurar una diagnóstico estratégico; considerando que uno de los objetivos de esta propuesta es proponer estrategias para el control de la cartera de créditos y la rentabilidad a partir de indicadores de gestión financiera se aplicara la matriz de factores externo, matriz de factores internos, matriz FODA, Matriz de posición estratégica y evaluación.

Matriz de Factores externo EFE

Para Chiavenato, O. (2014, pág. 45). “La matriz de factores externos, está compuesta por las amenazas y las oportunidades relacionadas con la institución objeto de estudio, para su análisis el valor ponderado más alto que se puede obtener es 4.0 y el más bajo posible es 1.0. El valor del promedio ponderado es 2.5. Un promedio ponderado de 4.0 indica que la organización está respondiendo de manera excelente a las oportunidades y amenazas existentes en su industria. En otras palabras, las estrategias de la empresa están aprovechando con eficacia las oportunidades existentes y minimizando los posibles efectos negativos de las amenazas externas. Un promedio ponderado de 1.0 indica que las estrategias de la empresa no están Capitalizando las oportunidades ni evitando las amenazas externas.”

Matriz de Factores internos EFI

Para Moreno, L. (2013, pág. 88). La matriz EFI permite ponderar las fortalezas y las debilidades y se cual fuere la cantidad de factores que se incluyen en una matriz EFI, el total ponderado puede ir de un mínimo de 1.0 a un máximo de 4.0, siendo la calificación promedio de 2.5. Los totales ponderados muy por debajo de 2.5 caracterizan a las organizaciones que son débiles en lo interno, mientras que las calificaciones muy por arriba de 2.5 indican una posición interna fuerza. La matriz EFI, al igual que la matriz EFE, debe incluir entre 10 y 20 factores clave. La cantidad de factores no influye en la escala de los totales ponderados porque los pesos siempre suman 1.0.”

Matriz de formulación de estrategia FODA

Para Moreno, L. (2013, pág. 55). La matriz de formulación de estrategia FODA sirve para la formulación de estrategias a partir de variables y estimación ponderada de las matrices EFE EFI. Proceso que orienta a la utilización de las fuerzas para aprovechar las oportunidades, y superar las debilidades aprovechando las fortalezas, igualmente se utiliza las fuerzas para evitar amenazas, para reducir debilidades y amenazas”

Matriz de Posicionamiento estratégico PEEA

La matriz de la posición estratégica y la evaluación de la acción (PEYEA), indica si una estrategia es agresiva, conservadora, defensiva o competitiva es la más adecuada para una organización dada. Los ejes de la matriz PEYEA representan dos dimensiones internas (fuerzas financieras [FF] y ventaja competitiva [VC] y dos dimensiones externas (estabilidad del ambiente [EA] y fuerza de la industria [FI]). Estos cuatro factores son las cuatro determinantes más importantes de la de la posición estratégica de la organización.

La Matriz PEYEA simplemente pretende establecer las mejores estrategias a utilizar una vez definida su posición interna y externa. Busca también de cierta forma el crecimiento y la participación de la organización, pero se rige en la identificación de sus fuerzas, por ejemplo, su fuerza financiera o industrial, sus ventajas competitivas y la estabilidad ambiental; es decir sus dimensiones internas y externas para que de esta forma pueda dar con el perfil que le correspondan (Fred 2013)

Modelo de gestión

Según Martínez (2008) afirma “Es construir un tejido empresarial y social en el que el progreso ya no depende sólo de las máquinas y de los propios avances tecnológicos, sino del conocimiento de las personas”(p 88).

Para Campiña (2014) afirma. “Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución” (p.45).

6.7 Tabla 52 MODELO OPERATIVO

ETAPAS	FASES	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
DIAGNÓSTICO	Bases jurídicas	Identificar las normativas y resoluciones legales que permiten el funcionamiento correcto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento dos	Establecer un lista de las leyes y resoluciones necesarias para el desempeño eficiente y normado	Documentos electrónicos Leyes Impresas	Investigador/a	1 semana
	Análisis Financiero	Diagnosticar la situación financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento dos de la ciudad de Ambato	Análisis horizontal Análisis Vertical Análisis PERLAS	Talento humano Computador Estados financieros	Investigador/a	1 semana
	Planeación estratégica	Análisis de la situación interna, externa y el tipo de estrategias a aplicar	Matriz EFI Matriz EFE Matriz PEEA	Talento humano Computador Estados financieros	Investigador/a	1 semana
DISEÑO DE LA PROPUESTA	Modelo de gestión	Diseño del modelo de gestión a partir de la aplicación sistemática de las fases anteriores.	Diseño del modelo de gestión de cobranza	Talento humano	Investigador/a	1 semana
	Planteamiento de Estrategias	Estructuración de las estrategias a partir del modelo de gestión	Descripción de estrategias	Talento humano	Investigador/a	1 semana
	Validación	validación de estrategias a partir de índices financieros de cartera de crédito rentabilidad y necesidad	Análisis de índices financieros	Talento humano	Investigador/a	1 semana
PRESENTACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL MODELO	Presentación y Socialización del Modelo de Gestión de Cobro	Dar a conocer a todos los miembros de la Cooperativa las estrategias a aplicar en el proceso de cobro	Socialización semanal de acuerdo al cronograma de capacitación en cada uno de los departamentos de la Institución (Gerencia, Crédito, Cobranzas, Servicio al cliente, Inversiones y los involucrados)	Talento humano	Investigador/a	1 semana

Elaborado por: Alexandra Bedón

6.7.1 Etapa I Diagnóstico

6.7.1 .1 Bases Jurídicas

En el fundamento legal de esta investigación se consideró ya la parte jurídica en la cual se hizo mención:

- Constitución del Ecuador,
- Ley de Economía Popular y Solidaria,
- Código Monetario,

Resoluciones del 29 de Junio del 2013 N° SEPS-INEPS-2012-0024 y la No. SBS-2002-0297 de 29 de abril de 2002 hace referencia al Catálogo Único de Cuentas del sistema financiero ecuatoriano.

6.7.1.2 Análisis financiero

El análisis financiero está compuesto por tres etapas como son el análisis vertical, análisis horizontal y el análisis Perlas.

Análisis horizontal y vertical

El análisis horizontal y vertical se establece considerando el primero y segundo trimestre del año 2015, para lo cual se toma en cuenta el Balance general y Estado de Pérdidas y Ganancias de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento dos del cantón Ambato de forma consolidada, justificando que se toma la información del primer trimestre del año 2015 para evaluar a partir de la información actual y compararla con la tendencia de años anteriores.

1. Análisis balance general

El análisis del balance general, se establece a partir del estudio vertical y horizontal del estado financiero como se puede evidenciar en la siguiente tabla:

Tabla 53 Balance General Consolidado del I y II trimestre del año 2015

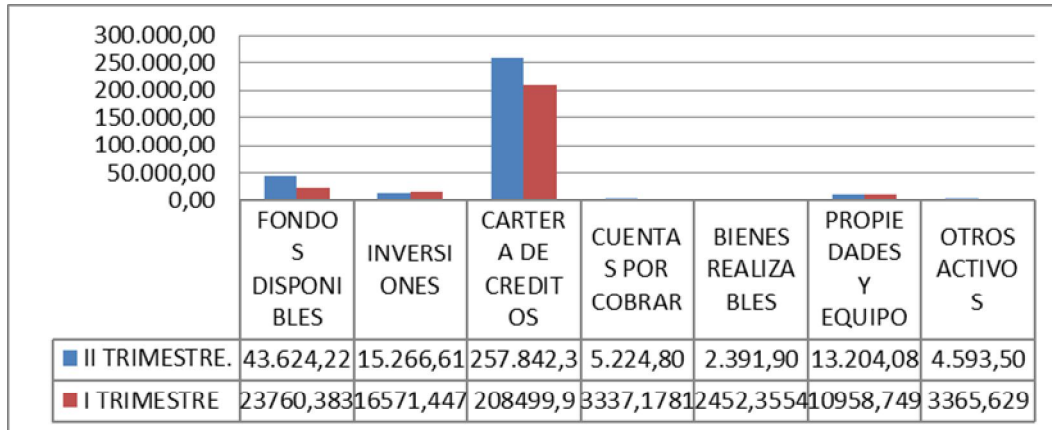
CUENTA	I TRIMESTRE 2015	ANALISIS VERTICAL I TRIMESTRE 2015	II TRIMESTRE 2015	ANALISIS VERTICAL II TRIMESTRE 2015	VALORES ABS	VALORES RELATIVOS
ACTIVO	342.147,43		268.945,65		- 73.201,79	-27%
FONDOS DISPONIBLES	43.624,22	13%	23.760,38	9%	- 19.863,84	-84%
INVERSIONES	15.266,61	4%	16.571,45	6%	1.304,84	8%
CARTERA DE CREDITOS	257.842,31	75%	208.499,90	78%	- 49.342,41	-24%
CUENTAS POR COBRAR	5.224,80	2%	3.337,18	1%	- 1.887,62	-57%
BIENES REALIZABLES, Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION	2.391,90	1%	2.452,36	1%	60,45	2%
PROPIEDADES Y EQUIPO	13.204,08	4%	10.958,75	4%	- 2.245,33	-20%
OTROS ACTIVOS	4.593,50	1%	3.365,63	1%	- 1.227,87	-36%
TOTAL ACTIVO	342.147,43	100%	268.945,65	100%	- 73.201,79	-27%
GASTOS	4.365,33		21.151,90		16.786,57	79%
TOTAL ACTIVO Y GASTOS	346.512,76		290.097,54		- 56.415,21	-19%
PASIVO	304.715,10		234.957,19		- 69.757,92	-30%
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	280.014,76	92%	211.595,65	90%	- 68.419,11	-32%
OBLIGACIONES INMEDIATAS	30,97	0%	42,94	0%	11,97	28%
CUENTAS POR PAGAR	5.545,87	2%	4.893,67	2%	- 652,21	-13%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	18.502,37	6%	17.791,25	8%	- 711,11	-4%
OTROS PASIVOS	621,14	0%	633,68	0%	12,55	2%
TOTAL PASIVO	304.715,10	100%	234.957,19	100%	- 69.757,92	-30%
PATRIMONIO	37.256,68		34.484,15		- 2.772,53	-8%
CAPITAL SOCIAL	21.265,47	57%	16.177,56	47%	- 5.087,92	-31%
RESERVAS	13.272,86	36%	16.619,24	48%	3.346,38	20%
OTROS APORTES PATRIMONIALES	2.635,87	7%	532,96	2%	- 2.102,91	-395%
SUPERAVIT POR VALUACIONES	1.623,19	4%	1.623,19	5%	-	0%
RESULTADOS	- 1.540,71	-4%	- 468,79	-1%	1.071,92	-229%
TOTAL PATRIMONIO	37.256,68	100%	34.484,15	100%	- 2.772,53	-8%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	341.971,78		269.441,34		- 72.530,45	-27%
INGRESOS	4.540,98		20.656,21		16.115,23	78%
TOTAL PASIVO, PATRIMONIO E INGRESOS	346.512,76		290.097,54		- 56.415,21	-19%
CUADRE	- 0,00		0,00		0,00	470%
CUENTAS DE ORDEN	687.395,08		508.289,09		- 179.105,99	-35%
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	82.230,49	12%	92.476,93	18%	10.246,44	11%
CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	605.164,59	88%	415.812,17	82%	- 189.352,43	-46%

Fuente: SEPS

Elaborado por: Alexandra Bedon

Las estructuras consolidadas consideradas para el análisis vertical del balance son: activos, pasivos, y patrimonio.

Gráfico 24 Análisis vertical y horizontal I y II trimestre del año 2015 COAC del segmento dos del cantón Ambato de la Cuenta Activos

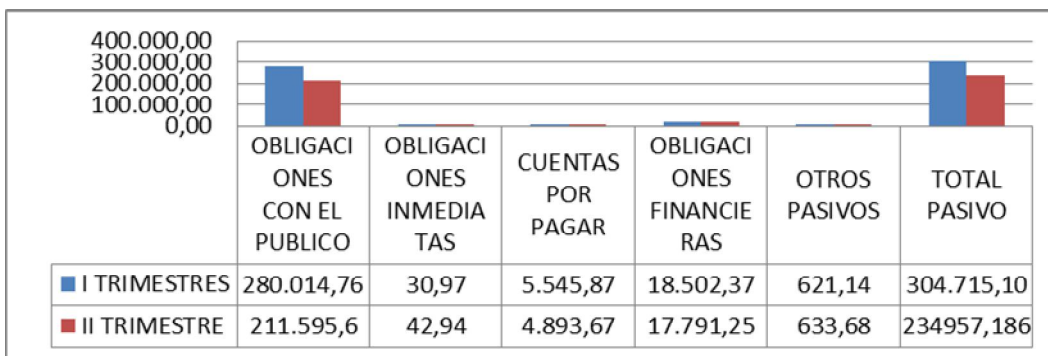


Fuente: Balance General I y II trimestre

Elaborado por: Alexandra Bedon

- Análisis Vertical: la ilustración gráfica es muy evidente, demuestra que la cartera de crédito del primer trimestre ocupa el 75% de los activos y el 78% durante el segundo trimestre constituyéndose en la mayor cantidad de los activos en ambos periodos, seguida por la cuenta de fondos disponibles con el 13% y 9% respetivamente.
- Análisis Horizontal: se puede evidenciar que los activos en forma general han decrecido en un 27%, constituyéndose la cuenta de fondos disponibles como la de mayor decrecimiento con el 84% y la de mayor crecimiento es la de inversiones con el 8%

Gráfico 25 Análisis vertical y horizontal I y II trimestre del año 2015 COAC del segmento dos del cantón Ambato de la Cuenta Pasivos

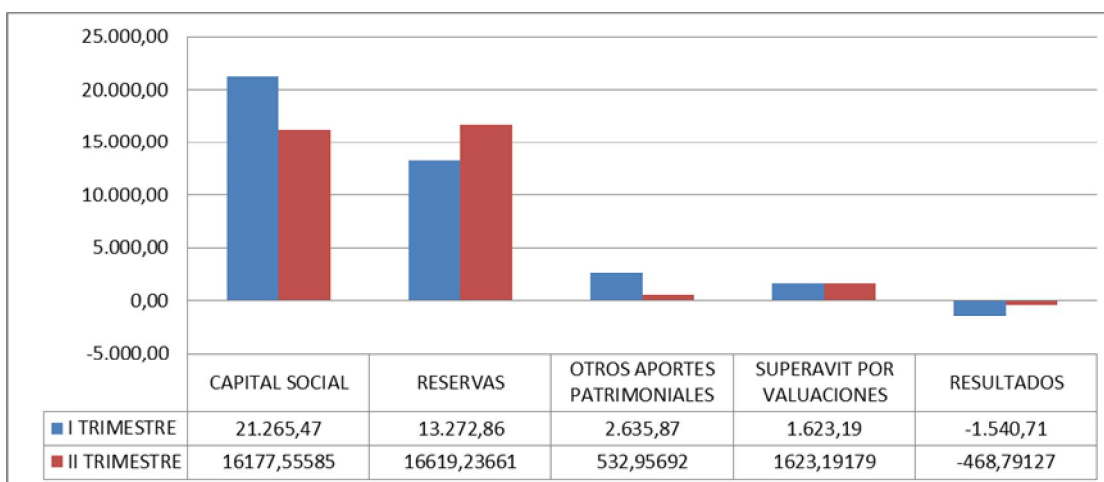


Fuente: Balance General I y II trimestre

Elaborado por: Alexandra Bedón

- **Análisis Vertical:** se evidencia que, la cuenta obligaciones con el público durante el primer trimestre ocupa el 92% de los pasivos y el 90% durante el segundo trimestre, seguida por la cuenta obligaciones financieras con el 6% y 8% respectivamente.
- **Análisis Horizontal:** se puede evidenciar que los pasivos en forma general han decrecido en un 30%, constituyéndose la cuenta obligaciones con el público como la de mayor decrecimiento con el 32% y la de mayor crecimiento es la cuenta obligaciones inmediatas con el 28%

Gráfico 26 Análisis vertical y horizontal I y II trimestre del año 2015 COAC del segmento dos del cantón Ambato de la Cuenta Patrimonio



- **Análisis Vertical:** en el patrimonio se evidencia que, la cuenta Capital social durante el primer trimestre ocupa el 57% del patrimonio y el 47%

durante el segundo trimestre, seguida por la cuenta Reservas con el 36% y 48% respetivamente.

- Análisis Horizontal: se puede evidenciar que el Patrimonio en forma general han decrecido en un 8%, y la cuenta Otros Aportes Patrimoniales como la de mayor decrecimiento con el 395%.

2. Análisis de Estado de Pérdidas Y Ganancias

Tabla 54 Estado de Pérdidas y Ganancias Consolidado del I y II trimestre del año 2015

CUENTA	I TRIMESTRE 2015	ANALISIS VERTICAL I TRIMESTRE 2015	II TRIMESTRE 2015	ANALISIS VERTICAL II TRIMESTRE 2015	VALORES ABS	VALORES RELATIVOS
TOTAL INGRESOS	4.540,98		20.656,21		16.115,23	78%
INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	4.038,22	89%	19.504,10	94%	15.465,88	79%
INTERESES CAUSADOS	1.751,02	39%	8.897,52	43%	7.146,49	80%
MARGEN NETO INTERESES	2.287,20	50%	10.606,59	51%	8.319,39	78%
INGRESOS POR SERVICIOS	119,02	3%	402,17	2%	283,15	70%
COMISIONES CAUSADAS	0,00	0%	18,28	0%	18,28	100%
UTILIDADES FINANCIERAS	0,08	0%	14,50	0%	14,41	99%
MARGEN BRUTO FINANCIERO	2.507,28	55%	11.194,72	54%	8.687,44	78%
PROVISIONES	572,73	13%	2.639,17	13%	2.066,44	78%
MARGEN NETO FINANCIERO	1.934,55	43%	8.555,55	41%	6.621,00	77%
GASTOS DE OPERACION	1.864,92	41%	9.173,20	44%	7.308,28	80%
MARGEN DE INTERMEDIACION	69,63	2%	- 617,65	-3%	- 687,29	111%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	9,90	0%	28,82	0%	18,92	66%
MARGEN OPERACIONAL	79,53	2%	- 588,83	-3%	- 668,37	114%
OTROS INGRESOS	272,78	6%	516,88	3%	244,10	47%
OTROS GASTOS Y PERDIDAS	158,78	3%	68,40	0%	- 90,38	-132%
GANANCIA O (PERDIDA) ANTES DE IMPUESTOS	193,53	4%	- 140,36	-1%	- 333,89	238%
IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	17,88	0%	355,33	2%	337,45	95%
GANANCIA O (PERDIDA) DEL EJERCICIO	175,65	4%	- 495,69	-2%	- 671,34	135%

Fuente: Estado de Pérdidas y Ganancias I y II trimestre

Elaborado por: Alexandra Bedón

- Análisis Vertical: a partir de los ingresos totales, en este sentido se puede decir que en el primer trimestre el Margen Bruto Financiero es del 55% y en el siguiente periodos del 54%, destacándose que los Gastos Operacionales en el primer trimestre son el 44% y en el segundo 44%,

destacándose que durante el primer trimestres existe ganancia y en el segundo perdida al final del ejercicio.

- **Análisis Horizontal:** los ingresos del primer trimestre en relación al segundo trimestre se incrementó en 78 %, pero los gastos también se incrementaron en un 80% con lo cual se justifica que en ese periodo exista pérdidas durante el segundo trimestre del año 2015.

Los datos obtenidos del análisis horizontal y vertical del Estado de Pérdidas y Ganancias, y del Balance General, son referentes para la estructuración del modelo planteado en la propuesta.

Análisis sistema PERLAS

Tabla 55 Análisis Perlas I y II trimestre 2015

Área	Perlas	Descripción	Meta	1 TRIMESTRE 2015	2 TRIMESTRE 2015	Calificación
P = PROTECCIÓN	P1	Provisión para préstamos incobrables / Provisión requerida para préstamos morosos >12 meses	100%	107%	78%	Debil
	P2	Provisión neta para préstamos incobrables/Provisión requerida para préstamos morosos de 1 a 12 meses	35%	6%	7%	Debil
	P6	Solvencia	>=111%	87%	Debil	Debil
E= ESTRUCTURA FINANCIERA EFICAZ	E1	Prestamos Netos/ Activo Total	70-80%	83%	87%	Debil
	E2	Inversiones Liquidadas/Activo Total	<=16%	4%	6%	Fuerte
	E3	Inversiones Financieras/Activo Total	<=2%	4%	6%	Debil
	E5	Depósitos de Ahorro/Activo Total	70-80%	13%	9%	Debil
	E7	Aportaciones/Activo Total	<=20%	6%	6%	Fuerte
	E8	Capital Institucional/Activo Total	>=10%	6%	6%	Debil
R = TASAS DE RENDIMIENTO Y COSTOS	R8	Margen Bruto/Promedio Activo Total	Variable relacionada con el cumplimiento de E9	1%	2%	Debil
	R9	Gastos Operativos/ Promedio Activo Total	<=5%	0,39%	1,92%	Fuerte
	R10	Provisiones Activos de Riesgo/Promedio Activo Total	^P1=100% ^P2=35%	0,06%	0,10%	Debil
L = LIQUIDEZ	L3	Activos Líquidos Improductivos/Activo Total	<1%	1%	1%	Debil
A=CALIDAD DE LOS ACTIVOS	A1	Morosidad Total/Cartera Bruta	<=5%	4%	7%	Debil
	A2	Activos Improductivos/Activo Total	<=5%	11%	12%	Debil
S=SEÑALES DE CRECIMIENTO	S1	Crecimiento de prestamos	^E1=70-80%	22%	23%	Debil
	S2	Crecimiento de inversiones liquidadas	^E2<=16%	8%	9%	Fuerte
	S5	Crecimiento de depósitos de ahorro	^E5=70-80%	77%	77%	Debil
	S7	Crecimiento de aportaciones	^E7<=20%	-31%	-31%	Fuerte
	S8	Crecimiento de capital institucional	^E8<=10%	-31%	-31%	Fuerte
	S11	Crecimiento del activo total	>Inflacion+10%	8%	8%	Debil

Fuente: Estado de Pérdidas y Ganancias, Balance General
Elaborado por: Alexandra Bedón

El primer trimestre como el segundo trimestre del año 2015 presentan similares características en relación a las metas, por lo cual en el análisis se hace referencia en cifras al segundo trimestre.

a) Puntos débiles detectados a partir del análisis Perlas

- En las Cooperativa de Ahorro y Crédito del segundo segmento del cantón Ambato no existe una adecuada política para provisiones para préstamos incobrables, todos los indicadores relacionados a la protección son débiles por ejemplo: en corto plazo 78% y largo plazo 7%; es decir existe un

amplio margen en relación las metas del 100% y 35%; igualmente la rentabilidad es del 87% inferior a la meta establecida del 111%.

- La relación que existe entre la cartera de préstamos netos y el total de activos 87% es superior lo estimado en las metas 70% - 80%
- Las inversiones financieras entorno al total activos es débil presenta deficiencias es del 6% superior a la meta establecida del $\leq 2\%$
- La relación que existe entre depósitos de ahorro y el total de activos 9% es superior lo estimado en las metas 70% - 80%
- La relación que existe entre Capital Institucional y el Activo Total 6% es superior lo estimado en las metas $\geq 10\%$
- Cuando se establece una comparación del Margen Bruto en relación al promedio del activo, es del 2% lo cual es débil porque no se cumple con la estructura de eficiencia del Capital Institucional Neto
- La tasa de rendimiento y Costos; respecto de la Provisión de Activos, sobre el promedio del Activo Total se muestra débil ya que no puede responder a las provisiones de préstamos incobrable en el corto y largo plazo
- La liquidez es débil porque los Activos líquidos improductivos en relación al activo total 1% cuando la meta tenía que ser menor al 1%, lo cual quiere decir que existe fondos líquidos inactivos.
- Las cooperativas del Segmento dos, tienen activos improductivos y un alto índice de morosidad, lo cual se evidencia al comparar las metas con los resultado encontrados así por ejemplo; la relación entre la Morosidad Total y la Cartera Bruta es del 7%, y la meta establecida, cuya meta es $\leq 5\%$, de igual forma la relación Activos Improductivos con el Activo Total es del 12% cuando la meta establecida es del $\leq 5\%$

- Entorno al crecimiento de préstamos el índice es del 23% lo cual es bueno pero al contrarrestar estructura financiera eficaz existe problemas porque los préstamos netos en relación a los activos son del 87%
- El crecimiento de depósito en ahorro sigue siendo débil a pesar que en porcentaje representa el 77%, porque la relación entre los depósitos y los activos apenas representa el 9%
- El crecimiento del Activo Total es débil porque está por debajo de la tasa vigente de mercado.

b) Puntos fuertes detectados a partir del análisis Perlas

- La relación entre las Inversiones Liquidas y el Activo Total es fuerte porque el índice es del 6% inferior a la meta establecida $\leq 16\%$
- Otro punto fuerte es la relación existente entre las aportaciones y el Activo Total al ser su índice solo del 6% por debajo del parámetro meta $\leq 20\%$
- El índice de la razón gastos operativos entorno al promedio total del Activo es fuerte porque está por debajo de la meta establecida, 1,92% es $\leq 5\%$
- El crecimiento se muestra favorable entorno al de Inversiones Liquidas y del Activo Total es inferior al $\leq 16\%$ por lo cual el crecimiento es favorable y se muestra como punto fuerte.

c) Conclusión parcial

- De forma general se puede establecer que en los seis parámetros que conforma el análisis Perlas, han ayudado a determinar que existe más puntos débiles que fuertes en las Cooperativas de ahorro y Créditos del segundo segmento, lo cual promueve que se genere estrategias para cambiar esta realidad existente, y evitar los activos improductivos productos de carteras vencidas que han entrado en morosidad.
- Los puntos fuertes dan a conocer que existe tendencia de crecimiento del sector, se ve contrarrestada por la mala gestión financiera, que promueve el incremento de los activos improductivos, y la falta de provisión para préstamos en el corto plazo y largo plazo.
- La información del análisis Perlas al contrarrestar con el análisis horizontal y vertical permite determinar las causas para que durante el segundo trimestre del año 2015 exista decremento en relación al primer trimestre, y un incremento del gasto en relación al monto de ingresos.

6.7.1.3 Fase de Planeación

La fase de planeación está conformada por el análisis EFE, EFI, Y PEEA

✓ Análisis EFE

Se enfoca en los factores externos de las COAC del segmento dos (amenazas y las oportunidades).

Tabla 56 Matriz EFE

OPORTUNIDADES	PESO	CALIFICACION	PESO PONDRADO
1. Incremento del PIB	0,11	2	0,22
2. Tasas de interés atractivas impulsan la captación de recursos	0,11	2	0,22
3. Políticas fiscales que impulsan la microempresa	0,11	3	0,33
4. Pertenece al sector de la Economía Popular	0,08	4	0,32
5. Alianzas estratégicas con otros	0,02	3	0,06
6. Mercado financiero en crecimiento	0,14	2	0,28
AMENAZAS			
1. Desinformación en las regulaciones financieras	0,06	4	0,24
2. Aumento de la Competencia en el mercado	0,08	3	0,24
3. Inestabilidad política	0,07	4	0,28
4. Cambios tecnológicos en el sistema financiero de Ecuador	0,08	3	0,24
5. Cultura del ahorro en relación a la cultura del consumo	0,07	2	0,14
6. Otras instituciones del sector financiero	0,07	2	0,14
Totales ponderados	1,00		2,71

Elaborado por: Alexandra Bedón

Analizando la matriz EFE se determina las políticas fiscales para el microcrédito que con 0.33 puntos se acentúa como la mejor oportunidad; la inestabilidad política es considerada la mayor amenaza de ponderación; teniendo como ponderación total 2.71 lo cual indica que se tiene que aprovechar las oportunidades.

✓ **Análisis EFI**

Se enfoca en los factores internos de las COAC del segmento dos (fortalezas y las debilidades).

Tabla 57 Matriz EFI

FORTALEZAS	PESO	CALIFICACION	PESO PONDRADO
1. Segmento Financiero	0,07	4	0,28
2. Estructura financiera eficaz en relación	0,05	4	0,2
3. Cartera de crédito diversificada	0,05	4	0,2
4. Crecimiento del Capital Institucional	0,05	4	0,2
5. El software financiero para el control	0,04	4	0,16
6. Gastos Operativos bajos en relación al Activo Total	0,05	4	0,2
DEBILIDADES			
1. No existe provisión para la cartera	0,22	2	0,44
2. Índice de morosidad elevado	0,12	1	0,12
3. Solvencia	0,11	1	0,11
4. Activos Improductivos	0,09	2	0,18
5. No existe planes estratégicos para el	0,03	3	0,09
6. Lineamientos institucionales débiles	0,12	3	0,36
Total Ponderado	1,00		2,54

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Alexandra Bedon

Su principal fortaleza es el segmento al que pertenecen, su diversidad de cartera y el crecimiento institucional; sin embargo su mayor debilidad, está relacionada con la morosidad, considerando que tiene altas ponderaciones la falta de provisión para cartera y los lineamientos institucionales débiles, EFI que tiene como estimación general 2,54 lo cual significa que existe características internas fuertes destacándose las debilidades.

✓ **Análisis de Posicionamiento estratégico PEEA**

Con el objetivo de determinar la posición estratégica de las COAC del segmento dos se evaluó los factores internos y externos, a través de indicadores financieros, de competitividad, industriales, y ambientales; utilizado métodos cuantitativos, que permitan tener una panorámica más amplia institucional al momento de

tomar decisiones, que conduzca a mitigar la morosidad e incrementar la rentabilidad. Los parámetros de medición son los siguientes:

- Para fuerza financiera y fuerza industrial, +6 es el mejor y +1 el peor.
- Para ventaja competitiva y estabilidad ambiental -1 es el mejor y -6 el peor

Tabla 58 Matriz de PEEA

Posición estratégica	Grupo	Parámetro	Calificación
Interna	Fuerza financiera	Nivel de cumplimiento PERLAS	1
Interna	Fuerza financiera	Nivel de cumplimiento PERLAS	2
Interna	Fuerza financiera	Nivel de cumplimiento PERLAS	2
Interna	Fuerza financiera	Nivel de cumplimiento PERLAS	1
Interna	Fuerza financiera	Nivel de cumplimiento PERLAS	2
Interna	Fuerza financiera	Nivel de cumplimiento PERLAS	1
Interna	Ventaja competitiva	Calificación según matriz EFE y EFI	-1
Interna	Ventaja competitiva	Calificación según matriz EFE y EFI	-2
Interna	Ventaja competitiva	Calificación según matriz EFE y EFI	-3
Interna	Ventaja competitiva	Calificación según matriz EFE y EFI	-4
Interna	Ventaja competitiva	Calificación según matriz EFE y EFI	-5
Interna	Ventaja competitiva	Calificación según matriz EFE y EFI	-6
Externa	Fuerza industrial	Calificación según matriz EFE y EFI	1
Externa	Fuerza industrial	Calificación según matriz EFE y EFI	2
Externa	Fuerza industrial	Calificación según matriz EFE y EFI	3
Externa	Fuerza industrial	Calificación según matriz EFE y EFI	4
Externa	Fuerza industrial	Calificación según matriz EFE y EFI	5
Externa	Fuerza industrial	Calificación según matriz EFE y EFI	6
Externa	Estabilidad ambiental	Análisis de mercado	-1
Externa	Estabilidad ambiental	Calificación según matriz EFE y EFI	-2
Externa	Estabilidad ambiental	Calificación según matriz EFE y EFI	-3
Externa	Estabilidad ambiental	Análisis de mercado	-4
Externa	Estabilidad ambiental	Análisis de mercado	-5
Externa	Estabilidad ambiental	Análisis de mercado	-4

Fuente: PERLAS, EFI, EFE

Elaborado por: Alexandra Bedón

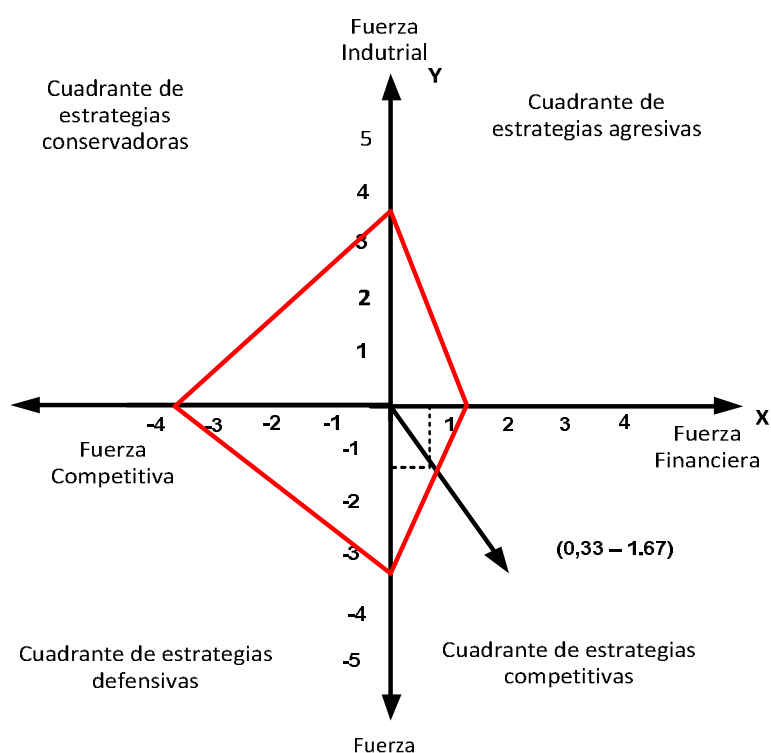
Tabla 59 Matriz PEEA análisis cuantitativo

Factores	Indicadores	Promedios	Vectores	Resultados
Internos	Fuerza Financiera	1,50	Eje X	0,33
	Ventaja Competitiva	3,50		
Externos	Fuerza Industrial	3,83	Eje Y	(1,67)
	Estabilidad Ambiental	3,17		

Fuente: PERLAS, EFI, EFE

Elaborado por: Alexandra Bedón

Gráfico 27 Posicionamiento de estrategia PEEA



Fuente: PERLAS, EFI, EFE

Elaborado por: Alexandra Bedón

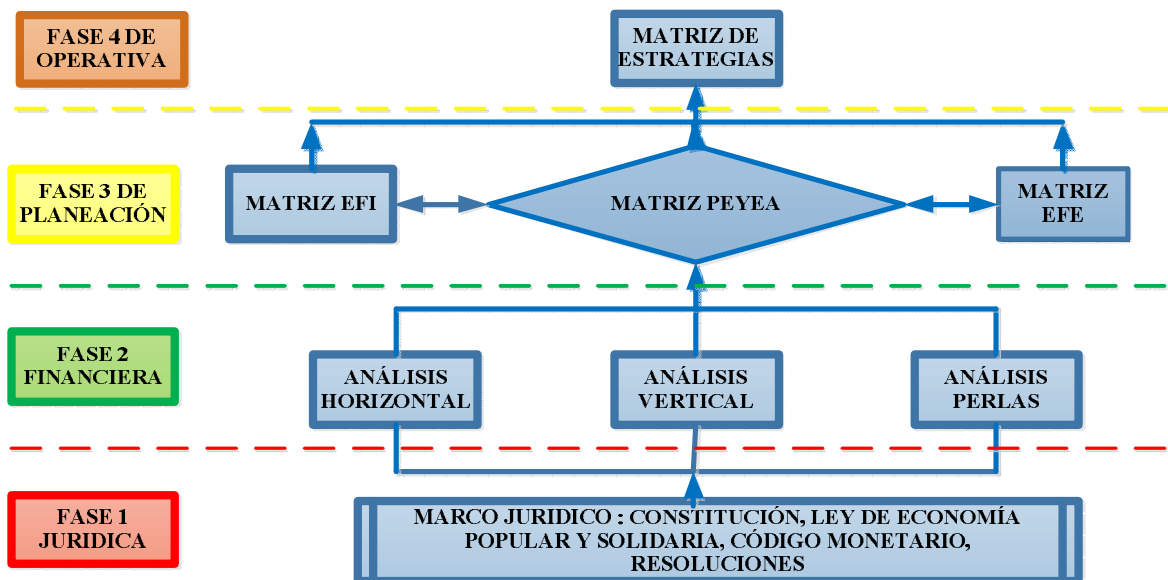
De las matrices EFE y EFI se deriva la matriz FODA, cuyas ponderaciones demuestran que no se responde de forma correcta a las amenazas y oportunidades que se presentan a pesar de existir una valoración alta de las fortalezas. Indicador concomitante con el resultado de la matriz PEEA, la misma que determina que las estrategias a utilizar para mitigar la morosidad e incrementar la rentabilidad tienen que ser competitivas porque posee ventajas competitivas y comparativas

definidas que permiten sostener la estabilidad financiera; determinándose como producto de la deficiente gestión financiera.

6.7.2. Etapa II Diseño de la Propuesta Modelo de gestión para la Cobranza de Cartera

El modelo de gestión es la fusión sistemática las bases jurídicas, el análisis financiero, la planeación financiera y sus componentes el mismo que proyecta el planteamiento de estrategias como se muestra a continuación:

Gráfico 28 Modelo de Gestión para la Cobranza de cartera

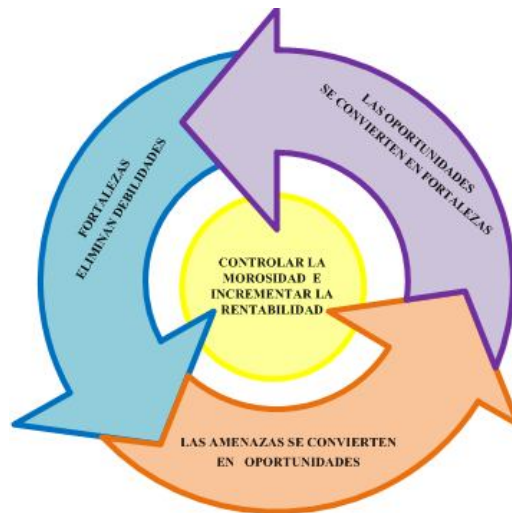


ELABORADO POR:

✚ Planteamiento de estrategias

Consiste en la implementación de estrategias que busca eliminar las debilidades, utilizando las fortalezas como fuerzas competitivas, transformando las oportunidades en fortalezas y las amenazas en oportunidades con el objetivo de controlar la morosidad e incrementar la rentabilidad, a través de una correcta administración de la cartera de crédito.

Gráfico 29 Proceso sistemático estratégico.



Elaborado por: Alexandra Bedoón

En este sentido partiendo del objetivo central que es controlar la morosidad e incrementar la rentabilidad se establece las siguientes estrategias, las mismas planteadas con los resultados obtenidos en las fases anteriores.

✓ **Estrategias:**

1. Capacitación.
2. Diagnostico cartera vencida x gestor
3. Investigación nuevas direcciones y teléfonos por internet
4. Call Center gestión extrajudicial x telefonía con script
5. Nuevos formatos cartas cobranza
6. Envío - recepción x e-mail cartera con nuevas promesas pago
7. Distribución x tramos y panorámico gestiones
8. Gestión horarios diferenciados
9. Gestión extrajudicial en terreno con rutero
10. Direccionamiento cobranza última semana cada mes
11. Conversar abogado para análisis acciones judiciales
12. Viajar agencia para nuevos compromisos en firme
13. Paleta de respuestas con las causas de mora y soluciones acertadas por cliente

14. Flujo grama de cobranza
15. Instalación de aplicativo o Programa de cobranza en las máquinas de todos los usuarios.
16. Sistema alerta temprana check list + manifiesto de garantes + *anf + *med
17. Envió mensajes de texto sms
18. Curso de cooperativismo
19. Reunión comité crédito + cobranzas + captación + cajas + servicio al cliente 30' cada semana
20. Soluciones o negociaciones de pago

6.7.6. Validación de las estrategias

Para la implementación y validación de las estrategias se consideró a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullky Wasi” de la ciudad de Ambato, las misma que registra una mala gestión de cobranzas que se refleja en el indicador considerado en el periodo enero-marzo/2015 de 22,15%; destacándose que esta institución financiera está en el segmento dos.

De las 20 estrategias planteadas de forma aleatoria, por parte de técnicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullky Wasi” solamente se consideró 6 para validar su efectividad, las estrategias no consideradas se puede evidenciar su explicación y desarrollo el anexo 2.

ESTRATEGIA 1

Capacitación al personal de la Cooperativa

Acción

En el proceso de cobranza una de las estrategias a considerar es la Capacitación del Recurso Humano en el tema Gestión de Cobro con el fin de gestionar de mejor manera la recuperación de la cartera que se encuentra en mora, en primera instancia es el conocimiento de las 20 estrategias que se implantará en la

Institución a fin de cada persona involucrada en el proceso domine este Modelo que se aplicará en base a experiencias, conocimientos, definiciones, recomendaciones que nos ayude a implantar estas estrategias de forma eficiente, para esto se establecerá un cronograma de capacitación para cada departamento, agencia y empleado que labora en la Cooperativa.

ESTRATEGIA 2

Diagnóstico de la cartera Vencida por cada Gestor

Acción

La Morosidad debe ser analizada por cada gestor quienes deben emitir su informe con una periodicidad mensual para evaluar cómo ha evolucionado la Cartera Vencida de mes a mes por cada gestor de crédito lo que permitirá controlar y tomar medidas correctivas a fin de disminuir este indicador, se ha tomado como muestra a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullky Wasi Ltda”, se observa la cartera preventiva, la cartera vencida, las mismas que se encuentran clasificadas en las siguientes categorías:

Tabla 60 Calificación de la Morosidad

TIEMPO VENCIDO	CLASIFICACIÓN
1 - 5 días	A
6 - 15 días	B1
16 - 30 días	B2
31 - 60 días	C
61 - 90 días	D
91 más	E

Fuente: Kullky Wasi

Elaborado por: Alexandra Bedón

Tabla 61 Cartera Preventiva por cada Asesor

#	Nombre	CI	Socio	Numero Prestamo	Oficina	Estado	Calif.	Fecha Adj.	Fecha Ven.	Tasa Int.	Num. Cuotas	Cuota Actual	S. Ahorro	Encaje	Certif.	Capital Vencido	Interes Vencido	Interes Mora	Dias Atra.	Deuda Inicial
1	Y AURIPOMA GUACHO JUAN ALFREDO	0604005348	71685	2013029777	RIOBAMBA	AL DIA	A1	30/12/2013	10/01/2019	16,3	60	14	6,47	919,37	684,61	0,00	0,00	0,00	0	42000
2	MASQUIZA MASQUIZA NICOLAS	1803266814	40001	2015041408	MATRIZ	AL DIA	A1	28/02/2015	05/03/2020	16,3	60	1	5,36	1730,00	1240,00	0,00	0,00	0,00	0	27000
3	GALARZA CHARCO FANNY CELINA	1802669281	801	2014032549	MATRIZ	AL DIA	A1	30/04/2014	15/05/2019	16,3	60	10	6,06	0,00	1181,48	0,00	0,00	0,00	0	26860
4	MANOBANDA YUGCHA JOSE FRANCISCO	1802511046	1050	2014032550	MATRIZ	AL DIA	A1	30/04/2014	15/05/2019	16,3	60	10	9,78	0,00	1093,58	0,00	0,00	0,00	0	26860
5	PANDI SISA MARIA GRICELDA	1804501458	91616	2014037245	MATRIZ	AL DIA	A1	06/10/2014	10/10/2019	16,3	60	5	286,74	3350,00	1127,63	0,00	0,00	0,00	0	23500
6	CHUSIN ILAQUICHE JULIO	1713976114	5442	2015040884	MATRIZ	AL DIA	A1	11/02/2015	20/02/2020	19,78	60	1	10,35	1000,00	1043,86	0,00	0,00	0,00	0	20000
7	MARTINEZ GUTIERREZ ALFREDO GUILLERMO	1803671310	6627	2015041331	MATRIZ	AL DIA	A1	26/02/2015	03/03/2020	19,78	60	1	158,21	1800,00	1070,86	0,00	0,00	0,00	0	20000
8	GUTIERREZ PEÑALOZA DELIA LUCILA	1801045384	7437	2015041192	MATRIZ	AL DIA	A1	23/02/2015	03/03/2020	19	60	1	8,93	2200,00	1057,68	0,00	0,00	0,00	0	20000
9	PANDASHINA CHAZO PEDRO	1801663103	7592	2015040916	MATRIZ	AL DIA	A1	12/02/2015	16/08/2017	19,78	30	1	32636,92	1000,00	1054,59	0,00	0,00	0,00	0	20000
10	YUCAILLA CHISAG MARIA AGUSTINA	1803489184	9059	2015041363	MATRIZ	AL DIA	A1	27/02/2015	01/03/2019	19,78	48	1	8,48	1000,00	1018,79	0,00	0,00	0,00	0	20000

Total Atrasado	Saldo Vigente	Asesor	Dirección	Telefono	Nuevo Fono	Gestión efectiva	Respuesta
7,60	32900	CHIMBO MANOBANDA AYDA CLARA	COLTA SANTIAGO DE QUITO BARRIO RAYALOMA	0985855641			
0,00	27000	LLAMBO CAIZA JOSE SALOMON	SALASACA MANGUIHUA COCHAPAMBA CASA DE	0980849281			
1,45	22830,97	GALARZA CHARCO FRANKLIN DAVID	PARROQUIA SANTA ROSA BARRIO SANTA MARIANITA	0999561525			
0,30	22830,97	GALARZA CHARCO FRANKLIN DAVID	SANTA ROSA BARRIO SANTA MARIANITAS	0993220811			
0,00	21477,22	CHANGO PANDASHINA FRANKLIN ANSELMO	AMBATO PARROQUIA PILAHUIN COMUNIDAD	0987951117			
0,00	20000	CAIZABANDA MASAQUIZA FREDY	CALLE JULIO CESAR CAÑAR Y OJEDA DAVILA	0989087198			
0,00	20000	CHANGO PANDASHINA FRANKLIN ANSELMO	ATAHUALPA CONTROL NORTE KILOMETRO SIETE	0979096238			
0,00	20000	CHANGO PANDASHINA FRANKLIN ANSELMO	AMBATO ATAHUALPA CONTROL NORTE EL CISNE	2436098			
0,00	20000	CHISAG PASOCHOA SEGUNDO MARIANO	QUISAPINCHA COMUNIDAD ILLAHUA CHICO	0967184609			
0,00	20000	CHISAG PASOCHOA SEGUNDO MARIANO	AMBATO QUISAPINCHA CALHUASI CHICO	0016124072444			

Fuente: Kullky Wasi

Elaborado por: Alexandra Bedón

Tabla 62 Cartera Vencida por cada Asesor

#	Nombre	CI	Socio	Numero Prestamo	Oficina	Estado	Calif.	Fecha Adj.	Fecha Ven.	Tasa Int.	Num. Cuotas	Cuota Actual	S. Ahorro	Encaje	Certif.	Capital Vencido	Interes Vencido	Interes Mora
1	TOAPANTA TOAPANTA JAIME EFRAIN	1800995985	50040	2011002827	PILLARO	JUDICIAL	E	14/07/2011	15/07/2016	17,75	60	44	145,46	3700,55	212,85	20917,78	10247,89	5460,54
2	PANDASHINA GALARZA JOSE ANGEL	1803654027	50100	2013019726	PILLARO	VENCIDO	E	10/01/2013	05/01/2018	16,3	60	27	4,00	607,89	590,67	9583,41	6052,01	1527,90
3	YUCAILLA SISA ANGEL PATRICIO	1803078714	1772	2014035236	MATRIZ	MOROSO	A2	30/07/2014	05/08/2018	16,3	48	8	4,00	549,00	1056,67	520,83	273,19	0,99
4	MANOBANDA QUISINTUNA JOSE NICOLAS	1802922441	21006	2014031150	MATRIZ	MOROSO	B1	11/03/2014	11/03/2019	16,3	60	12	4,00	1770,00	78,23	416,67	290,77	5,19
5	VALLEJO ORTEGA ENMA DEL PILAR	1802688224	102272	2015040400	PELILEO	MOROSO	A2	28/01/2015	05/02/2020	19,78	60	2	4,00	1000,00	1039,50	333,33	395,60	0,77
6	GRANDES VILLAMARIN FEDERICO GIOVANI	0501907265	24893	20048934	LATA CUNGA	VENCIDO TOTAL	E	30/09/2010	01/10/2012	18	24		4,00	3620,00	152,72	19745,24	2301,85	11882,33
7	DOMINGUEZ CHAMBA ERIBERTO ENRIQUE	1102066311	3293	2014039754	MATRIZ	AL DIA	A2	31/12/2014	08/01/2020	19,78	60	3	4,00	527,23	203,45	333,33	291,62	0,19
8	PACHECO PACHECO RIGOBERTO STALIN	1712961109	117787	2014038483	MACHACHI	MOROSO	A2	19/11/2014	03/12/2019	19,78	60	4	4,00	1000,00	1024,86	333,33	64,80	0,77
9	NAMO ZAMBRANO FAUSTO ROBERTO	0601543135	105229	2014038685	RIOBAMBA	MOROSO	A3	25/11/2014	28/11/2019	19,78	60	4	4,00	1000,00	1024,80	181,22	0,00	0,21
10	MAKKUM CONSTRUCTORA INMOBILIARIA	1792298695001	87603	2014039412	SALCEDO	MOROSO	A2	17/12/2014	01/01/2017	19,78	24	3	4,00	800,00	900,22	833,33	284,65	3,85
11	SISA CAIZA JUAN CARLOS	1803652856	3941	2014038996	MATRIZ	MOROSO	A2	04/12/2014	05/12/2018	19,78	48	4	4,00	1747,00	322,64	416,67	258,55	0,96
12	NUNEZ ARIAS CARMEN DEL ROCIO	0602912016	72142	2014038672	RIOBAMBA	MOROSO	A3	24/11/2014	28/11/2019	19,78	60	4	4,00	441,00	1012,32	115,36	0,00	0,53
13	DIAZ GUALPA AMPARO DE LAS MERCEDES	0502597107	116796	2014038953	SALCEDO	MOROSO	A2	03/12/2014	05/12/2019	19,78	60	4	4,00	2000,00	41,23	33,62	0,00	0,08
14	LLERENA NARANJO CESAR ROGELIO	1801716117	117098	2014038041	MATRIZ	AL DIA	A2	04/11/2014	08/11/2019	18	60	5	524,00	1000,00	1026,30	333,33	176,41	0,17
15	SISA POMAQUIZA MARIA DOLORES	1803157658	108541	2014034323	MATRIZ	VENCIDO	E	01/07/2014	05/07/2019	19,78	60	9	4,00	715,00	28,81	1666,65	1521,53	62,78
16	AINAHUANO UNOG JOSE CRISTOBAL	1802095057	258	2014037957	MATRIZ	MOROSO	A2	30/10/2014	03/11/2019	15,2	60	5	4,00	292,00	649,25	326,80	0,00	0,43
17	BOHORQUEZ VARGAS WASHINGTON ALADINO	1500209406	105811	2014039327	MATRIZ	MOROSO	A2	15/12/2014	05/12/2017	19,78	36	4	4,00	1000,00	1585,91	555,56	289,86	1,28
18	COVENA LOOR CESAR ERWIN	1305581272	97171	2014038836	LATA CUNGA	MOROSO	A2	28/11/2014	01/12/2017	19,78	36	4	4,00	900,00	1365,58	555,56	290,41	2,56
19	JATARIMUY CIA LTDA	1891735827001	9844	2014036353	MATRIZ	MOROSO	B1	05/09/2014	10/09/2019	19,78	60	6	4,00	839,00	1057,64	333,33	300,68	5,24
20	SISA QUISINTUNA MARIA MANUELA	1802911188	93357	2014035992	MATRIZ	MOROSO	B2	22/08/2014	26/08/2019	18	60	7	4,00	300,00	767,51	666,66	572,94	9,40
21	PANDI PUNINA MARIA ROSARIO	1717531410	2504	2014035671	MATRIZ	MOROSO	C1	13/08/2014	13/08/2019	19,78	60	7	4,00	1026,00	112,33	666,66	409,61	6,25
22	ROSERO AGUAS MYRIAM DEL ROCIO	1802709830	115778	2014036111	MATRIZ	MOROSO	A2	27/08/2014	01/09/2019	19,78	60	7	4,00	1000,00	1056,60	333,33	245,01	1,54
23	SAGNAY QUINLLI MARIA PETRONA	1710233618	82259	2014034286	SALCEDO	MOROSO	C1	30/06/2014	05/07/2019	19,78	60	9	4,00	72,31	50,34	999,99	889,69	19,41
24	HIDALGO ACOSTA VICTOR HUGO	0401284443	61428	2014037705	QUITO	AL DIA	A2	21/10/2014	08/10/2018	19,69	48	6	4,00	1000,00	1033,87	416,67	278,95	0,24
25	SANCHEZ LEON FRANKLIN PATRICIO	1804098984	103018	2014037041	MATRIZ	MOROSO	A2	26/09/2014	03/10/2018	19,78	48	6	4,00	1000,00	1038,97	416,67	272,54	1,44

Dias Atra.	Deuda Inicial	Total Atrasado	Saldo Vigente	Asesor	Direccion	Telefono	Nuevo Fono	Gestión efectiva	Res puesta
967	40000	38017,03	32250,97	MASQUIZA PILLA MARCELINO	CALLE GOLIBAR BARRIO QUINTA NIÑA MARIA	0997694144			
673	25000	17589,34	23749,99	MASQUIZA PILLA MARCELINO	CHIBULEO SAN FRANCISCO	0985225208			
4	25000	819,26	21875,02	MASABANDA CAPUZ JULIO FERNANDO	CHIBULEO SAN FRANCISCO	0980421110			
26	25000	726,60	20833,3	MASABANDA CAPUZ JULIO FERNANDO	TUGURAHUA -AMBATO JUN B. VELA -CHIBULEO SAN	0990693106			
4	20000	748,00	20000	LLUASHCO TOALOMBO SEGUNDO FERNANDO	FELILEO CALLE QUIS QUIS VIA HUAMBALO	0985653635			
1347	30000	37528,66	19745,24	GALARZA UÑO VICTOR FABIAN	SAN INACIO	0984584094			
1	20000	644,03	19666,67	TICHE LLIGALO ALEX MARCELO	AMBATO CELIANO MONJE CLDA. SAN CAYETANO	0991639119			
6	20000	398,90	19333,34	PILAMUNGA LLANGANATE DIEGO	BARRIO LAS CUADRAS	0987920036			
9	20000	181,43	19181,23	TELENCHANA CHOCHO JORGE DAVID	COLTA CAJABAMBA COMUNIDAD GATAZO	0989103217			
8	20000	1139,52	19166,67	CURILLO LLANGANATE SEGUNDO SEBASTIAN	SALCEDO SAN MIGUEL SUCRE Y ANA PAREDES	0992957679			
4	20000	694,58	19166,66	MASABANDA CAPUZ JULIO FERNANDO	PARR. JUAN B. VELA COMUNIDAD SAN MIGUEL	0994625557			
9	20000	115,99	19115,37	Y AURIPOMA GUACHO JUAN ALFREDO	RIOBAMBA LIZARZABURO NORTE LA CERAMICA	0969060141			
4	20000	33,70	19033,63	CURILLO LLANGANATE SEGUNDO SEBASTIAN	SALCEDO BARRIO YANAYACU	0999947011			
1	20000	509,91	19000,01	RIOS FREIRE CARMEN LORENA	ORIENTE Y 24 DE MAYO CASA DE 1 PISO COLOR	0992613421			
124	20000	3491,40	19000,01	MASABANDA CAPUZ JULIO FERNANDO	GUA YAQUILCANTON LA LIBERTAD BARRIO 25 DE	0993532313			
6	20000	327,33	18993,48	MASABANDA CAPUZ JULIO FERNANDO	AMBATO JUAN B. VELA CHIBULEO SAN FRANCISCO	483001			
4	20000	863,82	18888,88	CHANGO PANDA SHINA FRANKLIN ANSELMO	BARRIO SAN JOSE Y GALAPAGOS CASA	0962856195			
8	20000	865,93	18888,88	CAPUS CAPUS SEGUNDO RAFAEL	CIUDADELA EL CARMEN CALLE EMILIO ESTRADA Y	0989356968			
27	20000	656,49	18666,68	MASABANDA CAPUZ JULIO FERNANDO	12 DE NOVIEMBRE ENTRE MONTALVO Y CASTILLO	02427344			
42	20000	1292,50	18666,68	MASABANDA CAPUZ JULIO FERNANDO	AMBATO CHIBULEO SAN FRANCISCO SECTOR TULON	0993698404			
55	20000	1101,48	18666,68	MASABANDA CAPUZ JULIO FERNANDO	PILAHUIN FUCARA GRANDE BARRIO SAN LUCAS VIVE	0990251122			
8	20000	580,98	18333,35	RIOS FREIRE CARMEN LORENA	HUACHI GRANDE BARRIO CENTRO CALLE ALASCA Y	0986358235			
63	20000	1963,75	18333,35	MAZABANDA PILAMUNGA JUAN	HUA CHI CHICO VIA A RIOBAMBA	0985254859			
1	20000	712,57	18333,32	CAPUZ TICHE SEGUNDO ELIAS	SAN LUIS DE CHILLOGALLO CALLE 130E13-98 CASA DE	03033524			
6	20000	708,46	18333,32	CHANGO PANDA SHINA FRANKLIN ANSELMO	HUA CHI LA JOYA BARRIO SAGRADO CORAZON DE	0984981168			

Fuente: Kully Wasi

Elaborado por: Alexandra Bedón

Tabla 63 Cartera Vencida

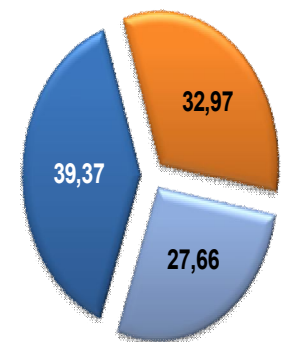
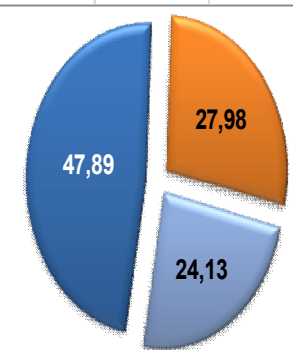
ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKY WASI"					
Calificacion	Numero	Saldo Actual Capital	%		
A1	8361	32.005.671,16	77,45 %		
A2	1006	4.058.991,86	9,82 %		
A3	140	534.947,45	1,29 %		
B1	281	899.580,67	2,18 %		
B2	157	580.067,55	1,40 %		
C1	195	574.034,88	1,39 %		
C2	51	102.600,52	0,25 %		
D	68	163.131,20	0,39 %		
E	1269	2.405.532,29	5,82 %		
TOTAL	11528	41.324.557,58	22,55 %		INDICADOR NACIO

Fuente: Kullky Wasi

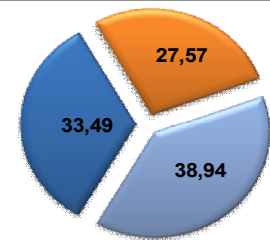
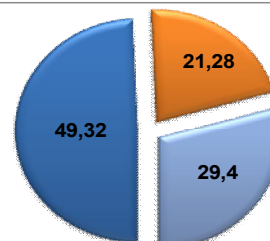
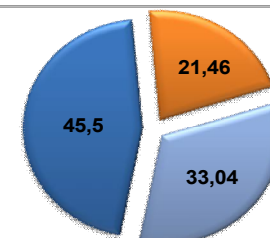
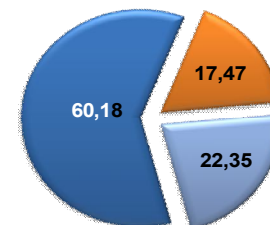
Elaborado por: Alexandra Bedón

Tabla 64 Cartera Vencida E

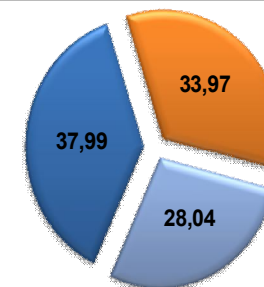
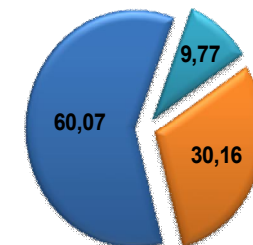
CARTERA VENCIDA E														
#	Oficina	Calif.	Nombre	S. Ahorro	Encaje	Certif.	Capital Vencido	Interes Vencido	Interes Mora	Deuda Inicial	Total Atrasado	Saldo Vigente	%	
1	MATRIZ	A2	251	3186	109601,32	251	59069,39	16805,76485	142,013191	1833098,51	76816,40505	1290006,5	39,15	
		A3	69	871,81	21675,12	69	14053,33	3904,402559	78,873857	532995	18198,63642	288018,84	8,74	47,89 1-15 dias
		B1	78	312	14343,33	78	13592,02	4337,422284	158,201199	503711	18238,57348	363200,67	11,02	
		B2	57	453	14841,71	57	20755,65	7532,030899	224,461247	391381	29097,18617	264556,21	8,03	
		C1	42	168	7480,99	42	18064,48	5024,163524	383,996816	254905	24097,27034	156876,51	4,76	
		C2	17	68	856,53	17	7958,91	2129,849958	264,103846	76180	10773,0538	49863,4	1,51	
		D	23	396,12	2094	23	15471,09	4487,176547	497,191211	129706	22880,01776	87490,64	2,66	27,98 16-120 dias
		E	282	2676,44	53586,07	282	427255,35	137384,6541	134936,358	1195459,29	779252,599	795283,36	24,13	24,13 mas de 121 dias
Total MATRIZ		819	8131,37	224479,07	819	576220,22	181605,4648	136685,1993	4917435,8	979353,742	3295296,13	100,00		
2	SALCEDO	A2	120	1628	40985,02	120	19594,05	6284,899756	59,555455	702840	26221,84959	475239,99	35,96	
		A3	20	80	4587,34	20	7735,36	637,11682	45,89287	117100	8438,04969	45162,55	3,42	39,37 1-15 dias
		B1	61	264	13184,93	61	9448,11	2791,698225	128,130144	310355	12511,81837	176547,23	13,36	
		B2	32	278,81	5094,12	32	12097,89	3817,867293	148,466243	181950	16310,68354	124118,69	9,39	
		C1	48	282	4101,77	48	20750,74	4572,56207	575,605643	182330	26152,30771	117992,17	8,93	
		C2	8	32	398,84	8	2490,35	328,796133	81,082195	19000	2917,868328	7337,65	0,56	
		D	11	44	970,37	11	4591,16	501,661	161,091844	33442	5289,842844	9784,47	0,74	32,97 16-120 dias
		E	149	12923,86	16313,49	149	198449,38	60756,14433	74958,1437	524045,95	373207,1251	365567,59	27,66	27,66 mas de 121 dias
Total SALCEDO		449	15532,67	85635,88	449	275157,04	79690,74562	76157,96809	2071062,95	471049,5452	1321750,34	100,00		



#	Oficina	Calif.	Nombre	S. Ahorro	Encaje	Certif.	Capital Vencido	Interes Vencido	Interes Mora	Deuda Inicial	Total Atrasado	Saldo Vigente	%			
3	PILLARO	A2	161	1179	32098,67	161	23244,48	8084,046015	54,558993	819080	31776,84345	552131,86	58,10			
		A3	5	20	792,21	5	883,96	239,251732	4,861326	54900	1138,023058	19815,96	2,09	60,18	1-15 dias	
		B1	18	94	2740,19	18	2452,6	834,612923	24,066552	104010	3376,379475	69120,63	7,27			
		B2	11	44,19	3174,66	11	3181,57	953,949934	25,17408	67915	4278,324014	40195,5	4,23			
		C1	19	76,04	1313,89	19	5274,38	3934,850777	101,730826	91190	9842,802217	42856,51	4,51			
		C2	1	4	0	1	500,01	97,076567	19,593313	2000	645,67988	1666,66	0,18			
		D	7	28	12	7	2745,99	724,629369	107,087923	18535	3769,097292	12185,72	1,28	17,47	16-120 dias	
	E	64	1357,85	10612,95	64	119862,1	44560,02534	29794,85175	324584,08	206311,5359	212365,01	22,35	22,35	mas de 121 dias		
	Total PILLARO		286	2803,08	50744,57	286	158145,09	59428,44265	30131,92476	1482214,08	261138,6853	950337,85	100,00			
4	LATAACUNGA	A2	72	1146	27606,08	72	24472,72	4590,1265	47,370682	550856	29354,50913	352056,42	42,22			
		A3	5	20	2395	5	1194,63	451,454013	8,337456	42600	1680,231469	27343,9	3,28	45,5	1-15 dias	
		B1	16	64	2943,29	16	3505,59	931,128285	37,209735	106100	4530,38802	65010,94	7,80			
		B2	11	144	4410	11	3447,81	726,484155	27,450214	68900	4267,434369	34986,25	4,20			
		C1	11	44	4762,98	11	5562,1	1561,295376	103,40539	85400	7350,220766	51952,96	6,23			
		C2	5	20	720	5	2091,61	745,186735	54,02226	21050	2965,91322	5255,43	0,63			
		D	5	20	794	5	3486,95	1145,510056	109,627748	33500	4819,777804	21771,53	2,61	21,46	16-120 dias	
	E	190	786,53	34918,6	190	220751,62	44477,25834	131886,0922	555817,82	453028,1806	275557,46	33,04	33,04	mas de 121 dias		
	Total LATAACUNGA		315	2244,53	78549,95	315	264513,03	54628,44346	132273,5157	1464223,82	507996,6553	833934,89	100,00			
5	QUITO	A2	101	1075,38	24807,87	100	16474,71	5582,254502	42,746654	597370	22373,76772	410637,14	47,82			
		A3	9	296	246,5	9	1014	151,160695	7,553093	30080	1177,323788	12853,71	1,50	49,32	1-15 dias	
		B1	31	134	984	31	5953,26	781,232507	72,002374	90600	6849,954665	45547,72	5,30			
		B2	19	76	750,76	19	5149,25	1185,005707	55,718669	81380	6459,834376	41478,91	4,83			
		C1	20	90	170,11	20	9076	2555,093444	156,117466	122400	11914,45652	71576,47	8,34			
		C2	4	16	0	4	2068,14	759,040703	55,696736	20700	2936,260132	15048,76	1,75			
		D	5	20	0	5	1559,25	476,785847	52,668011	14800	2126,063858	9075,95	1,06	21,28	16-120 dias	
	E	312	1009,45	4593,12	312	194772,49	36386,06723	106200,034	381986,35	345913,2612	252477,28	29,40	29,4	mas de 121 dias		
	Total QUITO		501	2716,83	31552,36	500	236067,1	47876,64063	106642,537	1339316,35	399750,9222	858695,94	100,00			
6	RIOBAMBA	A2	59	236	11275	59	9884,16	2150,031781	25,956431	280550	12150,36006	158905,07	23,35			
		A3	16	64	1670	16	1875,85	382,275129	10,448865	83300	2275,023994	68981,38	10,14	33,49	1-15 dias	
		B1	31	124	1383	31	4712,89	1182,905185	59,512263	110650	6028,197448	72912,39	10,71			
		B2	13	52	1100	13	3388,27	1154,369326	37,194357	50380	4653,323683	37401,77	5,50			
		C1	26	105,06	1226	26	9251,93	2561,253222	197,075318	110534	12195,37059	67064,12	9,86			
		C2	6	24	35	6	2280,9	323,208841	73,554173	17200	2703,573014	6755,98	0,99			
		D	2	8	0	2	1192,19	229,96313	45,563924	4700	1476,047054	3475,47	0,51	27,57	16-120 dias	
	E	164	1351,18	6835,72	164	182433,25	40855,7466	74966,61011	421133,53	318427,3167	264980,31	38,94	38,94	mas de 121 dias		
	Total RIOBAMBA		317	1964,24	23524,72	317	215019,44	48839,75322	75415,91544	1078447,53	359909,2126	680476,49	100,00			



#	Oficina	Calif.	Nombre	S. Ahorro	Encaje	Certif.	Capital Vencido	Interes Vencido	Interes Mora	Deuda Inicial	Total Atrasado	Saldo Vigente	%		
7	PELILEO	A2	91	764	15489,09	91	14362,38	3660,821784	45,587237	430211	18229,03715	249319,63	51,26		
		B1	16	64	1665	16	2160,6	725,410245	29,77641	61190	2972,096655	42876,53	8,81	60,07	1-15 dias
		B2	7	28	0	7	1847,88	295,971747	19,017943	18050	2184,10969	9076,86	1,87		
		C1	14	56	857	14	5256,69	1090,217294	101,554167	60800	6534,931461	29675,86	6,10		
		C2	4	1097,11	41	4	2117,82	369,550799	73,540271	20280	3239,62107	7520,98	1,55		
		D	2	8	0	2	618,87	66,047698	19,10261	3845	706,320308	1243,87	0,26	9,77	16-120 dias
		E	50	271,48	11782,08	50	86046,61	24812,86051	31559,1551	194871	150336,9556	146707,22	30,16	30,16	mas de 121 dias
	Total PELILEO		184	2288,59	29834,17	184	112410,85	31020,88008	31847,73373	789247	184203,0719	486420,95	100,00		
8	MACHACHI	A2	30	220	5746,77	30	4833,36	1564,328001	14,788209	144000	6476,403215	103695,89	31,60		
		A3	5	20	483	5	846,91	229,288016	4,268292	29000	1082,786308	20965,01	6,39	37,99	1-15 dias
		B1	20	80	1065,54	20	2595,72	794,789005	30,307812	72500	3449,156817	49476,32	15,08		
		B2	6	24	320	6	1654,22	521,046929	11,143728	26250	2238,460657	17149,17	5,23		
		C1	13	52	870,13	13	3276,34	586,705751	71,220616	35190	4046,416367	17595,76	5,36		
		C2	6	24	327	6	2068,68	403,231524	52,494945	15800	2594,036469	9151,66	2,79		
		D	13	52	458,8	13	5718,77	1069,65765	229,826772	44216	7234,894422	18103,55	5,52	33,97	16-120 dias
		E	57	226,18	190	57	79746,05	12438,92666	16205,21744	157823,62	109498,8908	92024,06	28,04	28,04	mas de 121 dias
	Total MACHACHI		150	698,18	9461,24	150	100740,05	17607,97354	16619,26781	524779,62	136621,0451	328161,42	100,00	100	
	Total general		3021	36379,49	533781,96	3020	1938272,82	520698,344	605774,0618	13666727,2	3300022,88	8755074,01	100	100	



Fuente: Kully Wasi

Elaborado por: Alexandra Bedón

Análisis e Interpretación

El análisis realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullky Wasi Ltda” sobre la Cartera Vencida representa el 22,55% a nivel nacional cortado al 31 de enero del 2015, en la que es de suma preocupación de los directivos de la Institución Financiera por cuanto no se cumple con la Ley que establece la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en la que el indicador de morosidad debe tener como un máximo del 5%. Se observa que la cartera con calificación E tiene el más alto porcentaje de cartera vencida, son créditos que se encuentra en morosidad más de 91 días. Las ciudades con mayor grado de morosidad Quito, Latacunga, Pelileo y Píllaro, poseen un riesgo crediticio en la que el deudor no cancela sus obligaciones financieras lo que hace que exista vulnerabilidad para la Cooperativa.

Se plantea que debe existir un control del riesgo crediticio para esto se deben tomar medidas preventivas al momento de otorgar un crédito, incentivos y medidas convincentes el momento que se desembolsa el dinero solicitado por el socio y en caso de mora plantear el modelo de gestión de cobranza bajo los parámetros establecidos.

Es importante considerar la reprogramación de los créditos considerando la inseguridad existente en el mercado meta, se da algo común que los deudores estén dispuestos a pagar y no están en capacidad de hacerlo; esta reprogramación hay que hacerlo solo en circunstancias extremas, para esto la gerencia y el Consejo de Administración tienen que establecer el rango de tolerancia al riesgo crediticio.

Con la propuesta del Modelo de Gestión de Cobro se plantea disminuir este indicador al 11% a finales de julio de 2015.

ESTRATEGIA 3

Investigación nuevas direcciones y teléfonos por internet

Acción

Se establecen varios puntos a considerar para obtener información del deudor, garantes y coedeudores:

- ✓ Nombre de la Institución pública o privada de la cual se va obtener la información
- ✓ Impuesto Municipal-Predios
- ✓ Consulta de obligaciones
- ✓ SRI/RUC/Impuesto a la Renta
- ✓ Registro Civil
- ✓ Páginas amarillas
- ✓ Agua potable
- ✓ Empresa eléctrica
- ✓ Empresa de Telecomunicaciones CNT
- ✓ Policía Nacional
- ✓ Antecedentes penales, Ministerio del Interior
- ✓ Tv cable
- ✓ Código Postal
- ✓ Dirección de la página web
- ✓ Escoger herramienta en línea
- ✓ Escoger consulta de impuestos
- ✓ Escoger apellidos y nombres
- ✓ Escribir los dos apellidos y un nombre
- ✓ Registrar el número de cédula

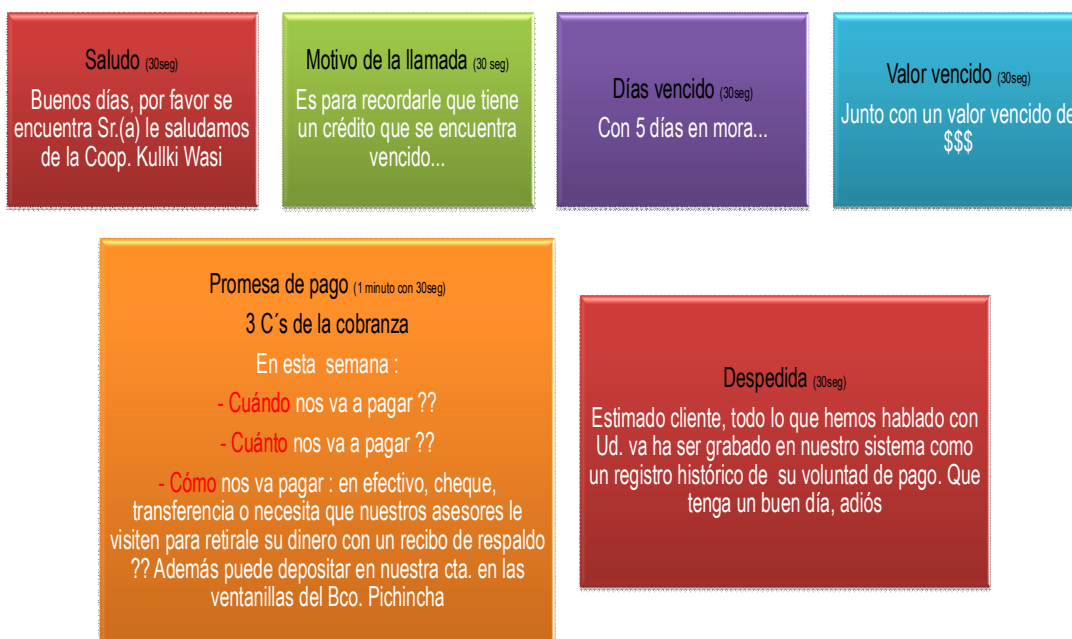
Con estas herramientas el gestor de crédito va a poder obtener datos del cliente que se encuentra moroso como: la dirección actual de su domicilio, número (s) de teléfono, dirección donde labora información con la que podrá localizar al socio.

ESTRATEGIA 4

✚ Call center gestión extrajudicial x telefonía con script Acción

Esta estrategia se lo realiza a través de Call Center con la cual se establecen tiempos para cada socio, y se estima en una hora el número de llamadas que el gestor va a realizar, se asume que cada llamada está contemplada realizarla en cinco minutos, en una hora se harían 12 llamadas, y en un día 96, a través de este sistema se podrá ver la gestión que desempeña cada gestor de cobro para al final del día evaluar los resultados conseguidos en base al cronograma programado.

Grafico No. 30 Telefonía por Script



Elaborado por: Alexandra Bedón

ESTRATEGIA 5

Nuevos formatos cartas cobranza

Acción

Se plantea realizar cuatro notificaciones, cada una de ellas está en base al tiempo de morosidad que tiene el socio, es un recordatorio del crédito que se encuentra vencido con cartera en el que se especifica el tiempo y el monto, se le da a conocer el plazo máximo que tiene para dar solución a la deuda que adquirió con la cooperativa, en caso de no cancelar la mora su historial de crédito se verá afectado, también se reportará al Registro de datos Crediticio y dependerá de la Dirección Nacional de datos públicos (DINARDAP), la cual afectará su acceso a futuras operaciones a nivel del Sistema Financiero Nacional y Casas Comerciales.

Notificación 1 Este documento se envía al socio cuando está en mora por 8 días y se encuentra vencida una Letra.

Notificación 2 cuando el cliente no cancela de 31 a 60 días y tiene vencida dos Letras se pone en manifiesto que se les recordará a los garantes.

Notificación 3 el socio tiene vencida 3 Letras y se encuentra en mora entre 61 y 90 días, se le da a conocer al socio que sus nombres han sido enviados a la DINARDAP, en caso de no acercarse a la Cooperativa a cancelar se dará inicio a una acción legal en contra del titular y garantes.

Notificación 4 Se considera cuando el socio están en mora más de 91 días, se encuentra con una calificación de cartera E, en el que se le demanda al titular y garantes y se seguirá acciones legales pertinentes.

Si el socio incurre en la mora más de los periodos mencionados se les envía una carta firmada por el Gerente General de la Cooperativa, en la que manifiesta que

se le está siguiendo el proceso judicial en su contra y de los garantes, en el que se le anticipa que tendrá que correr con los gastos de honorarios del abogado, gastos de cobranza e intereses de mora, caso contrario se procederá a impulsar la demanda si no cancela dentro de las 48 horas y se procederá al remate.

ESTRATEGIA 6

🚦 Distribución x tramos y panorámico gestiones

Acción

Denominada reloj de cobranza la cual establece tiempos para la valoración de la cartera de crédito, constituyendo en una estrategia competitiva, por ser innovadora, posee tiempos, espacios, clientes externos, clientes internos, garantes y procesos judiciales.

Se clasifica en base a los días de vencimiento del crédito, a la categoría de calificación de la cartera, la acción que se va a tomar, el documento que se va a utilizar, a la persona que se le va a visitar ya sea el deudor, o garantes, el lugar que puede ser el domicilio o lugar de trabajo según sea el caso para que responda a la obligación adquirida,

Tabla 65 Reloj de Cobranza

N	Tramos	1 - 5 días	6 a 15 días	16 a 30 días	31 a 45 días	46 a 60 días	61 a 75 días	76 a 90 días	91 a 105 días	106 a 120 días	121 a 135 días	136 a 150 días	151 a 165 días	166 a 180 días	181 a N días	
1	Lapso	5 días	15 días	15 días	15 días	15 días	15 días	15 días	15 días	15 días	15 días	15 días	15 días	15 días	15 días	Indeterminado
2	Categoría	A	A1	A2	B1	B2	C1	C2	D1	D2	E	E	E	E	E	E
3	Persona	Titular	Titular	Titular	Garante 1	Garante 2	Garante 1	Garante 2	Titular	Garante 1 y 2	Garante 1 y 2	Garante 1 y 2	Garante 1 y 2	Garante 1 y 2	Familiares	Familiares
4	Lugar	Matriz	Domicilio	Trabajo	Domicilio	Domicilio	Trabajo	Trabajo	Domicilio	Domicilio	Domicilio	Trabajo	Trabajo	Domicilio	Domicilio	Domicilio
5	Acción	Llamada desde Call-Center	Llamada del asesor de negocios	Visita del asesor de negocios	Visita del asesor de negocios	Visita del asesor de negocios	Visita del asesor de negocios	Visita del asesor de negocios	Visita del asesor de negocios	Visita del oficial de cobranzas	Visita del oficial de cobranzas	Visita del oficial de cobranzas	Visita del oficial de cobranzas	Visita del oficial de cobranzas	Visita del oficial de cobranzas	Visita del oficial de cobranzas
6	Documento		Notificación # 1	Notificación # 2	Notificación # 1	Notificación # 1	Notificación # 2	Notificación # 2	Notificación # 3	Notificación # 4	Notificación gerencial / actores demandados	Notificación gerencial / actores demandados	Notificación gerencial / actores demandados	Notificación gerencial / actores demandados	Notificación gerencial / actores demandados	Demanda / secuestro de bienes / insolvencia

Elaborado por: Alexandra Bedón.

ESTRATEGIA 7

🚦 Envío - recepción x e-mail cartera con nuevas promesas pago

Acción

El jefe responsable del departamento de cobranzas se encarga de enviar vía e-mail la cartera

Vencida parametrizada cortado a la fecha, esto lo debe hacer cada primer día de la semana a cada gestor encargado, cada uno maneja un formato diseñado para gestionar las nuevas promesas de pago que hacen los socios, en esta estrategia es primordial actualizar los datos principales del deudor como son números de teléfonos, direcciones, la gestión que se realiza por ejemplo cuando va hacer la cancelación de la o letras vencidas, en la que debe constar quien le contestó sí estuvo o no el deudor, si le hablo con un pariente o fue el garante, se registra cual fue la respuesta dada y la fecha que se gestionó.

ESTRATEGIA 8

🚦 Gestión horarios diferenciados

Acción

Los gestores de crédito son los responsables de llamar a los socios de la Cooperativa que tienen alguna de las cuotas de pago vencidas, lo harán a partir del horario en la mañana a las 8:H00 am y en la noche pasado las 19:H00.

Se tomó como medida estos horarios porque la mayoría de personas que trabajan se encuentran en casa y se les pueden localizar para llegar a un acuerdo sobre la forma y el plazo como se va a cancelar la obligación contraída con la Institución.

ESTRATEGIA 9

Gestión extrajudicial en terreno con rutero

Acción

Para aplicar esta estrategia se utilizará un rutero por parte de los gestores de cobro que permitirá hacer un trabajo de campo, en el que se registrará las nuevas promesas de pago, u otras posibilidades planteadas en la paleta de respuestas

Tabla 66 Gestión de Rutero

CARVEN X ASESOR														
CARTERA VENCIDA														
#	Nombre	Calif.	Tasa Int.	Capital Vencido	Interes Vencido	Interes Mora	Deuda Inicial	Total Atrasado	Saldo Vigente	Direccion	Telefono	Nuevo Fondo	Gestión efectiva	Respuesta
501	GUAMAN PEREZ ALEXANDRA MARIA	B2	21	34,44	0,00	0,60	4080	36,43	34,44	COOP BUENAVENTURA	0980437367			
500	ALBAN CORDOVA MARIA LAURA	C1	22,9	43,28	10,90	1,87	3300	57,60	43,28	SALCEDO LA TEVAIDA MZ 3	0992804553			ya pago promesa de pago notificación sin pp volver a gestionar reestructuración mensaje de texto actualizar datos sin gestionar
499	CADENA ASIMBAYA MARIA JOSEFINA	E	34	44,51	4,08	78,00	206	163,59	44,51	TOCTIUCO JUAN QUIROS	0967343099			
498	GARCIA CAIZAPANTA JOSE HECTOR	E	35	45,13	4,90	88,64	103	138,74	45,13	CDL EL CALZADO MAN 17 CASA 23	5108770			
497	GUALLICHICO ALMEIDA WILSON	E	30	45,58	0,00	57,53	340	138,11	45,58	PINTAG (W)				
496	BARRAQUEL TITE WALTER VINICIO	E	34	51,37	4,08	82,59	206	173,04	51,37	CIUDADELA IBARRA				
495	YAUCAN MULLO ESTEFANIA	E	30	51,50	4,81	56,02	206	147,09	51,5	FERROVIARIA BAJA S 200 W.	0987483535			
494	CAJAS NOLASCO ANGELA MERCEDES	E	34	51,56	5,44	93,60	206	185,60	51,56	LUIS OIDERO MACHACHI (W)	00315864			
493	GUAITA CORO ALEJANDRINA	E	30	51,56	4,80	63,72	206	125,08	51,56	FCO. ORELLANA HERDOIZA CREPO				
492	PAÑI GUILCA VERONICA	E	23	62,32	0,00	4,28	300	66,60	62,32	GUAMANI CAUPICHI SEGUNDA ETAPA	0981123024			
491	COQUE TROYA MARIANA DE JESUS	E	34	62,41	5,44	93,76	412	189,39	62,41	CHILIBULO LA MAGDALENA				
490	ANDRANGO LINCANGO ROSARIO	E	30	62,90	4,80	89,18	206	168,88	62,9	LA LUZ MORLAN 848 PSAJE. A LA	0995169748			

Elaborado por: Alexandra Bedón.

TRABAJO DE CAMPO PARA ASESORES DE NEGOCIOS Y COBRANZAS

Tabla 67 Trabajo de campo para asesores de negocios y cobranzas

NOMBRE COMPLETO	Nro. SOCIO / CEDULA	DIRECCION / SECTOR	DIAS VENCIDO / CATEGORIA	MONTO INICIAL / SALDO DE CREDITO	TELEFONO O CORREO	RESPUESTA	FIRMA CLIENTE
HORA :						YA PAGO _____ PROMESA DE PAGO _____ NOTIFICACION SIN PP _____ VOLVER A GESTIONAR _____	
HORA :						YA PAGO _____ PROMESA DE PAGO _____ NOTIFICACION SIN PP _____ VOLVER A GESTIONAR _____	
HORA :						YA PAGO _____ PROMESA DE PAGO _____ NOTIFICACION SIN PP _____ VOLVER A GESTIONAR _____	
HORA :						YA PAGO _____ PROMESA DE PAGO _____ NOTIFICACION SIN PP _____ VOLVER A GESTIONAR _____	
HORA :						YA PAGO _____ PROMESA DE PAGO _____ NOTIFICACION SIN PP _____ VOLVER A GESTIONAR _____	
HORA :						YA PAGO _____ PROMESA DE PAGO _____ NOTIFICACION SIN PP _____ VOLVER A GESTIONAR _____	

Elaborado por: Alexandra Bedón

ESTRATEGIA 10

 **Direccionamiento cobranza última semana cada mes**

Acción

Esta estrategia se enfoca a los clientes de la Cartera Vencida que en la paleta de respuesta se registró como promesa de pago y a las personas que hicieron algún abono, se les llama a hacerles un recordatorio en la última semana de cada mes, esto se lleva a cabo con la finalidad de recuperar ya sea total o parcial el monto adeudado.

ESTRATEGIA 11

✚ Conversar abogado para análisis acciones judiciales

Acción

La Cooperativa debe contar con la asesoría de uno o varios abogados con quienes se analizará las acciones judiciales de aquellos socios cuya cartera tiene calificación E, con un tiempo de morosidad más de 90 días. El Abogado es evaluado, se busca en la página judicial en la que se comprueban las acciones que lleva a cargo el abogado de la Institución, si se refleja o no resultados de recuperación de cartera.

ESTRATEGIA 12

✚ Viajar agencia para nuevos compromisos en firme

Acción

Es el soporte que da el Jefe de Cobranzas al gestor de cobro en que se analizan a los socios en base al registro de la paleta de respuesta y se les visita a aquellos socios que no hicieron una promesa de pago, no se les encontró o no cancelaron por algún motivo con el fin de persuadirlos y se genere una promesa de cancelación de la deuda.

ESTRATEGIA 13

 **Paleta de respuestas con las causas de mora y solución acertada x cliente**

Acción

Se definirá un grupo de las posibles causas de mora que tiene la Cooperativa y a su vez se buscó una respuesta para aplicar como solución y así poder direccionar correctamente el proceso para la recuperación de la Cartera Vencida.

Tabla 68 Causas de Mora y Solución

CASUALIDADES DE LAS COBRANZAS TODAS LAS AGENCIAS		
1	PERIFERICO	74
2	NEGOCIO NO RINDE	28
3	CLIENTE NO TIENE VOLUNTAD DE PAGO	18
4	PATRONO RETRASO EN PAGOS	17
5	DEUDA DE TERCEROS	14
6	LETRA MUY ALTA	13
7	PERDIO TRABAJO	12
8	DEUDA COMPARTIDA	11
9	ILOCALIZABLE	8
10	MAL NEGOCIO	8
11	JUICIO	7
12	QUEBRO NEGOCIO	7
13	HERRAMIENTA DE TRABAJO DAÑADA	6
14	CLIENTE ENFERMO	5
15	DIVORCIO	5
16	CONYUGE ENFERMA	4
17	CAMBIO DE PATRONO	3
18	CAMBIO DE TRABAJO	3
19	CLIENTE VIVE EN EXTRANJERO	3
20	FAMILIAR ENFERMO	3
21	GARANTES ILOCALIZABLES	3
22	NO RECUERDA DEUDA	3
23	CAMBIO DE NEGOCIO	2
24	CONYUGE OPERADO	2
25	COSECHAS TRIMESTRALES	2
26	FAMILIAR FALLECIO	2
27	MAL GESTIONADO	2
28	NO RECONOCE DEUDA	2
29	PAGO RECIBE FUERA DEL ECUADOR	2
30	CH/PROTESTADO	1
31	CHULCO	1
32	CLIENTE DIO A LUZ	1
33	CLIENTE FALLECIO	1
34	CLIENTE OPERADO	1
35	CLIENTE VIAJO AL EXTERIOR	1
36	COBRO SIN RESPALDO	1
37	CONYUGE DIO A LUZ	1
38	CONYUGE EMBARAZADA	1
39	DEMASIADAS DEUDAS	1
40	INVIRTIO EN NUEVO NEGOCIO	1
41	MAL COLOCADO	1
42	PAGO RECIBE DE FAMILIARES	1
43	PAGO X TRANSFERENCIA	1
44	RETIROS NO EFECTUADOS X CLIENTE	1
	SUBTOTAL	284
	CAUSA MORA X INVESTIGAR	57
	TOTAL CARTERA ENERO 2015	341

SOLUCION ACERTADA X CLIENTE	
VISITAR CLIENTE Y GARANTE	74
VISITAR 2 GARANTES Y PEDIR CHEQUES	28
VISITAR 2 GARANTES	18
VISITAR GERENCIA O PATRONO O DPTO. CONTABILIDAD	17
VISITAR CLIENTE Y GARANTE	14
REESTRUCTURACION	13
VISITAR GARANTE	12
VISITAR CLIENTE Y GARANTE	11
VISITAR FAMILIARES CLIENTE Y GARANTE	8
VISITAR 2 GARANTES Y PEDIR CHEQUES	8
VISITAR FAMILIARES DE 2 GARANTES	7
VISITAR 2 GARANTES	7
VISITAR GARANTE	6
VISITAR GARANTE	5
VISITAR 2 GARANTES Y PEDIR CHEQUES	5
VISITAR CLIENTE	4
VISITAR CLIENTE	3
VISITAR CLIENTE	3
VISITAR FAMILIARES CLIENTE Y GARANTE	3
VISITAR CLIENTE	3
VISITAR FAMILIARES CLIENTE Y GARANTE	3
VISITAR CLIENTE	3
VISITAR CLIENTE	2
VISITAR 2 GARANTES	2
VISITAR CLIENTE Y GARANTE	2
VISITAR CLIENTE	2
VISITAR CLIENTE	2
VISITAR 2 GARANTES Y PEDIR CHEQUES	2
VISITAR CLIENTE	2
VISITAR 2 GARANTES	1
VISITAR GARANTE	1
VISITAR CLIENTE Y GARANTE	1
VISITAR GARANTE	1
VISITAR 2 GARANTES	1
VISITAR GARANTE	1
VISITAR GARANTE	1
VISITAR 2 GARANTES	1
VISITAR GARANTE	1
VISITAR 2 GARANTES Y PEDIR CHEQUES	1
VISITAR CLIENTE	1
VISITAR GARANTE	1
VISITAR CLIENTE	1
VISITAR CLIENTE	1
VISITAR GARANTE	1

Elaborado por: Alexandra Bedón

ESTRATEGIA 14

Flujograma de cobranza

Acción

Es el proceso que va a tener la gestión de cobro de lunes a sábado, empleando cuatro horas diarias de lunes a viernes, dos sábados al mes con dos horas, con lo que se va alcanzar el 55% de efectividad.

FLUJOGRAMA DE GESTIÓN MENSUAL DE COBRANZA

Tabla 65 Flujograma de Gestión Mensual de Cobranza

1era SEMANA		2da SEMANA					2do FIN DE SEMANA
LUNES A VIERNES		LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	2do SABADO MES
GESTION TELEFONICA	GESTION TELEFONICA	GESTION TELEFONICA	GESTION TERRENA	GESTION TELEFONICA	GESTION TERRENA	GESTION TELEFONICA	GESTION TELEFONICA
MONTO MAS ALTO	MONTO MAS ALTO	MONTO MAS ALTO	MONTO MAS ALTO	MONTO MAS ALTO	MONTO MAS ALTO	MONTO MAS ALTO	MONTO MAS ALTO
TODOS LOS TRAMOS	TODOS LOS TRAMOS	TODOS LOS TRAMOS	TODOS LOS TRAMOS		TODOS LOS TRAMOS	TODOS LOS TRAMOS	TODOS LOS TRAMOS
TODOS LOS PRODUCTOS	TODOS LOS PRODUCTOS	TODOS LOS PRODUCTOS	TODOS LOS PRODUCTOS	TODOS LOS PRODUCTOS	TODOS LOS PRODUCTOS	TODOS LOS PRODUCTOS	TODOS LOS PRODUCTOS
CARTERA NORMAL	CARTERA NORMAL	CARTERA VIEJA	CARTERA VIEJA	CARTERA NORMAL	CARTERA NORMAL	CARTERA VIEJA	CARTERA VIEJA
50 GESTIONES DIARIAS	50 GESTIONES DIARIAS	50 GESTIONES DIARIAS	15 GESTIONES DIARIAS	50 GESTIONES DIARIAS	15 GESTIONES DIARIAS	50 GESTIONES DIARIAS	25 GESTIONES DIARIAS
TODOS LOS CLIENTES	TODOS LOS CLIENTES	TODOS LOS CLIENTES	TODOS LOS CLIENTES	TODOS LOS CLIENTES	TODOS LOS CLIENTES	TODOS LOS CLIENTES	TODOS LOS GARANTES
4 HORAS	4 HORAS	4 HORAS	4 HORAS	4 HORAS	4 HORAS	4 HORAS	2 HORAS
EFFECTIVIDAD 10 %		EFFECTIVIDAD 25 %					
RESUMEN							
250 GESTIONES TELEFONICAS	CARTERA NORMAL	50 GESTIONES TELEFONICAS	CARTERA NORMAL		15 GESTIONES TERRENAS	CARTERA NORMAL	
		100 GESTIONES TELEFONICAS	CARTERA VIEJA		15 GESTIONES TERRENAS	CARTERA VIEJA	

Elaborado por: Alexandra Bedón

Tabla 70 Gestión mensual de Cobranzas

3era SEMANA					3er FIN DE SEMANA	4ta SEMANA					
LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	3er SABADO MES	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	
GESTION TELEFONICA	GESTION TERRENA	GESTION TELEFONICA	GESTION TERRENA	GESTION TELEFONICA	GESTION TELEFONICA	GESTION TELEFONICA	GESTION TELEFONICA	GESTION TERRENA	GESTION TELEFONICA	GESTION TERRENA	GESTION TELEFONICA
MONTO MAS ALTO	MONTO MAS ALTO	MONTO MAS ALTO	MONTO MAS ALTO	MONTO MAS ALTO	MONTO MAS ALTO	MONTO MAS ALTO	MONTO MAS ALTO	MONTO MAS ALTO	MONTO MAS ALTO	MONTO MAS ALTO	TODOS LOS MONTOS
	TODOS LOS TRAMOS	TODOS LOS TRAMOS	TODOS LOS TRAMOS	TODOS LOS TRAMOS	TODOS LOS TRAMOS	TODOS LOS TRAMOS	TODOS LOS TRAMOS	TODOS LOS TRAMOS	TRAMOS 5 Y 6	TODOS LOS TRAMOS	TODOS LOS TRAMOS
TODOS LOS PRODUCTOS	TODOS LOS PRODUCTOS	TODOS LOS PRODUCTOS	TODOS LOS PRODUCTOS	TODOS LOS PRODUCTOS	TODOS LOS PRODUCTOS	TODOS LOS PRODUCTOS	TODOS LOS PRODUCTOS	TODOS LOS PRODUCTOS	TODOS LOS PRODUCTOS	TODOS LOS PRODUCTOS	TODOS LOS PRODUCTOS
CARTERA NORMAL	CARTERA NORMAL	CARTERA VIEJA	CARTERA VIEJA	CARTERA NORMAL	CARTERA VIEJA	CARTERA VIEJA	CARTERA VIEJA	CARTERA NORMAL	CARTERA NORMAL	CARTERA NORMAL	TODAS LAS CARTERAS
50 GESTIONES DIARIAS	15 GESTIONES DIARIAS	50 GESTIONES DIARIAS	15 GESTIONES DIARIAS	50 GESTIONES DIARIAS	25 GESTIONES DIARIAS	50 GESTIONES DIARIAS	15 GESTIONES DIARIAS	50 GESTIONES DIARIAS	15 GESTIONES DIARIAS	50 GESTIONES DIARIAS	50 GESTIONES DIARIAS
TODOS LOS CLIENTES	TODOS LOS CLIENTES	TODOS LOS CLIENTES	TODOS LOS GARANTES	TODOS LOS GARANTES	TODOS LOS CLIENTES	TODOS LOS GARANTES	TODOS LOS GARANTES	TODOS LOS GARANTES	TODOS LOS GARANTES	TODOS LOS GARANTES	TODOS LOS FAMILIARES
4 HORAS	4 HORAS	4 HORAS	4 HORAS	4 HORAS	2 HORAS	4 HORAS	4 HORAS	8 HORAS	8 HORAS	8 HORAS	8 HORAS
EFECTIVIDAD 45 %						EFECTIVIDAD 55 %					
100 GESTIONES TELEFONICAS	CARTERA NORMAL		15 GESTIONES TERRENAS	CARTERA NORMAL		100 GESTIONES TELEFONICAS	CARTERA NORMAL		15 GESTIONES TERRENAS	CARTERA NORMAL	
50 GESTIONES TELEFONICAS	CARTERA VIEJA		15 GESTIONES TERRENAS	CARTERA VIEJA		50 GESTIONES TELEFONICAS	CARTERA VIEJA		15 GESTIONES TERRENAS	CARTERA VIEJA	

TOTAL GESTIONES TELEFONICAS MENSUALES X PERSONA	750	240 MINUTOS /50 GESTIONES DIARIAS = 4.8 MINUTOS X CADA GESTION TELEFONICA
TOTAL GESTIONES TERRENAS MENSUALES X PERSONA	90	15 GESTIONES DIARIAS / 240 MINUTOS = 16 MINUTOS X CADA GESTION TERRENA
TOTAL HORAS GESTIONADAS MENSUALES X PERSONA	96	55 % DE EFICIENCIA SOLO GESTIONANDO LA CARTERA VENCIDA MEDIO TIEMPO CON 2 SABADOS AL MES

Elaborado por: Alexandra Bedón

ESTRATEGIA 15

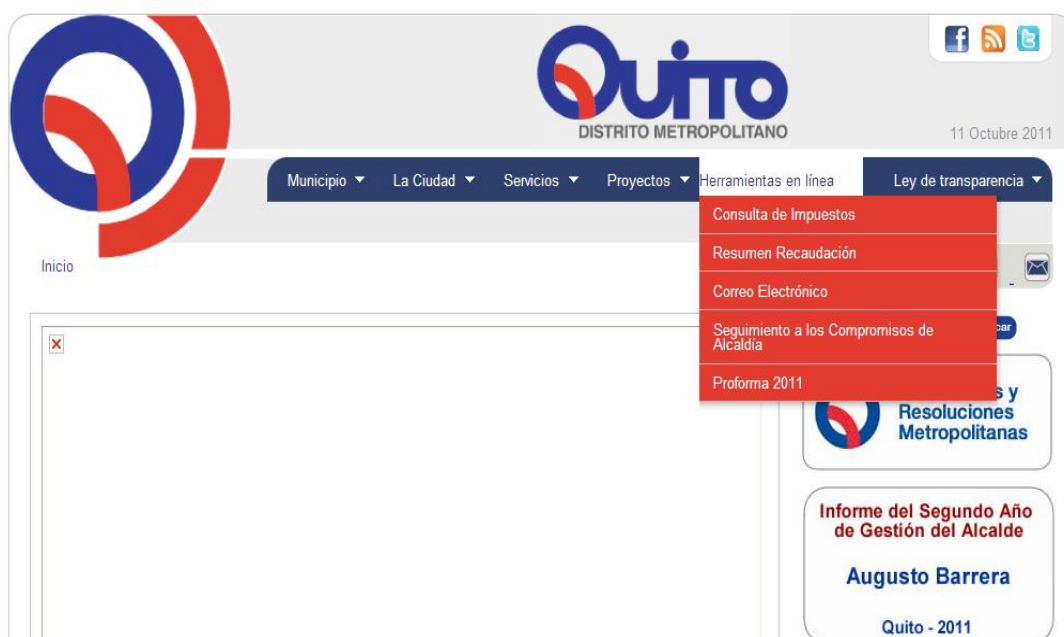
- 🛠️ **Instalación de aplicativos o programas de cobranzas en máquinas de todos los usuarios**

Acción

Se instalará un aplicativo FVD, en cada ordenador del usuario que servirá para agilizar la gestión de cobranza, para tener acceso directamente a las páginas en las que se pueda encontrar información de deudor. Como se detalla en el ejemplo.





IMPUESTO MUNICIPAL / PREDIOS

- 1) www.quito.gob.ec
- 2) Escoger Herramientas en línea
- 3) Escoger Consulta de impuestos
- 4) Escoger apellidos y nombres
- 5) Escribir los 2 apellidos y 1er nombre
- 6) Escribir el # de cedula y listo...
- 7) Si se quiere obtener la dirección del predio, pinchar en el **nombre de la persona consultada** y luego pinchar en predio y listo...



CONSULTA DE OBLIGACIONES

CONSULTAR POR:

	<u>Nombres, apellidos y número de cédula</u>
	<u>Número de predio</u>
	<u>Número de patente</u>
	<u>Número de título de crédito</u>

» ingrese sus apellidos y nombres

VILLOTA GARCIA ANIBAL HERIBERTO

» ingrese su Cédula :

1702598127

Consultar

Le recordamos que el interés por mora en el pago del impuesto predial, desde el:

20 al 31 de agosto es de: **6,67**



CONSULTA DE OBLIGACIONES

lunes 20 de agosto del 2012

DATOS DE LA FICHA CATASTRAL

Contribuyente:	VILLOTA GARCIA ANIBAL HERIBERTO			Nº de Cédula:	17*****27
Nº de predio:	1230600	Nº de título de crédito:	20122306001	Clave Catastral:	21908 11 039
Calle / Avenida:	39647			Nº de lote:	
Nº de Casa:	00003	Letra de Casa:	L		

INFORMACIÓN

AREA DE TERRENO 3.177,02m2 AVALUO 157.412,76

AREA CONSTRUCCI m2 AVALUO

PATRIMONIO 629.573,38 AVALUO TOTAL 157.412,76

F.BASICA 2,100000X MIL

CONSIDERADA LA EXONERACION LEY DEL ANCIANO

IMPUESTOS MUNICIPALES

Fecha de emisión: 2011/12/31 Año de tributación: 2012 Intereses des de

IMPUESTOS

ADICIONALES

DESCRIPCIÓN:

VALOR:

DESCRIPCIÓN:

VALOR:

ESTRATEGIA 16

- ✚ **Sistema alerta temprana check list + manifiesto de garantes + *anf + *med**

Acción

Sirve como un análisis previo al momento que el socio presenta su identificación, nos permite ver si se le considera o no como riesgo potencial el momento que se revisa sus datos podemos visualizar si va a caer en un futuro en mora.

Al revisar la cédula de identidad se debe fijar en unas siglas que tiene en la parte superior derecha con lo que podemos clasificar según el riesgo que representa así tenemos las siguientes siglas:

- ANF = Analfabeto
- MED = menor de edad
- PSA = Policía en servicio Activo, principalmente si es de menor rango como cabo, sargento que no son estables.
- MSA = Militar en servicio activo, si su rango es capitán, mayor no hay riesgo.
- DISC= Discapacitado en el que se solicita el carnet de la CONADIS en el que se verifica el porcentaje de discapacidad de la persona.
- DDH = Bono de Desarrollo Humano

ESTRATEGIA 17

- ✚ **Envío mensajes de texto (sms)**

Acción

Se envían mensajes de texto a todos los socios que su pago está por vencerse o vencido en las fechas señaladas en su convenio de pago.

ESTRATEGIA 18

Curso de cooperativismo

Acción

Uno de los requisitos que debe cumplir el socio para que le den paso al crédito solicitado a la Institución es aprobar el curso de capacitación con el objetivo que disponga de conocimientos y herramientas para que tengan claro el proceso de crédito, que requisitos requiere según el tipo de crédito que dispone la Cooperativa, el proceso de cobro en caso de mora que pasos seguir; los documentos que se deben presentar, etc.

ESTRATEGIA 19

Reunión comité crédito + cobranzas + captación + cajas + servicio al cliente 30´ cada semana.

Acción

Se debe entablar una reunión de Comité de Crédito cada semana, especialmente cada fin de mes con los jefes de Crédito, Agencia, operativo, Cajas, balcón de servicios, quienes se involucran en este proceso. El objetivo de esta reunión es dar solución sobre: aspectos de captación de fondos, recaudación de cuentas que están en mora, aprobación o negación de solicitudes de crédito y otros temas. El tiempo de duración es de media a una hora.

ESTRATEGIA 20

5 soluciones o negociaciones de pago.

La nueva tendencia de cobranzas indica que se puede resolver los conflictos de pago con **nuevas negociaciones**, en donde el cliente tiene que sentir que ha salido

ganando, porque de lo contrario el cliente simplemente no lo aceptara...y seguirá madurándose la cartera...por ello se necesita implementar **nuevas soluciones** que permitan resolver el conflicto para ambas partes...

- **Reestructuración**

Es una nueva operación que se le otorga al cliente vencido siempre y cuando cumpla con 2 requisitos:

a) Abono o pago de la mitad o 50% de la deuda vencida:

Valor que cubre interés corriente + interés x mora + comisión x gestión de cobranza y le sobra un pequeño valor que podría servir como encaje.

b) Documentos:

Son los mismos documentos que fueron entregados cuando se hizo la primera operación que ahora está vencida, pero con mejores garantías que antes, siempre y cuando que avalen la nueva operación

NOTA: Documentos del **MISMO TITULAR y GARANTES** que ahora serán actualizados para mejorar esta nueva operación de acuerdo a las políticas del Manual de crédito y cobranzas y a las nuevas plantillas de crédito

Con esta negociación el cliente NO podrá mejorar su calificación en el Buró de información crediticia, sino obtendrá una calificación inferior equivalente a “ C “

 **Cheques post-fechados**

Es una solución con documentos de valor que se le plantea al cliente vencido siempre y cuando cumpla con 2 requisitos:

a) Cheques girados por el valor total vencido :

El cliente entregara todos los cheques para cubrir el valor total vencido girados hasta al 25 c/mes

Se aceptará cheques de terceras personas

b) Tiempo máximo :

El tiempo máximo de todos los cheques juntos serán de 12 meses, dependiendo del monto, junto con la copia de cedula (color) de la persona que gira los cheques

NOTA: Con esta negociación el cliente NO podrá mejorar su calificación en el Buró de Información Crediticia, sino hasta después de 3 meses cuando se haga efectivo el último cheque. Si el total vencido a liquidar pasa de los \$ **10.000** entonces se podría extender el plazo a máximo 18 meses.

 **Crédito de terceros**

Es una nueva operación que se le otorga al cliente vencido siempre y cuando cumpla con 2 requisitos:

a) Encaje :

Será el valor del 20% de todo lo vencido

b) Documentos:

Son los mismos documentos que fueron entregados cuando se hizo la primera operación que ahora está vencida, pero con mejores garantías que antes, siempre y cuando que avalen la nueva operación

NOTA: Documentos del **OTRO TITULAR** y **OTROS GARANTES** que ahora serán actualizados para mejorar esta nueva operación de acuerdo a las políticas del Manual de Crédito y cobranzas y a las nuevas plantillas de Crédito

Con esta negociación el cliente mejorará su calificación en el Buró de Información Crediticia en 3 meses

Liquidación total

Liquidación total menos un pequeño porcentaje de condonación que se le otorga al cliente vencido siempre y cuando cumpla 2 requisitos:

a) Un solo pago:

El cliente debe liquidar el crédito en solo pago, puede ser en efectivo o cheque

b) Justificativo:

Documentos de soporte que justifican el atraso de los pagos

NOTA : Si se cumplen estas condiciones el cliente puede solicitar enviando una carta al COMITÉ DE CREDITO Y COBRANZAS se le otorgue una pequeña condonación, que sería máximo de la mitad del interés x mora y la mitad de la comisión x gestión de cobranzas, respuesta que se le dará al cliente, siempre y cuando el cliente tenga este valor depositado en su cta de ahorros COOPCCP o tenga en sus manos el cheque con el va a liquidar esta operación... junto con valores adicionales que se aplican en las tablas de amortización (Excel) para la respectiva condonación.

Con esta negociación el cliente mejorará su calificación en el Buró de Crédito en 3 meses

Acta transaccional

Si con todas estas soluciones no se ha podido llegar a una negociación en donde el cliente sienta que ha ganado, entonces existe esta última forma de pago, siempre y cuando que cumpla con 2 requisitos:

a) Tiempo máximo:

El tiempo máximo del acta transaccional será de 12 meses a manera de tabla de amortización. En el archivo adjunto envío el modelo que ya se está ejecutando...

b) Documentos:

Todas las personas involucradas en el crédito deber necesariamente firmar esta acta transaccional, junto con las copias de cedula + papeleta votación (color) tanto del titular – cónyuge y garantes cónyuges, además de los nuevos teléfonos y direcciones debajo de sus firmas respectivas

NOTA: Las 2 cláusulas de este ademum al final del acta transaccional deberán decir:

- ✓ Al término de este nuevo compromiso se recalculará todos los intereses de mora, comisión de cobranzas y otros valores que por efecto del tiempo aplazado se deberán pagar en el último abono para liquidar esta operación

- ✓ Si no se pudiera cumplir fielmente con las fechas de pago aquí establecidas, nuestros abogados patrocinadores continuarán con la demanda al titular – cónyuge y garantes cónyuges

Con esta negociación el cliente NO podrá mejorar su calificación en el Buró de Información Crediticia, sino hasta después de 3 meses cuando se haya realizado el último pago.

Conclusiones:

Una vez concluido el segundo trimestre del año 2015, tiempo en el cual se implementó 6 estrategias planteadas en esta propuesta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullky Wasi” los resultados son los siguientes:

Tabla 71 Cartera de crédito por vencimiento y línea de negocio

COMPOSICION DE LA CARTERA DE CREDITOS POR VENCIMIENTOS Y LINEAS DE NEGOCIO					
(en miles de dólares)		31 de marzo del 2015	30 de junio del 2015	Valor Absoluto	PORCENTAJE
CODIGO	CUENTA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA.	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA.		
	CARTERA BRUTA	43268,45477	47,459,24	4.190,79	9%
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	1457,95543	1.820,62	362,67	20%
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	37326,54898	40.582,14	3.255,59	8%
	TOTAL CARTERA POR VENCER	38784,50441	42.402,76	3.618,26	9%
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	61,60584	47,13	-14,48	-31%
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	2702,36356	3.079,34	376,98	12%
	TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES	2763,9694	3.126,47	362,50	12%
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	19,49636	23,30	3,80	16%
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	1700,4846	1.906,71	206,23	11%
	TOTAL CARTERA VENCIDA	1719,98096	1.930,01	210,03	11%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-2327,6923	2.287,69	40,00	-2%
	CARTERA POR VENCER CONSUMO	1457,95543	1.820,62	362,67	20%
	CARTERA POR VENCER MICROEMPRESA	37326,54898	40.582,14	3.255,59	8%
	TOTAL CARTERA POR VENCER	38784,50441	42.402,76	3.618,26	9%
	CARTERA IMPRODUCTIVA CONSUMO	81,1022	70,43	-10,67	-15%
	CARTERA IMPRODUCTIVA MICROEMPRESA	4402,84816	4.986,05	583,21	12%
	TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA (NO DEVENGA INTERESES + VENCIDA)	4483,95036	5.056,48	572,53	11%
	CARTERA BRUTA CONSUMO	1539,05763	1.891,05	351,99	19%
	CARTERA BRUTA MICROEMPRESA	41729,39714	45.568,19	3.838,79	8%
	TOTAL CARTERA BRUTA	43268,45477	47.459,24	4.190,79	9%

Elaborado por: Alexandra Bedón

Al analizar los datos estadísticos del primer trimestre y el segundo trimestre del año 2015 se puede determinar la efectividad de las estrategias planteadas por las siguientes razones:

- La Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses ha disminuido en un 31%
- La (Provisiones para créditos incobrables) disminuye en un 2%
- La cartera improductiva consumo baja en un 15%

Tabla 72 Matriz de rentabilidad

NOMBRE DEL INDICADOR	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE
RENTABILIDAD		
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	5,38	4,02
RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	0,66	0,49

Elaborado por: Alexandra Bedón.

Al establecer un análisis comparativo de la rentabilidad el primer trimestre y el según trimestre podemos decir que la tendencia de decrecimiento a del 2% del año 2014 cambio porque durante el primer trimestre se incrementa 3.38% pero el segundo semestre vuelve a tener una tendencia a la baja 1.37%, evento que suscita cuando se analiza la rentabilidad del patrimonio, caso similar sucede cuando se analiza entorno al activo promedio.

Proceso de validación que permite concluir que las estrategias planteadas posterior a diversos analices son eficientes porque coadyuvan a bajar la morosidad a través de un correcto proceso de administración de la cartera de crédito, si bien la rentabilidad no se ha incrementado, en el corto plazo, pero se nota ya una desaceleración de su tendencia a la baja.

Siendo necesario un periodo mayor de tiempo para tener una validación con menos sesgo producto de las variaciones micro y macro económicas propias de un ciclo económico.

6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

El Modelo de Gestión de Cobranzas propuesto permitirá a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos disminuir la Morosidad con el objetivo de estimular la Liquidez en las Instituciones Financieras lo que permitirá su colocación en varios sectores económicos de la ciudad, a través del cual se reflejará en el incremento de la rentabilidad, en un periodo determinado por la Institución, su administración estará bajo la responsabilidad del Señor gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi Ltda, cuya información se pondrá a disposición para la toma de decisiones.

6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN



Bibliografía

1. Aching, Guzmán C. (2006). *Guía Rápida Ratios Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia*: Edición electrónica gratuita. [Consulta: 8 de agosto de 2015] Texto completo en www.eumed.net/libros/2006a/
2. Argueda, R. y otros (2001). *Introducción a la gestión financiera de entidades sin ánimo de lucro*. Madrid Universidad Nacional de Educación a Distancia, ISBN: 84-362-4288-2
3. Asamblea Nacional, (enero del 2013). Las cooperativas pasaron a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), acorde a lo establecido en el capítulo I art. 2 de las Formas de Organización, literal d) de la Ley de la Economía Popular y Solidaria, dando a conocer que forman parte de este nuevo organismo
4. Banco Central de Ecuador COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO CALIFICADAS AL SISTEMA NACIONAL DE PAGOS POR SEGMENTOS, [Consulta: 12 de julio de 2015] disponible en: http://www.bce.fin.ec/documents/pdf/proyecto_bid_bce/Coacsaprobadasxregionact.pdf
5. Bieman, Harold. (1987). *Planeación Financiera Estratégica*. México: Editorial CECSA.
6. Carlos. (2001). *Tipos de estudio y métodos de investigación* [Consulta: 9 de julio de 2015] disponible en <http://www.gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/>

7. César, (2008, pág. 55). *Formación de profesionales bancarios* [Consulta: 10 de julio de 2015] ISBN 980-388-304-6
8. Código Orgánico, Monetario y Financiero Publicado en el suplemento del Registro Oficial No . 332 de 12 de septiembre del 2014, Art. 1 regular los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador, [Consulta: 9 de julio de 2015] Disponible en http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/codigo_organico_monetario_financiero_2014.pdf
9. Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (2013) Informe anual
10. Constitución del Ecuador. (2008), Art 311, Sección octava, Sistema financiero [Consulta: 7 de julio de 2015]. Disponible en http://www.derechoambiental.org/Derecho/Legislacion/Constitucion_Asamblea_Ecuador_4.html
11. De Lara, Alfonso. (2005). *Medición y control de riesgos financieros* (Tercera edición). México :Limusa Noriega editores.
12. Diario el mercurio. (2013), *Diario independiente de la mañana pag 11*, [Consulta: 9 de julio de 2015]. Disponible en : <http://www.elmercurio.com.ec/374862-alto-endeudamiento-de-la-gente-con-sistema-financiero/>
13. Diario la hora, 16 de diciembre del 2006 [Consulta: 10 de julio de 2015] Disponible en http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/511913/-1/El_cooperativismo_se_fortalece.html#.VbqIc7UZITs
14. Diario la Hora. (2010). [Consulta: 10 de julio de 2015] Disponible en: http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1100986868/-1/M%C3%A1s_de_117_cooperativas_de_ahorro_y_cr%C3%A9dito_en_Tungurahua.html#.VbqHKLuzITs

15. Douglas & John, (2001), pág. 89 Fundamentos de la administracion financiera [Consulta: 9 de julio de 2015] disponible en: <https://www.google.com.ec/webhp?hl=es-419#hl=es->
16. Ernesto (2009, pág. 30). *Conceptos basicos metodologia de la investigación* [Consulta: 9 de julio de 2015]. Disponible en <http://metodologia02.com/p/metodos-de-la-investigacion.html>
17. Eslava, José, (2003). *Análisis Económico Financiero de la Decisiones de Gestión Empresarial*. Madrid ,España: Esic Editorial.
18. FORTALECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO EN ECUADOR: UNA PUERTA DE ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS INCLUSIVOS Guía organizaciones / Catastro de EPS, SFPS y organizaciones – 2014 [Consulta: 10 de julio de 2015] Disponible en http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/Proyecto_fortalecimiento.pdf
19. Gómez, Giovanni. (2002). *Instrumento, Inversiones, riegos y Financiamiento*
20. Ochoa Setze Guadalupe Angélica. (2da ed) (2009). *Administración Financiera*. México: Editorial McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORIES, S.A
21. Héctor, Ortiz, A. (8va ed) (1993). *Análisis Financiero aplicado*. Colombia: UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
22. Henry, Brian, & John. (1997). pág. 64. *El Proceso Estrategico, conceptos contextos y casos* [Consulta: 9 de julio de 2015] ISBN 968-880-829-6 Disponible en [https://books.google.es/books?id=YephqTRD71IC&printsec=frontcover&dq=](https://books.google.es/books?id=YephqTRD71IC&printsec=frontcover&dq=%)
[%](https://books.google.es/books?id=YephqTRD71IC&printsec=frontcover&dq=%) Hernández. (2011). pág. 167 Horizonte. *Tipos de investigacion* [Consulta:

- 9 de julio de 2015] disponible en <http://dsproyectoyciencia.com/p/capitulo-iii-marco-metodologico-tipo.html>
23. Jaime Eslava. (2010), pág. 98. *Las claves del analisis economico – financiero de la empresa* [Consulta: 9 de julio de 2015]: segunda edición ISBN 978-84-7356-919-3
24. Javier & Lorenzo. (2005). pág. 45. *Finanzas Operativas* [Consulta: 9 de julio de 2015] ISBN -968-7571-07-1
25. Lawrence & Michael. (2da edicion). (2008, pág. 90). *Analisis Financiero* [Consulta: 9 de julio de 2015] ISBN 567-456-301-3
26. Ley de economía popular y solidaria , Art 16, 17 [Consulta: 9 de julio de 2015] Disponible en http://www.economiasolidaria.org/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf
27. Libro i.-(2003). *Normas generales para la aplicación de la ley general de instituciones del sistema financiero* disponible http://www.sbs.gob.ec/medios/portaldocs/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/lib_i_tit_x_cap_ii.pdf
28. Breton , Manuel Estevez.. (2005, pág 3-4). *Cartera y tecnicas recuperacion* [Consulta: 8 de julio de 2015].
29. Bretón., Manuel Estévez. (2005, pag. 3-4). [Consulta: 8 de julio de 2015] Disponible en <https://www.clubensayos.com/Negocios/CARTERA-Y-T%C3%89CNICAS-RECUPERACI%C3%93N-Manuel-Est%C3%A9vez-Bret%C3%B3n/923930.html>
30. Gomez , Marcelo M. (2008). pág. 60. *Introducción a la metodología de investigación científica* [Consulta: 9 de julio de 2015] ISBN 987-591-026-0

31. Fierro Silva, Martha Angélica. (20049). *Gestión Financiera*. (2da ed). Colombia, ISBNN: 84 -8088 -652-8
32. Martinez, P. (2005). *Diccionario Práctico de Términos Económicos Financieros*. 3ª Edición. (Pág. 25).- Cartera de Crédito
33. Martínez, P. (2005) *Diccionario Práctico de Términos Económicos Financieros*. 3ª Edición. (Pág. 6).- [Consulta: 10 de julio de 2015]
34. Masaquiza Fanny. (2011). *La concesión de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos agencia Salasaka* [Consulta: 10 de julio de 2015] Recuperada de Repositorio Digital de la Universidad técnicas de Ambato (TA0245.pdf).
35. Mooney, D. (2006). *Gestión de créditos*. 3ª Edición. (Pág. 36). [Consulta: 10 de julio de 2015] Madrid
36. Morales, Castro. (2008, pág 3). *Análisis Económico Financiero de la Decisiones de Gestión Empresarial*. Madrid , España: Esic Editorial.
37. Server, (2010). *Las cooperativas de ahorro y crédito y su entorno en el contexto de la crisis bancaria*. *Revista de Economía, pública, social y cooperativa* ISSN: 1989-6816. Disponible en: http://www.ciriec-revistaeconomia.es/banco/6802_Segui_y_Server.pdf.
38. Ortega Castro, Alfonso Leopoldo. (1ra ed). (2008). *Planeación Financiera Estratégica*. México: Editorial McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORIES, S.A

39. Reyes Samaniego Medina. *Finanzas para la nueva economía, El riesgo del crédito* [Consulta: 8 de julio de 2015] ISBN 84-96477-76-2
40. Romni Yépez Chamba y Rubén Fuentes Díaz. (2015). *El índice de morosidad es el número de veces que representan los créditos improductivos con respecto a la cartera de créditos menos provisiones*
41. Ross Westerfield, Jordan. (sixth edition). *Fundamentals of corporate finance*. Irwin Mc Graw Hill, USA, 2001.
42. Schiffman, .Kanuk., *Comportamiento del consumidor* pag 27, [Consulta: 10 de julio de 2015], Disponible en <https://books.google.com.ec/books?id=Wqj9hlxqW->
43. Segundo Suplemento del Registro Oficial N° 332 del Viernes 12 de septiembre del 2014 sobre el Código Orgánico Monetario y Financiero; en la Sección De la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera art.14 inciso 11 literal c
44. Super Intendencia de banca y seguros [Consulta: 8 de julio de 2015] disponible en:
http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2011/SBS/anexo_resol_SBS-2011-1005.pdf
45. Súper Intendencia de Banca y Seguros (2008), [Consulta: 10 de julio de 2015]
46. Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria, SEPS. (2014). [Consulta: 9 de julio de 2015]. Disponible en: [www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Cuaderno I](http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Cuaderno_I)
47. Súper Intendencia de Economía Popular y Solidarias, *sistema financiero popular y solidario, boletín financiero comparativo segmento 1,2,3,4, diciembre 2014* [Consulta: 10 de julio de 2015]

48. Yepes & Fuente. (2014). *Análisis de la solidez del sistema financiero ecuatoriano*, octubre 2014 [Consulta: 7 de julio de 2015] artículo de la revista Observatorio Economía Latinoamericana. Indexada en latindex con ISSN: 1696-8352, Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2015/sector-financiero.html>.
49. Leonardo (2008) dice. “Es la entrega de dinero, con la condición de devolverlo en el futuro, es decir con la obligación del prestatario de devolver lo recibido” (p29).
50. Ross (2001) dice que es: “Un análisis de crédito es un estudio que se realiza previo a otorgar un crédito con el propósito de evaluar que tan factible es que la persona o institución pague el crédito que se otorga. Se trata de una herramienta determinante para las instituciones financieras para poder garantizar que el crédito es redituable” (p. 38).
51. Arias, Lenin, (2014, pag. 63). *Proceso de reestructuración por la aplicación de las normas del programa de reprogramación de pasivos de la Ley para la transformación Económica del Ecuador que: Registra las operaciones que han sido sujetas al proceso de reestructuración por la aplicación de las normas del programa de reprogramación de pasivos de la Ley para la transformación Económica del Ecuador.*

ANEXOS

ANEXO 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
MAESTRÍA EN GESTIÓN FINANCIERA

ENCUESTA

Dirigido: a los gerentes de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento dos de la ciudad de Ambato

Investigadora: Ing. Alexandra Bedón

Objetivo: Determinar la incidencia de la cartera de crédito y la rentabilidad en la morosidad

CUESTIONARIO

Pregunta 1.- ¿Se establece tiempos o fechas específicas para analizar detenidamente las diversas carteras de crédito otorgado a los clientes?

VARIABLE	Respuesta
Siempre	
Nunca	
De vez en cuando	
TOTAL	

Pregunta 2.- ¿Los clientes cumplen con sus obligaciones de crédito las fechas establecidas de pago?

VARIABLE	Respuesta
Siempre	
Nunca	
De vez en cuando	
TOTAL	

Pregunta 3.- ¿Se realiza un seguimiento profundo y técnico a los socios antes de entregar un crédito?

VARIABLE	Respuesta
Siempre	
Nunca	
De vez en cuando	
TOTAL	

Pregunta 4.- ¿El proceso de recuperación de cartera que lleva actualmente la institución es eficiente?

VARIABLE	Respuesta
Siempre	
Nunca	
De vez en cuando	
TOTAL	

Pregunta 5.- ¿Su institución financiera establece parámetros de alerta para el control de la cartera de crédito?

VARIABLE	RESPUESTA
Siempre	
Nunca	
De vez en cuando	
TOTAL	

Pregunta 6.-¿Existe creatividad personal por parte de los profesionales de la cooperativa para establecer estrategias que permitan evitar problemas en la cartera de créditos?

VARIABLE	RESPUESTA
Siempre	
Nunca	
De vez en cuando	
TOTAL	

Pregunta 7.- ¿El manejo de la cartera de crédito de la institución es realizado por personas con experticia en el área?

VARIABLE	RESPUESTA
Siempre	
Nunca	
De vez en cuando	
TOTAL	

Pregunta 8.- ¿Las normativas y actividades concretas que cada asesor de crédito tiene que realizar han estado claras desde el inicio tanto en contenido como en plazo?

VARIABLE	RESPUESTA
Siempre	
Nunca	
De vez en cuando	
TOTAL	

Pregunta 9.- ¿Las normativas emitidas por la SEPS, coadyuvan al control de la rentabilidad?

VARIABLE	RESPUESTA
Siempre	
Nunca	
De vez en cuando	
TOTAL	

Pregunta 10.- ¿La rentabilidad de la institución se ha visto afectada por las políticas para otorgar créditos?

VARIABLE	RESPUESTA
Siempre	
Nunca	
De vez en cuando	
TOTAL	

Pregunta 11.- ¿La administración financiera funciona de forma sistematizada con los diversos procesos para controlar la rentabilidad?

VARIABLE	RESPUESTA
Siempre	
Nunca	
De vez en cuando	
TOTAL	

Pregunta 12.- ¿Las decisiones gerenciales tienen incidencia directa en la rentabilidad?

VARIABLE	RESPUESTA
Siempre	
Nunca	
De vez en cuando	
TOTAL	

Pregunta 13.- ¿Considera que la recuperación efectiva de la cartera permitirá la incrementación de la rentabilidad de la cooperativa?

VARIABLE	RESPUESTA
Siempre	
Nunca	
De vez en cuando	
TOTAL	

Pregunta14.- ¿En la Cooperativa se utiliza herramientas estratégicas para el control de la rentabilidad?

VARIABLE	RESPUESTA
Siempre	
Nunca	
De vez en cuando	
TOTAL	

Pregunta15.- ¿En vuestra cooperativa la morosidad ha sido determinante al momento de analizar la rentabilidad?

VARIABLE	RESPUESTA
Siempre	
Nunca	
De vez en cuando	
TOTAL	

Pregunta 16.- ¿Si existiera un modelo financiero que controle la cartera de crédito y promueva una eficiente rentabilidad con qué frecuencia aplicaría en su institución?

VARIABLE	RESPUESTA
Siempre	
Nunca	
De vez en cuando	
TOTAL	

ANEXO 2

TASAS DE INTERÉS

<b style="font-size: 1.2em;">COSTOS FINANCIEROS Y OPERATIVOS <small>CONTROLADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIO</small>								
APERTURA DE CUENTA DE AHORRO A LA VISTA \$ 30 APERTURA DE CUENTA DE AHORRO A DOMICILIO \$ 3 APERTURA DE AHORRO HORMIGUITA \$ 3 APERTURA DE AHORRO PLUS \$ 50	CERT. APORT. \$ 20 AHORRO MIN. \$ 5 BAS.AH. \$ 5							
TRANSACCIONES BÁSICA								
SERVICIO SIN COSTO	DETALLE	COSTO						
	Apertura del Cliente para depósito a plazo fijo	\$ 0						
	Retiro de cajero automático de la propia entidad	\$ 0						
	Cancelación y Cierre de Cuenta	\$ 0						
	Activación de Cuenta	\$ 0						
	Mantenimiento de la Cuenta	\$ 0						
SERVICIOS FINANCIEROS								
SUJETOS A TARIFAS	TARJETA DE DÉBITO							
	Emisión	\$ 5,00						
	Mantenimiento	\$ 0,00						
	Renovación de Servicio	\$ 1,65						
	Reposición	\$ 4,41						
	TRANSFERENCIA							
	Transferencia de COAC, KULLKI WASI a otras Entidades	\$ 1,50						
	Envío de Dinero a través de Wenster Unión	Acorde: destino y Monto \$ 0,00						
	Cheques Devueltos	\$ 2,49						
	Interbancarias SPI Enviadas	\$ 0,45						
	Renovación anual de tarjeta de débito	\$ 1,65						
	Certificado de Estado de Cuenta	\$ 2,00						
	Educación Financiera con Certificado	\$ 5,00						
	Reposición por PERDIDA de la Libreta	\$ 0,89						
	Tabla de Amortización de crédito 2da. Impresión	\$ 1,00						
CAJERO AUTOMÁTICO								
Retiros de Dinero en cajero de otra entidad	\$ 0,45							
Otros Clientes Retira en Nuestro cajero de Coop. Kullki Wasi	\$ 0,45							
Consulta e impresión a través de cajero Automático	\$ 0,30							
Cupo máximo de Retiro por cajero	\$ 200,00							
COSTO DE CRÉDITO								
CRÉDITO	TIPO DE CREDITO	MONTO	PLAZO TOPE	TASA NOMINAL	TASA EFECTIVA MAXIMA DE BCE	ENCAJE	GARANTE	PRENDA O HIPOTECA
	Microcrédito Minorista	3.000,00	24 M	26,92%	30,50%	0	1	NO
	Microcrédito Simple	10.000,00	36 M	20,96%	27,49%	10 X 1	2	SI
	Microcrédito Ampliado	20.000,00	48 M	19,78%	25,50%	10 X 1	2	SI
	Consumo	50.000,00	60 M	14,20%	16,30%	10 X 1	2	SI
TASA EN MORA		Se aplicara al día siguiente del vencimiento de la primera cuota mensual el 1,1 veces la tasa maxima						
GESTIÓN DE COBRO	DETALLE DE GESTIÓN	Costo						
	Llamada Telefónica	\$ 1						
	SMS de 1 A 8 días	\$ 0,10						
	SMS de 9 A 15 días	\$ 0,15						
	SMS de 16 A 30 días	\$ 0,25						
	DETALLE DE GESTIÓN	RURAL	URBANO					
	Preventiva	\$ 0,00	\$ 0,00					
	Primera Notificación	\$ 4,00	\$ 2,00					
	Segunda Notificación	\$ 8,00	\$ 4,00					
	Tercera Notificación	\$ 12,00	\$ 6,00					
Cuarta Notificación	\$ 16,00	\$ 8,00						
Quinta Notificación	\$ 20,00	\$ 10,00						
Gastos Judiciales	Según el Monto el 10% de Cuantía							
OTROS SERVICIOS								
OTROS SERVICIOS	Avaluos para Hipoteca	Por Cuenta del Socio						
	Minuta	\$ 80						
	Derechos Notariales	Por Cuenta del Socio						
	Registro de Propiedad	Por Cuenta del Socio						
	Registro Mercantil	Por Cuenta del Socio						
TASAS DE INTERÉS PASIVAS AHORROS								
TASA DE AHORROS	CUENTA AHORRO A LA VISTA	4%						
	CUENTA DE AHORRO A DOMICILIO	4%						
	CUENTA DE AHORRO HORMIGUITA	4%						
	CUENTA DE AHORRO PLUS	6%						
	ENCAJE Y BLOQUEO	4%						
TASA DE INTERÉS PASIVA DE DEPOSITO A PLAZO FIJO								
DPF	DÍAS	30 - 60	61 - 90	91 - 120	121 - 180	181 - 360	Mas de 361	
	MONTO	100 A 50000	101 A 50000	102 A 50000	103 A 50000	104 A 50000	105 A > 50000	
	TASA	6% - 10%	6% - 10,25%	8% - 10,50%	9% - 11%	9% - 11,25%	11% - 12%	
COSTOS CON TERCEROS								
SEGUROS	DESGRAVAMEN	0,0035						
	SOLEXEQ UIAL	0,42						
	VEHICULO	Por cuenta del socio						
	MAQUINARIA	Por cuenta del socio						
LA TRANSPARENCIA ES LA BASE DE LA CONFIANZA								
LA GERENCIA								

MICROCREDITO MINORISTA			30,50%
	MONTO	100,00	1.000,00
MONTO	500	1.000,00	
TASA NOMINAL	26,92%	26,92%	
Aleman - DiaCalendario - Sin Alicuota	26,92%	26,92%	
Aleman - DiaFijo - Sin Alicuota	26,92%	26,92%	
Frances - DiaCalendario - Con Alicuota	26,92%	26,92%	
Aleman - DiaFijo - Sin Alicuota	26,92%	26,92%	
BNCAJE	0	0	
PLAZO	8	12	
SEGURO DESGR.	0,00%	0,00%	
TEA	30,50%	30,50%	
TEA Aleman - DiaCalendario - Sin Alicuota	30,50%	30,50%	
TEA Aleman - DiaFijo - Sin Alicuota	30,03%	30,03%	
TEA Frances - DiaCalendario - Con Alicuota	30,50%	30,50%	
TEA Aleman - DiaFijo - Sin Alicuota	30,02%	30,02%	

MICROCREDITO DE ACUMULACION SIMPLE												27,50%			
	1.500,00	2.000,00	2.500,00	3.000,00	3.500,00	4.000,00	\$ 5.000,00	\$ 6.000,00	\$ 7.000,00	\$ 8.000,00	\$ 9.000,00	\$ 10.000,00	MONTO	1.001,00	10.000,00
TASA NOMINAL	26,92%	26,92%	26,92%	26,92%	20,88%	20,92%	20,96%	20,96%	20,96%	20,96%	20,96%	20,96%	20,96%	20,96%	20,96%
Aleman - DiaCalendario - Sin Alicuota	24,54%	24,54%	24,54%	24,54%	20,75%	20,75%	20,75%	20,75%	20,75%	20,75%	20,75%	20,75%	20,75%	20,75%	20,75%
Aleman - DiaFijo - Sin Alicuota	24,54%	24,54%	24,54%	24,54%	20,88%	20,88%	20,88%	20,88%	20,88%	20,88%	20,88%	20,88%	20,88%	20,88%	20,88%
Frances - DiaCalendario - Con Alicuota	24,54%	24,54%	24,54%	24,54%	20,88%	20,88%	20,88%	20,88%	20,88%	20,88%	20,88%	20,88%	20,88%	20,88%	20,88%
Aleman - DiaFijo - Sin Alicuota	24,54%	24,54%	24,54%	24,54%	20,88%	20,88%	21,30%	21,30%	21,30%	21,30%	21,30%	21,30%	21,30%	21,30%	21,30%
BNCAJE	0	0	0	0	350,00	400,00	500,00	600,00	700,00	800,00	900,00	1.000,00			
PLAZO	12	18	18	18	24	30	36	36	36	36	36	36			
SEGURO DESGR.	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
TEA	27,50%	27,50%	27,50%	27,50%	27,50%	27,50%	27,49%	27,49%	27,49%	27,49%	27,49%	27,49%	27,49%	27,49%	27,49%
TEA Aleman - DiaCalendario - Sin Alicuota	27,50%	27,50%	27,50%	27,50%	27,50%	27,49%	27,46%	27,46%	27,46%	27,46%	27,46%	27,46%	27,46%	27,46%	27,46%
TEA Aleman - DiaFijo - Sin Alicuota	27,07%	27,07%	27,07%	27,07%	27,26%	27,26%	27,33%	27,33%	27,40%	27,40%	27,40%	27,40%	27,40%	27,40%	27,40%
TEA Frances - DiaCalendario - Con Alicuota	27,50%	27,50%	27,50%	27,50%	27,37%	27,30%	27,31%	27,38%	27,38%	27,38%	27,38%	27,38%	27,38%	27,38%	27,38%
TEA Aleman - DiaFijo - Sin Alicuota	27,07%	27,07%	27,07%	27,07%	26,93%	26,87%	27,38%	27,38%	27,38%	27,38%	27,38%	27,38%	27,38%	27,38%	27,38%

MICROCREDITO DE ACUMULACION AMPLIADA											25,50%		
	11.000,00	\$ 12.000,00	\$ 13.000,00	14.000,00	15.000,00	16.000,00	17.000,00	18.000,00	19.000,00	20.000,00	MONTO	11.000,00	20.000,00
TASA NOMINAL	19,69%	19,69%	19,69%	19,69%	19,69%	19,78%	19,78%	19,78%	19,78%	19,78%	19,78%	19,78%	19,78%
Aleman - DiaCalendario - Sin Alicuota	19,46%	19,46%	19,46%	19,46%	19,46%	19,50%	19,50%	19,50%	19,50%	19,50%	19,50%	19,50%	19,50%
Aleman - DiaFijo - Sin Alicuota	19,73%	19,37%	19,37%	19,37%	19,37%	19,75%	19,75%	19,75%	19,75%	19,75%	19,75%	19,75%	19,75%
Frances - DiaCalendario - Con Alicuota	19,80%	19,80%	19,80%	19,80%	19,80%	19,80%	19,80%	19,80%	19,80%	19,80%	19,80%	19,80%	19,80%
Aleman - DiaFijo - Sin Alicuota	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	20,10%	20,10%	20,10%	20,10%	20,10%	20,10%	20,10%	20,10%
BNCAJE	1.100,00	1.200,00	1.300,00	1.400,00	1.500,00	1.600,00	1.700,00	1.800,00	1.900,00	2.000,00			
PLAZO	48	48	48	48	48	60	60	60	60	60			
SEGURO DESGR.	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
TEA	25,49%	25,49%	25,49%	25,49%	25,49%	25,50%	25,50%	25,50%	25,50%	25,50%	25,50%	25,50%	25,50%
TEA Aleman - DiaCalendario - Sin Alicuota	25,49%	25,49%	25,49%	25,49%	25,49%	25,48%	25,48%	25,48%	25,48%	25,48%	25,48%	25,48%	25,48%
TEA Aleman - DiaFijo - Sin Alicuota	25,48%	25,48%	25,48%	25,48%	25,48%	25,45%	25,45%	25,45%	25,45%	25,45%	25,45%	25,45%	25,45%
TEA Frances - DiaCalendario - Con Alicuota	25,48%	25,48%	25,50%	25,50%	25,50%	25,36%	25,36%	25,36%	25,36%	25,36%	25,36%	25,36%	25,36%
TEA Aleman - DiaFijo - Sin Alicuota	25,37%	25,37%	25,37%	25,37%	25,37%	25,37%	25,37%	25,37%	25,37%	25,37%	25,37%	25,37%	25,37%

ANEXO 3

CRONOGRAMA DE SOCIALIZACIÓN DEL MODELO DE COBRANZA

FASES	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Diagnóstico del modelo aplicado	Analizar las estrategias planteada y los resultados obtenido	Revisión de indicadores financieros	Estados financieros Computador	Ing. Alexandra Bedón Representante de la COAC Kullky Wasi Ltda	1 semana
Planificación para la presentación del Modelo	Estructurar cada una de las fases para la presentación del Modelo de Gestión Financiera	Designación del lugar Elaboración de convocatorias Presentación del modelo Discusión Conclusiones	Computadora Hojas de papel bond	Ing. Alexandra Bedón	3 semana
Designación del lugar	Crear un acuerdo para la fijación del lugar	Establecer acuerdo con una institución financiera para la presentación del modelo	Computadora Hojas de papel bond	Ing. Alexandra Bedon	1 semana
Elaboración de convocatorias	Invitar a los gerentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 a la presentación del modelo de gestión para disminuir la morosidad	Entrega cartas de invitación personalizada con un breve argumento que motive la presencia de los invitados	Computadora Hojas de papel bond	Ing. Alexandra Bedón	2 semana
Presentación del Modelo	Proponer el modelo de gestión financiera como alternativa para controlar el índice de morosidad	Saludo Presentación del modelo Explicación de estrategias Informe de resultados obtenidos	Talento humano, Infocus Computadora	Ing. Alexandra Bedon	1 semana
Discusión	Discusión entorno al modelo sus expectativas y dudas	Analizar los distintos puntos de vista, explicar de forma argumentada cada proceso	Infocus Computadora	Ing. Alexandra Bedon Invitados	2 horas
Conclusiones	Valorar los argumentos entorno al modelo y establecimientos de acuerdos	Validación y establecimiento de de acuerdos	Computadora Hojas de papel bond	Ing. Alexandra Bedón	2 semana