



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

Análisis de Caso, previo a la obtención del Título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría.

Tema:

“Morosidad y refinanciamiento en la COAC San Martín de Tisaleo Ltda.”

Autor: Buenaño Escobar, Daniel Iván

Tutora: Ing. Campos Llerena, Liliana Priscila

Ambato – Ecuador

2023

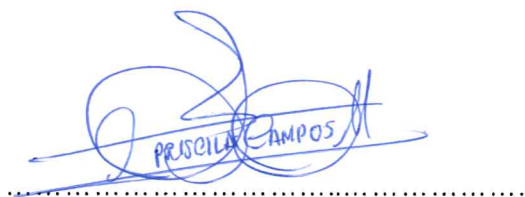
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Ing. Liliana Priscila Campos Llerena con cédula de ciudadanía No. 1803642287, en mi calidad de Tutora del análisis de caso sobre el tema: **“MOROSIDAD Y REFINANCIAMIENTO EN LA COAC SAN MARTÍN DE TISALEO LTDA.”**, desarrollado por Daniel Iván Buenaño Escobar, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho análisis de caso reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, Marzo 2023

TUTORA



Ing. Liliana Priscila Campos Llerena

C.C. 1803642287

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Daniel Iván Buenaño Escobar con cédula de ciudadanía No.1805131248, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el análisis de caso, bajo el tema: **“MOROSIDAD Y REFINANCIAMIENTO EN LA COAC SAN MARTÍN DE TISALEO LTDA.”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este análisis de caso.

Ambato, Marzo 2023

AUTOR



.....
Daniel Iván Buenaño Escobar
C.C. 1805131248

CESIÓN DE DERECHOS

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

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

Ambato, Marzo 2023

AUTOR



.....
Daniel Iván Buenaño Escobar

C.C.1805131248

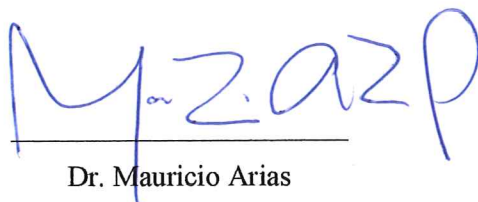
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el análisis de caso, sobre el tema: “**MOROSIDAD Y REFINANCIAMIENTO EN LA COAC SAN MARTÍN DE TISALEO LTDA.**”, elaborado por Daniel Iván Buenaño Escobar, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.


Ambato, Marzo 2023



Dra. Mg. Tatiana Valle
PRESIDENTE



Dr. Mauricio Arias
MIEMBRO CALIFICADOR



Dra. Maribel Paredés
MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Todos mis triunfos se lo dedico a Dios y a la Virgen Santísima por brindarme salud y vida, guiar mi camino y darme las fuerzas para no darme por vencido.

A mi madre Felisa Escobar, por siempre darme su apoyo incondicional, y ser un pilar fundamental en mi vida, para poder cumplir mis sueños y anhelos.

A mi novia Viviana Vásquez por ser mi inspiración y apoyo incondicional en todo momento, además de demostrarme que a pesar de las circunstancias que nos depare la vida, siempre se puede salir adelante con constante dedicación y amor.

Finalmente, a todos mis amigos que han sido un apoyo durante mi vida y que me han brindado su amistad sincera.

Daniel Iván Buenaño Escobar

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme salud, vida, sabiduría, pero sobre todo por ser mi fortaleza en la culminación de este proyecto.

A la Universidad Técnica de Ambato por hacerme parte de su conocimiento, a la Facultad de Contabilidad y Auditoría por ser mi casa de formación profesional.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda., por permitirme realizar mi proyecto.

A cada uno de los Profesores que me impartieron sus conocimientos durante mi vida universitaria, de manera especial a la Ingeniera Priscila Campos por ser mi guía como Tutora del Proyecto.

Daniel Iván Buenaño Escobar

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

TEMA: “MOROSIDAD Y REFINANCIAMIENTO EN LA COAC SAN MARTÍN DE TISALEO LTDA.”

AUTOR: Daniel Iván Buenaño Escobar

TUTORA: Ing. Liliana Priscila Campos Llerena

FECHA: Marzo 2023

RESUMEN EJECUTIVO

En el sistema financiero ecuatoriano existen productos y servicios que forman parte del portafolio que ofrecen las instituciones financieras. Dentro de los más solicitados por los socios, el crédito comercial, microcrédito, crédito de consumo, tarjeta de crédito y seguros. Los mismos que son aceptados y requeridos para desarrollar proyectos diferentes entorno al levantamiento de capital de trabajo. El presente análisis tiene como objetivo evaluar la cartera de crédito de COAC San Martín De Tisaleo Ltda., para conocer el comportamiento de los indicadores financieros en tiempo de pandemia. Para lo cual se utilizó el análisis cuantitativo, en base a los datos publicados en la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria a través de boletines mensuales y los datos recibidos de la institución. Se utilizó la técnica de entrevista la cual, permitió obtener información verbal de forma clara y directa, de la cartera vencida, procesos de reestructuración y refinanciamiento de créditos. Con el fin de identificar los riesgos a los cuales se encuentra expuesta. Además, se utilizó la encuesta, esta permitió explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas. Esta técnica permitió conocer el nivel de morosidad y políticas de créditos. Finalmente se pudo concluir que el nivel de morosidad en la entidad tuvo un incremento considerable en tiempo de pandemia por Covid-19, por otra parte, también se puede indicar que el desarrollo de las alternativas de solución a través de la elaboración de un Plan Preventivo de Riesgo Crediticio se logrará disminuir la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda.

PALABRAS DESCRIPTORAS: MOROSIDAD, INDICADORES FINANCIEROS, RESTRUCTURACION, REFINANCIAMIENTO, CUANTITATIVO.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
ACCOUNTING AND AUDIT CAREER

TOPIC: "DELAINING AND REFINANCING IN THE COAC SAN MARTÍN DE TISALEO LTDA."

AUTHOR: Daniel Iván Buenaño Escobar

TUTORA: Ing. Liliana Priscila Campos Llerena

DATE: March 2023

ABSTRACT

In the Ecuadorian financial system there are products and services that are part of the portfolio offered by financial institutions. Among the most requested by members, commercial credit, microcredit, consumer credit, credit card and insurance. The same ones that are accepted and required to develop different projects around the raising of working capital. The objective of this analysis is to evaluate the credit portfolio of COAC San Martín De Tisaleo Ltda., to know the behavior of financial indicators in times of pandemic. For which the quantitative analysis was used, based on the data published on the website of the Superintendence of Popular and Solidarity Economy through monthly bulletins and the data received from the institution. The interview technique was used, which allowed obtaining verbal information in a clear and direct way, of the overdue portfolio, restructuring processes and credit refinancing. In order to identify the risks to which it is exposed. In addition, the survey was used, it allowed us to explore issues related to subjectivity and at the same time obtain this information from a considerable number of people. This technique allowed to know the level of delinquency and credit policies. Finally, it was possible to conclude that the level of delinquency in the entity had a considerable increase in the time of the Covid-19 pandemic, on the other hand, it can also be indicated that the development of solution alternatives through the preparation of a Preventive Plan of Credit Risk it will be possible to reduce the delinquency of the Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda.

KEYWORDS: DELINQUENCY, FINANCIAL INDICATORS, RESTRUCTURING, REFINANCING, QUANTITATIVE.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	iii
CESIÓN DE DERECHOS	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvi
ÍNDICE DE FIGURAS	xvii
CAPÍTULO I	1
FORMULACIÓN DEL ANÁLISIS DE CASO	1
1.1. Tema	1
1.2. Antecedentes	1
1.2.1 La morosidad en América Latina	1
1.2.2 Las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador	3
1.2.3 Morosidad y refinanciamiento en la COAC San Martin de Tisaleo	4

1.3.	Justificación	6
1.4.	Objetivos	8
1.4.1.	Objetivo general	8
1.4.2.	Objetivos específicos	8
1.5.	Preguntas de reflexión	9
	CAPÍTULO II	10
	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	10
2.1	Fundamentación teórica	10
2.1.1.	Finanzas	10
2.1.2	Administración financiera	10
2.1.3	Indicadores financieros	11
2.1.4	Financiamiento	13
2.1.5	Tipos de financiamiento	13
2.1.6	El crédito	15
2.1.7	Tipos de créditos	15
2.1.8	Cartera de crédito	16
2.1.9	Riesgo financiero	18
2.1.9.1	Clasificación de los riesgos financieros	18
2.2.10	Riesgo crediticio	19
2.2.11	La morosidad	20
2.2.12	Gestión crediticia	22
2.2.13	Teoría de las 5C's	23

2.2.14 Negociación	26
2.2.16 Refinanciamiento	27
CAPÍTULO III	29
METODOLOGÍA	29
3.1. Metodología e instrumentos de recolección de información	29
3.1.1 Unidad de análisis	29
3.2. Método de análisis de información	33
CAPÍTULO IV	37
DESARROLLO DEL ANÁLISIS DE CASO	37
4.1 Análisis y categorización de la información	37
4.1.1 Nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín De Tisaleo Ltda.	37
4.1.2 Proceso de reestructuración de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín De Tisaleo Ltda., con el fin de identificar los riesgos a los cuales se encuentra expuesta.	45
4.1.3 Encuesta	47
4.1.4 Procesos de reestructuración y refinanciamiento de la cartera	55
4.1.5 Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda.	59
4.2 Introducción	59
4.3 Objetivos	60
4.4 Normas del área crediticia y de cobranza	61
4.5 Planeación	61
4.6 Organización	69

4.7 Control	72
4.8 Previsión de la evaluación	72
CAPÍTULO V	73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
4.1 Conclusiones	73
4.2 Recomendaciones	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
ANEXOS	79

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1: Tipos de crédito	16
Tabla 2: Calificación de la cartera de crédito a diciembre 2021.....	17
Tabla 3: Riesgos de morosidad	22
Tabla 4: Proceso para el otorgamiento de créditos.	25
Tabla 5: Personas encuestadas	30
Tabla 6: Check list restructuración de la Cartera.....	32
Tabla 7: Check list refinanciamiento de cartera.....	33
Tabla 8: Procedimiento de recolección de información	34
Tabla 9: Título con idea principal de la pregunta	35
Tabla 10: Representación de los resultados	35
Tabla 11: Análisis horizontal periodo 2019 y 2020 de la cartera de microcrédito vencida y por vencer.	38
Tabla 12: Análisis horizontal periodo 2019 y 2020 cartera de crédito por vencer. ..	39
Tabla 13: Análisis horizontal periodo 2020 y 2021 de la cartera de microcrédito vencida y por vencer.	40
Tabla 14: Análisis horizontal periodo 2020 y 2021 cartera de crédito por vencer. ..	41
Tabla 15: Otorgamiento de créditos.....	49
Tabla 16: Persona encargada	51
Tabla 17: Alternativas de refinanciamiento	52
Tabla 18: Morosidad es la causa para la falta de liquidez	53
Tabla 19: Posibilidad de refinanciamiento.....	54

Tabla 20: Procesos de reestructuración de cartera	55
Tabla 21: Procesos de refinanciamiento de cartera.....	57
Tabla 22: Montos de créditos.....	64
Tabla 23: Estrategias de plan de riesgo crediticio	68
Tabla 24: Cronograma de actividades.....	72
Tabla 25: Plan de evaluación	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1: Ratio de morosidad en América latina.....	2
Gráfico 2: Índice de morosidad del Ecuador	2

ÍNDICE DE FIGURAS

CONTENIDO	PÁGINA
Figura 1: Tipos de financiamiento de la COAC San Martín de Tisaleo Ltda.	14
Figura 2: Componentes del crédito.....	15
Figura 3: Ventajas de crédito.....	17
Figura 4: Componentes del riesgo financiero.....	18
Figura 5: Tipos de riesgo.....	20
Figura 6: Teoría de la 5Cs.....	23
Figura 7: Técnicas y procesos de negociación.....	27
Figura 8: Características de refinanciamiento.....	28
Figura 9: Valoración del riesgo crediticio.....	48
Figura 10: Políticas y procedimientos.....	49
Figura 11: Plan de capacitación.....	50
Figura 12: Modelo que controle y evalúe el riesgo de crédito.....	51
Figura 13: Políticas que regulen la reestructuración.....	52
Figura 14: Posibilidades de disminuir la cartera vencida.....	54
Figura 15: Flujograma de reestructuración de cartera de crédito.....	56
Figura 16: Flujograma de refinanciamiento de cartera de crédito.....	58
Figura 17: Etapas de plan de prevención de riesgo crediticio.....	59
Figura 18: Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda.	69
Figura 19: Flujograma de crédito.....	70
Figura 20: Flujograma de cobranza.....	71

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL ANÁLISIS DE CASO

1.1. Tema

“Morosidad y Refinanciamiento en la COAC San Martín de Tisaleo Ltda.”

1.2. Antecedentes

1.2.1 La morosidad en América Latina

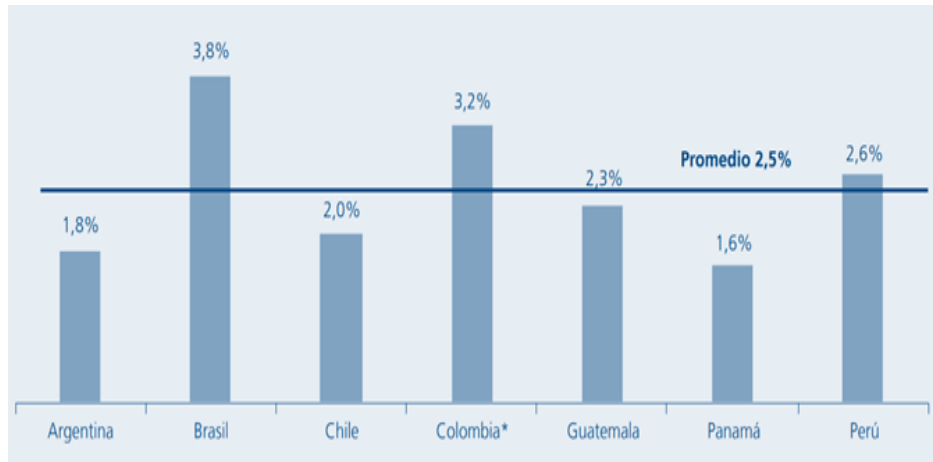
En varios países del sur de América Latina se han evidenciado crisis económicas profundas, con consecuencias perdurables en los sistemas sociales. Los mercados financieros presentaron fuerte inestabilidad y los riesgos de insolvencia se generalizaron hasta grados inesperados. Las cooperativas de ahorro y crédito no fueron entidades ajenas a estas crisis. Algunas cooperativas vieron incluso agravada su situación antes y en mayor grado que los bancos, pero otras en el sentido contrario, aumentaron su participación de mercado, ocupando espacios de otros competidores (Andrade, 2019).

Los reguladores del sistema financiero de los diversos países utilizan diferentes metodologías para el cálculo de la morosidad, de acuerdo a las características propias de cada país. Los países consideran distintos días de atrasos para clasificar un crédito como cartera vencida. Algunos de ellos, tales como Chile y Brasil, utilizan un umbral de 90 días, mientras que otros (Colombia y México) consideran solo 30 días. En el Perú, se sigue un criterio más conservador de morosidad que en los países anteriormente señalados (Andrade, 2019).

Esto último no es parte de los indicadores de morosidad que otros países reportan al compendio “International Financial Statistics” del Fondo Monetario Internacional (FMI). Considerando los distintos criterios de la cartera vencida y la inclusión de la cartera refinanciada, no resulta conveniente efectuar una comparación de los indicadores de morosidad que publica el FMI. Para tener indicadores de morosidad comparables, se ha procedido a utilizar como único criterio la cartera con atrasos

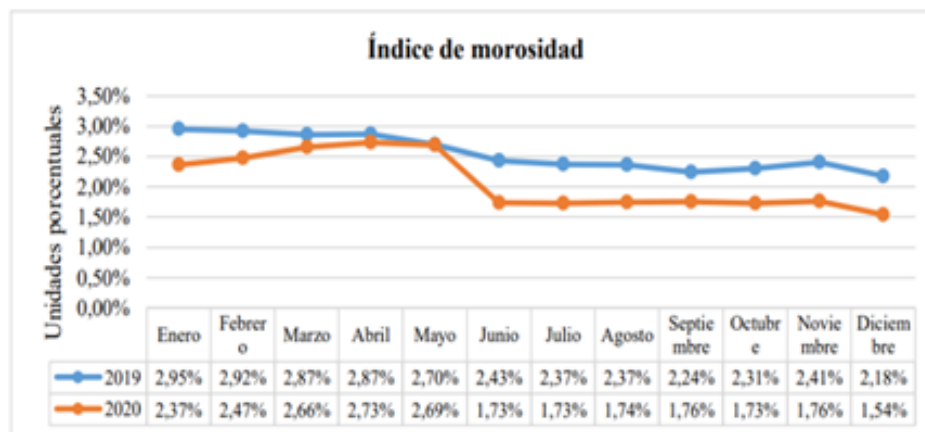
mayores a 90 días para un grupo de países que publican esta información en los portales de internet de sus respectivos entes supervisores (Andrade, 2019).

Gráfico 1: *Ratio de morosidad en América latina*



Fuente: (Andrade, 2019)

Gráfico 2: *Índice de morosidad del Ecuador*



Fuente: Parrales (2019)

En Ecuador el índice de morosidad de una cartera de créditos refleja la relación que existe entre la cartera que se encuentran mora, con respecto al total de la cartera de créditos. El índice de morosidad de la banca pública ecuatoriana es de 2.95%. (Parrales, 2019)

El incumplimiento de las obligaciones de pago, créditos que son vencidos sea esta por entidad financiera, conlleva a la morosidad.

La mora impide futuras prestaciones, pues el retraso en el pago ocasiona la morosidad, y lo más complicado es que este genera interés que llegará a pagar más de lo que se endeudo.

Actualmente en el Ecuador los índices de morosidad aumentaron, como se lo puede apreciar en la siguiente publicación del diario el comercio de Ecuador. Según (Tapia, 2015) La morosidad en este segmento creció de 6.25% en octubre del 2014 a 7.87% de ese mismo mes del 2015. Aunque no existe un porcentaje ideal de morosidad.

Basado en esta información en estos últimos años los índices de morosidad son muy altos, debido a la crisis económica que atraviesa el país, obligando en muchos de los casos a las personas de clase media a formar parte de la infinita lista de morosos a nivel nacional. Para una empresa, hacer una provisión consiste en contabilizar una serie de recursos como un gasto, tras haber contraído una deuda, para luego poder pagarla. Tal y como se desprende de la propia definición de provisión, el elemento diferenciador de las mismas es la existencia de incertidumbre en cuanto al momento del vencimiento o a la cuantía de los desembolsos futuros necesarios para poder cancelar la obligación o pasivo inherente a la misma (Díaz, 2014).

1.2.2 Las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador

El Sistema Cooperativo en el Ecuador juega un papel importante dentro del mercado financiero: siendo esto un ejemplo de superación, ya que ha sabido sobrellevar obstáculos que se le ha presentado, tal es el caso de la crisis que se vivió en el país a finales de la década de los noventa, un momento en el cual la gente perdió la confianza en las instituciones bancarias; pero las cooperativas de ahorro y crédito supieron aprovechar este suceso a su favor y ofrecieron los mejores servicios ganándose poco a poco la confianza de la gente, desde entonces las cooperativas han tenido un crecimiento significativo llegando a todos los sectores de la economía (González, 2018).

Puesto que el objetivo de este sistema cooperativista es brindar sus servicios sin fines de lucro, las personas optan por solicitar este tipo de servicios, que de cierta manera les brinda mayores facilidades. En base a estos criterios este sistema ha tenido un mayor apogeo en el sector rural, con un número significativo de instituciones de ahorro y crédito dirigidas por indígenas (Carella & Hernandez, 2017).

En el Ecuador existen actualmente 3.932 cooperativas, concentradas en los grupos de ahorro y crédito, transporte, vivienda, producción, consumo y otros servicios. Los tres

primeros grupos reúnen el 99% de cooperativas del país, según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Un total de 1.045 cooperativas son financieras y 2.885 no financieras. En cuanto a los socios, hasta diciembre de 2021 el número supera los 4,6 millones de personas. Según estimaciones de la SEPS, a diciembre de 2021 los activos de las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) ascendieron a cerca de \$5.795,8 millones, lo que representa el 93% del total de activos del sector cooperativo (Álvarez & Apaza, 2022).

Es por eso que inminente la morosidad en una cooperativa, el cual es un fenómeno que tiene su historia desde hace varios años atrás; pues, las deudas han existido desde siempre. Se presenta no solo en las instituciones, sino también en el día a día de cada persona, aunque muchos consideran este problema como un factor externo, en gran medida depende de los controles que realice una cooperativa, tanto para disminuir o prevenir el riesgo de crédito, como la morosidad (Álvarez & Apaza, 2022).

1.2.3 Morosidad y refinanciamiento en la COAC San Martín de Tisaleo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo fue fundada el 8 de abril del 2005 con el objetivo de brindar servicios financieros a pequeños y medianos emprendimientos, así como también a la creciente industria agropecuaria de la Provincia de Tungurahua, es importante destacar que con anterioridad a la fundación de la cooperativa; el acceso a créditos productivos y comerciales se revelaba como engorroso para la población del Cantón Tisaleo, dado el elevado número de requisitos demandados por los bancos para acceder este tipo de servicios.

Cabe destacar que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. En la actualidad existen 6200 socios los cuales se han visto directamente beneficiados por los servicios ofertados por la cooperativa. Estos iniciaron con cuentas de ahorros accediendo posteriormente a créditos y asesoría financiera, los servicios como: créditos, inversiones, recepción de pagos de servicios básicos, entre otros, dichos servicios se han ido ampliando en la actualidad como resultado directo del pujante desarrollo económico del Cantón Tisaleo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo ha visto afectado el nivel de liquidez. Como resultado de la morosidad de cartera que se subordina al impacto negativo de la pandemia del COVID 19. En los negocios desarrollados en la región, tal situación ha traído como consecuencia que la institución financiera haya incrementado la provisión de cartera, como respuesta específica para este tipo de fenómenos de forma tal que ha dirigido recursos económicos, materiales y humanos a la recuperación de cartera en detrimento de otros servicios financieros.

Es importante tomar en cuenta que el sistema financiero nacional en el cual se enmarca la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda., correspondiente a la economía popular y solidaria. Destaca la importancia del manejo estratégico de la cartera de crédito, señalando a la morosidad de cartera vencida, como uno de los elementos que puede afectar en mayor medida a los resultados financieros proyectados.

El manejo estratégico es importante dado el incremento de morosidad de la cartera vencida, que demanda un mayor nivel sistemático de la provisión de aquellas cuentas que se manifiestan como dudosas de su recuperación. Lo cual significa una disminución en la rentabilidad de la institución financiera, tal fenómeno provoca que la institución no pueda diversificar sus servicios, situación que podría afectar categóricamente su nivel de competitividad en el mercado interno.

Es importante destacar que el fenómeno de morosidad afecta significativamente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. La cual se muestra más abierta y accesible para otorgar créditos a sectores económicamente deprimidos que la banca tradicional, la cual demanda de excesivas garantías que no son viables para emprendedores que poseen limitados recursos económicos.

El incremento del índice de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. Esto se manifiesta como la principal afectación existente en la actualidad de forma tal que se hace difícil dar cumplimiento a las proyecciones económicas de la institución a corto, mediano y largo plazo como resultado de la

limitación en la liquidez, así como en el cumplimiento de las provisiones demandadas para respaldar créditos de dudoso cumplimiento.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda., a partir del incremento de la demanda de créditos, transformó este servicio en su principal prioridad de atención de forma tal que en la actualidad se verifica que el 80% de los recursos financieros de la institución se han invertido en dicho servicio, lo cual denota la necesidad crítica de una recuperación de cartera vencida de forma efectiva y a la mayor brevedad como elemento clave para garantizar el funcionamiento de la institución.

Cabe señalar que la cartera vencida no solamente puede justificarse con los impactos negativos de la pandemia del COVID 19, también se crean de la escasa capacitación brindada a los asesores de crédito en cuanto a la valoración de sujetos crediticios, quedando en evidencia que la metodología utilizada hasta el presente es desactualizada y no se ajusta a los clientes de la cooperativa, de ahí que no exista un formato de valoración del sujeto crediticio que permita una proyección concordante con las capacidades de cumplimiento de los compromisos financieros adquiridos, sino que se basan en el historial crediticio, tal situación a derivado en un incremento del índice de morosidad.

Por otra parte, se debe indicar la disminución en la demanda de refinanciamientos existentes, siendo más frecuente que los clientes dejen vencer sus créditos lo cual desemboca en acciones de recuperación de cartera que implican gastos económicos, materiales y humanos de la cooperativa que debe ser desviado de la prestación de otros servicios para enfocarse en la recuperación de cartera.

1.3. Justificación

La economía ecuatoriana ha sido afectada por diversas crisis que han impactado negativamente el sector financiero, siendo históricamente las cooperativas de ahorro y crédito las más perjudicadas por estos fenómenos, debe tomarse en cuenta la crisis de los años 90, la cual propició que hasta un 60% de las instituciones se declaren en quiebra (Carrera, 2015).

La actual crisis económica derivada del impacto negativo de las medidas de confinamiento del Covid-19 que desaceleraron el desarrollo productivo y comercial del país ha provocado que hasta un 90% de los sujetos crediticios hayan caído en morosidad de ahí que la cartera vencida se revela como la principal problemática que impacta sobre el mantenimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda.

El estudio se enfoca en el análisis de delitos de cartera, el problema surge cuando un acreedor viola la relación contractual o cuando ya se ha realizado un pago entre el acreedor y la institución financiera, resultando altos costos financieros en tanto que el saldo entre la cartera en relación al número de días venideros se clasifica como una cartera que no genera intereses y / o demoras, esto resulta incumplimiento y riesgo relacionado con reclamos pendientes recibidos e incumplimiento de pagos.

La Junta de Regulación Monetaria Financiera especifica que la cartera debe clasificarse según el número de días de mora en condiciones normales de riesgo, cuando las categorías A1, A2, A3, en riesgo potencial, en las categorías B1, B2 y C1 déficit, C2 incluido en D - dudas evaluadas y evaluadas por EE riesgo de pérdida por categorías, cada una de las cuales tiene un saldo como porcentaje del portafolio de reservas utilizado, pues en contabilidad esto afecta el reconocimiento del costo cuando el portafolio lo sigue por varios días, la categoría aumenta, aumenta el consumo, disminuye la rentabilidad del capital o daño irreversible a la liquidez de la institución y, en algunos casos, endeudamiento externo que puede cubrir los pasivos de la empresa. (Díaz, 2014).

Debido a una serie de factores, como un análisis de riesgo crediticio inadecuado, el prestatario no proporciona información sobre riesgos comerciales, situaciones de insolvencia o, en algunos casos, falta de crédito, métodos o sistemas internos de evaluación del crédito (Castro, 2012). Otros factores de riesgo que pueden surgir en ausencia de coberturas y garantías físicas representan un alto riesgo para el mercado. Los asesores crediticios no tienen la experiencia suficiente en la concesión de préstamos ni en la realización de ningún tipo de análisis crediticio.

El presente estudio es principalmente cuantitativo, debido que D'Ancona (2014), menciona que, son el conjunto de estrategias de obtención y procesamiento de información que emplean magnitudes numéricas y técnicas formales y estadísticas para llevar a cabo su análisis, siempre enmarcados en una relación de causa y efecto. Los datos que se utilizarán para el análisis cuantitativo, serán de fácil obtención, debido a que toda información se recabará de la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que contiene balances, así como boletines mensuales y los datos recibidos de la COAC, generando una descripción de los balances, así como del cálculo de los índices de morosidad existentes.

La investigación también será de utilidad práctica, debido que acorde al cálculo de los índices de morosidad se establecerán acciones que la Cooperativa pueda desarrollar para disminuir los mismos y de esta forma incrementar los índices de liquidez y rentabilidad empresarial, de tal manera que se cimente una base científica que pueda servir de fuente de consulta sobre la cual se desarrollen nuevas investigaciones.

1.4.Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Evaluar la cartera de crédito de la COAC San Martín De Tisaleo Ltda., para conocer el comportamiento de los indicadores financieros en tiempo de pandemia.

1.4.2. Objetivos específicos

- Analizar el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda., para conocer el riesgo crediticio.
- Evaluar el proceso de reestructuración y refinanciamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín De Tisaleo Ltda., con el fin de identificar los riesgos a los cuales se encuentra expuesta.
- Proponer una alternativa de solución a través de la elaboración de un Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda.

1.5.Preguntas de reflexión

- ¿Cómo la reestructuración de créditos incide en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda.?
- ¿Cuál es el impacto de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda.?
- ¿Cuál es el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda.?
- ¿Cuál es el proceso de reestructuración y refinanciamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda.?
- ¿Qué alternativa de solución es la más adecuada para disminuir la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda.?

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

2.1 Fundamentación teórica

2.1.1. Finanzas

Según García & Domínguez (2015), se le define como el conjunto de actividades mercantiles relacionadas con el dinero de los negocios, de la banca y de la bolsa; y como el grupo de mercados o instituciones financieras de ámbito nacional o internacional.

Por otra parte, Morales, & Figueroa (2015), enfatiza que, finanzas es una palabra que provoca reacciones distintas, las cuales pueden ir desde el interés y la curiosidad hasta el temor y la angustia. Para la mayoría de las personas las finanzas se perciben como algo complejo, poco accesible y que solo es manejado por los estudiosos; en realidad, estas pueden ser tan sencillas, interesantes y útiles si se cuenta con los conocimientos financieros esenciales.

Cabe señalar que la transferencia de dinero de quienes lo tienen a quienes no lo tienen es quizás el principio más importante y básico en las finanzas. Aquellos que ya tienen dinero quieren obtener rendimientos económicos. Las finanzas incluyen las relaciones y actividades que se producen a partir de este intercambio de recursos económicos.

2.1.2 Administración financiera

Para Van & Wachowicz (2015), la administración financiera se ocupa de la adquisición, el financiamiento y la administración de bienes con alguna meta global en mente. Así, la función de decisión de la administración financiera puede desglosarse en tres áreas importantes: decisiones de inversión, financiamiento y administración de bienes.

Es por eso que, se puede resaltar que administración financiera debido que, se ocupa de la adquisición, el financiamiento y la administración de bienes con alguna meta global en mente. Por otra parte, Gitman & Zutter (2012), señala que la administración financiera se refiere a las tareas del gerente financiero de la empresa. Los gerentes financieros administran los asuntos financieros de todo tipo de organizaciones:

privadas y públicas, grandes y pequeñas, lucrativas o sin fines de lucro. Realizan tareas financieras tan diversas como el desarrollo de un plan financiero o presupuesto, el otorgamiento de crédito a clientes, la evaluación de gastos mayores propuestos, y la recaudación de dinero para financiar las operaciones de la compañía. En los últimos años, varios factores han incrementado la importancia y complejidad de las tareas del gerente financiero. Entre estos factores se encuentran la reciente crisis financiera global y las respuestas de las autoridades, el incremento en la competencia y los cambios tecnológicos. Se puede incluir que, la administración financiera involucra a las actividades gerenciales, de manera que desarrollan los presupuestos y el plan financiero.

2.1.3 Indicadores financieros

Indicar de morosidad

Mide el porcentaje de la cartera improductiva frente al total cartera (proporción de la cartera que se encuentra en mora). Las ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de crédito.

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

Cartera Improductiva Bruta: Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017).

Cartera Bruta: Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera sin deducir la provisión para créditos incobrables (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017).

Interpretación

Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera. La relación mientras más baja es mejor (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017).

ROE

Mide el nivel de retorno generado por el patrimonio invertido por los accionistas de la entidad financiera

$$ROE \frac{(Ingresos - Gastos)}{(Patrimonio Total Promedio * 12)/mes}$$

Ingresos menos gastos: Corresponde a la diferencia entre los ingresos y los gastos. Cuando el cálculo es a un mes diferente de diciembre esta diferencia debe multiplicarse por 12 y dividirse para el mes con el cual se realiza el análisis (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017).

Interpretación

Mientras menor sea el indicador, la entidad muestra que no tendría los suficientes recursos para cubrir la remuneración a sus accionistas (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017).

Fondos disponibles sobre el total de depósitos a corto plazo

Refleja la Liquidez que posee cada entidad, con el uso de dos cuentas fundamentales que son la cantidad de fondos disponibles sobre los depósitos a corto plazo. En la cual se mide la capacidad de responder a obligaciones inmediatas (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017).

$$ROE \left(\frac{Fondos disponibles}{Depósitos a Corto Plazo} \right) * 100$$

Fondos Disponibles: Recursos de disposición inmediata que posee una entidad para realizar sus pagos. Constituyen garantía eficaz de solvencia
Depósitos a Corto Plazo: Son aquellos bienes depositados que pueden ser solicitados por el depositante en cualquier momento (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017).

Interpretación:

Mientras más alto sea el indicador, reflejara que la entidad tiene mayor capacidad de responder a requerimientos de efectivo inmediatos por parte de sus depositantes o requerimientos de encaje (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017).

2.1.4 Financiamiento

La obtención de capital es uno de los aspectos más cruciales de la financiación de la actividad general de una entidad o empresa. El proceso de obtención de ese capital se conoce como financiación, por lo tanto, a través del financiamiento, se brinda a las empresas la oportunidad de mantener sus operaciones comerciales al tiempo que mantienen una economía rentable y eficiente, lo que permite la participación de un sector económico más grande.

Por otra parte, Cabezas (2017), indica que el financiamiento empresarial se refiere a la consecución de recursos para la operación o para proyectos especiales de la organización. No importa la fuente de esos recursos ni el objetivo en su aplicación, el simple hecho de conseguir fondos nuevos o generarlos en forma adicional, proporciona un financiamiento.

Considerando las definiciones anteriores, las fuentes de financiamiento se refieren al origen de donde proceden los recursos económicos que serán utilizados por los socios para satisfacer una necesidad, los cuales se pueden obtener a través de actividades propias o de préstamos.

2.1.5 Tipos de financiamiento

En el Ecuador, las fuentes de financiamiento más utilizadas han sido los créditos otorgados por entidades financieras o las adquiridas mediante recursos propios; sin embargo, los altos estándares de garantías y los múltiples requisitos que solicitan las entidades bancarias para el acceso a créditos han ocasionado que algunas empresas dejen de desarrollarse económicamente y no alcancen sus metas a largo plazo (Solórzano & Cadena, 2019).

Las fuentes internas de financiamiento son aquellos recursos económicos que provienen de las operaciones de la misma empresa. Estos provienen de las contribuciones de los socios. Dado que este tipo de aportaciones es la principal fuente de financiación de la entidad, la financiación interna es importante y necesaria para aumentar el patrimonio de la institución y aumentar la liquidez sin necesidad de financiación externa. Los inversionistas particulares, ayudan al crecimiento de una empresa y forman parte de la financiación interna. (Quinatoa, 2017)

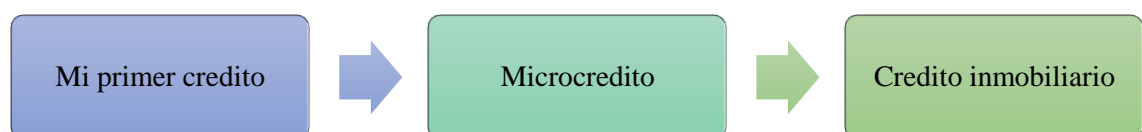
Las fuentes de financiamiento externo de la institución son los créditos que ha adquirido para crecer sostenidamente en el tiempo. Este modelo debe estar siempre en funcionamiento y es independiente de los recursos y reservas internas de la entidad financiera.

Es importante identificar la vigencia de estos créditos sean a corto o largo plazo: los créditos a corto plazo son aquellos que están constituidos por pasivos que originalmente se programan para liquidarse en un período de tiempo no superior a un año; este tipo de financiamiento se utiliza para financiar necesidades de fondos estacionales y temporales, así como para brindar flexibilidad en un período de incertidumbre Van Horner James (2015). Por el contrario, el crédito a largo plazo se maneja con proyectos de inversión cuyo retorno es mayor a un año.

Según Pirela (2016) manifiesta que el desarrollo de las empresas tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo propiamente dicho, para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno y su contribución a la recaudación tributaria.

La cooperativa COAC San Martín de Tisaleo Ltda., ofrece 3 tipos de financiamiento que se muestra a continuación en la figura 1:

Figura 1: *Tipos de financiamiento de la COAC San Martín de Tisaleo Ltda.*



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. (2022)

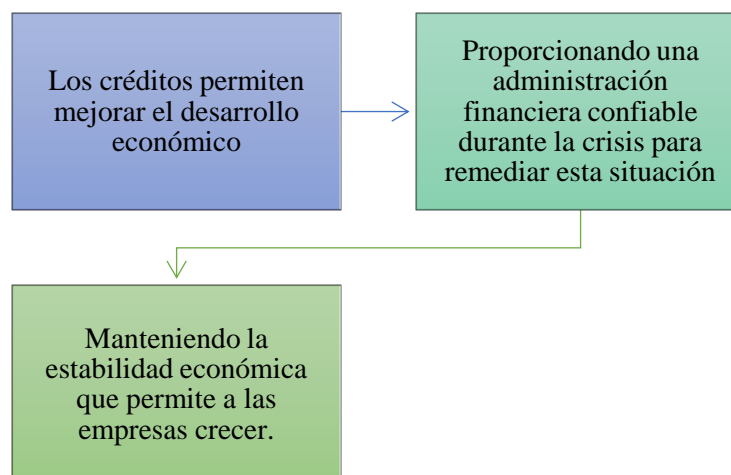
Elaborado por: Buenaño (2022)

2.1.6 El crédito

Un préstamo a una persona física o jurídica es lo que se conoce como crédito, y permite al prestamista ganar intereses al obtener más recursos económicos. Desde la antigüedad, este tipo de transacción económica ha sido crucial para el avance de las condiciones económicas y sociales de la sociedad.

Según Gutiérrez (2018) considera al crédito como una transferencia de poder adquisitivo, regulado por la tasa de interés determinada por las condiciones del mercado. Cabe señalar que el préstamo es una herramienta indispensable en la economía actual, especialmente en tiempos de crisis, donde ayuda a solventar las necesidades económicas.

Figura 2: Componentes del crédito



Fuente: Carrera (2015)

Elaborado por: Buenaño (2022).

El crédito puede considerarse como una expresión de confianza entre una institución financiera y el socio que tenga la capacidad de cubrir con los costos demandados por el préstamo otorgado.

2.1.7 Tipos de créditos

Tal como se expuso Bermúdez (2014), existen categorías de préstamos como comerciales, productivo, hipotecarios, microcrédito y de consumo que ayudan a financiar la compra de equipos, suministros, materiales e inversiones, en el cual se compromete a cancelar los montos recibidos.

Tabla 1: *Tipos de crédito*

Tipo de crédito	Característica
Crédito productivo	Un préstamo de producción está destinado a la financiación o desarrollo de proyectos de producción de los cuales al menos el 90% están destinados a la adquisición de bienes de capital, como la tierra, la creación de edificios o la adquisición de derechos de propiedad intelectual del producto.
Crédito comercial ordinario	El propósito del préstamo es promover la comercialización de bienes o servicios o la compra de vehículos livianos a personas a quienes se les exige mantener registros cuyas ventas anuales superen los cien mil dólares.
Crédito comercial prioritario	El propósito del préstamo es promover actividades productivas y comerciales que no están previstas en préstamos ordinarios, este préstamo se otorga a personas con registros contables y ventas de más de cien mil dólares.
Crédito de consumo ordinario	Este préstamo se concede a las personas que están obligadas a mantener registros o sin ellos, ya que se debe proporcionar un préstamo de valores o fideicomisarios, excepto joyas, para este préstamo.
Crédito de consumo prioritario	Se proporciona para la compra de bienes o servicios que no son productivos, este préstamo cubre el pago de necesidades emergentes.
Crédito educativo	Se entregan a personas que están obligadas o no llevan un registro para fomentar el interés educativo, este préstamo es requerido con un garante o una garantía real.
Crédito de vivienda de interés público	Se da a las personas interesadas en comprar su primera casa, cuyo tamaño no debe superar los setenta mil dólares, y la casa es una garantía de una hipoteca.
Crédito Inmobiliario	Su propósito es comprar o construir bienes inmuebles por valor de más de setenta mil dólares, y la casa es una garantía de la hipoteca.
Microcrédito	Se proporciona a empresas o personas cuyos ingresos no superan los cien mil dólares, cuyo objetivo principal es financiar o promover el desarrollo de productos o la comercialización de bienes o servicios de pequeña escala.

Fuente: Estevez (2016).

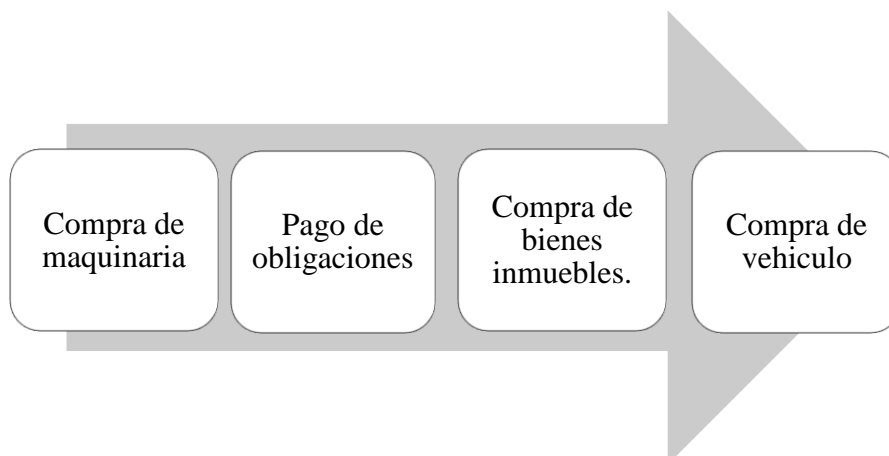
Elaborado por: Buenaño (2022).

2.1.8 Cartera de crédito

Según Quinatoa (2017) en su Economía Política definió al crédito como el permiso para usar el capital de otro. En resumen, el crédito representa la entrega de un valor, bien o servicio sobre la base de la confianza y a cambio se pacta fechas de pago y un interés establecido.

Hay crédito siempre que exista un contrato a escrito, el contrato que engendre obligaciones financieras cuya ejecución sea diferida para una de las partes en lugar de exigirla a ésta inmediatamente. Por eso en su acepción jurídica el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el socio y la entidad. Por una parte, el socio tiene la obligación de pagar las cuotas pactadas, y por otra, la institución tiene derecho de reclamar el pago del mismo.

Figura 3: Ventajas de crédito



Fuente: López (2016).

Elaborado por: Buenaño (2022).

Según Resolución No. 627-2020-F de la Junta de Política Regulatoria y Monetaria con fecha 23 de diciembre de 2020 y Resolución No. 657-2021 –F emite el 14 de mayo de 2021, la Disposición Transitoria Séptima hasta el 31 de diciembre 2021, las entidades financieras tienen que presentar la calificación de la cartera de crédito de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 2: Calificación de la cartera de crédito a diciembre 2021

NIVEL DE RIESGO	CATEGORÍA	PRODUCTIVO	CONSUMO MICROCRÉDITO EDUCATIVO	INMOBILIARIO VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y PÚBLICO
			Días de morosidad	
Riesgo normal	A1	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5
	A2	De 6 hasta 30	De 6 hasta 30	De 6 hasta 45
	A3	De 31 hasta 60	De hasta 60	De 46 hasta 90
Riesgo potencial	B1	De 61 hasta 75	De 61 hasta 75	De 91 hasta 150
	B2	De 76 hasta 90	De 76 hasta 90	De 151 hasta 210
Riesgo deficiente	C1	De 91 hasta 120	De 91 hasta 120	De 211 hasta 270
	C2	De 121 hasta 180	De 121 hasta 150	De 271 hasta 360
Dudoso recaudo	D	De 181 hasta 360	De 151 hasta 180	De 361 hasta 450
Perdida	E	Mayor a 360	Mayor a 180	Mayor a 450

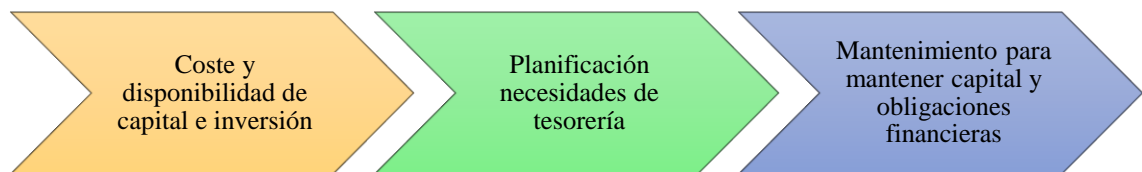
Fuente: Resoluciones Nro. 627-2020-F y 657-2021-F

Elaborado por: Buenaño (2022)

2.1.9 Riesgo financiero

Es la posibilidad de sufrir una pérdida de valor económico. El riesgo financiero se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras para una organización, incluso, la posibilidad de que los resultados financieros sean mayores o menores de los esperados.

Figura 4: *Componentes del riesgo financiero*



Fuente: García (2016)

Elaborado por: Buenaño (2022).

2.1.9.1 Clasificación de los riesgos financieros

El término riesgo financiero se refiere a la pérdida potencial o falta de rentabilidad, o la privación de la posibilidad de ingresos adicionales, como resultado del resultado que se queda corto de lo que se espera en cualquier economía actividades de las instituciones financieras. (Gaytán, 2018), enfatizó que la globalización financiera y los riesgos financieros se asocian entre sí.

Las inversiones financieras en renta fija o variable están expuestas a riesgos de diferente naturaleza y en los mercados financieros, (Herrera, 2018) distinguen cinco clases de riesgo:

1. Riesgos de Mercado. Es cuando una entidad incurre al recibir pérdidas por el cambio en el precio de mercado de las carteras, como resultado de un movimiento adverso de las variables económicas, que determinan su valor de mercado.
2. Riesgo de Crédito. Se lo define como el resultado de pérdidas crediticias, dinero que el deudor no puede devolver y el costo del proceso al intentar recuperarlo. Esta pérdida es una parte inevitable del negocio crediticio, que afecta a la mayor parte de las áreas de negocio en las instituciones financieras

3. Riesgo de Liquidez. Es la capacidad de pago de obligaciones financieras a corto y largo plazo. Por lo tanto, todas las instituciones financieras necesitan tener los recursos necesarios de flujo de efectivo para pagar sus deudas.

4. Riesgos Operacionales. Es la pérdida que una entidad financiera presenta debido a la falta de controles internos en la institución, capacitación de los empleados o falla técnica, lo que genera resultados no deseados.

5. Riesgos Legales. Surgen de las leyes que afectan a los contratos financieros celebrados entre el socio y la institución. Esto significa que los sistemas legales nacionales e internacionales deben brindar las garantías necesarias, para que los contratos tengan validez

2.2.10 Riesgo crediticio

El riesgo de crédito es la posibilidad de sufrir una pérdida como consecuencia del incumplimiento por parte del socio de las cuotas establecidas en el contrato pactado con la institución. Luego de que una empresa se declara en quiebra o deja de realizar pagos, el riesgo de crédito presupone un cambio en el desempeño financiero de un activo financiero o cartera de inversiones. Por lo tanto, es un método para estimar la probabilidad de que un deudor cumpla con sus obligaciones con un acreedor, ya sea durante la vida del activo financiero o al vencimiento del mismo.

Este tipo de riesgo está directamente relacionado con cualquier problema individual que pueda tener la entidad financiera. Por el contrario, el riesgo de mercado es el que engloba a los siguientes riesgos; riesgo de cambio, riesgo de precio y riesgo de volatilidad que resulta de la incertidumbre del mercado global y repercute en mayor o menor medida sobre todos los activos existentes en la economía, además contiene un componente del riesgo sistemático. La distribución del riesgo de crédito es un factor muy importante a considerar, porque el riesgo de crédito es negativo y asimétrico, mientras que el riesgo de mercado sigue una distribución normal, lo que significa que es simétrico, dando las mismas probabilidades a ambos lados de la distribución.

Por otra parte, Aranda (2014), menciona que es conveniente antes de iniciar el análisis del riesgo crediticio, identificar en las operaciones del balance las fuentes de exposición de riesgo de crédito, al que se enfrenta una institución financiera. Si se

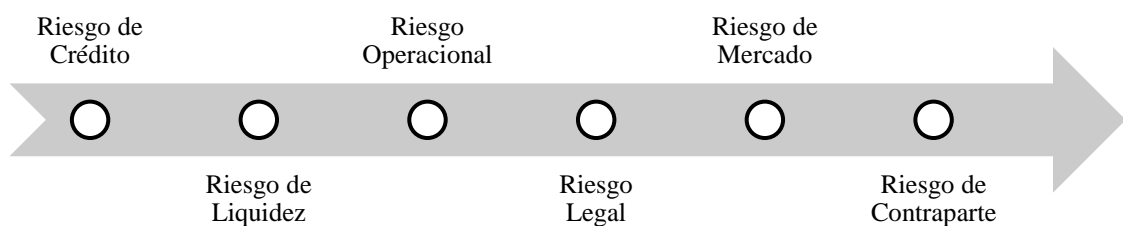
observa el balance de una institución financiera, notaremos que la principal fuente de riesgo crediticio al que están expuestas las mismas, tiene su origen del lado de los activos.

Podemos manifestar que, el riesgo del crédito no se limita a la función de préstamo, sino que esta abarca otras funciones que ejecuta la entidad, incluyendo la ampliación de los compromisos de las cuotas y garantías.

Tipos de riesgo

Dentro de los riesgos que considera el comité de Basilea se encuentran los siguientes:

Figura 5: *Tipos de riesgo*



Fuente: Paredes (2015)

Elaborado por: Buenaño (2022)

2.2.11 La morosidad

La morosidad de la empresa es el incumplimiento de los préstamos que sus socios han acordado reembolsar pero que acumulan al menos tres meses de incumplimiento. Esta es una de las mayores amenazas que una organización puede anticipar si crece de manera significativa. Según otro concepto, una demora significa una violación de los términos de pagos pactados, un evento imprevisto en la vida de la empresa que supera las expectativas de cobranza al eliminar los flujos de caja esperados, contribuyendo así a reducir la liquidez y la capacidad (Jimenez, 2017).

Una institución tiende a tener una alta tasa de criminalidad cuando los préstamos se concentran en un área, lo que tiende a eliminar el desarrollo institucional. Desafortunadamente, los retrasos afectan a todos los sectores de la economía,

representan una amenaza y ponen en riesgo a todas las instituciones si no se gestionan con cuidado (Aranda, 2014).

Con la aparición de la pandemia, se modificó la regla para la gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, mediante Decreto Ejecutivo No. 1017 de 16 de marzo de 2020, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 163, se declaró el estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por la declaratoria de pandemia de COVID-19 por parte de la Organización Mundial de la Salud, según Resolución No. 568-2020-F como, se menciona, a continuación:

Se, entiende por “Diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias” al proceso mediante, el cual, las entidades del sector financiero popular y solidario procedan al refinanciamiento y reestructuración de las operaciones de crédito al amparo de lo dispuesto en la presente resolución de JPRM No. 557-2019-F (2019):

- De manera excepcional y temporal, las entidades, se modifican las condiciones originalmente pactadas para los créditos.
- La modificación referida, se genera por iniciativa de la entidad o por solicitud del deudor y consiste en diferir las cuotas pactadas.
- Las entidades establecen políticas y procedimientos concretos para la gestión y seguimiento de estas operaciones, mismas que son identificadas y monitoreadas de manera específica.
- El diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias de los pagos y cuotas de capital e intereses por concepto de obligaciones financieras no causa intereses con el deudor.

La morosidad presenta diferentes tipos de riesgo, los cuales se detallan a continuación en la tabla 3:

Tabla 3: Riesgos de morosidad

Tipos	Descripción
Riesgo normal	Hace referencia a las operaciones que obtenga como reglamento cierta certeza objetiva y verificable, para que, se otorgue una posible captación de todos sus recursos crediticios.
Riesgo normal en vigilancia especial	Es el resultado de un simple movimiento crediticio en donde se, realiza el cálculo de una estimación de que sus pérdidas sean mayores a su riesgo normal.
Riesgo dudoso por razón de la morosidad del titular	Aquellas operaciones que superan los 90 días de retraso en el pago con respecto al vencimiento.
Riesgo dudoso por razones distintas de la morosidad del titular	Son operaciones en las, que se logre tratar de incertidumbre con respecto a la recuperación de los reembolsos de capital o interés.
Riesgo fallido	Son todas las operaciones que consiste en planear estrategias de captación de recursos y de baja de activos.

Fuente: Ulloa (2020).

Elaborado por: Buenaño (2022).

De acuerdo a los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2017), se mide el índice de morosidad mediante el porcentaje de la cartera total improductiva frente a la cartera total bruta. En este sentido, las ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio. Bajo este contexto, la morosidad crediticia representa una de las señales más significativas, que se encargan de advertir las crisis financieras. En este mismo orden de ideas, se observa que las problemáticas de la rentabilidad son graves si la cartera de crédito incrementa su valor en cartera de crédito impagos, esto afecta en la caída de utilidades.

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

Ante, lo indicado por la SEPS, se menciona, que un incremento relevante en los niveles de morosidad, se genera inevitablemente problemas en el ámbito de la rentabilidad y liquidez, incluso esto conlleva en la generación de pérdidas y déficit de provisiones. En virtud de lo señalado, una institución financiera llámense bancos o cooperativas de ahorro y crédito que dé señales de deterioro en relación a la cartera de crédito, se disminuya su rentabilidad al incrementar los créditos con intereses.

2.2.12 Gestión crediticia

La gestión crediticia y cobranzas son operaciones complementarias y entrelazadas por un proceso integral que permite unirlas a una sola función; de allí nace que para

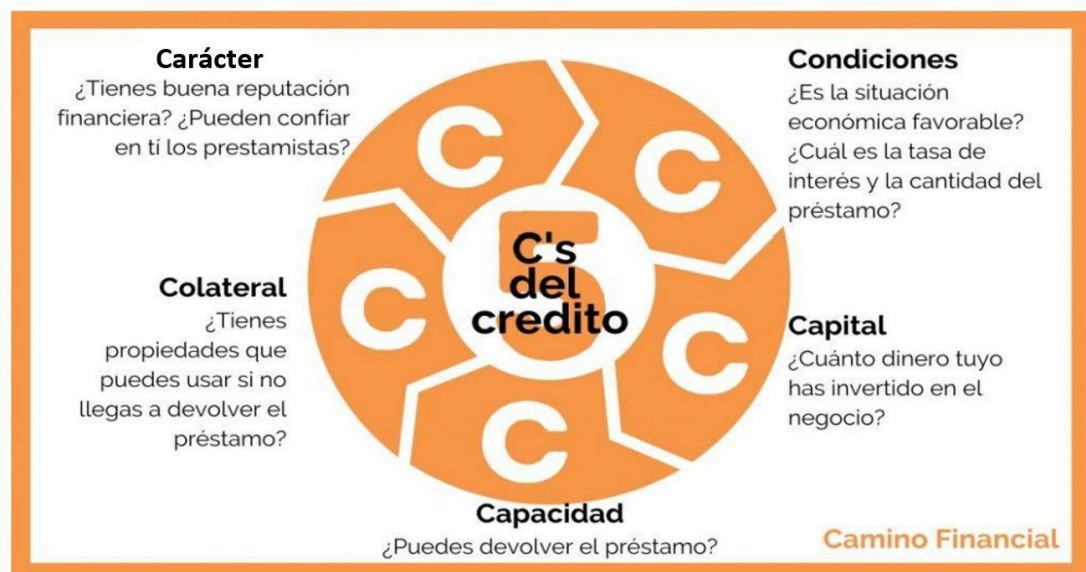
operaciones homogéneas debe existir una sola unidad operativa. Por tal razón la conjunción de ambas actividades en un solo grupo operativo resulta recomendable manejarlas, es decir dirigir la gestión crediticia y la cobranza bajo la responsabilidad de una sola persona y con una estructura orgánica ya definida desde el inicio de las actividades (Cedeño & Palma, 2020).

El proceso crediticio es un conjunto de actividades ordenadas y relacionadas entre sí con la finalidad de gestionar un préstamo, desde antes del otorgamiento hasta después de la gestión de cobranza al socio.

2.2.13 Teoría de las 5C's

La teoría que se aplicará es acorde a la organización clásica, debido que este tipo permite analizar el otorgamiento de créditos sin ningún tipo de complicación es por eso que se sugiere aplicar la teoría de las 5Cs las cuales se detallan a continuación:

Figura 6: Teoría de la 5Cs



Fuente: (Altamirano & Sarmiento , 2018).

1. Carácter

En términos de las 5 Cs del crédito, el carácter se refiere a la manera en que un prestamista te verá desde el punto de vista de tu credibilidad y confiabilidad. Esto es más una evaluación de tu carácter como individuo que una evaluación de tu negocio.

Es el compromiso que el socio tiene al solicitar un crédito. La mejor manera de medir el carácter es basándose con el historial de pagos del solicitante.

2. Capacidad

La C de capacidad representa tu habilidad para pagar el préstamo. Obviamente, esto es de suma importancia para las instituciones financieras que están considerando prestarte dinero. Ten en cuenta que ellos solo ganan dinero si tú cumples con lo acordado y pagas el préstamo en los límites de tiempo establecidos. (Ramírez, 2013)

Es la posibilidad de cumplir con las cuotas de crédito pactadas con la entidad. La capacidad se evalúa examinando los ingresos de efectivo del solicitante.

3. Capital

El capital en términos de las 5 Cs del crédito se refiere a la cantidad de dinero que has invertido en tu negocio. A las instituciones financieras les agrada ver que los dueños de negocios tienen iniciativa propia y recursos para hacer prosperar sus negocios. Por tanto, es una excelente señal si ya has invertido una buena parte de tu propio dinero en tu empresa, y no solo has recurrido a préstamos de terceros. Tu prestamista querrá ver cuánto dinero invertiste para comenzar tu negocio y si desde entonces has inyectado algún dinero extra. (Ramírez, 2013).

Es posibilidad de cumplir con las cuotas de crédito usando los activos existentes. El capital se evalúa examinando el valor neto del solicitante.

4. Colateral

El colateral (también conocido como aval o garantía) se refiere a cualquier activo que tengas y que puedas usar para asegurar o garantizar el préstamo que solicites. El colateral se utilizará para compensar la falta de pago, o en otras palabras, tu prestamista podría tener derecho a confiscarlo si no llegas a devolver el préstamo según lo acordado. (Ramírez, 2013).

Las instituciones financieras pueden aceptar diferentes tipos de colateral: equipo comercial, bienes inmuebles de tu propiedad, capital de trabajo (en forma de inventario y cuentas por cobrar), o incluso tu casa o tu auto.

Es la garantía que puede enajenarse en caso de falta de pago. El valor de la garantía depende del costo de enajenación y del posible valor de re venta.

5. Condiciones

Las condiciones en las 5 C de crédito se refieren a dos ámbitos diferentes. Primero, estamos hablando de tu negocio como condición en sí mismo: ¿está funcionando bien?, ¿cómo vas a usar el préstamo?, ¿cuánto tienes pensado pedir prestado? En segundo lugar, estamos hablando de las condiciones generales que rodean a tu empresa: el estado de tu industria, el estado de la economía en general y cómo cada uno de estos factores puede afectar tu negocio y tu capacidad de pago. (Ramírez, 2013).

Son condiciones externas que la institución realiza al negocio del socio antes de otorgar el crédito.

Proceso de Crédito 5 p's

Para tomar una decisión sobre la concesión de un crédito, Se debe realizar una evaluación de riesgo para obtener información concisa y evitar futuros problemas.

El proceso se caracteriza por una secuencia de pasos o por estar compuesto por varios elementos, en este caso son: personal, propósito, pago, protección, perspectiva.

Tabla 4: *Proceso para el otorgamiento de créditos.*

Detalle	Característica
Propósito	Es necesario tener la constancia del destino del crédito. Es básico para poder establecer su plan de pago, es decir, la forma en que se amortizará, el plazo de reembolso y la tasa de interés.
Protección	La protección es uno de los pasos más importantes en un proceso de crédito, puesto que al existir un riesgo de no recuperar lo invertido.
Pago	El pago es una derivación del propósito y como tal debe ser apropiado para el tomador y también para el acreedor dentro del plazo normal del préstamo.

Perspectivas	Se entiende en el sentido que puede tener el crédito desde el análisis básico a asumir el riesgo y ganar la recompensa que enmarca los negocios.
Personal	Se debe considerar bajo dos perspectivas: la de si los solicitantes son responsables y exitosos y si tratan a sus banqueros y acreedores en forma equitativa

Fuente: Hernández, Galeana , Valenzo, & Chávez (2017)

Elaborado por: Buenaño (2022)

Ante lo que el autor expone, se define a las condiciones básicas para el crédito 5 C's, como los contextos que utilizan los asesores crédito para determinar el otorgamiento o negación de las solicitudes de crédito.

Son cinco puntualidades básicas y precisas que un profesional debe tener en cuenta en la calificación de un solicitante. Para evitar problemas a futuro entre la entidad y el socio.

2.2.14 Negociación

Es un proceso en el que dos o más personas o grupos, con metas comunes, opuestas expresan y examinan propuestas para los términos específicos de un posible acuerdo. Normalmente la negociación incluye una combinación de compromiso, colaboración y quizá algo de apremio sobre temas vitales (Pirela , 2016).

Se puede inferir que la negociación consiste en un conjunto de pasos en la que participan dos o más partes con una única finalidad que es la de llegar a un acuerdo mutuo en base a un tema o conflictos. Una negociación tiene origen, cuando de ambos lados deberán existir intereses propios que buscan o tienen interés en común los mismos y que cada uno salga beneficiado sin que ninguna de las partes salga perjudicada (López, 2018).

En conclusión, con estas definiciones referidas en los párrafos anteriores se puede inferir que negociación es el proceso mediante el cual todas las partes implicadas, anhelan llegar acuerdos que vayan en beneficio mutuo.

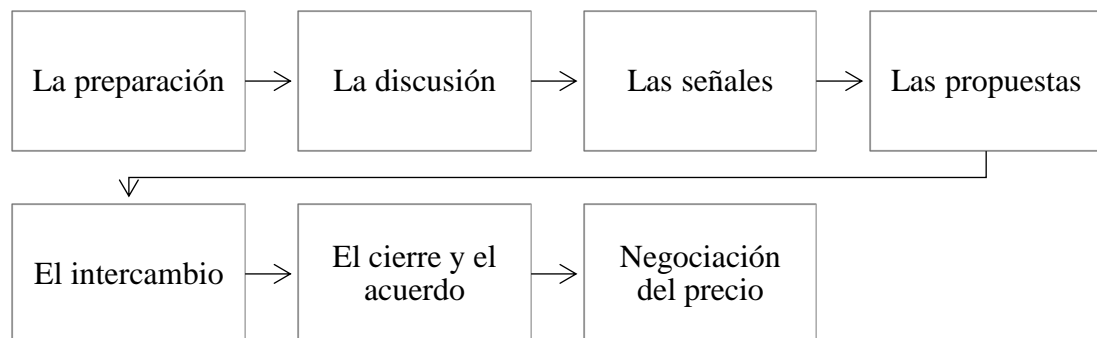
2.2.15 Técnicas y procesos de negociación

Se dice que negociar es un proceso muy parecido a vender debido a que se ha dicho que vender es persuadir, aunque con algunas diferencias, inclinar al socio potencial para que piense y actúe como el asesor comercial, siempre que se actúe en beneficio de ambas partes es decir con un beneficio mutuo (García & Domínguez , 2015).

Habitualmente, en la negociación no termina contaminada la relación total entre el socio y la entidad. Las fases de la negociación son muy similares a las de la venta, del discernimiento e influencia de estas fases va a influir en gran medida el éxito o fracaso en todo tipo de negociaciones.

Se establece un procedimiento que permita llegar a un acuerdo de negociación el cual se menciona a continuación en la figura 6:

Figura 7: *Técnicas y procesos de negociación*



Fuente: Torres (2015).

Elaborado por: Buenaño (2022).

Se ha manifestado que negociar es un proceso para resolver conflictos entre las partes interesadas, es frecuente realizar la negociación para poder llegar a un acuerdo mutuo.

2.2.16 Refinanciamiento

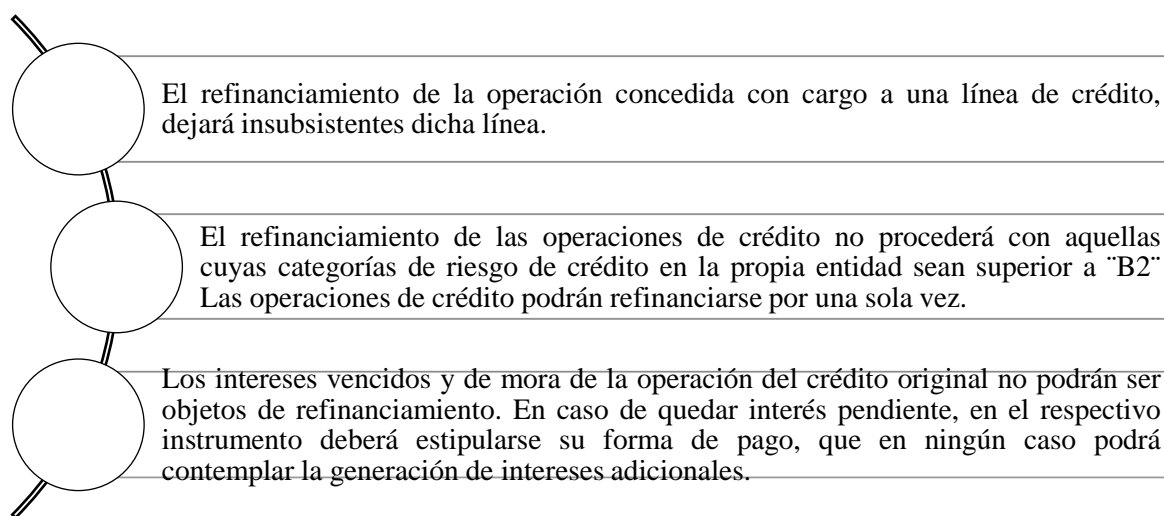
La cartera vencida es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago; por lo tanto, si no se procede a recuperar estos valores, ya sea por medio de una oportuna recuperación de cartera, estrategias de cobranzas, se va deteriorando permanentemente la calidad de activo que posee (Tamayo, 2015).

En consecuencia, se transforma en una cartera que no devenga intereses, que no es más que la diferencia entre el saldo de capital adeudado y la cartera vencida.

La etapa del seguimiento comprende el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos, refinanciamiento, reestructuraciones y actualización de la documentación, la etapa de recuperación, incluye los procesos de recuperación normal, extrajudicial, las mismas que deben estar descritas en su respectivo manual para el cumplimiento obligatoria de las personas involucradas en el proceso. (Álvarez & Apaza, 2022)

Cuando un socio prevea problemas económicos ya sean a corto o largo plazo, la cartera vencida será refinanciada previa solicitud por el socio. No obstante, la capacidad de un socio para generar ingresos y hacer frente a la refinanciación mediante una nueva tabla de amortización, queda demostrada por su proyección de ingresos en un horizonte temporal adicional al ciclo económico de su actividad económica que no sea extensa. Teniendo en cuenta lo anterior, se puede utilizar la figura 8 para describir las características del refinanciamiento, con el objetivo de restaurar la condición original de la deuda existente. Los pagos de capital se pueden hacer más fácilmente y los pagos de intereses se pueden reducir. Habrá más dinero disponible para otras necesidades como resultado de su mejor capacidad de pago.

Figura 8: *Características de refinanciamiento*



Fuente: (Noma para la gestión de riesgo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito, Resolución No. 129-2015-F)

Elaborado por: Buenaño (2022)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Metodología e instrumentos de recolección de información

3.1.1 Unidad de análisis

El estudio posee un enfoque cuantitativo, de acuerdo con D'Ancona (2014), debido que se caracteriza por la acumulación de datos. Conclusiones de que el análisis de estos datos generalmente se usa para verificar los objetivos formulados previamente; Por esta razón, las cifras se utilizan como base, a través de construcciones estadísticas. Para que el enfoque cuantitativo conozca el camino correcto, para analizar los datos recopilados de acuerdo con ciertos criterios lógicos.

Los datos utilizados para el análisis cuantitativo, en base a los datos publicados en la página web de la Superintendencia de Economía Popular y solidaria a través de boletines mensuales y los datos recibidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda.

3.1.2 Fuentes y técnicas de recolección de la información

Fuente de información primaria

En la presente investigación, se aplicó la técnica de la encuesta a los empleados, mismos que representan a los diferentes departamentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda., es importante destacar que la participación del personal ayudo de manera significativa, para la obtención de información, logrando entender las circunstancias que ha pasado la entidad durante la pandemia del covid-19 tanto en el otorgamiento de créditos, nivel de morosidad, procesos de reestructuración y refinanciamiento y recuperación de cartera, que se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 5: Personas encuestadas

Nombre	Cargo	Departamentos
Espinoza Tannia	Jefe de Operaciones	Crédito
Carlos Tisalema	Asesor de crédito	Crédito
Antonio Castro	Asesor de crédito	Crédito
Rodolfo Chamba	Asesor de crédito	Crédito
Polibio Freire	Asesor de crédito	Crédito
Francisco Moreta	Gerente General	Gerencia
Magali Chasi	Contadora	Contabilidad
Luis Manobanda	Gerente de Negocios	Crédito
Carlos Tisalema	Jefe de Cumplimiento	Riesgos

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. (2022)

Elaborado por: Buenaño (2022)

Encuesta

En la presente recolección de información para conocer el nivel de morosidad, recuperación de cartera, procesos de reestructuración y refinanciamiento, se realizó el jueves 17 de diciembre del año 2022, para lo cual se llevó a cabo mediante la aplicación de un cuestionario de preguntas, utilizando la escala de sí o no, con preguntas cerradas a las áreas de gerencia, contabilidad, cumplimiento y créditos, este procedimiento se lo realizó con el fin de detectar los riesgos a los que está expuesta la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda.

Cuestionario

En la presente investigación se utilizó escalas dicotómicas, para obtener información más precisa.

Tabla 6: Preguntas de la encuesta

Pregunta	SI	NO
1. ¿Existe una persona encargada de la valoración del riesgo crediticio?		
2. ¿Existen políticas y procedimientos internos que regulen la emisión de créditos?		
3. ¿Considera que al otorgar créditos sin una guía de procedimientos y políticas para la administración del riesgo de crédito incrementa la morosidad?		
4. ¿La cooperativa posee algún plan de capacitación sobre riesgos de créditos?		
5. ¿Considera que la persona encargada del otorgamiento de créditos debe ser especializada en la valoración del riesgo crediticio?		

6. ¿Posee algún modelo que controle y evalúe el riesgo de crédito?		
7. ¿Ofrece alternativas de refinanciamiento o reestructuraciones cuando un crédito se encuentra en mora?		
8. ¿Cuenta con políticas que regulen la reestructuración de créditos?		
9. ¿Considera que la morosidad es la causa para la falta de liquidez de la cooperativa?		
10. ¿La Cooperativa ha considerado la posibilidad de disminuir la cartera vencida refinanciando la misma?		
11. ¿Si en las políticas de crédito se consideraría la refinanciación de la cartera vencida lo implementaría?		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. (2022).

Elaborado por: Buenaño (2022).

Entrevistas

Mediante esta técnica se obtuvo información verbal de la forma clara y directa, de los procesos de reestructuración de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín De Tisaleo Ltda., con el fin de identificar los riesgos a los cuales se encuentra expuesta.

Guión de entrevista

La presente técnica de investigación contiene 13 preguntas abiertas y tuvo una duración de 20 minutos cada uno.

Tabla 7: Preguntas de la entrevista

Pregunta	Dimensión
1. ¿Cuál es el procedimiento de refinanciamiento de un crédito?	Refinanciamiento
2. ¿Qué tipo de medidas aplica la cooperativa a un cliente que no hace nada para saldar su crédito?	Refinanciamiento
3. ¿Cuáles son los créditos que pasan al proceso de reestructuración?	Refinanciamiento
4. ¿Cuáles son los montos de los créditos que pasan a la reestructuración?	Refinanciamiento
5. ¿Cuáles son las características que toma en cuenta la cooperativa para que un crédito pueda ser refinanciado?	Refinanciamiento
6. ¿Cómo categoriza los créditos vencidos la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín De Tisaleo Ltda.?	Morosidad
7. ¿Cuál es el procedimiento de mora en la cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín De Tisaleo Ltda.?	Morosidad
8. ¿Cuál es el Índice de Morosidad de los últimos años?	Morosidad

9. ¿Qué cantidad de créditos se han entregado en el presente año?	Créditos
10. ¿Cuáles son los montos de crédito con mayor demanda de los clientes?	Créditos
11. ¿Qué porcentaje de clientes realizan el pago de sus créditos puntualmente??	Morosidad
12. ¿A partir de que tiempo de incumplimiento del crédito se considera como socio moroso?	Morosidad
13. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda., aplica la teoría de las 5C's antes de otorgar un crédito?	Créditos

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. (2022).

Elaborado por: Buenaño (2022).

Fuentes de información secundaria

Para la obtención de información confiable, se va aplicar una ficha de observación con los datos recopilados en la institución, para evaluar si se están cumpliendo a cabalidad los procesos de reestructuración y refinanciamiento de créditos.

Checklist

Es una lista de verificación que permitirá conocer cómo se están cumpliendo los procesos de refinanciamiento y reestructuración de la cartera de la cooperativa.

Tabla 6: *Check list reestructuración de la Cartera*

Nº	Descripción	Si	No
1	Recibe el reporte de recuperación individual		
2	Ofrece la opción de reestructuración del crédito		
3	Requiere solicitud de reestructuración del crédito		
4	Evalúa minuciosamente la calidad de solicitud de reestructuración en base a la teoría de las 5C's		
5	Archiva la solicitud de pedido de reestructuración		
6	Gestiona los documentos pertinentes del titular de crédito		
7	Gestiona los documentos pertinentes de la garantía		
8	Aprueba de manera eficiente el crédito		
9	Deposita los valores pendientes		
10	Liquida de manera eficiente el crédito		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. (2022)

Elaborado por: Buenaño (2022)

Tabla 7: *Check list refinanciamiento de cartera*

Nº	Descripción	Si	No
1	Recibe el reporte de recuperación individual		
2	Ofrece la opción de refinanciamiento del crédito		
3	Requiere solicitud de refinanciamiento del crédito		
4	Evalúa minuciosamente la calidad de solicitud de refinanciamiento en base a las 5C's		
5	Archiva la solicitud de pedido de refinanciamiento		
6	Gestiona los documentos pertinentes del titular de crédito		
7	Gestiona los documentos pertinentes de la garantía		
8	Aprueba de manera eficiente el crédito		
9	Deposita valores pendientes		
10	Liquida de manera eficiente el crédito		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. (2022).

Elaborado por: Buenaño (2022).

3.2. Método de análisis de información

3.2.1 Recolección de información

Según Spiegel, (2016) en su libro menciona que una vez preparada la investigación, se debe comenzar con la recolección de los datos.

De esta forma, dependen todos los resultados estadísticos posteriores. Si no se hace bien, la explicación será incorrecta, o incluso imposible de realizar; si se lleva a cabo, producirá un análisis erróneo y una interpretación errónea.

El plan contiene los objetivos de la investigación y la estrategia metodológica requerida para las hipótesis. Según el método elegido, este estudio es principalmente cuantitativo, teniendo en cuenta los siguientes factores:

- **Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.**
Los sujetos a investigar son: los asesores de crédito, jefe de crédito, contador, jefe de cumplimiento y gerente, que tienen como función proporcionar información financiera concreta sobre morosidad y refinanciamiento en la cooperativa.
- **Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.**

Para el proceso de recolección de información en el presente estudio se aplicará una encuesta a través de un cuestionario, con el cual se indagará sobre el nivel

de morosidad, políticas y procesos de la entidad también se aplicará, una entrevistas a través de un guion de entrevista, la cual nos permitirá conocer los procesos de reestructuración y refinanciamiento de créditos, además se aplicara un check list para evaluar si se están cumpliendo a cabalidad los procedimientos de reestructuración y refinanciamiento de los créditos que la entidad maneja.

- **Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.** Para ejecutar la encuesta se desarrolló un cuestionario guía.

Para Spiegel, (2016) en el cuestionario se formula una serie de preguntas que permiten medir una o más variables. Posibilita observar los hechos a través de la valoración que hace de los mismos el encuestado limitándose la investigación a las valoraciones subjetivas de éste.

- **Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio.**

1. Revisión crítica de la información recogida, es la limpieza de información defectuosa, incompleta y no pertinente.
2. Repetición de la recolección, nos permite corregir fallas en la contestación
3. Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis, es el manejo de información, que nos permite realizar una presentación de resultados concisa y concreta.

Tabla 8: *Procedimiento de recolección de información*

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTO
Encuesta Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.	¿Cómo? Utilizaremos el instrumento de recolección de datos: cuestionario estructurado.
	¿Dónde? Se llevará a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín De Tisaleo Ltda.
	¿A quién? A los asesores de crédito, contador, jefe de crédito, oficial de cumplimiento
	¿Cuándo? Se realizará el 17 de diciembre del 2022

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Buenaño (2022)

3.2.2 Procesamiento y análisis

Plan de procesamiento de información

- **Revisión crítica de la información recogida.** Es la limpieza de información defectuosa, incompleta y no pertinente.
- **Repetición de la recolección.** Nos ayuda a corregir fallas de contestación.
- **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados**

Ejemplo de tabla a ser utilizada para la cuantificación de los resultados obtenidos con los instrumentos de recolección de información primaria.

Tabla 9: *Título con idea principal de la pregunta*

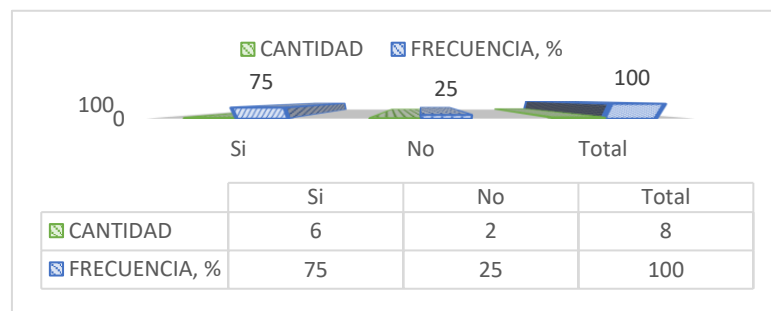
OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	6	75
No	2	25
Total	8	100

Fuente: La investigación

Elaborado por: Buenaño (2022)

- **Representaciones gráficas.** Ejemplo de figura a ser utilizada para la presentación visual porcentual de los resultados cuantificados en la tabla anterior.

Tabla 10: *Representación de los resultados*



Fuente: La investigación

Elaborado por: Buenaño (2022).

Plan de análisis e interpretación de resultados

- **Análisis de los resultados estadísticos.** Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos.
- **Interpretación de los resultados.** Con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.**

Explicación del procedimiento de obtención de las conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones se derivan de la ejecución y cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación que están detallados en el capítulo I.

CAPÍTULO IV

DESARROLLO DEL ANÁLISIS DE CASO

4.1 Análisis y categorización de la información

El presente estudio surge de la necesidad de evaluar la morosidad que existe en la COAC San Martín De Tisaleo Ltda., debido que en el año 2020 se generó la pandemia por el COVI-19, la que afectó la economía tanto mundial como nacional debido a la rápida expansión del virus. El temor que causó a la ciudadanía por su posible contagio entre personas y transmisión por objetos causó, que todos los países en el mundo cierren sus fronteras a causa del alto índice de mortalidad.

De modo que el cierre de fronteras causó grandes fisuras económicas en el país, para lo cual se recolectó la información mediante la técnica de entrevista mediante el guion de entrevista, esta se aplicó al gerente y al jefe de negocios de la COAC San Martín de Tisaleo, después los resultados se mostraron en una tabla la cual detalla la pregunta, y las respectivas respuestas.

4.1.1 Nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín De Tisaleo Ltda.

Mediante el análisis de la cartera de crédito del año 2019 al 2021, se pudo obtener los siguientes resultados que se presentan a continuación:

Análisis:

La cartera de microcrédito vencida tuvo un incremento significativo, este incremento debido a que la persona sujeta de crédito se encuentra atrasada, por lo tanto se registra el valor de toda clase de créditos que por más de 30 días dejan de ganar intereses o ingresos, evidentemente se puede observar que el problema de cartera vencida surge principalmente, porque la institución otorga créditos a sus socios sin analizar adecuadamente sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera. Además, se puede observar que la cartera de microcrédito refinanciada vencida aparece en el período 2020 con un leve incremento, esto surge porque los socios accedieron al refinanciamiento, pero por la pandemia del covid-19, no lograron

cancelar sus obligaciones con la institución. También se puede observar que la cartera de microcrédito refinanciada por vencer, tuvo un incremento muy significativo, debido a que los socios accedieron a este proceso antes de incurrir en mora, de igual forma la cartera de microcrédito reestructurada por vencer.

Tabla 11: *Análisis horizontal periodo 2019 y 2020 de la cartera de microcrédito vencida y por vencer.*

DETALLE	2019	2020	Variación absoluta	Variación Relativa
Cartera de microcrédito refinanciada por vencer	\$ 25.575,74	\$ 513.195,27	\$487.619,53	1907%
De 1 a 30 días	\$ 633,68	\$ 16.332,94	\$15.699,26	2477%
De 31 a 90 días	\$ 941,77	\$ 22.088,14	\$21.146,37	2245%
De 91 a 180 días	\$ 1.478,00	\$ 34.253,06	\$32.775,06	2218%
De 180 a 360 días	\$ 3.041,64	\$ 68.269,88	\$65.228,24	2145%
Mas de 360 días	\$ 19.480,65	\$ 372.251,25	\$352.770,60	1811%
Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	\$ 14.154,94	\$ 32.648,18	\$18.493,24	131%
De 1 a 30 días	\$ 402,63	\$ 1.884,43	\$1.481,80	368%
De 31 a 90 días	\$ 827,71	\$ 1.978,39	\$1.150,68	139%
De 91 a 180 días	\$ 1.299,80	\$ 2.963,47	\$1.663,67	128%
De 180 a 360 días	\$ 2.731,36	\$ 6.436,55	\$3.705,19	136%
Mas de 360 días	\$ 8.893,44	\$ 19.385,34	\$10.491,90	118%
Cartera de microcrédito refinanciada vencida	\$ -	\$ 152,62	\$ 152,62	100%
De 31 a 90 días	\$ -	\$ 106,38	\$ 106,38	100%
De 91 a 180 días	\$ -	\$ 46,24	\$ 46,24	100%
De 181 a 360 días	\$ -	-	-	100%
Más de 360 días	\$ -	-	-	100%
Cartera de microcrédito vencida	\$ 11.630,06	\$ 27.456,99	\$15.826,93	136%
De 1 a 30 días			\$0,00	0%
De 31 a 90 días	\$ 5.035,17	\$ 3.820,70	\$-1.214,47	-24%
De 91 a 180 días	\$ 3.617,83	\$ 7.046,09	\$3.428,26	95%
De 180 a 360 días	\$ 2.974,06	\$ 8.659,19	\$5.685,13	191%
Más de 360 días	\$ 3,00	\$ 7.931,01	\$7.928,01	264267%

Fuente: La investigación

Elaborado por: Buenaño (2022)

Análisis:

En la cartera de crédito inmobiliaria por vencer, se puede observar que en el año 2020 disminuyó debido que la institución no entrego créditos por pandemia, y los socios que mantenían deudas empezaron a cancelar sus cuotas puntualmente. La cartera de

microcrédito por vencer en el período 2020 tuvo un incremento, esto se debe a que la institución otorgó créditos a sus socios, pero estos están siendo pagados puntualmente. La cartera de crédito de vivienda de interés público que en el año 2019 mantenían deudas los socios, para el período 2020 ya lograron cancelar sus cuotas por completo. También se puede observar que las carteras de microcrédito que no devengan intereses tuvieron un incremento significativo.

Tabla 12: *Análisis horizontal periodo 2019 y 2020 cartera de crédito por vencer.*

DETALLE	2019	2020	Variación absoluta	Variación Relativa
Cartera de crédito inmobiliario por vencer	\$ 43.317,66	\$ 23.845,43	\$-19.472,23	-45%
De 1 a 30 días	\$ 1.244,51	\$ 1.484,41	\$239,90	19%
De 31 a 90 días	\$ 2.515,96	\$ 2.473,14	\$-42,82	-2%
De 91 a 180 días	\$ 4.417,17	\$ 4.265,60	\$-151,57	-3%
De 181 a 360 días	\$ 9.324,75	\$ 5.336,10	\$-3.988,65	-43%
Más de 360 días	\$ 25.815,27	\$ 10.286,18	\$-15.529,09	-60%
Cartera de microcrédito por vencer	\$3.494.903,49	\$3.905.587,82	\$410.684,33	12%
De 1 a 30 días	\$ 153.795,40	\$ 174.847,59	\$21.052,19	14%
De 31 a 90 días	\$ 275.318,33	\$ 296.741,04	\$21.422,71	8%
De 91 a 180 días	\$ 406.767,89	\$ 401.401,49	\$-5.366,40	-1%
De 181 a 360 días	\$ 736.927,21	\$ 751.596,30	\$14.669,09	2%
Más de 360 días	\$1.922.094,66	\$2.281.001,40	\$358.906,74	19%
Cartera de crédito de vivienda de interés público por vencer	\$ 733,52	\$ -	\$-733,52	-100%
De 1 a 30 días	\$ 183,33	\$ -	\$-183,33	-100%
De 31 a 90 días	\$ 366,66	\$ -	\$-366,66	-100%
De 91 a 180 días	\$ 183,53	\$ -	\$-183,53	-100%
Cartera de microcrédito refinanciada que no devenga interés	\$ -	\$ 2.590,09	\$2.590,09	100%
De 1 a 30 días	\$ -	\$ 331,00	\$331,00	100%
De 31 a 90 días	\$ -	\$ 230,94	\$230,94	100%
De 91 a 180 días	\$ -	\$ 362,56	\$362,56	100%
De 181 a 360 días	\$ -	\$ 787,33	\$787,33	100%
Más de 360 días	\$ -	\$ 878,26	\$878,26	100%
Cartera de microcrédito que no devenga interés	\$ 50.741,71	\$ 119.087,83	\$68.346,12	135%
De 1 a 30 días	\$ 6.911,14	\$ 11.753,11	\$4.841,97	70%
De 31 a 90 días	\$ 6.226,83	\$ 7.765,43	\$1.538,60	25%
De 91 a 180 días	\$ 7.747,12	\$ 10.937,80	\$3.190,68	41%
De 180 a 360 días	\$ 12.026,79	\$ 20.186,09	\$8.159,30	68%
Mas de 360 días	\$ 17.829,83	\$ 68.445,40	\$50.615,57	284%

Fuente: La investigación

Elaborado por: Buenaño (2022).

Análisis:

La cartera de microcrédito vencida tuvo un leve decremento, esta disminución de la cartera, se debe a que pocos de los socios que se encuentran adeudando a la institución están cancelando sus obligaciones, este problema surge, porque la entidad financiera no analiza adecuadamente sus políticas de crédito y también por falta de control y vigilancia de la cartera. Además, se puede observar que la cartera de microcrédito refinanciada vencida tiene un incremento en el año 2021, esto surge porque los socios que accedieron al refinanciamiento aún no se retoman sus actividades de negocio por completo, es por esta razón que no pueden cubrir las cuotas pactadas con la institución.

En el período 2021 aparece la cartera de microcrédito reestructurada vencida que se encuentra con un incremento leve, esto se debe a que los socios que accedieron a la reestructuración de sus créditos no han podido cumplir con sus obligaciones pactadas con la institución. También se puede observar que la cartera de microcrédito refinanciada por vencer tuvo un decremento muy significativo, debido a que los socios que accedieron a este refinanciamiento están cumpliendo sus obligaciones con la institución antes de incurrir en mora, de igual forma la cartera de microcrédito reestructurada por vencer tuvo un leve decremento.

Tabla 13: *Análisis horizontal periodo 2020 y 2021 de la cartera de microcrédito vencida y por vencer.*

DETALLE	2020	2021	Variación absoluta	Variación Relativa
Cartera de microcrédito refinanciada por vencer	\$ 513.195,27	\$ 262.394,32	\$ -250.800,95	-49%
De 1 a 30 días	\$ 16.332,94	\$ 12.286,82	\$ -4.046,12	-25%
De 31 a 90 días	\$ 22.088,14	\$ 16.747,77	\$ -5.340,37	-24%
De 91 a 180 días	\$ 34.253,06	\$ 23.799,44	\$ -10.453,62	-31%
De 180 a 360 días	\$ 68.269,88	\$ 44.867,62	\$ -23.402,26	-34%
De más de 360 días	\$ 372.251,25	\$ 164.692,67	\$ -207.558,58	-56%
Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	\$ 32.648,18	\$ 31.194,17	\$ -1.454,01	-4%
De 1 a 30 días	\$ 1.884,43	\$ 2.768,93	\$ 884,50	47%
De 31 a 90 días	\$ 1.978,39	\$ 3.144,69	\$ 1.166,30	59%
De 91 a 180 días	\$ 2.963,47	\$ 4.641,96	\$ 1.678,49	57%
De 180 a 360 días	\$ 6.436,55	\$ 7.460,05	\$ 1.023,50	16%
De más de 360 días	\$ 19.385,34	\$ 13.178,54	\$ -6.206,80	-32%

Cartera de microcrédito vencida	\$ 27.456,99	\$ 26.542,18	\$ -914,81	-3%
De 1 a 30 días		\$ -	\$ -	0%
De 31 a 90 días	3820,7	\$ 7.176,06	\$ 3.355,36	88%
De 91 a 180 días	7046,09	\$ 9.985,39	\$ 2.939,30	42%
De 181 a 360 días	8659,19	\$ 6.884,47	\$ -1.774,72	-20%
Más de 360 días	7931,01	\$ 2.496,26	\$ -5.434,75	-69%
Cartera de microcrédito refinanciada vencida	\$ 152,62	\$ 3.973,59	\$ 3.820,97	2504%
De 31 a 90 días	\$ 106,38	\$ 1.287,47	\$ 1.181,09	1110%
De 91 a 180 días	\$ 46,24	\$ 2.009,31	\$ 1.963,07	4245%
De 180 a 360 días	-	\$ 676,81	\$ 676,81	100%
Mas de 360 días	-		\$ -	0%
Cartera de microcrédito reestructurada vencida	\$ -	\$ 1.850,55	\$ 1.850,55	100%
De 31 a 90 días	\$ -	\$ 281,71	\$ 281,71	100%
De 91 a 180 días	\$ -	\$ 815,01	\$ 815,01	100%
De 180 a 360 días	\$ -	\$ 660,84	\$ 660,84	100%
Mas de 360 días	\$ -	\$ 92,99	\$ 92,99	100%

Fuente: La investigación.

Elaborado por: Buenaño (2022).

Análisis:

En la cartera de crédito inmobiliaria por vencer se puede observar que en el año 2021 tuvo un decremento significativo, debido que la institución no entrego créditos por pandemia, y los socios que mantenían las deudas están cancelando puntualmente. La cartera de microcrédito por vencer en el período 2021 tuvo un incremento, esto se debe a que la institución otorgo créditos a sus socios, pero estos están siendo pagados puntualmente. También se puede observar que las carteras de microcrédito que no devengan intereses tuvieron un incremento significativo.

Tabla 14: Análisis horizontal periodo 2020 y 2021 cartera de crédito por vencer.

DETALLE	2020	2021	Variación absoluta	Variación Relativa
Cartera de crédito inmobiliario por vencer	\$23.845,43	\$ 5.326,10	\$ -18.519,33	-78%
De 1 a 30 días	\$1.484,41	\$ 243,33	\$ -1.241,08	-84%
De 31 a 90 días	\$2.473,14	\$ 493,54	\$ -1.979,60	-80%
De 91 a 180 días	\$4.265,60	\$ 757,83	\$ -3.507,77	-82%
De 181 a 360 días	\$5.336,10	\$ 1.580,95	\$ -3.755,15	100%
Más de 360 días	\$10.286,18	\$ 2.250,45	\$ -8.035,73	-78%
Cartera de microcrédito por vencer	\$3.905.587,82	\$5.463.586,62	\$ 1.557.998,80	40%
De 1 a 30 días	\$174.847,59	\$ 225.444,39	\$ 50.596,80	29%

De 31 a 90 días	\$296.741,04	\$ 346.397,84	\$ 49.656,80	17%
De 91 a 180 días	\$401.401,49	\$ 502.933,02	\$ 101.531,53	25%
De 181 a 360 días	\$751.596,30	\$ 940.953,43	\$ 189.357,13	25%
Más de 360 días	\$2.281.001,40	\$ 3.447.857,94	\$ 1.166.856,54	51%
Cartera de microcrédito que no devenga interés	\$ 119.087,83	\$ 167.749,93	\$ 48.662,10	41%
De 1 a 30 días	\$ 11.753,11	\$ 19.433,07	\$ 7.679,96	65%
De 31 a 90 días	\$ 7.765,43	\$ 12.886,16	\$ 5.120,73	66%
De 91 a 180 días	\$ 10.937,80	\$ 19.120,02	\$ 8.182,22	75%
De 180 a 360 días	\$ 20.186,09	\$ 35.518,15	\$ 15.332,06	76%
Mas de 360 días	\$ 68.445,40	\$ 80.792,53	\$ 12.347,13	18%
Cartera de microcrédito refinanciada que no devenga interés	\$ 2.590,09	\$ 48.015,50	\$ 45.425,41	1754%
De 1 a 30 días	\$ 331,00	\$ 3.813,74	\$ 3.482,74	1052%
De 31 a 90 días	\$ 230,94	\$ 2.659,25	\$ 2.428,31	1051%
De 91 a 180 días	\$ 362,56	\$ 4.172,63	\$ 3.810,07	1051%
De 181 a 360 días	\$ 787,33	\$ 9.052,18	\$ 8.264,85	1050%
Más de 360 días	\$ 878,26	\$ 28.317,70	\$ 27.439,44	3124%
Cartera de microcrédito restructurada que no devenga intereses	\$ -	\$ 5.567,03	\$ 5.567,03	100%
De 1 a 30 días	\$ -	\$ 876,57	\$ 876,57	100%
De 31 a 90 días	\$ -	\$ 611,56	\$ 611,56	100%
De 91 a 180 días	\$ -	\$ 960,13	\$ 960,13	100%
De 181 a 360 días	\$ -	\$ 1.674,60	\$ 1.674,60	100%
Más de 360 días	\$ -	\$ 1.444,17	\$ 1.444,17	100%

Fuente: La investigación.

Elaborado por: Buenaño (2022).

INDICADOR DE MOROSIDAD

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

Análisis:

En el año 2019 la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda., tiene un nivel de morosidad bajo, debido a que los socios cumplían sus obligaciones puntualmente, por lo tanto, en este período la institución no tenía problemas de recuperación de cartera de crédito

$$Morosidad = \frac{\$62.371,77}{3'641.057,12} = 1.71\%$$

Análisis:

En el año 2020 la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda., Tiene un índice de morosidad del 3.2%, siendo este más alto que el obtenido en el año 2019, esto se debe a varios factores externos como la pandemia del covid-19 que se dio en este período, por lo tanto, la institución tiende a presentar problemas de recuperación de cartera, debido a que sus socios no han podido cumplir con sus obligaciones financieras a tiempo.

$$\text{Morosidad} = \frac{\$149.287,57}{\$4'624.564,27} = 3.2\%$$

Análisis:

En el año 2021 la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda., presenta un nivel de morosidad del 4.2%, siendo este más alto que el obtenido en el año 2020, esto se debe a varios factores externos como la pandemia del covid-19. En este período la institución realizó el refinanciamiento y reestructuración de las diferentes carteras de crédito. Los socios accedieron a este proceso, pero debido a que en este periodo aun no retomaron sus actividades normales de negocio, no han podido cumplir con sus obligaciones financieras, por lo tanto, incurrieron en morosidad.

$$\text{Morosidad} = \frac{\$253.698,60}{\$6'016.199,81} = 4,2\%$$

ROE

$$ROE \frac{(\text{Ingresos} - \text{Gastos})}{(\text{Patrimonio Total Promedio})}$$

Análisis

Se puede observar que la Cooperativa posee los recursos para cubrir la remuneración a sus accionistas, debido a que tiene el 10% de retorno generado por el patrimonio invertido por los accionistas de la entidad financiera.

$$ROE \frac{(640.123,83 - 584.254,50)}{537.219,64} = 10\%$$

Análisis

Se puede observar que la Cooperativa en el año 2020, no posee los suficientes recursos para cubrir la remuneración a sus accionistas, debido a que tiene el 0.3 % en comparación con lo obtenido en el periodo 2019 del retorno generado por el patrimonio invertido por los accionistas de la entidad financiera. Este problema surge

por factores externos, como la pandemia del covid-19, lo cual hizo que sus socios no cancelaran sus obligaciones a tiempo.

$$ROE \frac{(799.101,63 - 777.525,94)}{(641.507,63)} = 0.3\%$$

Análisis

Se puede observar que la Cooperativa en el año 2021, no posee los suficientes recursos para cubrir la remuneración a sus accionistas, debido a que tiene el 0.19 % en comparación con lo obtenido en el período 2020 del retorno generado por el patrimonio invertido por los accionistas de la entidad financiera. Este problema surge por factores externos, como la pandemia del covid-19, y que los socios aun no retomaron sus actividades normales de negocio, lo cual hizo que no cancelaran sus obligaciones a tiempo.

$$ROE \frac{(1'154.489,05 - 1'139.490,24)}{(798.468,17)} = 0.19\%$$

Fondos disponibles sobre el total de depósitos a corto plazo

$$ROE \left(\frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Depósitos a Corto Plazo}} \right) * 100$$

Análisis:

La cooperativa en el año 2019, puede cubrir un 13.08% de los depósitos a corto plazo con los fondos disponibles, reflejando que la entidad tiene un nivel bajo de liquidez, por lo tanto, no pueden responder a los requerimientos de efectivo inmediatos por parte de sus socios.

$$FD = \left(\frac{404.183,07}{3'087.814,30} \right) * 100 = 13.08\%$$

Análisis:

La cooperativa en el año 2020, puede cubrir un 14,67% de los depósitos a corto plazo con los fondos disponibles, reflejando que la entidad aumento su liquidez en

comparación a lo obtenido en el período 2019, por lo tanto, pudo responder en un mayor porcentaje a los requerimientos de efectivo inmediatos por parte de los socios.

$$FD2020 = \left(\frac{602.637,89}{4'105.762,06} \right) * 100 = 14,67\%$$

Análisis:

La cooperativa en el año 2021, puede cubrir un 26,57% de los depósitos a corto plazo con los fondos disponibles, reflejando que la entidad tuvo un incremento significativo en su liquidez en comparación a lo obtenido en el período 2020, por lo tanto, pudo responder de una mejor manera a los requerimientos de efectivo inmediatos por parte de los socios.

$$FD2021 = \left(\frac{1'207.564,18}{4'544.568,30} \right) * 100 = 26,57\%$$

4.1.2 Proceso de reestructuración de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín De Tisaleo Ltda., con el fin de identificar los riesgos a los cuales se encuentra expuesta.

Para la evaluación de los procesos de reestructuración de créditos de la cooperativa se aplicó una encuesta y entrevista previamente estructuradas, estos instrumentos permitieron recabar la siguiente información que se detalla en los siguientes apartados.

Entrevistado: Gerente General, jefe de Negocios

Entrevistador: Daniel Buenaño

Pregunta	Respuesta gerente	Respuesta jefa de negocios.
1. ¿Cuál es el procedimiento de refinanciamiento de un crédito?	Primero debe estar bien en la central de riesgos Después el consejo directivo se reúne para analizar el caso. Se analiza la situación del cliente y se propone una cuota la cual pueda pagar y no se atrase.	Primero se debe gestionar con el socio. Después se analiza la capacidad de pago y las características o problemas que tenga el socio para cumplir con la obligación y luego se realiza una propuesta con una cuota más baja y a tiempo más largo para que pueda pagar puntual.

Criterio: El procedimiento de refinanciamiento que aplica la cooperativa son para socios que han incumplido los pagos recurrentemente, para lo cual se propone una alternativa de pago. El proceso comienza con analizar el monto impago del socio, después ver la posibilidad de pago del cliente, también la predisposición de pago, y finalmente se observa que se encuentre bien en la central de riesgos.

<p>2. ¿Qué tipo de medidas aplica la cooperativa a un cliente que no hace nada para saldar su crédito?</p>	<p>Cuando no hace nada el socio, el oficial de crédito pasa las notificaciones. Después si no se recibe ninguna respuesta se dirige con el abogado a dialogar con el socio, para exponerle lo que puede pasar en caso de no pagar. Si en el 3 mes no paga se hace conocer al garante de las consecuencias del impago. Y si no hacen nada se empieza el proceso jurídico.</p>	<p>Se visita al socio con presencia del abogado, y se presenta las consecuencias jurídicas que puede acarrear en el caso de no pagar.</p>
<p>Criterio:</p>	<p>Las medidas que toma la cooperativa ante un cliente en mora que no hace nada para saldar su obligación con la institución, es que como primera medida se entrega la notificación de impago al socio, después se contacta con el garante y finalmente se ejecuta el proceso jurídico.</p>	
<p>3. ¿Cuáles son los créditos que pasan al proceso de reestructuración?</p>	<p>Todos los créditos que los socios no tengan capacidad de pago pasan a ser analizados para una posible reestructuración. Pero si tiene la voluntad de pago se le extiende el plazo</p>	<p>Se realiza refinanciamiento a los socios que hayan incurrido varias veces en el incumplimiento de la cuota, siempre y cuando se encuentre bien en la central de riesgos.</p>
<p>Criterio:</p>	<p>Los créditos que pasan a reestructuración son todos los créditos que se encuentren atrasados más de 30 días, y los socios hayan tenido calificación C en su historial crediticio.</p>	
<p>4. ¿Cuáles son los montos de los créditos que pasan a la reestructuración?</p>	<p>Esto es acorde a la situación del socio, porque se analiza el motivo del atraso.</p>	<p>Los montos pueden variar, dependiendo la situación del socio.</p>
<p>Criterio:</p>	<p>Se puede evidenciar que la cooperativa envía a reestructuración a todo tipo de créditos sin importar el monto siempre y cuando estén atrasados en sus obligaciones financieras.</p>	
<p>5. ¿Cuáles son las características que toma en cuenta la cooperativa para que un crédito pueda ser refinanciado?</p>	<p>El motivo del impago. Debe presentar la solicitud para pedir refinanciamiento.</p>	<p>Lo que se toma en cuenta es la voluntad de pago Y después se analiza la capacidad de pago.</p>
<p>Criterio:</p>	<p>Para que un crédito pueda ser refinanciado el socio debe presentar la solicitud, y se analiza la capacidad de pago.</p>	
<p>6. ¿Cómo categoriza los créditos vencidos la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín De Tisaleo Ltda.?</p>	<p>Se califica acorde a la normativa del par 60, esto significa que dos cuotas vencidas no suben a morosidad en el mes de enero del 2023 ya se empieza a manejar el par 30, es decir que a los 30 días ya pasa a morosidad esto hace que se acelere el proceso.</p>	<p>Por normativa acorde a lo establecido.</p>
<p>Criterio:</p>	<p>Se pudo observar que la cooperativa categoriza los créditos vencidos acorde a la normativa vigente.</p>	
<p>7. ¿Cuál es el procedimiento de mora en la cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín De Tisaleo Ltda.?</p>	<p>A los 5 días pasa a mora y todo pasa acorde a la maduración de la cartera.</p>	<p>Para que el crédito pase a mora es a partir de un día El jefe de crédito notifica a socio y si no paga, pasa a mora.</p>
<p>Criterio:</p>	<p>El procedimiento de mora que la cooperativa maneja es que primero se notifica al cliente a partir de 1 día de mora ya sea por llamada, e-mail, sms de texto, en el caso de incumplimiento pasa a procedimiento más riguroso, ya con el departamento jurídico.</p>	

8. ¿Cuál es el Índice de Morosidad de los últimos años?	En el año 2020 era del 3%, en el año 2021 fue de 4%	Antes de pandemia en el año 2019 tuvo de nivel de morosidad el -3%, mientras que en el 2021 tenía 4%
Criterio: Se puede observar que el índice de morosidad de la cooperativa en el periodo 2019, es de -3% mientras que para el año 2020 tuvo 3% y en el 2021 tuvo 4% debido a que en estos 2 últimos años se presentó la pandemia del covid-19.		
9. ¿Qué cantidad de créditos se han entregado en el presente año?	Son más de 1.000 créditos concedidos.	En cartera se cuenta con 1.000 socios con crédito vigente
Criterio: Los créditos que se han otorgado en este período son 1.000.		
10. ¿Cuáles son los montos de crédito con mayor demanda de los clientes?	Los de mayor demanda son los de 10.000 dólares.	Los montos de mayor demanda son los de 5.000 a 10.000 dólares.
Criterio: Se pudo observar que los créditos con mayor demanda en la cooperativa son los créditos a partir de 5.000 a 10.000 dólares.		
11. ¿Qué porcentaje de clientes realizan el pago de sus créditos puntualmente??	95.6% de clientes son cumplidos con sus pagos	Alrededor del 95% pagan sus créditos puntualmente.
Criterio: El porcentaje de clientes que cancela sus créditos puntuales es aproximadamente el 95.6% de los cuales el 4.4% tiene algún tipo de retraso.		
12. ¿A partir de que tiempo de incumplimiento del crédito se considera como cliente moroso?	Por normativa a partir de los 31 días pasa a mora	Por normativa a partir de los 31 días pasa a mora
Criterio: La cooperativa considera créditos en mora los que tiene más de 31 días de retraso.		
13. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda., aplica la teoría de las 5C's antes de otorgar un crédito?	Dentro de nuestra institución si se aplica la teoría de las 5C's, porque nos permite analizar a profundidad a nuestros socios, antes del otorgamiento de un crédito.	Dentro de nuestra entidad si se aplica la teoría de las 5C's, porque es una herramienta muy importante, que nos permite analizar a nuestros socios y asegurar el retorno del capital otorgado.
Criterio: La cooperativa considera que la teoría de las 5C's, es fundamental para el otorgamiento de un crédito.		

Fuente: La investigación

Elaborado por: Buenaño (2022).

4.1.3 Encuesta

La encuesta se aplicó a los 9 empleados de la cooperativa en estudio los cuales se les entregó el cuestionario de 11 preguntas, las cuales fueron estructuradas con anterioridad, a lo que respondieron y dicha información se plasmó en la siguiente información que se presenta a continuación:

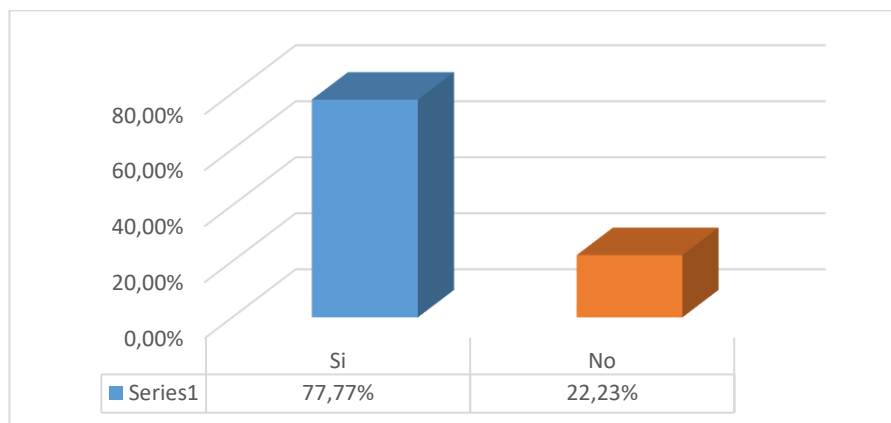
1. ¿Existe una persona encargada de la valoración del riesgo crediticio?

Análisis:

Se pudo observar que en la cooperativa existe una persona encargada para la valoración de riesgos crediticios, debido que es uno de los indicadores más importantes

de la gestión administrativa y financiera de una empresa. En la actualidad, gracias a la dinámica de alta demanda de los mercados internacionales, todas las empresas de alto nivel deben recurrir a herramientas de financiamiento ante terceros.

Figura 9: Valoración del riesgo crediticio



Fuente: La investigación.

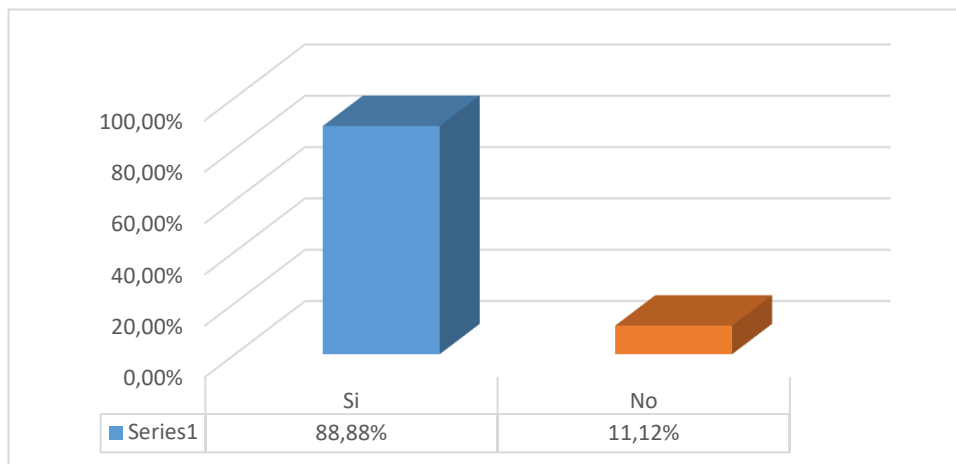
Elaborado por: Buenaño (2022).

2. ¿Existen políticas y procedimientos internos que regulen la emisión de créditos?

Análisis:

El mayor número de encuestados mencionan que la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo Ltda., cuenta con políticas y procedimientos internos que regulan la emisión de créditos. Debido a que estos son necesarios para el otorgamiento de todo tipo de crédito. Además, una persona indica que la institución no posee las mismas, esto se debe a que es un empleado nuevo y desconoce de este tema, indicando que la institución está debidamente organizada, porque cuenta con lo necesario para ejercer su actividad.

Figura 10: Políticas y procedimientos



Fuente: La investigación.

Elaborado por: Buenaño (2022).

3. ¿Considera que al otorgar créditos sin una guía de procedimientos y políticas para la administración del riesgo de crédito incrementa la morosidad?

Análisis:

La mayor parte de empleados, considera que, al otorgar créditos sin una guía de procedimientos y políticas, para la administración del riesgo de crédito incrementa la morosidad. Resaltando que, para ser otorgado un crédito se debe contar con las respectivas bases. Esto ayuda a garantizar el correcto desarrollo de la entidad, los procedimientos y políticas son importantes, en el desarrollo de una entidad. Porque brindan el apoyo estructural, para que la organización empresarial desempeñe las diferentes tareas importantes para la contribución del fin específico de la entidad financiera.

Tabla 15: Otorgamiento de créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	77,77%
No	2	22,23%
Total	9	100,00%

Fuente: La investigación.

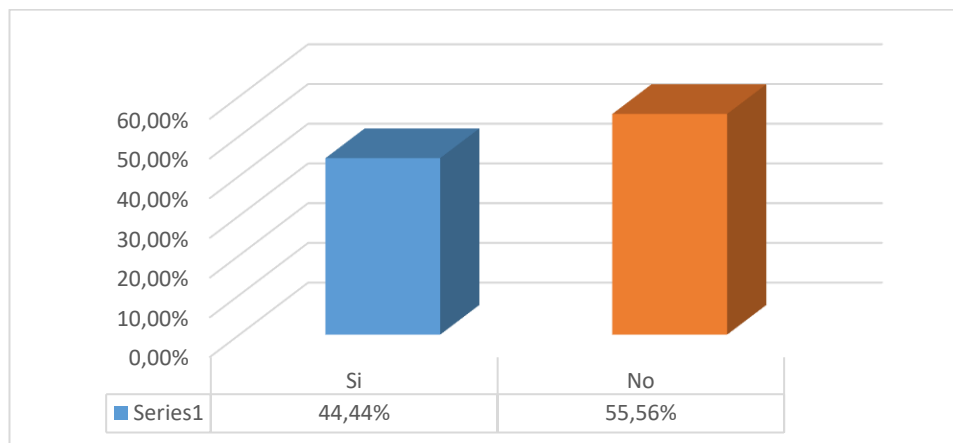
Elaborado por: Buenaño (2022).

4. ¿La cooperativa posee algún plan de capacitación sobre riesgos de créditos?

Análisis:

El mayor número de encuestados mencionan, que la cooperativa no posee algún plan de capacitación sobre riesgos de créditos. Esto indica que la institución debe contar con un plan, debido a que ayuda a entregar un mejor servicio a sus socios, impulsando el desarrollo del crecimiento del negocio y su estabilidad en mercado.

Figura 11: Plan de capacitación



Fuente: La investigación.

Elaborado por: Buenaño (2022).

5. ¿Considera que la persona encargada del otorgamiento de créditos debe ser especializada en la valoración del riesgo crediticio?

Análisis:

El mayor número de empleados indican que la persona encargada del otorgamiento de créditos, debe ser especializada en la valoración del riesgo crediticio. Indicando que el mayor número está de acuerdo que la persona que asuma el cargo de crédito, debe estar consciente de la responsabilidad que asume al tener ese cargo, de manera que, la valoración del crédito se refiere a la probabilidad de pérdida debido al incumplimiento en los pagos de cualquier tipo de deuda de parte del deudor. Mientras tanto, la gestión del riesgo del crédito es la práctica de mitigar esas pérdidas entendiendo la suficiencia del capital de una institución y las reservas contra pérdidas en créditos en cualquier momento determinado. Este proceso ha sido todo un reto para las instituciones financieras por largo tiempo.

Tabla 16: *Persona encargada*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	66,66%
No	3	33,34%
Total	9	100,00%

Fuente: La investigación.

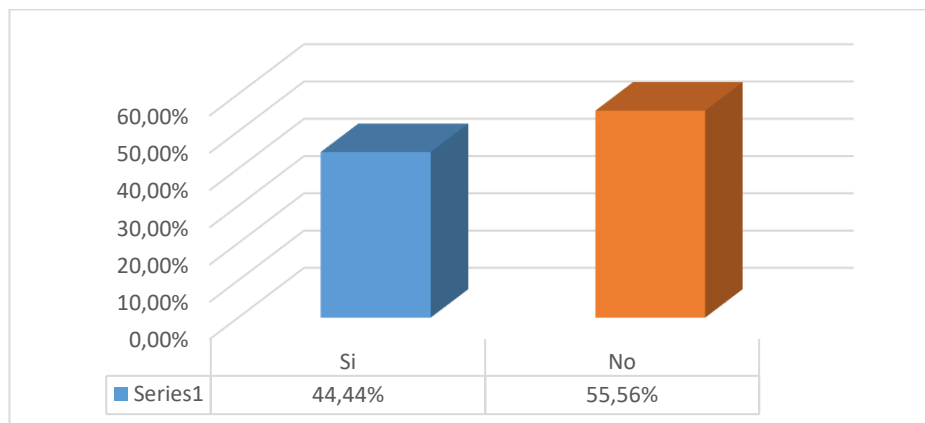
Elaborado por: Buenaño (2022).

6. ¿Posee algún modelo que controle y evalúe el riesgo de crédito?

Análisis:

El mayor número de encuestados indican que la cooperativa no posee algún modelo que controle y evalúe el riesgo de crédito. Esto indica que la institución debe contar con alguna herramienta de control y evaluación de riesgo. Debido que esto ayudará a prevenir los posibles riesgos crediticios de la cooperativa, de modo que favorece la identificación de amenazas, obstáculos y oportunidades. También aumenta las posibilidades de alcanzar los objetivos. Los procesos que tengan más seguimiento y control tienden a ser más exitosos.

Figura 12: *Modelo que controle y evalúe el riesgo de crédito*



Fuente: La investigación.

Elaborado por: Buenaño (2022).

7. ¿Ofrece alternativas de refinanciamiento o reestructuraciones cuando un crédito se encuentra en mora?

Análisis:

El mayor número de empleados indican que la empresa ofrece alternativas de refinanciamiento o reestructuraciones cuando un crédito se encuentra en mora. Resaltando que la institución ofrece este tipo de alternativa como forma de disminución de mora. Durante el proceso de reapertura de la economía en el país, el

sector empresarial empieza a enfrentar el panorama por los diversos conflictos que ha generado la crisis sanitaria por el covid-19. Frente a esta situación, las pequeñas y medianas empresas se ven en la necesidad de implementar una reestructuración para poder afrontar el impacto de la pandemia. El plan de reestructuración es un instrumento de suma importancia para la empresa, ya que contempla el conjunto de acciones de rediseño para dar solución a los problemas a nivel administrativo, operacional y financiero. De esta manera, la organización fortalecerá su estructura para lograr mantenerse en el mercado.

Tabla 17: *Alternativas de refinanciamiento*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	77,77%
No	1	22,23%
Total	9	100,00%

Fuente: La investigación.

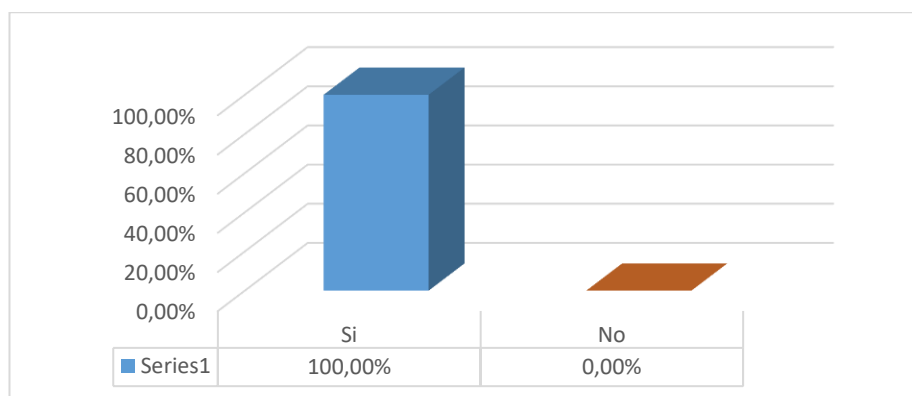
Elaborado por: Buenaño (2022).

8. ¿Cuenta con políticas que regulen la reestructuración de créditos?

Análisis:

Todos los empleados indican que la institución cuenta con políticas que regulen la reestructuración de créditos, esto indica que es una herramienta importante. Porque el plan de reestructuración es un instrumento de suma importancia para la empresa, ya que contempla el conjunto de acciones de rediseño, para dar solución a los problemas a nivel administrativo, operacional y financiero.

Figura 13: *Políticas que regulen la reestructuración*



Fuente: La investigación.

Elaborado por: Buenaño (2022).

9. ¿Considera que la morosidad es la causa para la falta de liquidez de la cooperativa?

Análisis:

Todos los empleados consideran que la morosidad, es la causa para la falta de liquidez de la cooperativa. Indicando que la morosidad, es uno de los principales ejes de rentabilidad de la cooperativa. Esto surge cuando los socios incumplen con los pagos acordados de manera que la cartera de crédito se incrementa y produce morosidad, esto de no ser controlado puede llegar al cierre de la entidad financiera.

Tabla 18: *Morosidad es la causa para la falta de liquidez*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	100,00%
No	0	0,00%
Total	9	100,00%

Fuente: La investigación.

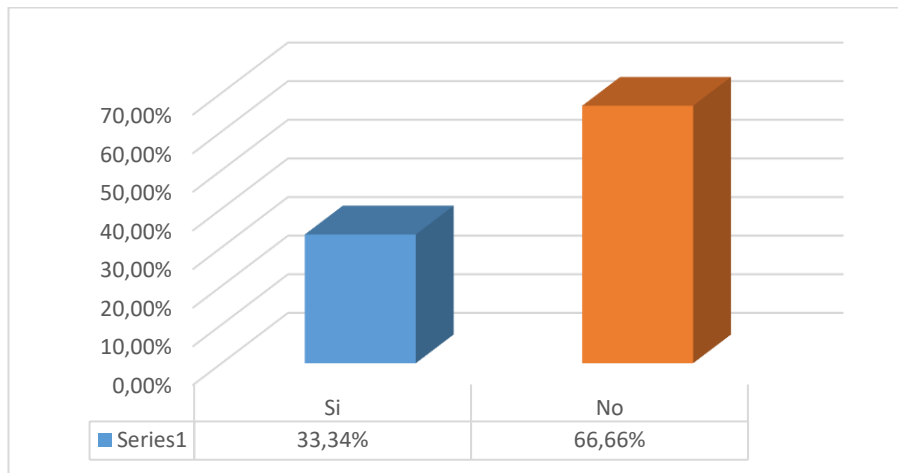
Elaborado por: Buenaño (2022).

10. ¿La Cooperativa ha considerado la posibilidad de disminuir la cartera vencida refinanciando la misma?

Análisis:

La mayor parte de encuestados indican que la institución, no ha considerado la posibilidad de disminuir la cartera vencida refinanciando la misma. Esto indica que, el personal desconoce que el refinanciamiento ayuda a disminuir la cartera vencida, de modo que, si se amplía el plazo la cuota disminuye y el socio disminuye el riesgo de incumplimiento de sus obligaciones.

Figura 14: Posibilidades de disminuir la cartera vencida



Fuente: La investigación.

Elaborado por: Buenaño (2022).

11. ¿Si en las políticas de crédito se consideraría la refinanciación de la cartera vencida lo implementaría?

Análisis:

La mayor parte de empleados consideran, que si en las políticas de crédito se consideraría la refinanciación de la cartera vencida lo implementaría. indicando que el refinanciamiento, es una estrategia que ayuda en la disminución del nivel de cartera vencida, debido que ayuda al socio a tener pagos más flexibles a su economía.

Tabla 19: Posibilidad de refinanciamiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	77,77%
No	1	22,23%
Total	9	100,00%

Fuente: La investigación.

Elaborado por: Buenaño (2022).

4.1.4 Procesos de reestructuración y refinanciamiento de la cartera

Mediante la técnica del check list se procedió a evaluar, si se cumplen a cabalidad los procesos de reestructuración y refinanciamiento de la cartera de crédito, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda., que se detalla a continuación.

Análisis

La mayoría de actividades del proceso de reestructuración de la cartera de crédito, se están cumpliendo por el personal de crédito de la institución. Mientras que el otro porcentaje no se está cumpliendo a cabalidad, por eso se recomienda cumplir con todos los procesos establecidos por la cooperativa. Esto ayudara a brindar un servicio eficiente a los socios.

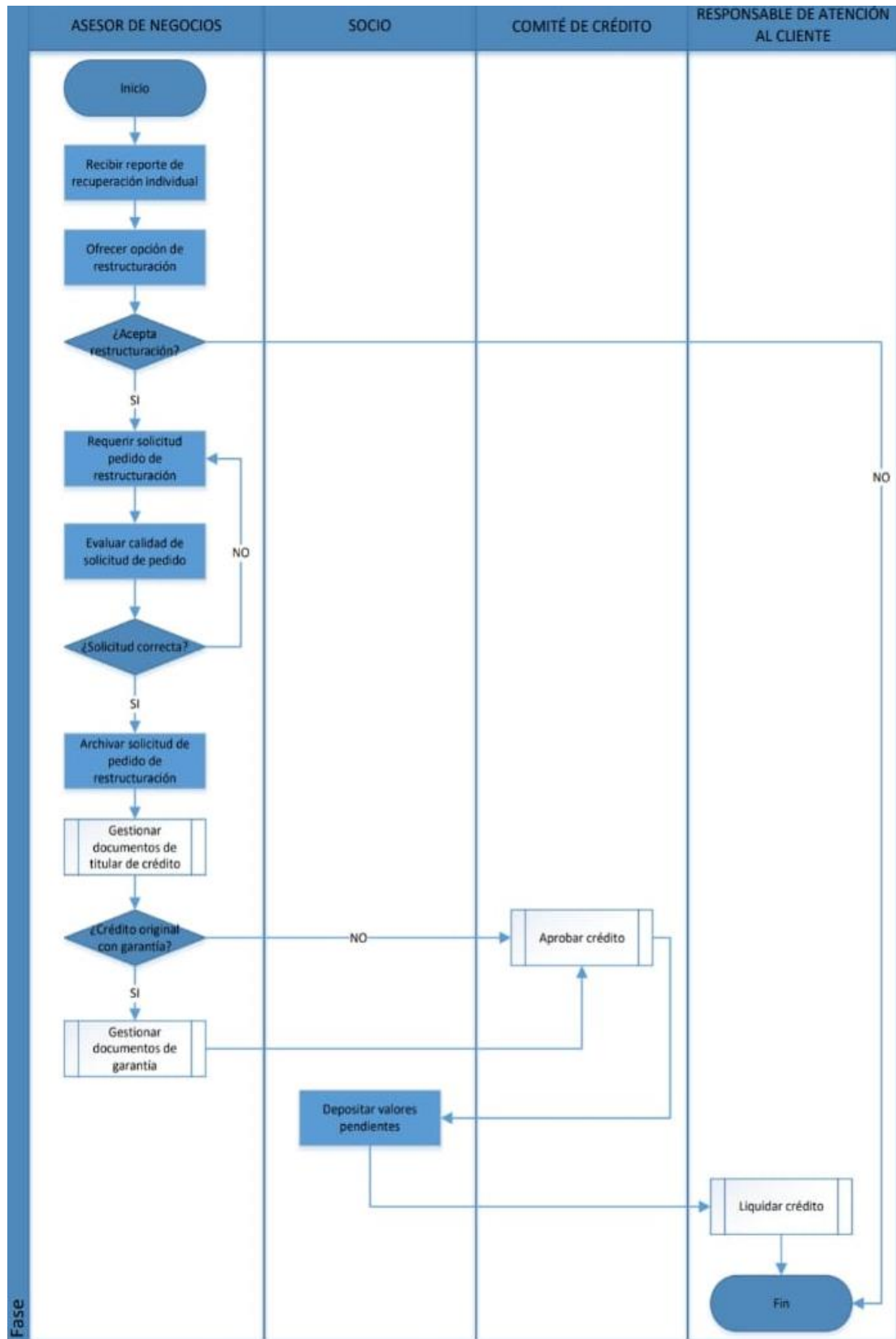
Tabla 20: *Procesos de reestructuración de cartera*

Nº	Descripción	Si	No
1	Recibe el reporte de recuperación individual	X	
2	Ofrece la opción de reestructuración del crédito	X	
3	Requiere solicitud de reestructuración del crédito	X	
4	Evalúa minuciosamente la calidad de solicitud de reestructuración en base a la teoría de las 5C's		X
5	Archiva la solicitud de pedido de reestructuración	X	
6	Gestiona los documentos pertinentes del titular de crédito	X	
7	Gestiona los documentos pertinentes de la garantía	X	
8	Aprueba de manera eficiente el crédito	X	
9	Deposita los valores pendientes	X	
10	Liquida de manera eficiente el crédito		X
Total		8	2
Porcentaje		80%	20%

Fuente: La investigación.

Elaborado por: Buenaño (2022).

Figura 15: *Flujograma de reestructuración de cartera de crédito*



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. (2022).
Elaborado por: Buenaño (2022).

Análisis:

La mayoría de actividades del proceso de refinanciamiento de la cartera de crédito, se están cumpliendo por el personal de crédito de la institución. Mientras que el otro porcentaje no se está cumpliendo a cabalidad, por eso se recomienda cumplir con todos los procesos establecidos por la cooperativa. Esto ayudara a brindar un servicio eficiente a los socios.

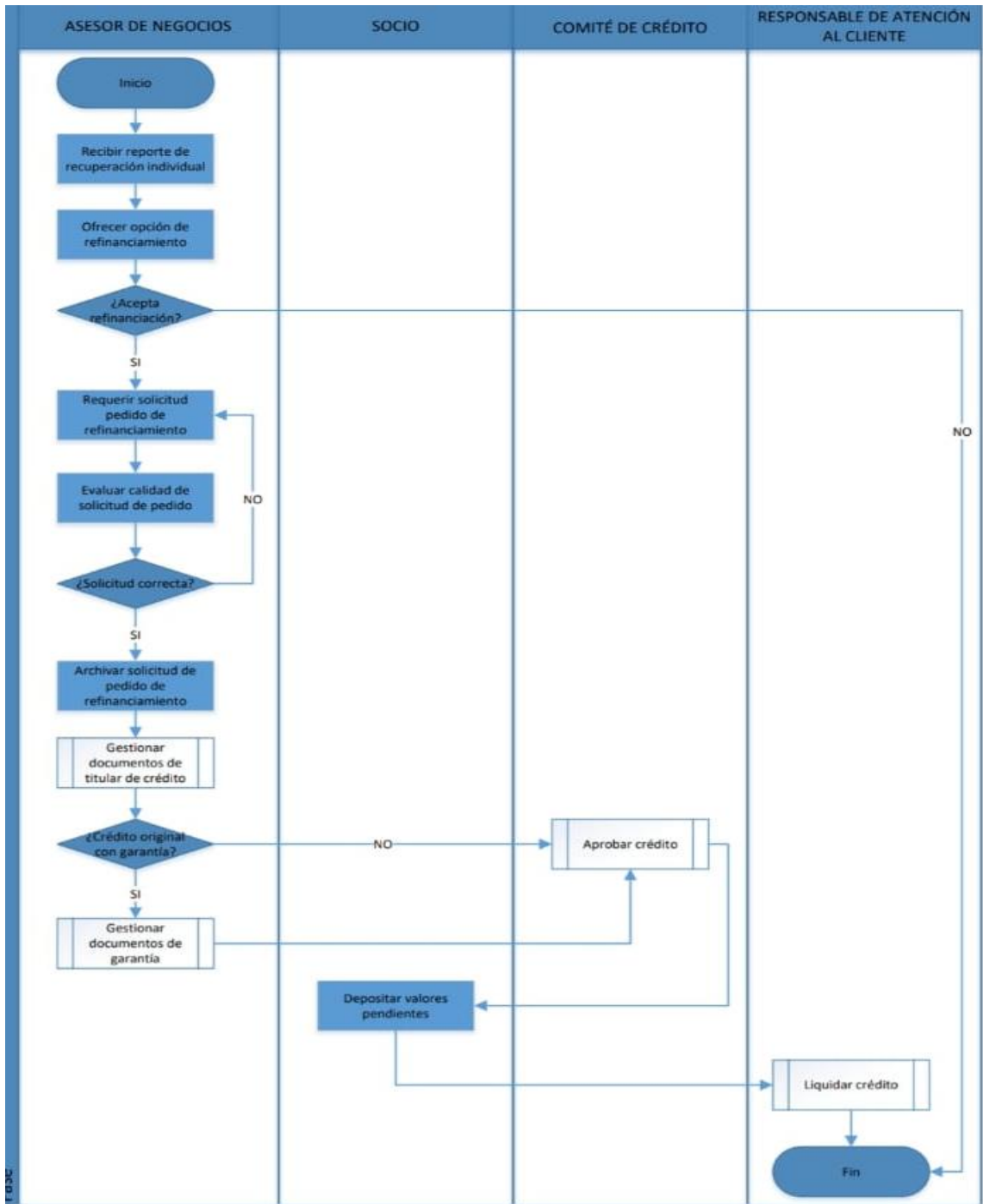
Tabla 21: *Procesos de refinanciamiento de cartera*

Nº	Descripción	Si	No
1	Recibe el reporte de recuperación individual	X	
2	Ofrece la opción de refinanciamiento del crédito	X	
3	Requiere solicitud de refinanciamiento del crédito		X
4	Evalúa minuciosamente la calidad de solicitud de refinanciamiento en base a la teoría de las 5C's		X
5	Archiva la solicitud de pedido de refinanciamiento	X	
6	Gestiona los documentos pertinentes del titular de crédito	X	
7	Gestiona los documentos pertinentes de la garantía	X	
8	Aprueba de manera eficiente el crédito	X	
9	Deposita valores pendientes	X	
10	Liquida de manera eficiente el crédito		X
Total		7	3
Porcentaje		70%	30%

Fuente: La investigación.

Elaborado por: Buenaño (2022).

Figura 16: Flujograma de refinanciamiento de cartera de crédito



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. (2022).
Elaborado por: Buenaño (2022).

4.1.5 Plan Preventivo de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda.

Las generalidades del plan, planificación, organización, ejecución y control son las distintas etapas que componen un plan preventivo del riesgo de crédito para reducir la morosidad. Estos factores se combinan para formar un proceso metódico y coordinado que se basa en el diagnóstico de la cooperativa.

Figura 17: Etapas de plan de prevención de riesgo crediticio



Fuente: La investigación.
Elaborado por: Buenaño (2022).

PLAN PREVENTIVO DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTIN DE TISALEO CÍA. LTDA.

GENERALIDADES

4.2 Introducción

El Plan Preventivo de Riesgo de Crédito para la Reducción de la Morosidad es una herramienta importante para la gestión de la cartera activa. Es una forma de tomar decisiones, realizar operaciones, diseñar procedimientos y poner en marcha estrategias para la cooperativa.

Los objetivos del programa incluyen la capacitación de funcionarios en diversas áreas, incluidos roles, políticas y procedimientos, y el establecimiento de normas y lineamientos para una ejecución eficaz de las operaciones de crédito.

Para asegurar que el trabajo sea uniforme y que las actividades asignadas se realicen de manera eficiente, el Plan permite orientar a la cooperativa para detallar las funciones y responsabilidades de cada funcionario específicamente en el área de crédito.

Este Plan ha sido elaborado utilizando los siguientes procesos fundamentales para una mejor comprensión:

- **Generalidades**

Se incluye una breve sinopsis del material del Plan Preventivo de Riesgo de Crédito para reducir la morosidad.

- **Etapa de Planeación**

Aquí se describen las normas, lineamientos y requisitos generales que se deben cumplir para que se otorgue un crédito.

- **Etapa de Organización**

En esta etapa se aborda la estructura organizacional institucional, incluidos los organigramas, funciones y responsabilidades de cada división.

- **Etapa de Ejecución**

La Cooperativa ha creado un plan operativo que se utilizará para esta etapa.

- **Etapa de Control**

Los resultados de la aplicación de este plan se examinan en la etapa final.

4.3 Objetivos

Objetivo General

Regular el procedimiento crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda., para proporcionar un servicio eficiente a los socios y asegurar la recuperación de los activos de la institución.

Objetivos Específicos

- Formalizar el procedimiento crediticio.

- Proponer políticas crediticias.

4.4 Normas del área crediticia y de cobranza

Área crediticia

- Es necesario realizar el análisis correspondiente previo a la aprobación de un crédito respetando los lineamientos y normas pertinentes al socio.
- Un crédito deberá ser aprobado por el jefe de crédito y deberá ser respaldado por el analista de crédito. La terminación del contrato es otra función del titular de créditos, quien también aprobará y evaluará las modificaciones, reducciones por refinanciamiento y otros cambios.
- El contrato, que debe ser firmado tanto por el socio y el asesor, será un componente crucial para la concesión de un crédito.
- El expediente de cada socio debe contener toda la información precisa y actualizada.

Área de cobranza

- Los pagos atrasados en esta área deben ser revisados periódicamente.
- A través de estrategias de cobranza, el personal responsable informará a sus socios antes de que llegue la cuota a su vencimiento.
- Para hacer efectivos los pagos de las cuentas vencidas se utilizarán todas las técnicas de cobranza.
- La recuperación se hará con la aprobación del jefe de crédito y cobranza, si no se puede llegar a un acuerdo con el socio para realizar sus pagos a plazos.
- La cooperativa deberá contratar a un recuperador de cartera que estará a cargo de realizar las recaudaciones según el lugar de residencia del socio.

4.5 Planeación

POLÍTICAS GENERALES

Con el objeto de otorgar créditos y recuperar la cartera, estas pólizas se realizan para poder realizar operaciones de crédito y cobranza.

Políticas para Otorgar el Crédito

Sujetos de Crédito

Los sujetos de crédito son personas naturales o jurídicas que cumplen todos los criterios para ser escritadas, juzgadas y luego preferidas para el otorgamiento de un crédito.

Los requerimientos básicos para ser sujetos de crédito son:

Personas Naturales

- Ser mayor de edad (entre 18 y 60 años)
- No tener antecedentes de morosidad o problemas legales dentro del sistema comercial o financiero, para lo cual una herramienta útil es la verificación de la central de riesgo.
- Poseer los recursos necesarios para contribuir de acuerdo con las políticas cooperativas.
- El crédito debe solicitarse de acuerdo con el formato autorizado por la entidad financiera
- Fotocopias de la cédula de identidad del solicitante del crédito, del garante y de su cónyuge.
- Una copia de la última factura de servicios públicos de agua, luz o teléfono.
- Rol de pagos
- Certificado agrícola
- Aprobación de contratos de formalización y suscripción de pagarés.

Personas Jurídicas

- Poseer una existencia civil y un estado atribuido por la ley.
- Presentación del RUC.
- Copia de Declaración Constitucional y estatutos vigentes.
- Poseer un patrimonio suficiente para garantizar el pago del crédito solicitado, el cual debe ser igual o mayor al monto solicitado
- Tener una cuenta financiada con el depósito necesario.
- Mantener la vigencia de sus certificados de aportes obligatorios.
- Presentar registros estados financieros que acrediten su estabilidad financiera como prueba de los ingresos generados por su actividad.
- Para que la solicitud de crédito sea analizada, proporcione la información financiera y económica histórica y proyectada de la empresa.

- Reconocer la facultad correspondiente para contraer deuda a nombre de la empresa.
- Comparar el informe legal sobre el Estado de los Títulos a garantizar con las garantías hipotecarias que ofrece el socio crediticio que solicita el crédito.
- Poseer calificación de socio "A" del sistema financiero. Siempre que aporten documentación que acredite su baja, se aceptarán socios con calificación "B".
- No se podrá otorgar crédito ni aceptar garantía de empresas cuyas deudas hayan sido condonadas por insolvencia o que aún deban dinero a algunas instituciones del sistema financiero.

Parámetros de Evaluación Crediticia

Para el análisis y evaluación de crédito, se deben seguir los cinco criterios de crédito:

- **Carácter:** Se relaciona con la integridad y la fuerza moral del cliente.
- **Capacidad:** Consiste en la capacidad del cliente para generar ingresos o expandir su negocio.
- **Capital:** Habla de la evaluación financiera del cliente y apoya su circunstancia actual.
- **Condiciones:** elementos externos que están fuera del control del cliente pero que tienen un efecto en cómo se desarrollan sus actividades laborales.
- **Colateral:** garantizar el pago oportuno del crédito, el cliente puede usarlos como garantía.

Créditos que ofrece la Cooperativa

De consumo

Los préstamos de consumo se utilizan para pagar servicios o comprar bienes de muebles e inmuebles, sirviendo los ingresos económicos como fuente de pago. Estas ganancias deben ser documentadas.

Microcrédito

El microcrédito se utiliza para financiar actividades de pequeña escala e insignificantes relacionadas con la producción o el comercio. Su fuente de financiación estará determinada por los ingresos que genere el negocio o la actividad productiva.

Aprobación de Montos de Crédito

Los riesgos que resulten en la morosidad de la cartera serán responsabilidad de quienes otorgaron los créditos. Debido a esto, se debe realizar un análisis minucioso para confirmar la capacidad de pago del solicitante, antes de que se aprueben los créditos.

Tabla 22: *Montos de créditos*

Montos	Plazos
De 300 en adelante	Dos meses
301 a 600	Máximo 6 meses
601 a 1000	Máximo 12 meses
1001 a 2000	Máximo 18 meses
2001 a 4000	Máximo 24 meses
4001 a 10000	Máximo 30 meses

Fuente: La investigación.

Elaborado por: Buenaño (2022).

Políticas para el Análisis Crediticio

Recepción de solicitud de crédito y documentos

Se debe seguir el formato de la cooperativa y se debe incluir información tanto general como específica en la solicitud de crédito.

Verificación de datos

Todas las instituciones financieras utilizan el método de verificación en la central de riesgo, que brinda los detalles del solicitante del crédito y es emitido por la Superintendencia de Bancos y Seguros y otros organismos.

Datos e Información del Solicitante.

Permitirá conocer el estado del solicitante, domicilio, RUC, lugar de trabajo, deudas con otras instituciones, actividad económica.

Historial de endeudamiento del Solicitante.

De acuerdo con sus deudas con otras instituciones financieras durante los últimos tres meses, la Superintendencia de Bancos y Seguros es una herramienta que permitirá conocer las calificaciones del solicitante.

Verificación del Domicilio.

Consiste en visitar físicamente el domicilio del solicitante y del garante para confirmar las direcciones que figuran en el contrato. Existen dos tipos:

- Domiciliario: Verifique el estado de la vivienda del solicitante y de cualquier otro bien mueble o inmueble que tenga, así como si es propietario del domicilio o reside actualmente en él.
- Trabajo: Verifique el historial de empleo del solicitante, incluido el puesto, el salario y la antigüedad.

Es crucial enfatizar que las viviendas ubicadas en áreas de alto riesgo pueden no ser elegibles para crédito.

Entrevista del Crédito

Esta es una lista de preguntas que se harán durante la entrevista inicial del préstamo para recopilar la mayor cantidad de información posible para evaluar al solicitante.

- Monto
- Plazo
- Destino del crédito
- Capacidad de pago
- Confianza

Verificación de Referencias Bancarias y Comerciales.

Consiste en corroborar la condición económica del solicitante a través de sus referencias. Esto se convierte en una herramienta para la cooperativa porque ayuda a saber cómo es el comportamiento del solicitante con otras instituciones. Por lo tanto, la información que se pretende obtener es:

- Relación entre empresas.
- Antigüedad.
- Calificación.
- La línea de crédito del solicitante.

Políticas para el Control de Cartera

Generalidades

Un componente fundamental de cualquier institución financiera serán las herramientas tecnológicas, y para el área de cobranza de la cooperativa, estas son cruciales para crear controles sobre la cartera de socios.

La persona encargada del seguimiento de la cartera será responsable de presentar informes diarios para confirmar cuándo vencen las cuotas de los socios.

Tasa de interés

La tasa de interés se fijará de acuerdo con el precio de mercado del momento y de conformidad con las políticas del Banco Central del Ecuador y las leyes aplicables.

Pago y Amortización

- Las cuotas deben pagarse personalmente en las oficinas de la entidad financiera.
- El cronograma de amortización de cada crédito debe actualizarse mensualmente.
- Cada mes se deben pagar intereses.
- Desde el primer día de vencimiento de la cuota se cobra el recargo.

Políticas para la Recuperación de Cartera

Notificaciones:

Cinco días antes del vencimiento, se deben preparar y enviar las notificaciones de cobro.

Llamadas telefónicas:

Cuando existan cuotas vencidas, el encargado del área de crédito y cobranza se encargará de llamar al socio, para conocer porque no está cumpliendo con las cuotas pactadas.

Cartas:

Cuando el incumplimiento persiste, el encargado de cobranzas redactará y enviará una carta informando al socio de las disposiciones del contrato firmado, que establece que perderá el derecho a la propiedad después de no pagar sus cuotas durante tres meses. Se preparará una tercera carta si el socio no responde al segundo aviso y los dos primeros combinados, advirtiéndole que perderá el derecho a la propiedad a menos que se comunique con la cooperativa para cancelar el valor moroso o que acceda al proceso de reestructuración del crédito.

Práctica Legal:

Cuando el socio no responda a alguna de las notificaciones enviadas, la cooperativa deberá iniciar acciones legales, lo que implica obligar al socio a pagar la deuda a través del apoderado de la cooperativa, quien utilizará todos los procedimientos necesarios. Este método de cobro de deudas implica el embargo de los bienes del deudor, tanto muebles como inmuebles, así como de los de su garante, si fuera necesario, para satisfacer la totalidad de la cantidad adeudada a la entidad financiera. Existen situaciones en las que el socio puede verse obligado a declararse en quiebra para saldar su deuda. Hay dos tipos de acciones legales:

Refinanciamiento: Con el acuerdo de la cooperativa y el socio, esto consiste en ampliar el plazo o ajustar la cuota de la deuda con el objetivo de recuperar la cartera vencida.

Reestructuración: El proceso de reestructuración en sí viene después del refinanciamiento, porque ocurre después de que se ha decidido cambiar la tabla de pagos o alargar el plazo del préstamo.

ESTRATEGIAS GENERALES

Como resultado de esta investigación de campo, se pudo desarrollar planes de recuperación de la cartera de la entidad financiera. Las estrategias no son más que acciones planificadas destinadas para lograr un objetivo, en este caso, disminuir el nivel de morosidad en la institución.

A continuación, se presentan las estrategias del programa de riesgo de crédito para reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda., sociedad con responsabilidad limitada Departamento de crédito:

Tabla 23: Estrategias de plan de riesgo crediticio

Estrategia	Objetivo	Actividad
Mejorar el proceso de otorgamiento, cobro, mora y refinanciamiento de créditos.	Replantear el flujograma de actividades de los procesos de otorgamiento, cobro, mora y refinanciamiento de créditos.	Evaluar los procesos actuales.
Capacitar al personal sobre procesos de crédito y cobranza. Crear opciones de negociación.	Disminuir el nivel de morosidad en la entidad.	Capacitación a empleados. Crear opciones eficientes para cobro de créditos.
Crear estrategias de cobranzas efectivas.		Desarrollo de estrategias de cobro.
Hacer llamadas de recordatorio de los vencimientos de los créditos.		Gestionar la actividad de llamadas preventivas de cobro.

Fuente: La investigación.

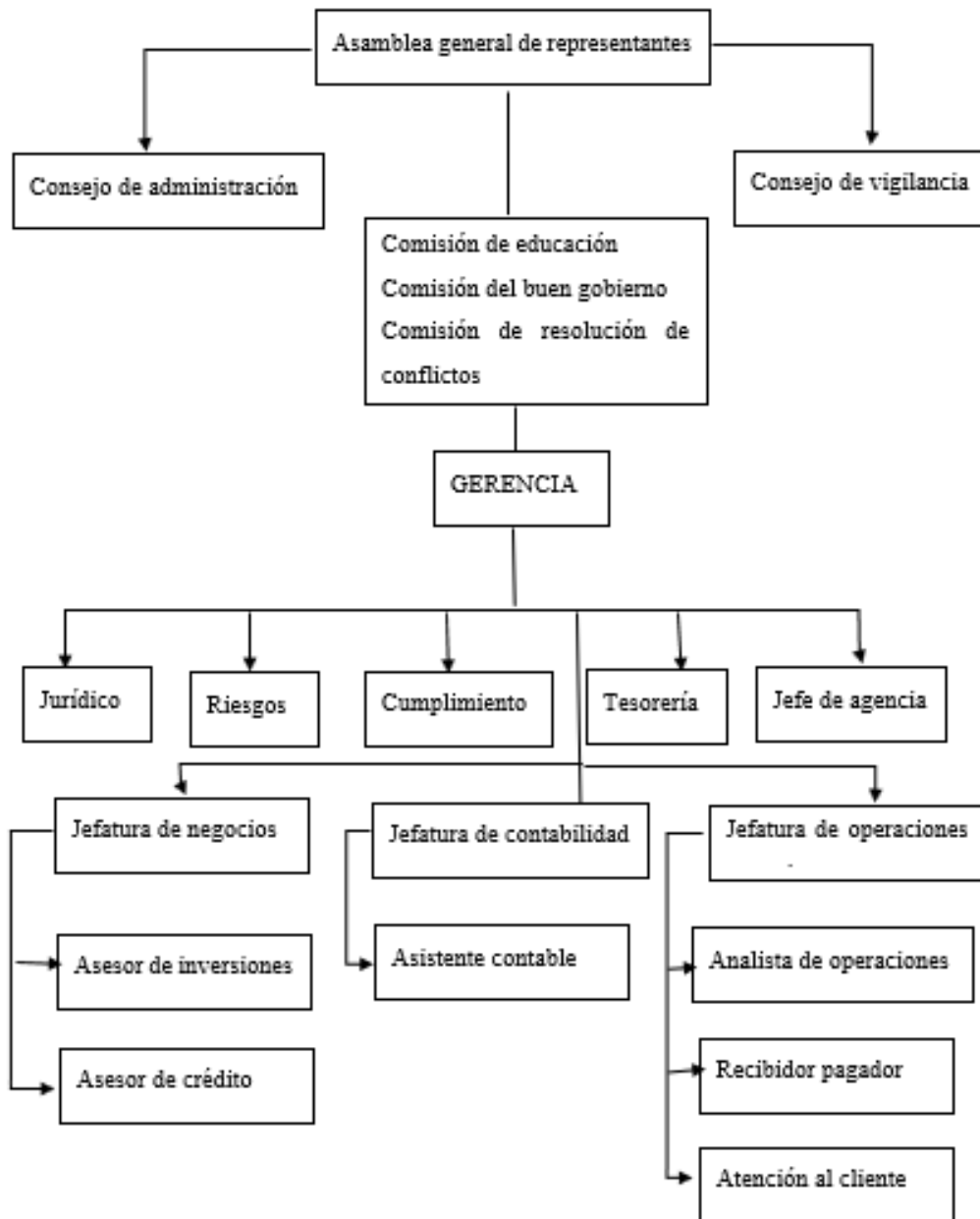
Elaborado por: Buenaño (2022).

4.6 Organización

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizativa de una cooperativa se representa en un organigrama para facilitar la comprensión y permitir al responsable identificar el personal necesario y las responsabilidades que le corresponden.

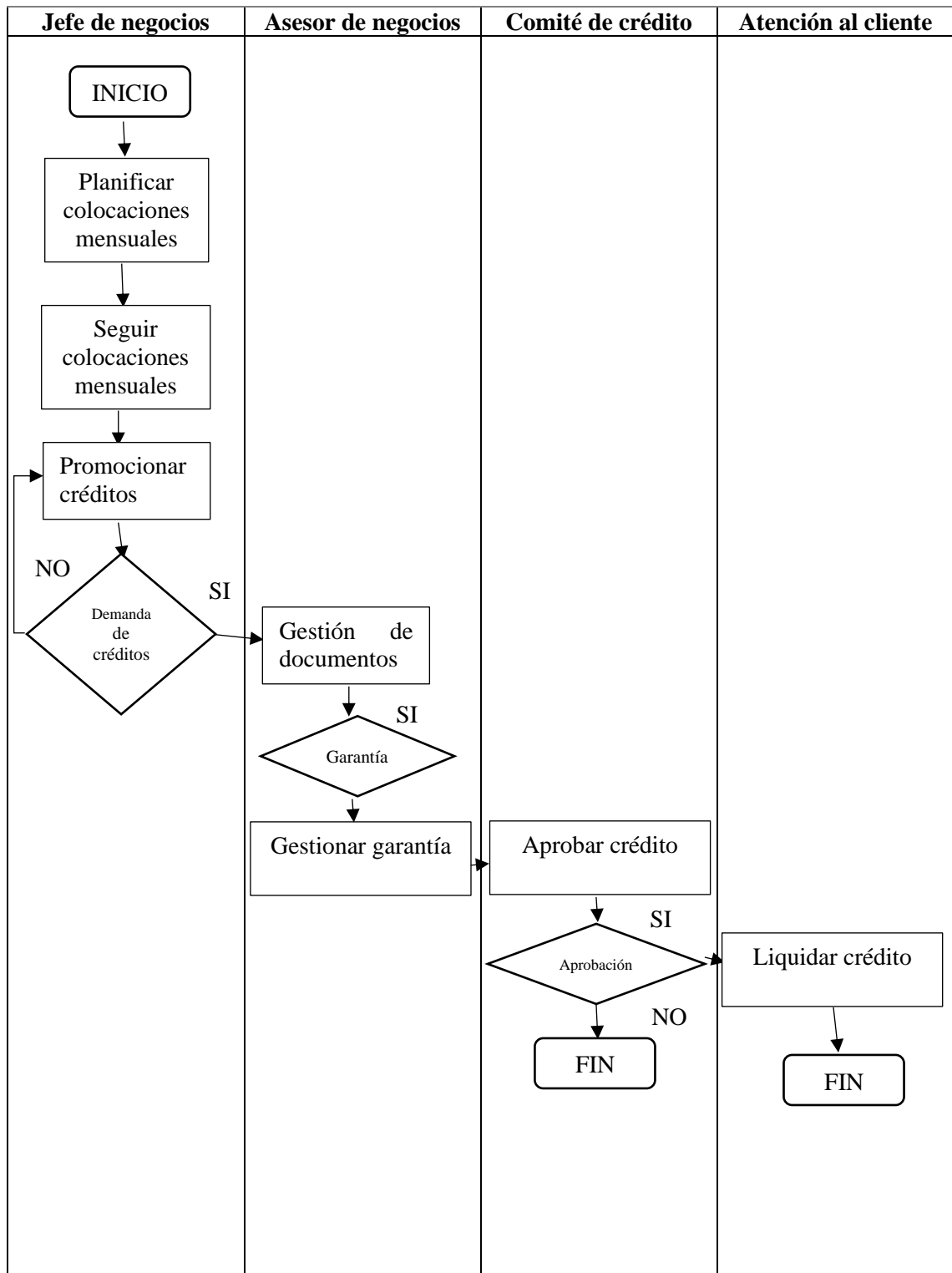
Figura 18: Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. (2022)

Elaborado por: Buenaño (2022)

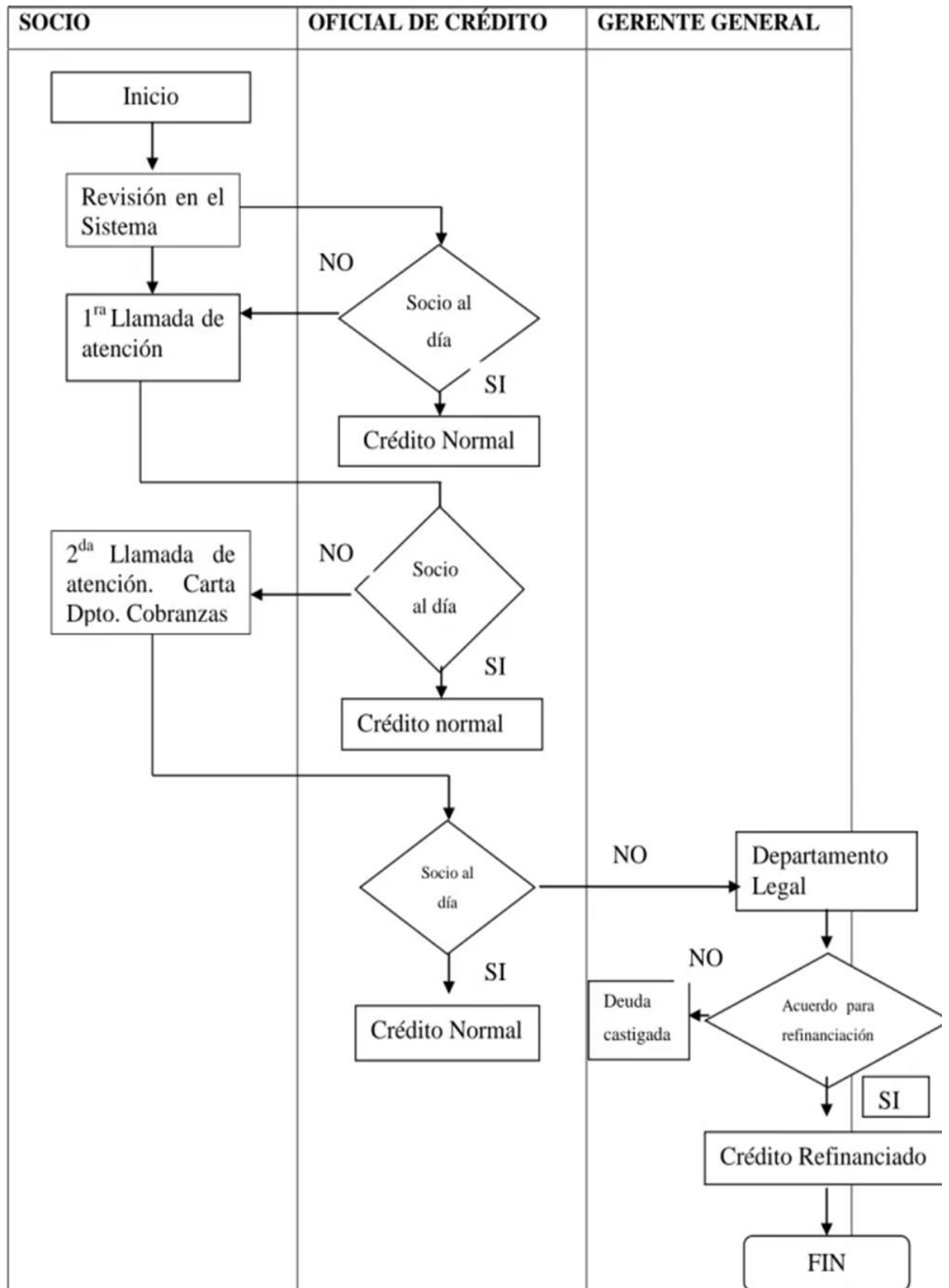
Figura 19: *Flujograma de crédito*



Fuente: La investigación.

Elaborado por: Buenaño (2022).

Figura 20: *Flujograma de cobranza*



Fuente: La investigación.
Elaborado por: Buenaño (2022).

4.7 Control

Administración

Tabla 24: *Cronograma de actividades*

ETAPAS DE LA PROPUESTA	SEMAN A 1	SEMAN A 2	SEMAN A 3	SEMAN A 4	SEMANA 5
GENERALIDADES					
Introducción	X				
Objetivos	X				
Descripción de políticas	X				
PLANEACIÓN					
Políticas generales		X			
Estrategias		X			
ORGANIZACIÓN					
Estructura organizacional			X		
Organigramas			X		
EJECUCION					
Plan operativo				X	
CONTROL					
Administración					X
Previsión de la evaluación					X
EVALUACION					
Tiempo estimado para obtención de resultados					X

Fuente: La investigación.

Elaborado por: Buenaño (2022).

4.8 Previsión de la evaluación

El propósito de la propuesta es tomar las decisiones apropiadas para lograr un buen logro con los funcionarios y lograr un crecimiento. Por lo tanto, es necesario formular el plan de evaluación, porque esto garantizará la validez de la propuesta.

Tabla 25: *Plan de evaluación*

PREGUNTAS BÁSICAS	DESCRIPCION
¿Quiénes solicitan evaluar?	Gerente General
¿Por qué evaluar?	Mediante la evaluación de presente propuesta se podrá conocer la efectividad de la implementación, así como también ayudara a tomar decisiones acertadas en la cooperativa.
¿Para qué evaluar?	Es necesario evaluar para poder prevenir los elevados niveles de morosidad de la cartera de la cooperativa.
¿Qué evaluar?	Los procedimientos de crédito, cobranza, mora de la cooperativa.
¿Quién evalúa?	Gerente general
¿Con qué evaluar?	Para evaluar la propuesta fue necesario contar con los datos históricos del índice de morosidad para realizar el análisis, se debe evaluar de manera anual.

Fuente: La investigación.

Elaborado por: Buenaño (2022).

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Después de la realización del trabajo se pudo concluir lo siguiente:

- Al analizar los períodos 2019 y 2020 de la cartera microcrédito vencida, se puede observar que tuvo un incremento significativo. Este incremento se debe a que las personas sujetas al crédito no cumplen con sus obligaciones, debido a que la institución otorga créditos a sus socios, sin analizar adecuadamente sus políticas de crédito o la falta de control y vigilancia de la cartera. Además, se puede observar que la cartera de microcrédito refinanciada vencida, aparece en el período 2020 con un leve incremento, esto surge porque los socios accedieron al refinanciamiento, pero por la pandemia del covid-19, no lograron cancelar sus obligaciones con la institución.
- Al analizar los períodos 2020 y 2021 se puede observar que la cartera de microcrédito vencida tuvo un leve decremento, esta disminución de la cartera se debe a que pocos socios están cancelando puntualmente sus cuotas. Esto se debe a que el personal de crédito no analiza adecuadamente las políticas de crédito establecidas por la institución, antes de otorgar un crédito. También se observa que la cartera de microcrédito refinanciada vencida tuvo un incremento significativo, pese a que los socios accedieron al refinanciamiento no han podido cancelar sus obligaciones a tiempo. Debido a factores externos como la pandemia del covid-19. Además, se puede observar que en el año 2021 aparece la cartera refinanciada vencida con un leve incremento, esto surge porque los socios que accedieron a la reestructuración de sus créditos no han retomado sus actividades de negocio.
- El índice de morosidad en la Cooperativa en el período 2019 se mantuvo en un nivel bajo, porque los socios cumplían sus obligaciones puntualmente. En los años 2020 y 2021 se pudo observar un incremento significativo, esto se debe a factores externos, como la pandemia del covid-19, lo que produjo que los socios incurrieran en mora, debido a que no retomaron sus actividades normales de negocio.

- Se puede observar que el índice de liquidez en la cooperativa durante el 2019 se mantuvo bajo. Mientras que para los años 2020 y 2021 tuvo un incremento significativo, ante los requerimientos de efectivo inmediatos por parte de los socios.
- Se puede observar que la institución financiera en el año 2019 posee los recursos necesarios para cubrir la remuneración a sus accionistas. Mientras que en los años 2020 y 2021 tuvo un decremento significativo, por lo tanto, no podía cubrir la remuneración a sus accionistas, debido a factores externos como la pandemia del covid-19.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín De Tisaleo Ltda., no cumple a cabalidad con los procesos establecidos para la reestructuración y refinanciamiento de cartera de crédito. Además, que no posee algún modelo que controle y evalúe el riesgo crediticio, mostrando que la institución debe contar con alguna herramienta de control y evaluación de riesgo. Esto ayudará a prevenir los posibles riesgos crediticios de la cooperativa, de modo que favorece la identificación de amenazas, obstáculos y oportunidades, así como también aumenta las posibilidades de alcanzar los objetivos. Los procesos que tengan más seguimiento y control tienden a ser más exitosos.
- Con el desarrollo de las alternativas de solución a través de la elaboración de un Plan Preventivo de Riesgo Crediticio se logrará disminuir la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda.

4.2 Recomendaciones

Ante las conclusiones encontradas se recomienda lo siguiente:

- El gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda., debe determinar estrategias de cobranza, para disminuir el nivel de morosidad en la entidad financiera, debido que al realizar algún tipo de acción se obtendrán resultados favorables ya sean a corto o largo plazo.
- Se recomienda a la cooperativa cumplir a cabalidad los procesos de refinanciamiento y reestructuración de crédito, debido que estos permiten coordinar acciones y mostrar la manera más correcta de lograr un servicio eficiente y eficaz.

- Analizar minuciosamente la documentación del socio, antes de otorgar un crédito.
- Se recomienda aplicar el Plan Preventivo de Riesgo Crediticio, de forma que este ayudará a disminuir la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altamirano, K. L., & Sarmiento, E. W. (2018). Estudio del riesgo financiero 5 c. 29. Obtenido de file:///C:/Users/Hp/Downloads/Dialnet-EstudioDelRiesgoFinanciero5cBajoElEnfoqueDifuso-6745359.pdf
- Álvarez, C., & Apaza, T. E. (2022). *Riesgo de crédito y morosidad en las cooperativas*. Piura.
- Andrade, Q. A. (2019). *Morosidad de América Latina*. Quito. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2018/Mayo/ref-mayo-2018-recuadro-1.pdf>
- Aranda, J. (2014). *Nuevas perspectivas de calidad desde el cliente*. Madrid: Diaz de Santos.
- Bermudez, M. (2014). *Cumplimiento de los objetivos o pérdida de capital*. Cundinamarca: Universidad de Cundinamarca.
- Carella, Á., & Hernandez, A. (2017). *Investigación del sector cooperativo de ahorro y crédito de América Latina*. Argentina.
- Carrera, N. (2015). *La economía del subdesarrollo*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Castro, D. (2012). *La economía y la ciencia del desarrollo*. Managua: Ácana.
- Cedeño, P. C., & Palma, M. G. (2020). Gestión de riesgo de crédito, para mejorar la calidad de la cartera de microcrédito, en la cooperativa comercio Ltda. 29. Obtenido de file:///C:/Users/Hp/Downloads/Dialnet-GestionDeRiesgoDeCreditoParaMejorarLaCalidadDeLaCa-7398427%20(1).pdf
- D'Ancona, Á. (2014). *Métodos y Técnicas de Investigación cuantitativa*. Madrid: Síntesis.
- Díaz, N. (2014). *Análisis del sector cooperativo comunitario*. Quito: Universidad Católica del Ecuador.

- García , D. D., & Domínguez , B. R. (2015). Estructura y Procesos de la Negociación. Estrategias, tácticas y procesos psicosociales. 28. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/313505826_Estructura_y_Procesos_de_la_Negociacion_Estrategias_tacticas_y_procesos_psicosociales
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principios de administración financiera* (Décimosegunda ed.). Costa Rica. Obtenido de https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf
- González, P. J. (2018). *La morosidad un acuciante problema financiero de nuestros dias*. Tesis de grado , Quito. Obtenido de http://aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaeaca/cd/111b.pdf
- Gutierrez, M. (2018). *Administrar para la Calidad*. Mexico D.F: Limusa.
- Instituto Nacional de Estadísticas y censos (INEC). (24 de Marzo de 2018). *Actividades económicas permitidas*. Obtenido de Actividades económicas permitidas.
- Jimenez, E. (2017). *Economía en tiempos de austeridad*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- López, A. A. (2018). Gestión de riesgo. *Redalyc*, 28. Obtenido de https://www.eird.org/cd/toolkit08/material/proteccion-infraestructura/gestion_de_riesgo_de_amenaza/8_gestion_de_riesgo.pdf
- Pirela , A. A. (2016). *Los elementos de la negociación efectiva para la pequeña y mediana empresa*. Universidad Rafael Beloso , México. Obtenido de [file:///C:/Users/Hp/Downloads/Dialnet-LosElementosDeLaNegocicacionEfectivaParaLaPequenaY-3218341%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Hp/Downloads/Dialnet-LosElementosDeLaNegocicacionEfectivaParaLaPequenaY-3218341%20(1).pdf)
- Quinatoa, A. H. (2017). *Comportamiento de la cartera de crédito y su incidencia en la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 de la ciudad de ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25885/1/T4036M.pdf>

- Ramírez, A. (2013). Las 5c de credito. 29. Obtenido de <https://www.caminofinancial.com/es/cuales-son-las-5-cs-del-credito/>
- Spiegel, M. (2016). *Estadística*. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2017). *Tipos de créditos*. Quito. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/resol_SB-2017-431.pdf
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). Ficha metodológica de indicadores financieros. 29. Obtenido de <file:///C:/Users/Hp/Downloads/Nota-tecnica-indicadores-financieros-v1.0.pdf>
- Tamayo, P. (2015). *Crisis economica la herencia adquirida*. Madrid: Diaz de Santos.
- Van , H. J., & Wachowicz, J. (2015). *Administración Financiera*. Méxco. Obtenido de <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf>

ANEXOS

Anexo 1 Estado de situación financiera y Estado de resultados acumulado año 2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN MARTÍN DE TISALEO LTDA"
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
(Expresados en Dólares Americanos)

I ACTIVO		4,533,330.46
11 FONDOS DISPONIBLES		
1101 Caja		404,183.07
110105 Efectivo		
110130 Caja chica	119,170.60	119,470.60
1103 Bancos y otras instituciones financieras	300.00	
110305 Banco Central del Ecuador		284,712.47
110310 Bancos e instituciones financieras locales	40,721.65	
	173,985.42	
13 INVERSIONES		
Mantenido hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario		
1305		89,850.00
130505 De 1 a 30 días sector privado	40,000.00	
130515 De 91 a 180 días sector privado	50,000.00	
1399 (Provisión para inversiones)		-190.00
139910 (Provisión general para inversiones)	-190.00	
14 CARTERA DE CRÉDITOS		
1403 Cartera de crédito inmobiliaria por vencer		
140305 De 1 a 30 días		43,807.68
140310 De 31 a 90 días	1,244.51	
140315 De 91 a 180 días	2,515.96	
140320 De 181 a 360 días	4,417.17	
140325 De más de 360 días	9,314.79	
	25,615.12	
1404 Cartera de créditos para microcrédito por vencer		
140405 De 1 a 30 días		3,494,803.40
140410 De 31 a 90 días	152,796.40	
140415 De 91 a 180 días	279,318.33	
140420 De 181 a 360 días	406,787.89	
140425 De más de 360 días	736,527.21	
	1,575,429.83	
1408 Cartera de crédito de vivienda de interés público por vencer		
140805 De 1 a 30 días		719.52
140810 De 31 a 90 días	383.23	
140815 De 91 a 180 días	366.95	
140820 De 181 a 360 días	183.52	
1412 Cartera de microcrédito refinanciada por vencer		
141205 De 1 a 30 días		25,576.18
141210 De 31 a 90 días	633.68	
141215 De 91 a 180 días	941.77	
141220 De 181 a 360 días	1,438.00	
141225 De más de 360 días	3,041.64	
	13,985.09	
1420 Cartera de microcrédito reestructurada por vencer		
142005 De 1 a 30 días		34,154.94
142010 De 31 a 90 días	482.63	
142015 De 91 a 180 días	827.71	
142020 De 181 a 360 días	1,299.89	
142025 De más de 360 días	2,731.38	
	6,883.44	
1428 Cartera de microcrédito que no devenga intereses		
142805 De 1 a 30 días		50,742.71
142810 De 31 a 90 días	6,911.14	
142815 De 91 a 180 días	6,126.83	
142820 De 181 a 360 días	7,747.12	
142825 De más de 360 días	12,626.79	
	17,828.83	
1452 Cartera de microcrédito vencida		
145210 De 31 a 90 días		11,680.08
145215 De 91 a 180 días	5,835.17	
145220 De 181 a 360 días	3,617.83	
145225 De más de 360 días	2,874.96	
	3.00	
1499 (Provisiones para créditos incobrables)		-57,431.98
149905 (Cartera de crédito inmobiliaria)		-258.70
149920 (Cartera de microcrédito)		-57,061.10
149940 (Cartera de crédito de vivienda de interés pública)		-62.18
16 CUENTAS POR COBRAR		
1601 Intereses por cobrar de cartera de créditos		
160115 Cartera de crédito inmobiliario		31,743.87
160120 Cartera de microcrédito	266.94	
160140 Cartera de crédito de vivienda de interés público	31,534.99	
	1.04	
18 PROPIEDADES Y EQUIPO		
1801 Terrenos		
180105		82,900.00
1802 Edificios		
180205		294,405.44
1805 Muebles, enseres y equipos de oficina		
180505		27,478.88
1806 Equipos de computación		
180605		28,660.12
1899 (Depreciación acumulada)		
189905 (Edificios)		-16,515.33
189915 (Muebles, enseres y equipos de oficina)	-6,184.67	
189920 (Equipos de computación)	-3,422.53	
	-4,868.12	
19 OTROS ACTIVOS		
1901 Inversiones en acciones y participaciones		
190125 En otras organizaciones de integración cooperativa		6,505.00
1904 Gastos y Pagos Anticipados	6,809.00	
190400 Otros		636.66
19040025 Facilito	178.04	
19040010 Pago del	458.62	
1990 Otros		57.85
190610 Otros impuestos	67.46	
1999 (Provisión para otros Activos Irrecuperables)		-370.85
199906 (Provisión para otros Activos)	-370.85	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN MARTÍN DE TISALEO LTDA"

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

(Expresados en Dólares Americanos)

2 PASIVOS		3,996,110.82
21 OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO		3,507,224.13
2101 Depósitos a la vista	814,366.00	
210025 Depósitos monetarios que otorgan intereses	790,175.71	
210040 Otros depósitos	38,974.76	
210055 Depósitos de cuenta básica	2,215.94	
2102 Depósitos a plazo	2,591,419.60	
210305 De 1 a 30 días	279,885.66	
210310 De 31 a 90 días	589,408.23	
210315 De 91 a 180 días	651,920.31	
210320 De 181 a 360 días	742,554.08	
210325 De más de 360 días	327,651.32	
2105 Depósitos restringidos	347,418.51	
25 CUENTAS POR PAGAR		36,635.37
2500 Intereses por pagar	17,234.08	
250115 Depósitos a plazo	17,228.08	
2502 Obligaciones patronales	16,489.13	
250310 Beneficios Sociales	3,029.60	
250315 Aportes al FESS	2,880.04	
250390 Otras	32,573.64	
2504 Retenciones	780.00	
250405 Retenciones fiscales	780.00	
2590 Cuentas por pagar varios	2,129.87	
259090 Otras cuentas por pagar	2,129.87	
26 OBLIGACIONES FINANCIERAS		452,251.32
2600 Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y	230,268.37	
260005 De 1 a 30 días	9,528.67	
260010 De 31 a 90 días	18,588.76	
260015 De 91 a 180 días	28,761.96	
260020 De 181 a 360 días	61,821.25	
260025 De más de 360 días	109,567.62	
2606 Obligaciones con entidades financieras del sector público	221,984.95	
260605 De 1 a 30 días	21,530.00	
260610 De 31 a 90 días	43,298.96	
260615 De 91 a 180 días	41,185.19	
260620 De 181 a 360 días	50,432.68	
260625 De más de 360 días	37,657.92	
3 PATRIMONIO		537,219.64
31 CAPITAL SOCIAL		320,732.65
3101 Aportes de socios	320,732.65	
33 RESERVAS		199,290.50
3301 Fondo Irrepartible de Reserva Legal	100,405.96	
330025 Reserva local Irrepartible	100,405.96	
3302 Generales	57,844.54	
34 OTROS APORTES PATRIMONIALES		1,367.16
3401 Otros aportes patrimoniales	1,367.16	
36 RESULTADOS		55,889.33
3601 Utilidad o excedente del ejercicio	55,889.33	
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		4,533,330.46
7 CUENTAS DE ORDEN		-
71 CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS		4,748.40
7100 Activos castigados	3,202.57	
710010 Cartas de crédito	3,202.57	
7100 Intereses, comisiones e ingresos en suspenso	1,455.83	
710020 Carta de reintegro	1,455.83	
72 DEUDORAS POR EL CONTRARIO		4,748.40
7200 Activos castigados	3,202.57	
7200 Intereses en suspenso	1,455.83	

Ing. MSc. Francisco Moreta
GERENTE GENERAL

Ing. María Guadalupe
PDTE. CONSEJO DE ADMINISTRACION



Ing. Lorena Chant
GERENTE DE CONTABILIDAD

Ing. Edinson Amante
PDTE. DE CONCEJO DE VIGILANCIA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTIN DE TISALEO LTDA.

ESTADO DE RESULTADOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

(Expresado en Dólares Americanos)

4 GASTOS		584,254.50
41 INTERESES CAUSADOS		247,442.09
4101 Obligaciones con el público	215,466.72	
410111 Depósitos de ahorro	34,837.20	
410130 Depósitos a plazo	<u>200,631.52</u>	
4103 Obligaciones financieras	26,975.37	
410310 Obligaciones con instituciones financieras del país y del sector popular y solidario	11,181.69	
410330 Obligaciones con entidades financieras del sector público	<u>15,812.28</u>	
42 COMISIONES CAUSADAS		569.56
4201 Obligaciones financieras	525.04	
4203 Cobranzas	39.72	
44 PROVISIONES		37,057.80
4401 Inversiones	150.00	
4402 Cartera de créditos	36,757.76	
440240 Microcrédito	<u>35,757.76</u>	
4402 Otros Activos	<u>790.04</u>	
45 GASTOS DE OPERACIÓN		303,584.45
4501 Gastos de personal	209,484.42	
450105 Remuneraciones mensuales	128,958.96	
450110 Beneficios sociales	11,915.41	
450115 Gastos de representación, residencia y responsabilidad	27,725.50	
450120 Aportes al IESS	15,598.89	
450130 Pensiones y jubilaciones	4,400.00	
450135 Fondo de reserva IESS	9,963.35	
450190 Otros	<u>12,425.81</u>	
4502 Honorarios	5,997.94	
450210 Honorarios profesionales	<u>5,897.94</u>	
4503 Servicios varios	44,897.58	
450305 Movilización, fletes y embalajes	1,972.05	
450310 Servicios de guardería	148.88	
450315 Publicidad y propaganda	22,704.91	
450320 Servicios básicos	4,418.83	
450325 Seguros	1,203.40	
450330 Arrendamientos	1,064.34	
450390 Otros servicios	<u>18,686.72</u>	
4504 Impuestos, contribuciones y multas	32,533.11	
450405 Impuestos Fiscales	4,940.52	
450410 Impuestos Municipales	879.40	
450415 Aportes a la SEPS	1,025.08	
450421 Aportes al COSECE por prima variable	3,841.94	
450490 Impuestos	<u>1,885.78</u>	
4505 Depreciaciones	34,069.09	
450515 Edificios	6,134.67	
450525 Muebles, enseres y equipos de oficina	2,590.39	
450530 Equipos de computación	<u>5,403.92</u>	
4507 Otros gastos	16,802.37	
450705 Suministros diversos	9,049.18	
450710 Donaciones	683.66	
450715 Mantenimiento y reparaciones	489.25	
450795 Otros	<u>6,620.00</u>	
5 INGRESOS		640,123.83
51 INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS		628,133.36
5101 Depósitos	6,118.19	
510113 Depósitos en instituciones financieras e instituciones del sector financiero popular y	<u>6,118.19</u>	
5103 Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	2,520.15	
510315 Mantenedos hasta el vencimiento	<u>2,520.15</u>	
5104 Intereses y descuentos de cartera de créditos	619,494.02	
510415 Cartera de crédito inmobiliario	6,639.82	
510420 Cartera de microcrédito	604,496.24	
510427 Cartera de crédito de vivienda de interés público	888.81	
510430 Cartera de créditos refinanciada	499.59	
510435 Cartera de créditos reestructurada	757.53	
510490 De mora	<u>6,269.83</u>	
52 COMISIONES GANADAS		2,182.31
5290 Otras	2,182.31	
529005 Por Pago de Bonos	1,090.24	
529010 Recaudaciones varias	<u>1,102.07</u>	
54 INGRESOS POR SERVICIOS		9,808.16
5404 Manejo y cobranzas	8,812.02	
5490 Otros servicios	976.34	
549020 Tarifados con costo mínimo	<u>976.34</u>	
59 PERDIDAS Y GANANCIAS		55,869.33

Ing. Rosa Mercedes Herrera
GERENTE GENERAL

Ing. Génesis Uchasi
GERENTE DE CONTABILIDAD

Ing. Gloria Usandín
PDTE. CONSEJO DE ADMINISTRACION



Ing. Edinson Amante
PDTE. DE CONSEJO DE VIGILANCIA

Anexo 2 Estado de Situación Financiera y Estado de resultados acumulado año 2020



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN MARTÍN DE TISALEO"

Acreditada Ministerial: N° 0015 del 08 de abril del 2005 Ministerio de Bienestar Social

RUC: 1891716385001 Dirección: Calle José Narayán y 17 de Noviembre Telf: 2 751-414

ESTADO DE SITUACION FINANCIERO

Al jueves, 31 de diciembre de 2020

2	ACTIVO	S. 793,520,88
11	Fondos disponibles	82,607,88
1100	CASH	221,399,45
110100	Efectivo	121,088,40
110101	Caja chica	300,00
110102	Bancos y otras instituciones financieras	491,298,24
110200	Banco Central del Ecuador	21,889,48
110210	Bancos e instituciones financieras locales	467,380,56
11	INVERSIONES	99,890,00
1200	PARTICIPACIONES HASTA SU VENCIMIENTO DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO Y	100,000,00
120010	De 0 a 90 días sector privado	70,000,00
120015	De 91 a 180 días sector privado	30,000,00
1200	PROVISION PARA INVERSIONES	-100,00
120000	(Provisión general para inversiones)	-100,00
14	CARTERA DE CRÉDITOS	6,494,361,49
1400	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO POR VENDER	23,445,43
140000	De 0 a 90 días	1,469,43
140010	De 91 a 90 días	2,473,24
140015	De 91 a 180 días	4,265,60
140020	De 181 a 360 días	5,336,30
140025	De más de 360 días	10,366,30
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENDER	1,665,907,63
140400	De 0 a 90 días	174,647,20
140410	De 91 a 90 días	298,776,04
140415	De 91 a 180 días	401,403,40
140420	De 181 a 360 días	711,286,40
140425	De más de 360 días	2,381,901,40
1412	CARTERA DE MICROCRÉDITO REFINANCIADA POR VENDER	613,295,27
141200	De 0 a 90 días	16,332,94
141210	De 91 a 90 días	22,088,14
141215	De 91 a 180 días	34,233,06
141220	De 181 a 360 días	48,380,88
141225	De más de 360 días	173,281,25
1420	CARTERA DE MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA POR VENDER	32,448,38
142000	De 0 a 90 días	1,889,43
142010	De 91 a 90 días	1,979,39
142015	De 91 a 180 días	2,901,47
142020	De 181 a 360 días	6,438,89
142025	De más de 360 días	18,349,20
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	128,607,63
142800	De 0 a 90 días	11,739,11
142810	De 91 a 90 días	7,765,43
142815	De 91 a 180 días	10,817,80
142820	De 181 a 360 días	20,286,09
142825	De más de 360 días	68,449,40
1436	CARTERA MICROCRÉDITO REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERESES	2,990,08
143600	De 0 a 90 días	331,00
143610	De 91 a 90 días	230,99
143615	De 91 a 180 días	362,50
143620	De 181 a 360 días	787,10
143625	De más de 360 días	879,49
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	27,498,90
145210	De 91 a 90 días	1,828,70
145214	De 91 a 180 días	7,044,46
145220	De 181 a 360 días	8,659,17
145225	De más de 360 días	7,970,57
1460	CARTERA DE MICROCRÉDITO REFINANCIADA VENCIDA	102,82
146010	De 0 a 90 días	109,88
146015	De 91 a 180 días	-6,21
1490	PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES	-140,382,78
149015	(Cartera de crédito inmobiliario)	-208,70
149020	(Cartera de microcréditos)	-139,624,08
16	CUENTAS POR COBRAR	88,571,56
1601	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS	88,571,56
160115	Cartera de crédito inmobiliario	79,88
160120	Cartera de microcréditos	88,492,68
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	509,111,46
1801	TERRENOS	40,000,00
1802	ESPERIOS	286,712,96
1803	MUEBLES, ENFERES Y EQUIPOS DE OFICINA	30,870,48
1804	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	44,517,02
1805	DEPRECIACIÓN ACUMULADA	-34,787,00
180500	(Edificios)	-21,273,30
180515	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-6,889,88
180520	(Equipos de computación)	-7,223,79
19	OTROS ACTIVOS	7,575,51
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	6,075,83
190120	En otras organizaciones de integración cooperativa	6,075,83
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	1,420,00
190490	Otros	1,420,00
1905	OTROS	79,68





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN MARTÍN DE TISALEO"

Acuerdo Ministerial: N° 0015 del 08 de abril del 2005 Ministerio de Bienestar Social

RUC: 1891716385001 Dirección: Calles José Naranjo y 17 de Noviembre Telf: 2 751-414

ESTADO DE SITUACION FINANCIERO

Al jueves, 31 de diciembre de 2020

2 PASIVOS		5.151.022,26
21	OBIGACIONES CON EL PÚBLICO	4.499.474,08
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	952.842,34
210105	Depósitos monetarios que generan intereses	808.646,19
210140	Otros depósitos	48.678,99
210150	Depósitos por confirmar	11.750,89
210155	Depósitos de cuenta básica	3.766,57
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	3.414.180,29
210305	De 1 a 30 días	454.890,60
210310	De 31 a 90 días	702.419,61
210315	De 91 a 180 días	794.974,17
210320	De 181 a 360 días	1.200.675,14
210325	De más de 361 días	161.240,53
2105	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	132.471,49
210505	Por bases en créditos	132.471,49
25	CUENTAS POR PAGAR	96.736,05
2501	INTERESES POR PAGAR	20.894,34
250115	Depósitos a plazo	20.004,34
2503	OBIGACIONES PATRONALES	28.739,38
250310	Beneficios Sociales	3.303,34
250315	Aportes al IESS	3.285,77
250325	Participación a empleados	5.076,63
250390	Otras	15.073,64
2504	RETENCIONES	2.038,35
250405	Retenciones fiscales	1.583,57
250490	Otras retenciones	534,78
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	3.333,70
250505	Impuesto a la renta	2.881,33
250590	Otras contribuciones e impuestos	472,46
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	3.890,20
259090	Otras cuentas por pagar	3.690,20
26	OBIGACIONES FINANCIERAS	594.822,13
2601	OBIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAÍS Y SECTOR	123.034,27
260305	De 1 a 30 días	17.333,47
260310	De 31 a 90 días	28.238,84
260315	De 91 a 180 días	32.826,25
260320	De 181 a 360 días	44.633,71
2606	OBIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PÚBLICO	471.787,86
260605	De 1 a 30 días	19.770,71
260610	De 31 a 90 días	46.395,74
260615	De 91 a 180 días	59.444,27
260620	De 181 a 360 días	116.968,17
260625	De más de 360 días	229.209,01
3 PATRIMONIO		641.507,63
31	CAPITAL SOCIAL	373.991,89
3103	APORTES DE SOCIOS	373.991,89
310305	Certificados de Aportación	373.991,89
33	RESERVAS	244.572,89
3301	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	164.725,88
330105	Reserva Legal Irrepartible	164.725,88
3302	GENERALES	79.847,01
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	1.387,18
3401	OTROS APORTES PATRIMONIALES	1.387,18
36	RESULTADOS	21.575,69
3601	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	21.575,69
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		5.792.529,89



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN MARTÍN DE TISALEO"
 Acuerdo Ministerial: N° 0015 del 08 de abril del 2005 Ministerio de Bienestar Social
 RUC: 1891716385001 Dirección: Calles José Naranjo y 17 de Noviembre Telf.: 2 751-414

ESTADO DE RESULTADOS ACUMULADO

Al jueves, 31 de diciembre de 2020

4	GASTOS		777.525,94
41	INTERESES CAUSADOS		353.266,97
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	320.819,26	
410105	Depósitos monetarios	18.821,40	
410130	Depósitos a plazo	301.997,86	
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	32.647,61	
410310	Obligaciones con instituciones financieras del país y del sector popular	18.065,70	
410380	Obligaciones con entidades financieras del sector público	14.581,63	
42	COMISIONES CAUSADAS		738,11
4201	OBLIGACIONES FINANCIERAS	681,89	
4203	COBRANZAS	37,42	
44	PROVISIONES		82.000,95
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	82.770,80	
440240	Microcrédito	82.770,80	
4405	OTROS ACTIVOS	128,15	
45	GASTOS DE OPERACIÓN		328.271,39
4501	GASTOS DE PERSONAL	226.841,00	
450105	Remuneraciones mensuales	146.657,05	
450110	Beneficios sociales	17.915,03	
450115	Gastos de representación, residencia y responsabilidad	22.511,16	
450120	Aportes al IESS	17.860,00	
450130	Pensiones y jubilaciones	4.550,00	
450135	Fondo de reserva IESS	10.480,76	
450190	Otros	17.346,20	
4502	HONORARIOS	6.114,40	
450210	Honorarios profesionales	8.114,40	
4503	SERVICIOS VARIOS	29.966,46	
450305	Movilización, fletes y embalajes	1.097,89	
450310	Servicios de guardería	288,80	
450315	Publicidad y propaganda	15.204,40	
450320	Servicios básicos	5.630,67	
450325	Seguros	3.241,91	
450390	Otros servicios	4.462,79	
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	17.256,62	
450405	Impuestos Fiscales	97,76	
450410	Impuestos Municipales	836,52	
450415	Aportes a la SEPS	2.512,40	
450421	Aportes al COSEDE por prima variable	8.768,06	
450490	Impuestos y aportes para otros organismos e instituciones	41,81	
4505	DEPRECIACIONES	26.486,84	
450515	Edificios	15.142,59	
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina	2.567,32	
450530	Equipos de computación	8.756,93	
4507	OTROS GASTOS	14.800,07	
450705	Suministros diversos	10.822,24	
450710	Donaciones	482,51	
450790	Otros	3.501,32	
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS		12.288,52
4810	PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	5.076,63	
4815	IMPUESTO A LA RENTA	7.191,89	

5 INGRESOS		799.101,63
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	792.158,68
5101	DEPOSITOS	9.246,05
510110	Depositos en instituciones financieras e instituciones del sector	9.246,05
5103	INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIONES EN TITULOS VALORES	3.097,64
510315	Mantenido hasta el vencimiento	3.097,64
5104	INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CREDITOS	779.812,99
510415	Cartera de crédito inmobiliario	3.333,28
510420	Cartera de microcrédito	742.181,68
510427	Cartera de crédito de vivienda de interés público	14,69
510430	Cartera de créditos refinanciada	27.913,83
510435	Cartera de créditos reestructurada	2.058,05
510450	De mora	3.511,46
52	COMISIONES GANADAS	1.085,48
5280	OTRAS	1.085,48
520005	Por Pago de BCI	923,44
528010	Comisiones Pago Agil	200,03
528015	Comisiones Zona Pago	862,01
54	INGRESOS POR SERVICIOS	3.566,66
5404	MANEJO Y COBRANZAS	2.107,50
5490	OTROS SERVICIOS	1.309,16
540005	Tarifados con costo máximo	1.309,16
56	OTROS INGRESOS	1.390,91
5604	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	201,79
560405	De Activos Castigados	201,79
5690	OTROS	1.189,02
569005	Seguros - Buena experiencia sinistral	1.189,02
UTILIDAD DEL EJERCIO		21.575,69



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN MARTÍN DE TISALEO"
Acuerdo Ministerial: N° 0015 del 08 de abril del 2005 Ministerio de Bienestar Social
RUC: 1891716385001 Dirección: Calles José Naranjo y 17 de Noviembre Telf: 2 751-414

ESTADO DE RESULTADOS ACUMULADO

Al jueves, 31 de diciembre de 2020

7 CUENTAS DE ORDEN		83.999,81
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	83.999,81
7103	Activos castigados	3090,78
710310	Cartera de créditos	3090,78
7107	Cartera de créditos y otros activos en demanda	79.453,20
710720	Microcrédito	79.453,20
7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso	1455,83
710920	Cartera de microcrédito	1455,83
72	DEUDORAS POR EL CONTRARIO	83.999,81
7203	Activos castigados	3090,78
7207	Cartera de crédito y otros activos en Demanda	79.453,20
7209	Intereses en suspenso	1455,83

Anexo 3 Estado de situación financiera y Estado de resultados acumulado año 2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN MARTÍN DE TISALEO"

Acuerdo Ministerial: N° 0015 del 08 de abril del 2005 Ministerio de Bienestar Social

RUC: 1891716385001 Dirección: Calle José Narango y 17 de Noviembre Telf: 2 751-414

ESTADO DE SITUACION FINANCIERO

Al viernes, 31 de diciembre de 2021

ACTIVO		7.805.252,62
11	RENTOS DISPONIBLES	1.207.304,18
1101	Caja	131.111,24
110101	Efectivo	130.912,24
110102	Caja chica	799,00
1102	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	3.675.952,94
110201	Banco Central del Ecuador	376.518,96
110202	Bancos e instituciones financieras locales	337.775,69
11020301	Autor	194.712,24
110203	Instituciones del sector financiero popular y solidario	961.298,10
1104	EFFECTOS DE COBRO IMPENDIENDO	990,00
110401	Efectos de cobro inmediato	990,00
12	INVERSIONES	199.850,00
1205	MANTENIMIENTO HASTA SU VENCIMIENTO DE ENTENDOS DEL SECTOR PRIVADO Y	300.000,00
120501	De 1 a 90 días sector privado	60.000,00
120502	De 91 a 180 días sector privado	40.000,00
120503	De 181 a 360 días sector financiero popular y solidario	40.000,00
120504	De 361 a 180 días sector financiero popular y solidario	60.000,00
1206	(PROVISIÓN PARA INVERSIONES)	-150,00
120601	(Provisión general para inversiones)	-150,00
13	CARTERA DE CRÉDITOS	5.707.308,96
1301	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO POR VENDER	5.328,10
130101	De 1 a 30 días	241,33
130110	De 31 a 90 días	493,54
130120	De 91 a 180 días	757,83
130130	De 181 a 360 días	1.580,86
130140	De más de 360 días	2.254,54
1302	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENDER	3.481.980,81
130201	De 1 a 30 días	225.444,38
130210	De 31 a 90 días	346.287,84
130220	De 91 a 180 días	502.811,02
130230	De 181 a 360 días	940.853,40
130240	De más de 360 días	3.466.685,19
1303	CARTERA DE MICROCRÉDITO REFINANCIADA POR VENDER	282.298,12
130301	De 1 a 30 días	12.286,82
130310	De 31 a 90 días	16.747,77
130320	De 91 a 180 días	22.799,44
130330	De 181 a 360 días	44.867,62
130340	De más de 360 días	164.696,67
1304	CARTERA DE MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA POR VENDER	31.274,17
130401	De 1 a 30 días	2.768,50
130410	De 31 a 90 días	3.144,69
130420	De 91 a 180 días	4.641,95
130430	De 181 a 360 días	7.468,05
130440	De más de 360 días	13.251,98
1305	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEBEVA INTERESES	167.798,99
130501	De 1 a 30 días	39.403,07
130510	De 31 a 90 días	12.886,36
130520	De 91 a 180 días	35.120,62
130530	De 181 a 360 días	35.518,15
130540	De más de 360 días	85.769,81
1306	CARTERA MICROCRÉDITO REFINANCIADA QUE NO DEBEVA INTERESES	46.815,90
130601	De 1 a 30 días	3.613,74
130610	De 31 a 90 días	2.489,23
130620	De 91 a 180 días	4.172,83
130630	De 181 a 360 días	9.052,18
130640	De más de 360 días	38.587,72
1307	CARTERA MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA QUE NO DEBEVA INTERESES	3.367,03
130701	De 1 a 30 días	879,87
130710	De 31 a 90 días	411,36
130720	De 91 a 180 días	960,23
130730	De 181 a 360 días	3.079,88
130740	De más de 360 días	3.445,77
1308	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	26.842,16
130810	De 1 a 90 días	7.279,88
130820	De 91 a 180 días	8.885,38
130830	De 181 a 360 días	4.889,47
130840	De más de 360 días	2.497,43
1309	CARTERA DE MICROCRÉDITO REFINANCIADA VENCIDA	3.873,98
130910	De 1 a 90 días	1.287,47
130920	De 91 a 180 días	2.000,20
130930	De 181 a 360 días	676,31
1310	CARTERA DE MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA VENCIDA	1.850,00
131010	De 1 a 90 días	261,75
131020	De 91 a 180 días	813,00
131030	De 181 a 360 días	660,84
131040	De más de 360 días	314,41
1399	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCORPORADOS)	-218.890,83
139910	(Cartera de crédito inmobiliario)	-26,50
139920	(Cartera de microcréditos)	-215.856,23
139999	(Provisión general restructurada)	-3.007,10
14	CLAVIAS POR COBRAR	76.150,38
1801	INTERESES POR COBRAR INVERSIONES	1.873,87





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN MARTÍN DE TISALEO"

Acuerdo Ministerial: N° 0015 del 08 de abril del 2005 Ministerio de Bienestar Social

RFC: 189176385001 Dirección: Calle José Naranjo y 17 de Noviembre Telf: 2 751-414

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERO

Al viernes, 31 de diciembre de 2021

10020	Intereses hasta el vencimiento	1,871.87	
100	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS		78,000.00
10025	Cartas de crédito desembolsado	31.17	
10030	Cartas de microcrédito	78,037.72	
1006	(PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)		-1,780.00
10065	(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)	1,780.00	
10	PROPIEDADES Y EQUIPO		499,583.17
104	TERRENOS		82,000.00
102	EDIFICIOS		386,712.98
103	CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO		2,881.73
105	MUEBLES, ENGRANES Y EQUIPOS DE OFICINA		31,798.49
106	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN		36,247.93
107	UNIDADES DE TRANSPORTE		29,799.03
109	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)		-128,493.96
10901	(Edificios)	-40,822.86	
10901.1	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-11,475.87	
10902	(Equipos de computación)	-36,887.18	
10903	(Unidades de transporte)	-4,908.03	
19	OTROS ACTIVOS		22,793.11
191	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES		6,122.29
19125	En otros organismos de integración cooperativa	6,122.29	
194	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS		16,497.60
19410	Anticipos a terceros	1,296.00	
19490	Otros	14,217.60	
196	OTROS		302.22
19610	Otros impuestos	302.22	
2	PASIVOS		7,006,784.45
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO		5,318,446.12
2101	DEPOSITOS A LA VISTA		1,408,208.30
210118	Depósitos de ahorro	1,405,490.31	
210130	Depósitos por confirmar	900.00	
210135	Depósitos de cuenta básica	2,817.99	
2101	DEPOSITOS A PLAZO		3,910,237.86
210105	De 1 a 30 días	52,412.18	
210110	De 31 a 60 días	89,345.05	
210115	De 61 a 120 días	89,346.57	
210120	De 121 a 180 días	1,142,834.29	
210125	De más de 180 días	626,262.76	
2105	DEPOSITOS RESTRICTOS		193,813.96
25	CUENTAS POR PAGAR		81,375.75
2501	INTERESES POR PAGAR		39,216.40
250121	Depósitos a plazo	36,204.04	
250125	Obligaciones financieras	3,012.36	
2501	OBLIGACIONES PATRONALES		32,717.18
250110	Beneficios Sociales	4,905.29	
250115	Aportes al 2005	2,745.68	
250120	Participación a empleados	2,054.40	
250190	Otros	21,812.81	
2504	RETENCIONES		1,862.98
250405	Retenciones fiscales	1,814.08	
250490	Otras retenciones	48.90	
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS		4,882.12
250505	Impuesto a la renta	4,200.49	
250590	Otros contribuciones e impuestos	681.69	
2506	PROVEEDORES		301.70
2506	CUENTAS POR PAGAR VARIAS		2,762.77
250690	Otras cuentas por pagar	2,762.77	
30	OBLIGACIONES FINANCIERAS		1,408,962.58
3001	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAÍS Y SECTOR		308,808.72
300105	De 1 a 30 días	11,793.31	
300110	De 31 a 90 días	32,175.40	
300115	De 91 a 180 días	46,098.62	
300120	De 181 a 360 días	302,175.87	
300125	De más de 360 días	116,646.52	
3001	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PÚBLICO		1,097,103.86
300105	De 1 a 30 días	56,206.51	
300110	De 31 a 90 días	202,006.74	
300115	De 91 a 180 días	128,118.72	
300120	De 181 a 360 días	120,308.90	
300125	De más de 360 días	564,754.07	
3	PATRIMONIO		798,466.17
31	CAPITAL SOCIAL		458,838.30
3101	APORTES DE SOCIOS		458,838.30
31	RESERVAS		124,871.90
3101	FONDO IMPARTIBLE DE RESERVA LEGAL		231,322.48
310101	Reserva legal impartible	231,322.48	
3102	GENERALES		90,746.42
34	OTROS APORTES PATRONALES		1,387.10
3401	OTROS APORTES PATRONALES		1,387.10
36	RESULTADOS		14,998.61
3601	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO		14,998.61
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		7,805,251.62





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN MARTÍN DE TISALEO"
 Acuerdo Ministerial: N° 0015 del 08 de abril del 2005 Ministerio de Bienestar Social
 RUC: 1891716185001 Dirección: Calles José Nararjo y 17 de Noviembre Telf: 2 751-414
ESTADO DE RESULTADOS
 Al viernes, 31 de diciembre de 2021

4 GASTOS		1.139.490,34
41	INTERESES CAUSADOS	476.622,69
4101	DEBUCIONES CON EL PÚBLICO	466.461,20
410105	Depósitos monetarios	18.433,98
410113	Depósitos de ahorro	8.353,41
410130	Depósitos a plazo	281.794,30
4103	DEBUCIONES FINANCIERAS	69.531,36
410310	Obligaciones con instituciones financieras del país y del sector popular y solidario	25.698,66
410330	Obligaciones con entidades financieras del sector público	43.932,69
42	COMISIONES CAUSADAS	871,44
4201	DEBUCIONES FINANCIERAS	846,58
4203	COMERCIO	24,86
44	RESERVA	153.317,12
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	150.337,36
440201	Crédito inmobiliario	3,72
440240	Microcrédito	150.333,64
4403	CUENTAS POR COBRAR	1.709,06
45	GASTOS DE OPERACIÓN	302.649,30
4501	GASTOS DE PERSONAL	282.586,28
450101	Remuneraciones mensuales	174.833,46
450110	Beneficios sociales	21.872,43
450115	Gastos de representación, residencia y responsabilidad	26.236,08
450120	Aportes al IESS	21.379,72
450130	Pensiones y jubilaciones	6.680,08
450135	Fondo de reserva IESS	11.905,44
450190	Otros	17.409,79
4502	HONORARIOS	28.272,66
450201	Directivos	8.762,48
450210	Honorarios profesionales	19.490,07
4503	SERVICIOS VARIOS	56.286,80
450301	Publicidad, fletes y embalajes	1.233,03
450310	Servicios de guardería	8.742,70
450315	Publicidad y propaganda	18.075,12
450320	Servicios básicos	9.799,08
450325	Seguros	3.170,50
450390	Otros servicios	15.375,37
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	24.461,83
450405	Impuestos Focales	122,88
450410	Impuestos Municipales	1.980,40
450415	Aportes a la SEPS	2.188,86
450420	Aportes al COMSEP por prima variable	18.059,12
450430	Multas y otras sanciones	73,63
450490	Impuestos y aportes para otros organismos e instituciones	2.038,35
4505	DEPRECIACIONES	81.201,24
450515	Edificios	18.339,80
450525	Muebles, enseres y equipo de oficina	7.306,62
450530	Equipos de computación	49.989,77
450535	Unidades de transporte	4.466,85
4507	OTROS GASTOS	20.767,11
450705	Suministros diversos	17.546,69
450710	Donaciones	3.239,36
450715	Mantenimiento y reparaciones	586,32
450790	Otros	8.395,76
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	7.613,83
4810	PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	3.303,48
4815	IMPUESTO A LA RENTA	4.310,35
5	INGRESOS	1.154.489,05
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	1.142.760,30
5101	DEPÓSITOS	12.897,63
510130	Depósitos en instituciones financieras e instituciones del sector financiero popular y solidario	12.097,63
5103	INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	9.438,27
510315	Materias fezas al vencimiento	9.438,27
5104	INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CRÉDITOS	1.120.755,90
510415	Cartera de crédito inmobiliario	1.732,25
510420	Cartera de microcrédito	989.696,01
510430	Cartera de créditos refinanciada	112.725,07
510435	Cartera de créditos restructurados	6.252,62
510480	De mora	20.550,94
52	COMISIONES GANADAS	1.003,87
5290	OTRAS	1.003,87
54	INGRESOS POR SERVICIOS	9.746,88
5401	FINANCIERO Y COMERCIO	4.344,40
5490	OTROS SERVICIOS	4.999,48





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN MARTÍN DE TISALEO"
 Acuerdo Ministerial: N° 0015 del 08 de abril del 2005 Ministerio de Bienestar Social
 RUC: 1891716385001 Dirección: Calles José Naranjo y 17 de Noviembre Telf.: 2 751-414

ESTADO DE RESULTADOS
 Al viernes, 31 de diciembre de 2021

54905	Tarjetas con costo mínimo	4,295,62	
56	OTROS INGRESOS		335,18
5604	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS		335,18
560405	De Activos Castigados	335,18	
UTILIDAD DEL EJERCICIO			14.998,81
7	CUENTAS DE ORDEN		8.839.607,53.
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS		878.762,11
7103	ACTIVOS CASTIGADOS	74.926,89	
710310	Cartera de créditos	74.926,89	
7106	OPERACIONES ACTIVAS CON EMPRESAS VENCIDAS	60.801,61	
710610	Cartera de créditos	60.801,61	
7107	CARTERA DE CRÉDITOS Y OTROS ACTIVOS EN DEMANDA JUDICIAL	179.839,50	
710720	Microcrédito	179.839,50	
7109	INTERESES, COMISIONES E INGRESOS EN SUSPENSO	16.004,62	
710920	Cartera de microcrédito	16.004,62	
7130	OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	947.098,18	
713060	Coberturas de seguros	947.098,18	
72	DEUDORAS POR EL CONTRARIO		878.762,11
7203	ACTIVOS CASTIGADOS	74.926,89	
7206	OPERACIONES ACTIVAS CON EMPRESAS VENCIDAS	60.801,61	
7207	CARTERA DE CRÉDITOS Y OTROS ACTIVOS EN DEMANDA JUDICIAL	179.839,50	
7209	INTERESES EN SUSPENSO	16.004,62	
7230	OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS		
73	ACRÉDITORAS POR EL CONTRARIO		7.960.845,42
7381	VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS	7.998.813,14	
738105	Documentos en garantía	7.998.813,14	
7314	PROVISIONES CONSTITUIDAS	3.312,28	
74	CUENTAS DE ORDEN ACRÉDITORAS		7.960.845,42
7481	VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS	7.998.813,14	
748110	Documentos en garantía	7.998.813,14	
7414	PROVISIONES CONSTITUIDAS	3.312,28	
741423	Provisión genérica voluntaria cartera microcrédito	3.312,28	

Ing. Daniel Rojas
 POTE. CONSEJO DE ADMINISTRACION

Srta. Teresita Zamora
 POTE. CONSEJO DE VIGILANCIA

Ing. MSc. Francisco Moya
 GERENTE GENERAL



Ing. MSc. Larrea Chas
 CONTADORA