



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

Título

**EVALUACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y EL
RIESGO CREDITICIO DE LA COAC. FERNANDO
DAQULEMA LTDA. PERIODO 2016-2017**

***TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL***

Autor

HUGO CÉSAR LOZANO ALULEMA

Tutor

Ing. WILSON SALTOS AGUILAR. PhD.

Año

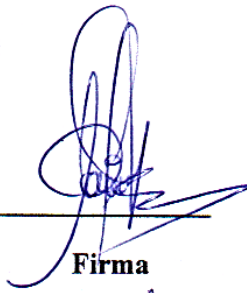

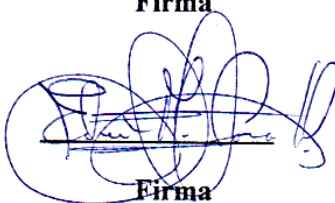
2019

HOJA DE CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal de Graduación de la tesis de título “EVALUACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y EL RIESGO CREDITICIO DE LA COAC. FERNANDO DAQUILEMA LTDA. PERIODO 2016-2017”, presentado por Hugo César Lozano Alulema y dirigida por el Ing. Wilson Saltos Aguilar. PhD.

Una vez presentada la defensa oral y revisado el informe final de la tesis con fines de graduación escrito en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas remite la presente para uso y custodio en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas.

Para constancia de lo expuesto firman:


Ing. Wilson Saltos Aguilar. PhD.		<u>10</u>
Tutor	Firma	Nota
Mgs. Alexandra Ramírez Salas		<u>10</u>
Miembro 1	Firma	Nota
Dr. Edwin Lara Hernández		<u>9</u>
Miembro 2	Firma	Nota

Calificación 9,66 (Sobre 10)

VISTO BUENO DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborada por Hugo César Lozano Alulema, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluado por el Tribunal designado.

Riobamba, 01 de Abril del 2019



**Ing. WILSON SALTOS AGUILAR. PhD.
TUTOR**

PÁGINA DE DERECHOS DE AUTOR

“La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Investigación, nos corresponde exclusivamente a: Hugo César Lozano Alulema y al Ing. Wilson Saltos Aguilar. PhD., y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo”.



Hugo César Lozano Alulema
C.C.060512310-8

DEDICATORIA

El presente trabajo de Investigación lo dedico especialmente a mi Dios Todopoderoso ya que es él quien guía mi vida día a día, y me ha permitido llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre Angelita Alulema, la que me ha brindado su apoyo incondicional y con su infinito amor me ayudado a lograr el cumplimiento de este gran sueño, a mi madre le debo todo lo que soy ya que me ha sabido direccionar en los caminos indicados en los cuales estaré seguro y son los caminos del Señor, por brindarme su amor y su apoyo constante en mi diario vivir, moralmente y económicamente y así seguir adelante.

Hugo César Lozano Alulema

AGRADECIMIENTO

Primero le agradezco a Dios Todopoderoso, por ser él que me ha brindado sabiduría, para crecer día a día como persona y profesionalmente.

A mi amada madre Angelita Alulema, por ser el pilar fundamenta en mi vida, por su infinito apoyo moral y económico, ya que gracias a ella he podido cumplir una meta más en mi vida.

Mi más sincero agradecimiento a cada uno de los docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo, quienes con sus conocimientos me permitieron crecer profesional, moral, espiritualmente.

Agradezco a mi Tutor, Ing. Wilson Saltos Aguilar. PhD, por su gran experiencia, sus conocimientos, y su tiempo de asesoramiento durante la elaboración de mi proyecto permitiéndome así que culmine mis estudios con éxito.

Finalmente le agradezco a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., por darme la apertura para poder realizar mi proyecto de investigación en su tan distinguida institución financiera.

Hugo César Lozano Alulema

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	I
HOJA DE CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	II
VISTO BUENO DEL TUTOR	III
PÁGINA DE DERECHOS DE AUTOR.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
ÍNDICE DE CUADROS	IX
ÍNDICE DE FIGURAS	X
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT	XII
1. INTRODUCCIÓN	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
3. OBJETIVOS	4
3.1 GENERAL	4
3.2 ESPECÍFICOS	4
4. ESTADO DEL ARTE	4
4.1 ANTECEDENTES	4
4.2 UNIDAD I: GENERALIDADES DE LA EMPRESA	6
4.2.1 HISTORIA DE LA EMPRESA	6
4.2.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA	7
4.2.3 BASE LEGAL.....	8
4.2.4 MISIÓN.....	8
4.2.5 VISIÓN	8
4.2.6 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	9
4.2.7 SERVICIOS QUE OFRECE	9
4.3 UNIDAD II: CARTERA DE CRÉDITO	11
4.3.1 DEFINICIÓN	11
4.3.2 TIPOS DE CRÉDITO EN LA COAC. FERNANDO DAQUILEMA LTDA.....	11
4.3.3 ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COAC. FERNANDO DAQUILEMA LTDA.	12
4.3.4 APLICACIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS	16
4.3.5 ANÁLISIS DE LA CARTERA EN RELACIÓN A LOS ESTADOS FINANCIEROS	20
4.4 UNIDAD III: RIESGO CREDITICIO	29
4.4.1 RIESGO.....	29
4.4.2 EL CRÉDITO	31
4.4.3 LA COBRANZA.....	34
5. METODOLOGÍA	36
5.1 MÉTODO.....	36
5.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	37
5.3 DISEÑO	37
5.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	37

5.4.1 POBLACIÓN	37
5.4.2 MUESTRA	38
5.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	39
5.5.1 TÉCNICAS	39
5.5.2 INSTRUMENTOS	39
5.6 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	39
6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	40
6.1 ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COAC FERNANDO DAQUILEMA LTDA.	40
6.2 HIPÓTESIS	50
6.3 LINEA DE RAZONAMIENTO.....	52
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	53
7.1 CONCLUSIONES.....	53
7.2 RECOMENDACIONES	54
8. BIBLIOGRAFÍA	54
9. ANEXOS	56

ÍNDICE DE CUADROS

Tabla 1: Cartera de Crédito por vencer 2016	12
Tabla 2: Cartera de Crédito por vencer 2017	13
Tabla 3: Cartera de Créditos que no Devenga Intereses 2016.....	14
Tabla 4: Cartera de Créditos que no Devenga Intereses 2017.....	14
Tabla 5: Cartera de Crédito Vencida 2016	15
Tabla 6: Cartera de Crédito Vencida 2017	16
Tabla 7: Análisis vertical año 2016	22
Tabla 8: Análisis vertical año 2017	25
Tabla 9: Análisis horizontal.....	27
Tabla 10: Calificación de riesgo.....	32
Tabla 11: Seguimiento al crédito en riesgo	36
Tabla 12: Población.....	38
Tabla 13: Género	40
Tabla 14: Producto financiero	41
Tabla 15: Conocimiento del préstamo.....	42
Tabla 16: Conocimiento de riesgo.....	43
Tabla 17: Proceso de créditos.....	44
Tabla 18: Tipo de préstamo	45
Tabla 19: Cancelación de cuota.....	46
Tabla 20: Problema por incumplimiento	47
Tabla 21: Tipo de problema por incumplimiento.....	48
Tabla 22: Causa de incumplimiento de pago.....	49
Tabla 23: Frecuencias observadas	50
Tabla 24: Frecuencias Esperadas.....	51
Tabla 25: Chi2 Calculado	51
Tabla 26: Grados de libertad	51
Tabla 27: Chi2 Tabular.....	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Croquis de la Agencia Matriz de la Coac Fernando Daquilema Ltda.	7
Figura 2: Organigrama de la Empresa	9
Figura 3: Género	40
Figura 4: Producto financiero	41
Figura 5: Conocimiento del préstamo	42
Figura 6: Conocimiento de riesgo	43
Figura 7: Proceso de créditos.....	44
Figura 8: Tipo de Préstamo	45
Figura 9: Cancelación de cuota	46
Figura 10: Problema por incumplimiento.....	47
Figura 11: Tipo de problema por incumplimiento.....	48
Figura 12: Causa de incumplimiento de pago	49

RESUMEN

El presente trabajo sobre la evaluación de la cartera de crédito de la Coac. Fernando Daquilema Ltda., periodo 2016 – 2017, consta de la siguiente manera; la primera parte hace referencia al Marco Referencial en el cual se refleja sobre que se fundamenta este proyecto; el planteamiento del problema, justificación y objetivos.

La segunda fase hace referencia al Estado del Arte, conocido como Marco Teórico, está compuesta por las generalidades de la empresa, como también por cada variable de mi investigación, la primera variable es la cartera de crédito, donde se realizó una evaluación de la situación de la cartera de la Coac. Fernando Daquilema por medio de indicadores financieros y análisis vertical y horizontal de los estados financieros, la otra variable fue el riesgo crediticio donde se conoció el nivel de riesgo crediticio que atravesó la Coac en los años 2016 – 2017 y como fue el grado de influencia de recuperación sobre estos créditos

Dentro de la metodología se planifica los procedimientos específicos para determinar los hallazgos, los cuales se respaldan de las encuestas, mientras que en los resultados y discusión se realiza el análisis y la interpretación de nuestra investigación de campo realizada y a su vez se pudo comprobar nuestra hipótesis.

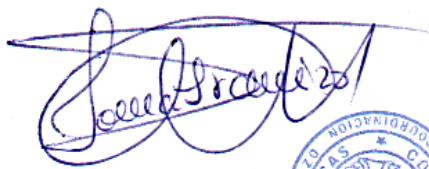
Finalmente emito mis conclusiones y recomendaciones a los principales funcionarios encargados en el área de Créditos de la Coac. Fernando Daquilema Ltda.

PALABRAS CLAVE: Cartera de Crédito, Riesgo Crediticio, Evaluación, Análisis.

ABSTRACT

This research is intended to analyze the credit portfolio of the COAC Fernando Daquilema Ltda, period 2016 – 2017 , it is structured of the following way; The first phase is about to the reference framework in which the project is based; The approach of the problem, justification and objectives. The second phase refers to the state of the art, known as the theoretical framework, is composed of the generalities of the company, as well as for each variable of the research .The first variable is the credit portfolio, where an assessment of the situation of the Coac portfolio was made Fernando Daquilema by means of financial indicators and vertical and horizontal analysis of the financial statements, The other variable was the credit risk that COAC had in the years 2016 - 2017 and the degree of influence in the recovery in these credits. Within the methodology, specific procedures are planned to determine the findings, which are supported by the surveys, while in the analysis and interpretation of our field research is carried and in turn, our hypothesis was verified. Therefore, from this study we can concluded our conclusions and recommendations to the main officials in charge in the area of credits of COAC. Fernando Daquilema Ltda.

Key words: Credit Portfolio, Credit risk, Evaluation, Analysis.



Reviewed by: Granzo; Sonia



Language Center Teacher

1. INTRODUCCIÓN

Al hablar de reactivación del sector productivo en el Ecuador, podemos decir que uno de los sectores más importantes para el desarrollo del país es el sector financiero o también conocido como el Sistema Financiero, ya que este sector es el que cubre o provee de recursos financieros a otros sectores como el industrial, agropecuario, el comercial e incluso el sector de consumo del cual hacemos parte todos nosotros, por tal motivo es que dentro del Sistema Financiero Ecuatoriano, se encuentra las COAC. (Cooperativas de Ahorro y Crédito), estas son controladas en el Ecuador por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Las COAC. Según la Ley General de Cooperativas, las cooperativas de ahorro y crédito son aquellas "cooperativas de servicio que tengan por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios". (bancafacil, 2018)

Las cooperativas integran un sector de la economía solidaria que cubre las necesidades crediticias de sectores medios y bajos cuyos requerimientos financieros no son atendidos por otras formas jurídicas. Esto configura un elemento fuertemente distintivo que justifica y amerita el tratamiento tributario diferencial respecto del impuesto a las ganancias (faccredito, 2018)

Poveda, Erazo, & Neira (2017) El cooperativismo ecuatoriano está fundamentado en tres etapas que señalan el inicio, esta etapa inicio en la última década del siglo XIX cuando crean algunas organizaciones en Quito y Guayaquil, la siguiente comienza en el año 1937 donde se inicia la Ley de Cooperativismo con la finalidad de garantizar los movimientos de los clientes, la última etapa inicia en los años 70, y se da la marcha a la Ley de la Reforma Agraria y la nueva Ley de Cooperativas. Actualmente las cooperativas de ahorro y crédito están siendo controladas y reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las cooperativas permiten crear asociaciones de individuos para satisfacer necesidades comunes. Las cooperativas de ahorro y crédito tienen como finalidad ayudar a todos los sectores que tengan menos recursos financieros dando les un préstamo con las tasas más bajas para que puedan

tener una mejor calidad de vida para sus familias.

El objetivo del presente trabajo de investigación es el Evaluar la Cartera de Crédito y El Riesgo Crediticio de la COAC. Fernando Daquilema LTDA. Periodo 2016-2017, el cual se realizó con la finalidad de analizar la cartera de créditos y el riesgo crediticio que asume la cooperativa del mismo modo el analizar los créditos vencidos y el incumplimiento de los mismos, para así poder reducir los índices de riesgo, así también servirá como guía para la recuperación de su cartera vencida y que aporten a la reducción del riesgo crediticio, esta investigación permitirá ofrecer las herramientas necesarias para el área de Crédito y Gerencia de la COAC. Fernando Daquilema, por el cual aportará a que la COAC pueda conocer la situación en la cual se encuentra su cartera de créditos y de esta manera permitiéndole afrontar todo tipo de riesgo crediticio que asume la COAC. Fernando Daquilema LTDA. a la toma de decisiones en una forma acertada y así poder disminuir su cartera vencida ya que su cobro oportuno permitirá a la Cooperativa obtener una mejor liquidez.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La COAC. Fernando Daquilema Ltda., se encuentra ubicada en la ciudad de Riobamba dirigida por su gerente el Ing. Pedro Khipo es una entidad financiera que realiza actividades de intermediación económica para fomentar el desarrollo económico de sus socios, y a partir del año 1985 está en funcionamiento.

Morocho (2017) La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., es una entidad financiera, controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y constituida mediante Acuerdo Ministerial 00411 del Ministerio de Bienestar Social e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 4838, con su estatuto reformado y aprobado con fecha del 25 de Julio del año 2005. En la actualidad, la institución desarrolla sus operaciones en varias ciudades del país, contando con 12 agencias a nivel nacional y una oficina matriz, ubicada en la ciudad de Riobamba, que es el lugar donde se realizara el proceso de investigación.

Criollo (2017) En los últimos años se han presentado problemas su actividad crediticia, por lo que se determinaron las causas que perjudican al componente objeto de

estudio, pues el indicador que afecta significativamente en la Agencia Matriz de la Cooperativa es la morosidad con un riesgo de cartera de USD 11'090079,34 que equivale al 6,37% del año 2016, dado que los socios no cumplen con las obligaciones acordadas entre las partes al momento de solicitar el crédito.

Elizondo (2003) El estudio del riesgo de crédito en países emergentes ha sido un tema que adquirido mayor relevancia en años recientes. Uno de los efectos directos de la crisis financiera, comúnmente observada en este tipo de países, es el profundo deterioro de la calidad de los portafolios crediticios, lo cual origina problemas a las instituciones bancarias. Esto combinado con las condiciones laxas bajo las cuales suelen ser otorgados los créditos y procesos de supervisión deficientes han mostrado ser un reto importante para los esquemas regulatorios para cuantificar riesgo. (pág. 241)

Ecuador es uno de los países en donde más desarrollo ha tenido el cooperativismo de ahorro y crédito, esto se debe a que luego de la crisis financiera que tuvo que travesar el país en el año 2000 muchas de las cooperativas recibieron los ahorros de los clientes que perdieron confianza en los bancos en aquel entonces, es así como año tras año en el ecuador se han ido consolidando más las cooperativas de ahorro y crédito, y permitiendo que sus socios pueden acceder a créditos de manera más rápida y sencilla, por lo que este es uno de los principales servicios que se ofrecen una cooperativa, pero no obstante las cooperativas de ahorro y crédito se ven afectadas duramente en un muy alto índice de morosidad, esto se debe a que al momento de otorgar créditos con la finalidad de ser cada vez más ágiles en este sentido, no toman en cuenta las garantías que cercioren el pago de la deuda, causando de esta manera riesgos crediticios en estas instituciones.

La COAC. Fernando Daquilema LTDA. Como muchas más cooperativas en el país ven la obligación de satisfacer necesidades a las personas a través del otorgamiento de créditos estos sean microcréditos, créditos de consumo o de vivienda. Es así como el riesgo crediticio ahí se convierte es un factor determinante en las cooperativas ya que se otorgan créditos a diferentes niveles económicos, especialmente a niveles bajos, causando así una gran incertidumbre entre que es lo que sucedería en el caso del incumplimiento por parte de sus deudores, ya que, de darse un suceso de incumplimiento en lo acordado se afectaría directamente a la liquidez de la Cooperativa.

3. OBJETIVOS

3.1 GENERAL

- Demostrar cómo afecta la evaluación de la cartera de crédito en el riesgo crediticio de la COAC. Fernando Daquilema LTDA. Periodo 2016 - 2017.

3.2 ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la condición de la cartera de créditos de la Coac. Fernando Daquilema Ltda., a través de ratios financieros.
- Identificar las medidas de prevención de morosidad en la cartera de créditos y técnicas de cobranza utilizadas por la Coac. Fernando Daquilema.
- Identificar el nivel de riesgo crediticio que posee y el grado de influencia de recuperación crediticia sobre los créditos vencidos del Coac. Fernando Daquilema Ltda.

4. ESTADO DEL ARTE

4.1 ANTECEDENTES

La COAC Fernando Daquilema Ltda., es controlada por la Dirección Regional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social y la Subdirección Regional de Cooperativas Centro Occidental de Riobamba, constituida mediante Acuerdo Ministerial N.º 00411, con su estatuto que tuvo una reforma y aprobación el 25 de julio del 2005.

Criollo (2017) en su tesis titulada “Examen especial al rubro cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba, agencia matriz, período 2016” tiene como objetivo el Realizar el Examen Especial al rubro Cartera de Crédito de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA., de la ciudad de Riobamba, Agencia Matriz, período 2016; concluyo El Comité de Crédito, no realizó la reestructuración de créditos, lo que dificultó la recuperación de cartera.

Reyes (2017) en su tesis titulada “Análisis de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito afro ecuatoriana de la pequeña empresa correspondiente al periodo 2016” tiene como objetivo el elaborar estrategias que faciliten la gestión de las cuentas por cobrar a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Afro Ecuatoriana de la pequeña empresa; con el fin de reducir la cartera de crédito vencida; concluyo Los resultados del análisis indican que existe una cartera vencida que asciende al 37,33% respecto al total de la cartera de crédito aprobada en el año 2016, uno de los hallazgos significativos es la falta de liquidez en las actividades productivas que realizan los socios. Adicional el proceso de cobranza que realiza la Cooperativa es estático, con un índice de morosidad alto, la cooperativa deberá dinamizar su proceso de gestión de cobro con la finalidad de mejorar la recaudación de los créditos y la rentabilidad de la organización.

Paredes (2014) en su tesis titulada “Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Frandesc Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo” tiene como objetivo el Realizar el análisis del riesgo crediticio y determinar su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo; concluyo No existe un adecuado procesamiento de operaciones en relación con la calidad de los productos y servicios financieros, esto ha generado una disminución de créditos, cierre de cuentas, cancelación de pólizas de inversión, etc., el personal no está capacitado y aún más el gerente, para potencializar el crecimiento institucional financiero, perdiendo clientes actuales y potenciales.

López (2016) en su tesis titulada “El riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento” tiene como objetivo el Analizar el riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento; de acuerdo a la investigación realizada, concluyo que la hipótesis “El crédito de consumo no controlado induce al sobreendeudamiento y aumentará el riesgo crediticio”, se cumple debido a que: Las fuentes de información crediticia como la central de riesgos o los burós de crédito que actualmente utilizan, presentan desfases considerables en la actualización de las cifras de los créditos vigentes de cada individuo, con retrasos entre 2 a 3 meses promedio, convirtiéndose en un factor de riesgo importante.

4.2 UNIDAD I: GENERALIDADES DE LA EMPRESA

4.2.1 HISTORIA DE LA EMPRESA

La COAC Fernando Daquilema Ltda., es controlada por la Dirección Regional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social y la Subdirección Regional de Cooperativas Centro Occidental de Riobamba, constituida mediante Acuerdo Ministerial N.º 00411, con su estatuto que tuvo una reforma y aprobación el 25 de julio del 2005.

Entre los años 1985 – 1989, un grupo de albañiles oriundos de varias comunidades de Cacha cansados por los abusos, maltratos y la exclusión social y económica que sufrían como emigrantes en la ciudad de Riobamba, proponen crear una Caja de Ahorro y Crédito denominado “Fondo Rotativo”, con el afán de ayudarse mutuamente y trabajar en forma conjunta con el propósito de mejorar sus condiciones de vida.

Desde su constitución hasta el año 2003, la Cooperativa desarrolló actividades encaminadas al desarrollo comunal de la Parroquia Cacha; con esta intervención la Cooperativa pudo ejecutar 4 proyectos de desarrollo social entre los principales: Proyecto de Ganadería, Producción Textil, Producción de Especies Menores, Asesoría a distintas Cajas Comunales de Ahorro y Crédito. Este esfuerzo tuvo resultados positivos desde el punto de vista de desarrollo integral; sin embargo, el no especializarse en una sola área fue su debilidad.

A partir de este año y debido a la migración de casi un 80% de la población de Cacha hacia las principales ciudades del país, los directivos de esta Cooperativa proponen reformar su estatuto y razón social a Cooperativa de Ahorro y Crédito, mejorar su estructura administrativa y operativa e inician su ampliación de cobertura proponiendo instalar agencias y sucursales en las principales ciudades de mayor concentración migratoria de la población indígena del Ecuador.

Al inicio la Cooperativa comenzó con el apoyo económico, social, moral y personal de la comunidad de Cacha, quienes unieron sus capitales para adquirir los equipos y muebles de oficina necesarios para que funcione, a un inicio como Caja de Fondo Rotativo en la parroquia de Cacha y en lo posterior llegar a ser Cooperativa en forma legal el 25 de julio de 2011 llegando a funcionar en la ciudad de Riobamba en la Larrea y Orozco esquina junto a la Plaza Roja y la Concepción. Al principio comenzaron con cuatro empleados siendo como aporte de la constitución, pero

actualmente laboran 300 empleados en las 15 agencias que tiene la Cooperativa en distintas ciudades del país (Directivos de la COAC Fernando Daquilema Ltda, 2011).

4.2.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Agencia matriz se encuentra ubicada en la:

Ciudad: Riobamba.

Provincia: Chimborazo

Parroquia: Velasco.

Dirección: Veloz N° 24-16 entre Larrea y España.

Telf.: (032) 962706 – 2947092 – 2946752

Cel.: 0993587518

E-mail: info@coopdaquilema.com

Correo Electrónico: www.coopdaquilema.com

CROQUIS DE LA AGENCIA MATRIZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.

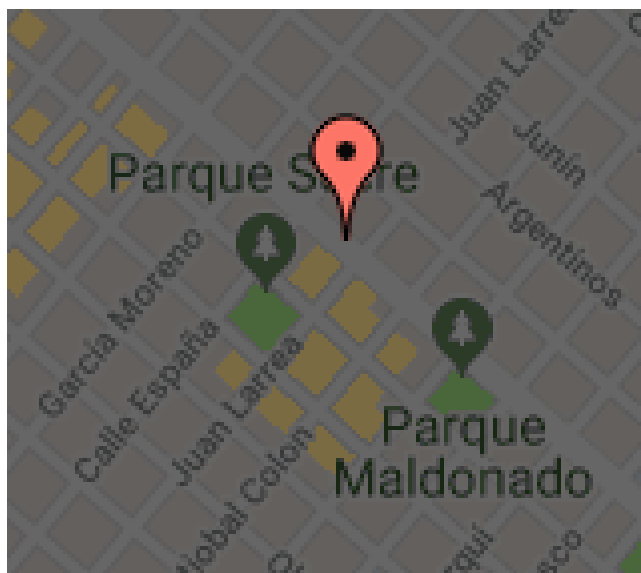


Figura 1: Croquis de la Agencia Matriz de la Coac Fernando Daquilema Ltda.

Fuente: Coac Fernando Daquilema Ltda.

4.2.3 BASE LEGAL

La COAC Fernando Daquilema Ltda, Tiene como Marco legal:

- (LOEPS) Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, y su reglamento.
- Reglamento general de la ley orgánica de economía popular y solidaria (Decreto Ejecutivo 1061)
- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Constitución de la República del Ecuador.
- Leyes, estatutos, reglamentos, resoluciones y normativas emitidas por los organismos de control (Comité de Crédito de la COAC Fernando Daquilema Ltda, 2019).

4.2.4 MISIÓN

Somos una Cooperativa de Ahorro Crédito, con principios y valores cristianos que fomentamos el desarrollo económico y social de nuestros socios.
(www.coopdaquilema.com, s.f.)

4.2.5 VISIÓN

Ser la Cooperativa de Ahorro Crédito número uno de los pueblos originarios, con enfoque intercultural, basados en principios y valores cristianos.

4.2.6 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

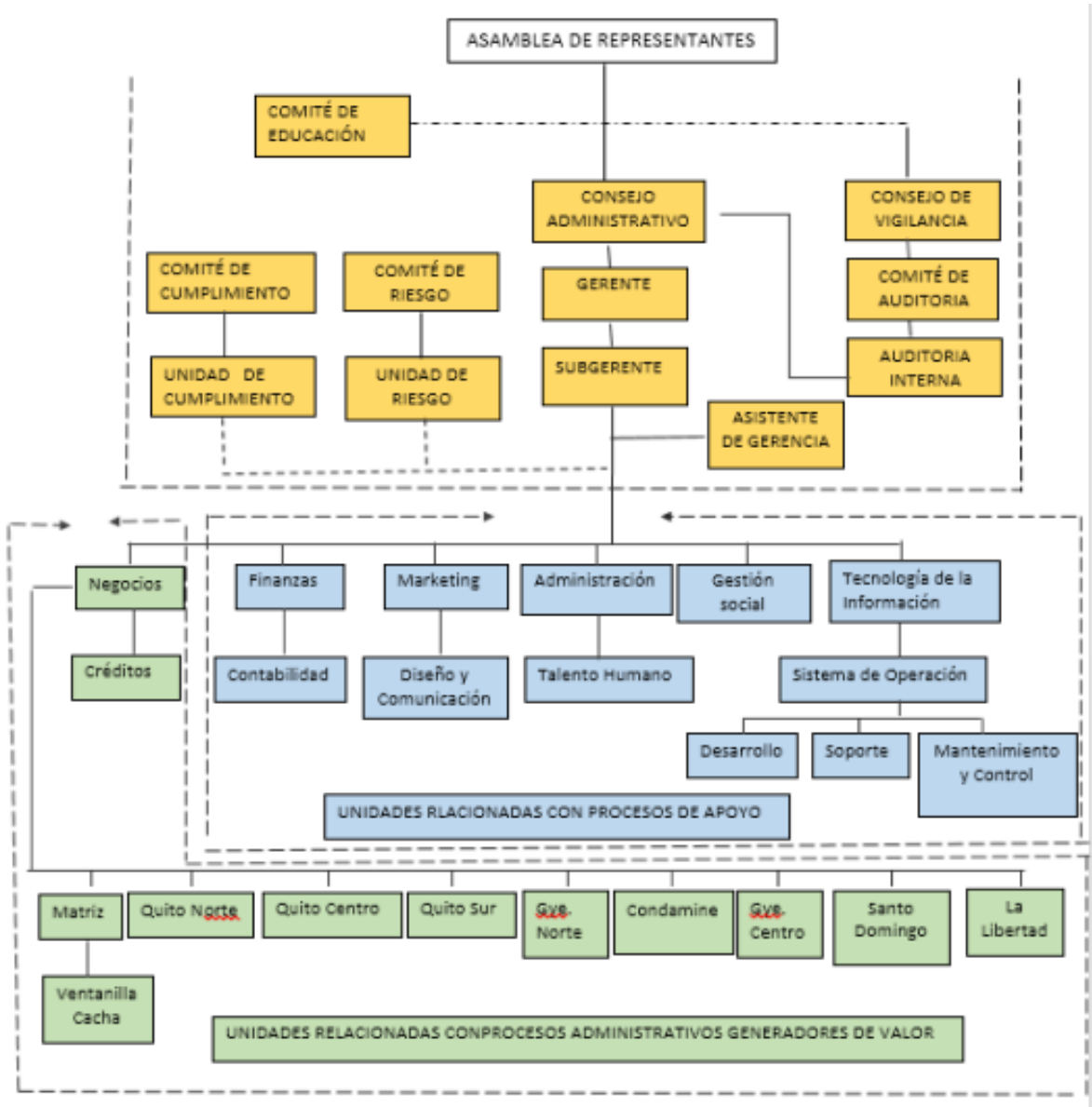


Figura 2: Organigrama de la Empresa

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

4.2.7 SERVICIOS QUE OFRECE

AHORRO PROGRAMADO

Es una cuenta de ahorros que recibe depósitos por el número de meses que pacte el soci@, con un monto fijo de depósito mensual.

DAQUIMÓVIL

Esta plataforma tecnológica posibilita al(a) socio realizar transacciones financieras en tiempo real, sin que deba llegar a nuestras oficinas, nuestros ejecutivos acuden al lugar de trabajo o domicilio para recibir los depósitos.

PLAZO FIJO

Por cada inversión en plazo fijo (póliza de acumulación), el(a) socio obtiene los mejores intereses del mercado y gana grandes premios.

AHORRO A LA VISTA

Si el(a) socio llega a nuestras oficinas, puede directamente depositar su ahorro en ventanilla, por el cual ganará un excelente interés, más alto que el que la banca ofrece.

CERTIFICADO DE APORTACIÓN

Las Cooperativas son sociedades de personas, son “propiedad” de los(as) socios. Por ello, en la Cooperativa Fernando Daquilema la solidaridad entre los socios se evidencia en la democratización de su capital social, el cual sirve para compartir mediante el crédito a la gente que necesita y le permite hacerse acreedor a todos los beneficios sociales que presta la institución.

PAGO RÁPIDO

Con nueve años al servicio financiero de la ciudadanía y con 10 agencias, la cooperativa Daquilema recepta pagos de servicios básicos: agua, luz, teléfono; así como impuestos municipales y decenas de servicios.

DAQUI ONLINE

Homebanking o Banca en línea, permite que los(as) socios sin necesidad de asistir a las oficinas de nuestra entidad financiera desde sus casas o lugar de trabajo realicen transacciones vía online: transferencias interbancarias, recargas a celulares, así como pagos de servicios básicos.

DAQUICARD

Con esta tarjeta el socio maneja su dinero de manera fácil y práctica con mayor seguridad. Con “Mashicard” el socio (a) pueden acceder a más de 2.900 cajeros automáticos de la Cooperativa y BANRED a nivel nacional y retirar su dinero, las 24 horas del día, los 365 días del año, por seguridad la clave “Mashicard” es secreta. En caso de pérdida o robo comuníquese con las oficinas Daquilema.

CRÉDITOS

Hasta 20 mil dólares sin encaje.

4.3 UNIDAD II: CARTERA DE CRÉDITO

4.3.1 DEFINICIÓN

Rubí (2003) Cartera de crédito es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dichos documentos o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto. (pág. 96)

Según Hernández (1996) define a La cartera de crédito como el conjunto de valores activos (colocaciones representadas por títulos de crédito) que posee un intermediario financiero, constituye el mayor de los activos y la más importante fuente generadora de utilidad para la institución. (pág. 60)

4.3.2 TIPOS DE CRÉDITO EN LA COAC. FERNANDO DAQUILEMA LTDA.

MICROCRÉDITO GENERAL

Créditos destinados al fortalecimiento y/o mejoramiento de pequeños negocios o unidades de producción realizados por los (as) socios en forma individual o grupal. (www.coopdaquilema.com, 2019)

CRÉDITO ESPECIAL

Crédito destinado a socios que tienen una muy buena trayectoria en depósitos de ahorro e inversiones que por su nombre se determinara a cubrir oportunidades de negocios del socio (a) en corto plazo, es decir, este crédito se facilitará a socios (as) con solvencia económica y equivale a un sobregiro bancario.

CREDI IGLESIAS

Crédito destinado a los socios agrupados en organizaciones de hecho y/o jurídicas con la religión cuyo destino sea la construcción, compra de bienes y eventos religiosos.

CRÉDITO HIPOTECARIO

- Escritura Pública.
- Avalúo del bien por perito calificado de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).
- Pago del predio actualizado
- Certificado de Gravámenes.

4.3.3 ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COAC. FERNANDO DAQUILEMA LTDA.

4.3.3.1 CARTERA DE CRÉDITO POR VENCER

La cartera de crédito por vencer, también conocida como cartera *vigente o sana*, quiere decir la cartera que aún no ha entrado a un periodo de morosidad, en otras palabras aun el plazo del crédito *no* ha vencido.

Rubí (2003) Cartera vigente constituida por créditos otorgados a clientes que cumplen con el pago oportuno de los mismos. (pág. 96)

Tabla 1: Cartera de Crédito por vencer 2016

Subgrupo	Características:	Monto en Dólares	Porcentaje (%)
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	Los créditos de consumo son aquellos que se otorgan para la adquisición de bienes de consumo personal o algún pago de servicio.	\$1.248.240,30	2.71%
CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	La cartera de microcréditos son créditos otorgados para el financiamiento de micro emprendimiento o micro actividades.	\$44.842.140,71	97.29%
TOTAL		\$46.090.381,01	100%

Fuente: Obtenida de los balances de la Coac Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Hugo Lozano

En la siguiente tabla se subclasifica las cuentas de la cartera de crédito por vencer de la Coac. Fernando Daquilema Ltda. La cual el año 2016 suma un valor de \$46.090.381,01

Tabla 2: Cartera de Crédito por vencer 2017

Subgrupo	Características:	Monto en Dólares	Porcentaje (%)
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	Los créditos de consumo son aquellos que se otorgan para la adquisición de bienes de consumo personal o algún pago de servicio.	\$3.617.185,89	4.66%
CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	La cartera de microcréditos son créditos otorgados para el financiamiento de micro emprendimiento o micro actividades.	\$71.674.151,27	92.24%
CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO POR VENCER	La cartera de crédito inmobiliario son créditos otorgados para compra de vivienda, construcción o ampliación, por el cual socio respalda su compromiso de pago hipotecando su bien inmueble.	\$2.410.871,67	3.10%
TOTAL		\$77.702.208,83	100%

Fuente: Obtenida de los balances de la Coac Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Hugo Lozano

En la siguiente tabla se subclasifica las cuentas de la cartera de crédito por vencer de la Coac. Fernando Daquilema Ltda. La cual el año 2017 suma un valor de \$77.702.208,83

4.3.3.2 CARTERA DE CRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES

La cartera de crédito que no devenga intereses es la que ya ha pasado un tiempo de su vencimiento pero aún no hace parte de intereses por mora. Pero por consiguiente ya se puede decir que es una cartera de mayor riesgo, para lo cual ya se toma medidas al respecto para su cobro.

Tabla 3: Cartera de Créditos que no Devenga Intereses 2016

Subgrupo	Características:	Monto en Dólares	Porcentaje (%)
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	Los créditos de consumo son aquellos que se otorgan para la adquisición de bienes de consumo personal o algún pago de servicio.	\$16.397,74	1.55%
CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	La cartera de microcréditos son créditos otorgados para el financiamiento de micro emprendimiento o micro actividades.	\$1.038.417,16	98.45%
TOTAL		\$1.054.814,90	100%

Fuente: Obtenida de los balances de la Coac Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Hugo Lozano

En la siguiente tabla se subclasifica las cuentas de la cartera de crédito que no devenga intereses de la Coac. Fernando Daquilema Ltda. La cual el año 2016 suma un valor de \$1.054.814,90

Tabla 4: Cartera de Créditos que no Devenga Intereses 2017

Subgrupo	Características:	Monto en Dólares	Porcentaje (%)
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	Los créditos de consumo son aquellos que se otorgan para la adquisición de bienes de consumo personal o algún pago de servicio.	\$25.376,59	2.72%
CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	La cartera de microcréditos son créditos otorgados para el financiamiento de micro emprendimiento o micro actividades.	\$908.412,58	97.28%
TOTAL		\$933.789.17	100%

Fuente: Obtenida de los balances de la Coac Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Hugo Lozano

En la siguiente tabla se subclasifica las cuentas de la cartera de crédito que no devenga intereses de la Coac. Fernando Daquilema Ltda. La cual el año 2017 suma un valor de \$933.789.17

4.3.3.3 CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA

Según Rubí (2003) Cartera vencida es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. (pág. 96)

Tabla 5: Cartera de Crédito Vencida 2016

Subgrupo	Características:	Monto en Dólares	Porcentaje (%)
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	Los créditos de consumo son aquellos que se otorgan para la adquisición de bienes de consumo personal o algún pago de servicio.	\$7.560,95	0.42%
CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	La cartera de microcréditos son créditos otorgados para el financiamiento de micro emprendimiento o micro actividades.	\$1.793.991,94	99.58%
TOTAL		\$1.801.552,89	100%

Fuente: Obtenida de los balances de la Coac Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Hugo Lozano

En la siguiente tabla se subclasifica las cuentas de la cartera de crédito vencido de la Coac. Fernando Daquilema Ltda. La cual el año 2016 suma un valor de \$1.801.552,89

Tabla 6: Cartera de Crédito Vencida 2017

Subgrupo	Características:	Monto en Dólares	Porcentaje (%)
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	Los créditos de consumo son aquellos que se otorgan para la adquisición de bienes de consumo personal o algún pago de servicio.	\$52.207,34	2.62%
CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	La cartera de microcréditos son créditos otorgados para el financiamiento de micro emprendimiento o micro actividades.	\$1.938.572,05	97.38%
TOTAL		\$1.990.779,39	100%

Fuente: Obtenida de los balances de la Coac Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Hugo Lozano

En la siguiente tabla se subclasifica las cuentas de la cartera de crédito vencido de la Coac. Fernando Daquilema Ltda. La cual el año 2017 suma un valor de \$1.990.779,39

4.3.4 APLICACIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS

4.3.4.1 ÍNDICES DE RENTABILIDAD

El índice de rentabilidad nos muestra en una institución si los resultados obtenidos a lo largo de su gestión son aceptables, en cada comprobante de estos índices, porcentualmente se indica los posibles riesgos existentes en un negocio financiero

Resultados/Patrimonio X 100

Gonzalo (2007) Mide la rentabilidad del patrimonio de la institución bancaria, por lo cual constituye un indicador clave para los dueños del banco, por cuanto muestra el nivel de rentabilidad que obtiene por el capital invertido en la institución. (pág. 375)

AÑO 2016

RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 281.716.75
PATRIMONIO	\$ 6.652.070,18

$$(\$ 281.716.75 / \$ 6.652.070,18 * 100) = 4,24\%$$

La rentabilidad sobre el patrimonio presenta el 4.24%,

AÑO 2017

RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 619.567.03
PATRIMONIO	\$ 9.548.741,28
$(\$ 619.567.03 / \$ 9.548.741,28 * 100) = 6,49\%$	

La rentabilidad sobre el patrimonio presenta el 6.49%, lo que refleja que al comparar con el índice del año anterior 2016, en este año el índice fue superior con 2.25% por lo que es favorable, ya que este índice mientras más alto, es mejor para la entidad

Resultados/Activo Total X 100

Gonzalo (2007) Mide la capacidad del activo total para generar utilidades. (pág. 375)

AÑO 2016

RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 281.716.75
ACTIVO TOTAL	\$ 61.930.012,24

$$(\$ 281.716.75 / \$ 61.930.012,24 * 100) = 0.45$$

La rentabilidad sobre los activos es de 0.45, por lo que se puede analizar que este resultado es aceptable ya que quiere decir que de cada dólar que invierte la Coac, está obteniendo una utilidad 0.45ctv.

AÑO 2017

RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 619.567.03
ACTIVO TOTAL	\$ 96.698.585,82

$$(\$ 619.567.03 / \$ 96.698.585,82 * 100) = 0.64$$

La rentabilidad sobre los activos es de 0.64, un 0.19 que el año anterior 2016 que es más aceptable ya que en este año de cada dólar invertido obtuvieron una utilidad de 0.64 ctv. Es decir 0.19 ctv. Más que el año anterior.

4.3.4.2 ÍNDICES DE LIQUIDEZ

Novoa (2018) Mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. (pág. 86)

Esto quiere decir en qué estado se encuentra económicamente la Coac Fernando Daquilema para afrontar todas las deudas adquiridas con sus socios o terceros, a fin de que pueda ser calculada basándose únicamente en los depósitos a corto plazo o a su vez en un cálculo estructural, en otras palabras tomar otros rubros de mayor relevancia.

Liquidez

(Efectivo + Bancos) / (Depósitos a la vista + Depósitos a Plazo (de 1 a 30 días) +
Depósitos a Plazo (de 31 a 90 días))

AÑO 2016

EFFECTIVO	896.622,91
BANCOS	9.439.288,97
DEPOSITOS A LA VISTA	20.573.309,83
DEPÓSITOS A PLAZO (DE 1 A 30 DÍAS)	5.641.404,67
DEPÓSITOS A PLAZO (DE 31 A 90 DÍAS)	8.318.019,83

$$(896.622,91 + 9.439.288,97) / (20.573.309,83 + 5.641.404,67 + 8.318.019,83) \\ 10.335.911,88 / 34532734,33 * 100 = 29\%$$

Este indicador de liquidez general de la Coac Fernando Daquilema en el año 2016 fue de un 29% esto quiere decir que este es el % de nivel de disponibilidad que posee la Coac para atender los pasivos de mayor exigibilidad.

AÑO 2017

EFFECTIVO	1.384.867,36
BANCOS	8.558.447,44
DEPOSITOS A LA VISTA	30.461.779,32
DEPÓSITOS A PLAZO (DE 1 A 30 DÍAS)	7.593.885,87
DEPÓSITOS A PLAZO (DE 31 A 90 DÍAS)	12.182.174,21

$$(1.384.867,36+ 8.558.447,44) / (30.461.779,32+ 7.593.885,87+ 12.182.174,21)$$

$$9.943314.80 / 50.237.839.40 *100= 20\%$$

Este indicador de liquidez general de la Coac Fernando Daquilema en el año 2017 fue de 20% un 9% menor que el año anterior, esto quiere decir que un 20% de nivel de disponibilidad es el que posee la Coac para atender los pasivos de mayor exigibilidad.

4.3.4.3 ÍNDICES DE RIESGO CREDITICIO

El índice de riesgo crediticio en las entidades financieras es medible acorde a su volumen de cartera vencida, para toda institución financiera lo ideal sería tener un porcentaje del 0% de riesgo crediticio, reflejando que los socios de la entidad están cumpliendo sus pagos puntualmente acorde a lo planeado, pero la realidad es muy diferente ya que existen socios que no cumplen sus deudas al tiempo pactado, así generando una cartera en riesgo, que es perjudicial para toda entidad financiera, tomando en cuenta que mientras mayor sea el incremento de su cartera en riesgo, mayor será la provisión que tendrá al gasto, por ende disminuirá su rentabilidad.

Riesgo crediticio (cartera en mora)

Cartera Vencida / Cartera Total

AÑO 2016

CARTERA VENCIDA	\$ 1.801.552,89
CARTERA TOTAL	\$ 45.434.975,18

$$(\$ 1.801.552,89 / \$ 45.434.975,18) * 100 = 3.97\%$$

Este es el indicador de morosidad total que ha tenido en el año 2016 la Coac Fernando Daquilema, es decir que el 3.97% representan a los créditos de la cartera total que se encuentran en riesgo y son los que no han sido cancelados en el lapso de 15 a 30 días según la SEPS (Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria)

AÑO 2017

CARTERA VENCIDA	\$ 1.990.779,39
CARTERA TOTAL	\$ 76.786.824,40

$$(\$ 1.990.779,39 / \$ 76.786.824,40) *100 = 2.59\%$$

El indicador de morosidad que refleja el 2017 fue de 2.59% un 1.38% inferior al año anterior lo que representa que este año el total de su cartera en riesgo disminuyo notablemente al año anterior.

Riesgo crediticio (morosidad ampliada)

Cartera Vencida + Cartera que no Devenga interés / Cartera Total

AÑO 2016

CARTERA VENCIDA	\$ 1.801.552,89
CARTERA QUE NO DEVENGA INTERÉS	\$ 1.054.814,90
CARTERA TOTAL	\$ 45.434.975,18

$$(\$ 1.801.552,89 + \$ 1.054.814,90 / \$ 45.434.975,18) *100 = 6.29\%$$

Este es el indicador total de la cartera vencida ya que en este porcentaje según la SEPS (Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria) se encuentran los créditos vencidos que no se cancelaron en el lapso de los 31 días en adelante, y el año 2016 fue del 6.29% de riesgo crediticio. Según la Eco Delia Balla, Jefa de créditos en ese periodo menciono que en ese año su meta como Cooperativa era terminar con un estándar de nivel de riesgo crediticio del 5%, lo cual no se llegó a cumplir, ya que sobrepasaron ese nivel de riesgo con un 1.29% más que el planificado

AÑO 2017

CARTERA VENCIDA	\$ 1.990.779,39
CARTERA QUE NO DEVENGA INTERÉS	\$ 933.789,15
CARTERA TOTAL	\$ 76.786.824,40

$$(\$ 1.990.779,39 + \$ 933.789,15 / \$ 76.786.824,40) *100 = 3.81\%$$

En el año 2017 este indicador fue de 3.81% muy inferior al año pasado con un 2.48% menor que el 2016, y como se mencionó anteriormente en este año su meta estándar de riesgo crediticio como Cooperativa fue del 4%, los cual se pudo cumplir ya que fue un 0.19% inferior a lo planificado.

4.3.5 ANÁLISIS DE LA CARTERA EN RELACIÓN A LOS ESTADOS FINANCIEROS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

DESCRIPCION	SUBTOTAL	TOTAL	ANALISIS VERTICAL	
			% SUBTOTAL	% TOTAL
ACTIVOS				
fondos disponibles		\$ 10.395.927,94		16,79%
caja	\$ 896.822,91		1,45%	
bancos	\$ 9.439.288,97		15,24%	
efectivo de cobro inmediato	\$ 59.816,06		0,10%	
inversiones		\$ 1.590.602,93		2,57%
cartera de crédito		\$ 45.434.975,18		73,37%
cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	\$ 1.248.240,30		2,02%	
cartera de microcrédito por vencer	\$ 44.842.140,71		72,41%	
cartera de crédito de consumo prioritario que no devenga intereses	\$ 16.397,74		0,03%	
cartera de microcrédito que no devenga intereses	\$ 1.038.417,16		1,68%	
cartera de créditos de consumo prioritario vencida	\$ 7.560,95		0,01%	
cartera de microcrédito vencida	\$ 1.793.991,94		2,90%	
(provisiones para créditos incobrables)	-\$ 3.511.773,62		-5,67%	
cuentas por cobrar		\$ 651.653,56		1,05%
intereses por cobrar de inversiones	\$ 21.944,69		0,04%	
intereses por cobrar de cartera de créditos	\$ 568.710,99		0,92%	
cuentas por cobrar varias	\$ 60.997,88		0,10%	
bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución		\$ 35.493,45		0,06%
bienes adjudicados por pago	\$ 35.493,45		0,06%	
propiedad y equipo		\$ 3.235.215,85		5,22%
terreno	\$ 538.812,70		0,87%	
edificios	\$ 1.952.570,65		3,15%	
construcciones y remodelaciones en curso	\$ 291.751,68		0,47%	
muebles enseres y equipo de oficina	\$ 416.584,88		0,67%	
equipos de computación	\$ 538.212,44		0,87%	
unidades de transporte	\$ 362.704,65		0,59%	
otros	\$ 148.860,26		0,24%	
(depreciación acumulada)	-\$ 1.014.281,41		-1,64%	
OTROS ACTIVOS		\$ 586.143,33		0,95%
inversiones en acciones y participaciones	\$ 65.301,15		0,11%	
gastos y pagos anticipados	\$ 124.084,19		0,20%	
gastos diferidos	\$ 274.980,45		0,44%	
materiales, mercaderías e insumos	\$ 31.725,55		0,05%	
otros	\$ 91.657,63		0,15%	

(provisión para otros activos)	-\$ 1.605,64		0,00%
TOTAL ACTIVOS		\$ 61.930.012,24	100,00%
PASIVOS			
Obligaciones con el público		\$ 50.308.652,13	91,48%
depósitos a la vista	\$ 20.573.309,83		37,41%
depósitos a plazo	\$ 29.465.287,72		53,58%
depósitos restringidos	\$ 270.054,58		0,49%
cuentas por pagar		\$ 1.315.673,95	2,39%
intereses por pagar	\$ 933.057,93		1,70%
obligaciones patronales	\$ 106.029,78		0,19%
retenciones	\$ 32.458,32		0,06%
contribuciones, impuestos	\$ 92.702,57		0,17%
cuentas por pagar varias	\$ 151.425,35		0,28%
obligaciones financieras		\$ 3.120.393,27	5,67%
obligaciones con instituciones financieras	\$ 108.211,38		0,20%
obligaciones con instituciones financieras del exterior	\$ 1.000.000,00		1,82%
obligaciones con entidades financieras del sector público	\$ 2.012.181,89		3,66%
otros pasivos		\$ 251.505,96	0,46%
otros	\$ 251.505,96		0,46%
TOTAL PASIVOS		\$ 54.996.225,31	100,00%
PATRIMONIO			
Capital social		\$ 3.201.983,71	48,14%
aporte de socios	\$ 3.201.983,71		48,14%
reservas		\$ 1.993.378,56	29,97%
fondo irrepatriable de reserva legal	\$ 1.991.015,64		29,93%
especiales	\$ 22,92		0,00%
revalorización del patrimonio	\$ 2.340,00		0,04%
otros aportes patrimoniales		\$ 1.422.697,62	21,39%
otros aportes patrimoniales	\$ 1.422.697,62		21,39%
superávit por valuaciones		\$ 34.010,29	0,51%
superávit por valuaciones de propiedades, equipo y otros	\$ 34.010,29		0,51%
TOTAL PATRIMONIO		\$ 6.652.070,18	100,00%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		\$ 61.648.295,49	
UTILIDAD EJERCICIO		\$ 281.716,75	
TOTAL GENERAL		\$ 61.930.012,24	

Tabla 7: Análisis vertical año 2016
Fuente: Coac. Fernando Daquilema Ltda.
Elaborado por: Hugo Lozano

ANÁLISIS VERTICAL AÑO 2016

Podemos analizar que del total de los activos que es el 100% la cuenta con mayor porcentaje es la de Cartera de Crédito con un 73,37% lo que representa que se encuentra situado dentro de los parámetros normales que establece la Superintendencia de Bancos, y que menciona que se debe encontrar esta cuenta entre el 70 al 75 %, lo que refleja que la Coac Fernando Daquilema Ltda. En este año 2016 posee una ubicación normal de cartera.

La cuenta de los activos, Fondos Disponibles refleja un porcentaje del 16.79% este se interpreta por las cuentas de caja, bancos, es decir son todos los fondos disponibles o líquidos que posee la Coac Fernando Daquilema Ltda en otras entidades financieras o en su Bóveda

También con respecto a los activos de la Coac Fernando Daquilema Ltda. la cuenta propiedad y equipo se encuentra con un porcentaje del 5.22%, esto quiere decir que no posee en mayor porcentaje activos improductivos.

Por último la cuenta con el menor porcentaje de los activos que compete al 100%, es la cuenta Otros Activos reflejada con un 0.95% es decir menor al 1%, en la cual se encuentran inversiones en acciones y participaciones, gastos y pagos anticipados, gastos diferidos, materiales, mercaderías e insumos y otros.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

DESCRIPCION	SUBTOTAL	TOTAL	ANALISIS VERTICAL	
			% SUBTOTAL	% TOTAL
ACTIVOS				
fondos disponibles		\$ 10.025.675,85		10,37%
caja	\$ 1.385.067,36		1,43%	
bancos	\$ 8.558.447,44		8,85%	
efectivo de cobro inmediato	\$ 82.161,05		0,08%	
inversiones		\$ 3.310.497,64		3,42%
cartera de crédito		\$ 76.786.824,40		79,41%
cartera de crédito de consumo prioritario por vencer	\$ 3.617.185,89		3,74%	
cartera de crédito inmobiliario por vencer	\$ 2.410.871,67		2,49%	
cartera de microcrédito por vencer	\$ 71.674.151,27		74,12%	
cartera de crédito de consumo prioritario que no devenga intereses	\$ 25.376,59		0,03%	
cartera de microcrédito que no devenga intereses	\$ 908.412,58		0,94%	
cartera de créditos de consumo prioritario vencida	\$ 52.207,34		0,05%	
cartera de microcrédito vencida	\$ 1.938.572,05		2,00%	
propiedad y equipo		\$ 4.296.235,44		4,44%
terreno	\$ 996.656,46		1,03%	
edificios	\$ 2.833.557,02		2,93%	
construcciones y remodelaciones en curso	\$ 8.880,90		0,01%	
muebles enseres y equipo de oficina	\$ 627.075,13		0,65%	
equipos de computación	\$ 650.409,73		0,67%	
unidades de transporte	\$ 406.387,46		0,42%	
otros	\$ 176.271,57		0,18%	
(depreciación acumulada)	-\$ 1.403.002,83		-1,45%	
(provisiones para créditos incobrables)	-\$ 3.839.952,97		-3,97%	
cuentas por cobrar		\$ 1.036.409,10		1,07%
intereses por cobrar de inversiones	\$ 46.677,43		0,05%	
intereses por cobrar de cartera de créditos	\$ 862.944,82		0,89%	
pagos por cuenta de socios	\$ 47.876,75		0,05%	
cuentas por cobrar varias	\$ 78.910,10		0,08%	
bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución		\$ 25.057,17		0,03%
bienes adjudicados por pago	\$ 35.795,94		0,04%	
provisión para bienes realizables	-\$ 10.738,77		-0,01%	
OTROS ACTIVOS		\$ 1.217.886,22		1,26%
inversiones en acciones y participaciones	\$ 80.808,84		0,08%	
gastos y pagos anticipados	\$ 283.083,92		0,29%	
gastos diferidos	\$ 695.882,37		0,72%	
materiales, mercaderías e insumos	\$ 33.302,28		0,03%	
otros	\$ 124.808,81		0,13%	

TOTAL ACTIVOS		\$ 96.698.585,82		100,00%
PASIVOS				
Obligaciones con el público		\$ 73.547.979,78		85,00%
depósitos a la vista	\$ 30.577.554,58		35,34%	
depósitos a plazo	\$ 42.744.832,93		49,40%	
depósitos restringidos	\$ 225.592,27		0,26%	
cuentas por pagar		\$ 2.104.125,11		2,43%
intereses por pagar	\$ 1.267.066,17		1,46%	
obligaciones patronales	\$ 253.130,37		0,29%	
retenciones	\$ 40.109,40		0,05%	
contribuciones, impuestos	\$ 239.807,36		0,28%	
fondos de administración	\$ 7.450,52		0,01%	
otros	\$ 371.873,12		0,43%	
Obligaciones Financieras		\$ 10.390.836,94		12%
obligaciones con <i>instituciones</i> financieras del país	\$ 3.000.000,00		3,47%	
obligaciones con instituciones financieras del exterior	\$ 500.000,00		0,58%	
obligaciones con <i>entidades financieras del sector públicas</i>	\$ 6.890.836,94		7,96%	
valores en <i>circulación</i>		\$ 108.012,04		0,12%
otros pasivos		\$ 379.323,64		0,44%
TOTAL PASIVOS		\$ 86.530.277,51		100,00%
PATRIMONIO				
Capital social		\$ 3.883.913,53		40,67%
aporte de socios	\$ 3.883.913,53		40,67%	
reservas		\$ 3.338.442,17		34,96%
fondo irrepatriable de reserva legal	\$ 3.335.384,16		34,93%	
especiales	\$ 718,01		0,01%	
<i>revalorización</i> del patrimonio	\$ 2.340,00		0,02%	
otros aportes patrimoniales		\$ 1.656.997,99		17,35%
otros aportes patrimoniales	\$ 1.656.997,99		17,35%	
superávit por valuaciones		\$ 669.387,59		7,01%
<i>superávit</i> por valuaciones de <i>propiedades, equipo</i> y otros	\$ 669.387,59		7,01%	
TOTAL PATRIMONIO		\$ 9.548.741,28		100,00%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		\$ 96.079.018,79		
UTILIDAD EJERCICIO		\$ 619.567,03		
TOTAL GENERAL		\$ 96.698.585,82		

Tabla 8: Análisis vertical año 2017
Fuente: Coac. Fernando Daquilema Ltda.
Elaborado por: Hugo Lozano

ANÁLISIS VERTICAL AÑO 2017

Podemos analizar que del total de los activos que es el 100% la cuenta con mayor porcentaje es la de Cartera de Crédito con un 79,41% lo que representa, que está excediendo los parámetros normales que establece la Superintendencia de Bancos, y que menciona que se debe encontrar esta cuenta entre el 70 al 75 %, lo que refleja que la Coac Fernando Daquilema Ltda. En este año 2017 podría atravesar problemas de liquidez por su elevada acumulación de cartera.

Por otra parte la cuenta de los activos, Fondos Disponibles refleja un porcentaje del 10,37% este se interpreta por las cuentas de caja, bancos, es decir son todos los fondos disponibles o líquidos que posee la Coac Fernando Daquilema Ltda en otras entidades financieras o en su Bóveda.

También con respecto a los activos de la Coac Fernando Daquilema Ltda. la cuenta propiedad y equipo se encuentra con un porcentaje del 4,44%, esto quiere decir que la Cooperativa no posee en mayor porcentaje activos improductivos.

Por último la cuenta con el menor porcentaje de los activos que compete al 100%, es la cuenta Otros Activos reflejada con un mínimo porcentaje de 1,07% en la cual se encuentran inversiones en acciones y participaciones, gastos y pagos anticipados, gastos diferidos, materiales, mercaderías e insumos y otros.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA				
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERO AÑO 2016 - 2017				
DESCRIPCION	AÑO 2016	AÑO 2017	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO (%)
ACTIVOS				
fondos disponibles	\$ 10.395.927,94	\$ 10.025.675,85	-\$ 370.252,09	-3,69%
cartera de crédito	\$ 45.434.975,18	\$ 76.786.824,40	\$ 31.351.849,22	69,00%
inversiones	\$ 1.590.602,93	\$ 3.310.497,64	\$ 1.719.894,71	108,13%
propiedad y equipo	\$ 3.235.215,85	\$ 4.296.235,44	\$ 1.061.019,59	32,80%
cuentas por cobrar	\$ 651.653,56	\$ 1.036.409,10	\$ 384.755,54	59,04%
bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución	\$ 35.493,45	\$ 25.057,17	-\$ 10.436,28	-29,40%
OTROS ACTIVOS	\$ 586.143,33	\$ 1.217.886,22	\$ 631.742,89	107,78%
TOTAL ACTIVOS	\$ 61.930.012,24	\$ 96.698.585,82	\$ 34.768.573,58	56,14%
PASIVOS				
Obligaciones con el público	\$ 50.308.652,13	\$ 73.547.979,78	\$ 23.239.327,65	46,19%
cuentas por pagar	\$ 1.315.673,95	\$ 2.104.125,11	\$ 788.451,16	59,93%
obligaciones financieras	\$ 3.120.393,27	\$ 10.390.836,94	\$ 7.270.443,67	233,00%
valores en circulación	-	\$ 108.012,04	\$ 108.012,04	-
otros pasivos	\$ 251.505,96	\$ 379.323,64	\$ 127.817,68	50,82%
TOTAL PASIVOS	\$ 54.996.225,31	\$ 86.530.277,51	\$ 31.534.052,20	57,34%
PATRIMONIO				
Capital social	\$ 3.201.983,71	\$ 3.883.913,53	\$ 681.929,82	21,30%
reservas	\$ 1.993.378,56	\$ 3.338.442,17	\$ 1.345.063,61	67,48%
otros aportes patrimoniales	\$ 1.422.697,62	\$ 1.656.997,99	\$ 234.300,37	16,47%
superávit por valuaciones	\$ 34.010,29	\$ 669.387,59	\$ 635.377,30	1868,19%
TOTAL PATRIMONIO	\$ 6.652.070,18	\$ 9.548.741,28	\$ 2.896.671,10	43,55%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 61.648.295,49	\$ 96.079.018,79	\$ 34.430.723,30	55,85%
UTILIDAD EJERCICIO	\$ 281.716,75	\$ 619.567,03	\$ 337.850,28	119,93%
TOTAL GENERAL	\$ 61.930.012,24	\$ 96.698.585,82	\$ 34.768.573,58	56,14%

Tabla 9: Análisis horizontal

Fuente: Coac. Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Hugo Lozano

ANÁLISIS HORIZONTAL AÑO 2016 – 2017

Podemos analizar que la cuenta Fondos disponibles, tiene un porcentaje de -3.69% esto quiere decir que la Coac Fernando Daquilema Ltda. Disminuyo los fondos disponibles que sirven para cubrir los pagos a deudas, retiros de ahorros entre otros. Y en cantidades su reducción seria de -\$ 370.252,09.

La cuenta Inversiones, son todos los depósitos que la Coac Fernando Daquilema Ltda. Tiene en otras instituciones financieras, esta cuenta incremento un 108,13% que en cifras seria \$ 1.719.894,71 determinando así que la Cooperativa incremento sus inversiones, esto permitiéndoles mejorar los planes de contingencia ante una posible necesidad de liquidez.

La cuenta Cartera de Créditos, que representa al rubro de mayor importancia en toda entidad financiera, incremento en un 69,00%, representado en cifras sería de \$ 31.351.849,22 es decir que gracias a este rubro la Coac Fernando Daquilema Ltda obtuvo mayor ingresos en el último año en la generación de interés cobrados.

La cuenta Propiedad y Equipo, incremento un 32,80% en cantidades sería de \$ 1.061.019,59 ya que en este año se terminó la construcción de la agencia matriz de la Coac Fernando Daquilema Ltda, y también realizo la adquisición de nuevas unidades de transporte.

La cuenta de Cuentas por Cobrar, se verifica un incremento del 59,04% que su valor en cifras sería de \$ 384.755,54 lo cual quiere decir que la Cooperativa tiene intereses por cobrar de inversiones y créditos u otras cuentas por cobrar varias.

A su vez la cuenta de Otros activos aumenta en un 107,78% con un valor de \$ 631.742,89 en la que se encuentran inversiones en acciones y participaciones, gastos y pagos anticipados, gastos diferidos, materiales, mercaderías e insumos y otros.

En relación a los PASIVOS, podemos analizar la cuenta de Cuentas por Pagar que incremento a un 59,93% que en cifras seria \$ 788.451,16 lo que quiere decir que la Coac Fernando Daquilema Ltda. Tubo el último año mayor obligaciones de pagos a terceros como son las obligaciones patronales con el IESS, remuneraciones, obligaciones financiera, fondos de reserva entre otros.

En relación a su patrimonio la cuenta de Capital Social que es el valor de sus bienes que posee la entidad y de la aportación que realizan sus socios, incremento a un 21,30% que en cifras es \$ 681.929,82,

En relación al análisis horizontal realizado de los estados financieros de la Coac Fernando Daquilema Ltda. Podemos concluir diciendo que el año 2017 fue mejor que el 2016, en vista de que las cuentas de mayor importancia crecieron en el año 2017

4.4 UNIDAD III: RIESGO CREDITICIO

4.4.1 RIESGO

4.4.1.1 DEFINICIÓN

Casal (1999) Define al riesgo como la situación que puede conducir a una consecuencia negativa no deseada en un acontecimiento (pág. 19)

Riesgo en finanzas define Gitman (2003) En el sentido más básico, riesgo es la posibilidad de una pérdida financiera. Los activos que tienen más posibilidades de pérdida se consideran más riesgosos que aquellos que tienen menos posibilidades de pérdida. Más formalmente, el término riesgo se utiliza de manera indistinta con incertidumbre para referirse a la variabilidad de rendimientos asociados con un activo dado. (pág. 190)

4.4.1.2 TIPO DE RIESGO

Existen muchos tipos de riesgos, pero los que más se identifican con la Cooperativa en estudio son los siguientes:

- Riesgo de Crédito

Lara (2005) Es el más antiguo y probablemente el más importante que enfrentan los bancos. Se puede definir como la pérdida potencial producto del incumplimiento de la contraparte en una operación que incluye un compromiso de pago. (pág. 16)

Ruza & Paz (2013) Riesgo de crédito, considerado como el riesgo por antonomasia de las entidades bancarias, hace referencia a la probabilidad de impago por parte del prestatario y al incumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato (deterioro de su capacidad de pago). (pág. 3)

- Riesgo de Mercado

Lara (2005) La pérdida que pueda sufrir un inversionista debido a la diferencia en los precios que se registran en el mercado o en movimientos de los llamados factores de riesgo (tasas de interés, tipos de cambio, etc.). También se puede definir más formalmente como la posibilidad de que el valor presente neto de un portafolio se mueva adversamente ante cambios en las variables macroeconómicas que determinan el precio de los instrumentos que componen una cartera de valores. (pág. 16)

- Riesgo de Liquidez.

Lara (2005) Se refiere a las pérdidas que puede sufrir una institución al requerir una mayor cantidad de recursos para financiar sus activos a un costo posiblemente inaceptables. El riesgo de liquidez se refiere también a la imposibilidad de transformar en efectivo un activo o portafolios (imposibilidad de vender un activo en el mercado). (pág. 16)

- Riesgo Legal

Lara (2005) Se refiere a la pérdida que se sufre en caso de que exista incumplimiento de una contraparte y no se pueda exigir, por la vía jurídica, cumplir con los compromisos de pago. Se refiere a operaciones que tengan algún error de interpretación jurídica o alguna omisión en la documentación. (pág. 17)

- Riesgo Operativo

Lara (2005) es un concepto muy amplio y se asocia con fallas en los sistemas, procedimientos, en los modelos o en las personas que manejan dichos sistemas. También se relaciona con pérdidas por fraudes o por falta de capacitación de algún empleado en la organización. (pág. 17)

- Riesgo de Reputación

Lara (2005) es el relativo a las pérdidas que podrían resultar como consecuencia de no

concretar oportunidades de negocio atribuibles a un desprestigio de una institución por falta de capacitación del personal clave, fraude o errores en la ejecución de alguna operación. (pág. 17)

4.4.2 EL CRÉDITO

En la COAC Fernando Daquilema Ltda. Podríamos definir como crédito al valor de dinero que se otorga a los socios a un plazo de tiempo determinado con una tasa de interés establecido, mismo que se espera recuperar a un futuro como compensación al capital prestado.

4.4.2.1 CALIFICACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

La cartera de créditos es calificada en función de la antigüedad de las cuotas o dividendos pendientes de pago y las calificaciones cubrirá la totalidad de las operaciones de crédito concedidas por la cooperativa, en base de los siguientes parámetros:

- Capacidad de pago del deudor y sus codeudores
- Cobertura e idoneidad de las garantías
- Información proveniente del buró de crédito
- Experiencia crediticia del socio, con la institución; y.
- Riesgo de mercado y del entorno económico.

El análisis en conjunto de estos factores, permitirá calificar el conjunto de obligaciones que tiene el deudor en la cooperativa, dentro de las siguientes categorías de riesgo:

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS

Tabla 10: Calificación de riesgo

NIVEL DE RIESGO		MICROCRÉDITO	CONSUMO	VIVIENDA INTERÉS PÚBLICO, INMOBILIARIO
		DÍAS DE MOROSIDAD		
RIESGO NORMAL	A1	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5
	A2	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 35
	A3	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 36 hasta 65
RIESGO POTENCIAL	B1	De 36 hasta 50	De 36 hasta 50	De 66 hasta 120
	B2	De 51 hasta 65	De 51 hasta 65	De 121 hasta 180
RIESGO DEFICIENTE	C1	De 66 hasta 80	De 66 hasta 80	De 181 hasta 210
	C2	De 81 hasta 95	De 81 hasta 95	De 211 hasta 270
DUDOSO RECAUDO	D	De 96 hasta 125	De 96 hasta 125	De 271 hasta 450
PÉRDIDA	E	Mayor a 125	Mayor a 125	Mayor a 450

Fuente: Manual de créditos de la Coac. Fernando Daquilema Ltda.

CRÉDITOS DE RIESGO NORMAL (A)

Los créditos que merezcan esta calificación, deberán demostrar que sus flujos de fondos cubren de manera suficiente la capacidad de pago de las obligaciones de la cooperativa, como del resto de sus acreedores, tanto de los intereses, como del capital prestado y otros acuerdos concomitantes.

No deberá estar vencido más de 15 días, esta categoría deberá otorgarse a deudores que hayan cumplido oportunamente con sus obligaciones y nada indique que su comportamiento podrá verse negativamente afectado en el futuro.

CRÉDITOS CON RIESGO POTENCIAL (B)

Las obligaciones calificadas en este grupo corresponden a socios cuyos flujos de fondos siguen demostrando la posibilidad de atender sus obligaciones, aunque no a su debido tiempo. Este crédito exhibe tendencias negativas en sus indicadores financieros o en el sector económico en el cual opera. Esta situación debe ser transitoria y se verificara que podrá ser superada a corto plazo.

CRÉDITOS DEFICIENTES (C)

Los créditos comprometidos en esta categoría corresponden a socios con fuertes debilidades financieras, que determinan que la utilidad operacional o los ingresos disponibles sean insuficientes para cubrir con el pago de intereses y el servicio de capital en las condiciones pactadas. Esta situación se refleja en atrasos continuos, cancelaciones parciales y renovaciones sucesivas.

CRÉDITOS DE DUDOSO RECAUDO (D)

Que el cobro del préstamo sea dudoso, porque el prestatario no alcanza a generar ingresos suficientes para el pago de los intereses ni para amortizar el principal en un plazo razonable, lo que obliga a prorrogar los vencimientos y a capitalizar los intereses total o parcialmente, con el consiguiente aumento de su endeudamiento, sin que existan posibilidades ciertas de mejorar este continuo deterioro patrimonial.

PÉRDIDAS (E)

Deben ubicarse en esta categoría los créditos o porción de los mismos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación tan bajo en porción a lo adeudado, que su mantención como activo en los términos pactados no se justifique, bien sea porque los socios han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumiblemente irreversible de su solvencia y cuyas garantías o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor con relación al monto adeudado.

4.4.2.2 CONDICIONES DE CRÉDITO

Dentro de las condiciones de crédito tenemos los requisitos básicos que se necesitan para la adquisición de un crédito, entre los más importantes señalaremos:

- Copia de documentos personales (cédula, certificado de votación) del deudor y de su esposa y también la de sus garantes.
- Justificativo de sus ingresos tanto deudores como garantes.
- En darse el caso de que el socio o el garante este separado deberá presentar la disolución de la sociedad conyugal o divorcio.

Para los créditos hipotecarios se debe adjuntar

- Escritura Pública.
- Avalúo del bien por perito calificado de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).
- Pago del predio actualizado
- Certificado de Gravámenes.

4.4.2.3 INCENTIVOS A LOS CLIENTES PUNTUALES

Los incentivos a los clientes puntuales de la Coac Fernando Daquilema Ltda. Es muy necesario ya que se mantiene una estrecha relación entre la concesión de la cartera de crédito y así asegurar de la misma su recuperación, por lo cual la Coac otorga incentivos a sus buenos clientes como:

- Mediante una llamada telefónica el socio de la Coac puede ser informado que por su cumplimiento al día en sus pagos ha sido elegido para que su crédito pueda ser renovado sin ninguna necesidad de largos trámites.
- Se hace la entrega también de incentivos físicos al momento de la cancelación puntual de sus cuotas como pueden ser: esferos, llaveros, camisetas, etc.
- Se incentiva a los socios haciéndoles sentir muy importante para la Coac otorgándoles una tasa preferencial a los clientes tipo “A”
- Se hace sorteos en premios de un valor alto, para todos aquellos socios que realizan sus pagos al día, a los mismos que se les entrega un boleto para que puedan participar del mismo.

4.4.3 LA COBRANZA

Al hablar de crédito hacemos mención a confianza, pero cuando se rompe esa confianza por el no pago de acuerdo a lo pactado esto conlleva a un “Riesgo”, de este modo es allí donde entra la acción cobranza.

4.4.3.1 POLÍTICAS DE COBRANZA

Las políticas de cobranza son las que aseguran y garantizan la recuperación de un crédito que está siendo incumplido en sus pagos, se centran en normas de prevención para detectar y solucionar problemas antes que la operación sea irrecuperable y esto conlleve a un perjuicio para la cooperativa.

La Coac. Fernando Daquilema se basa en las principales políticas de cobranza que son.

ACCIONES PREVENTIVAS.- estas acciones son las que involucran llamadas telefónicas, visitas a su domicilio o lugar de trabajo en el cual se le da a conocer que el socio está incumpliendo con lo acordado en lo pactado en el contrato

En estas acciones se dan casos por ejemplo:

- Los socios se encuentran geográficamente alejados del lugar de pago.
- Existe descuido de parte de los socios en la fecha de vencimiento.
- Socios que siempre se atrasan por modo deliberado y rutinario.
- Socios que se atrasan por situaciones económicas que no abastecen para poder cumplir la cuota de pago.

De este modo para tomar cualquier decisión de cobro cada socio es evaluado independientemente.

4.4.4.2 SEGUIMIENTO AL CRÉDITO EN RIESGO (EN MORA)

Dentro de la Coac. Fernando Daquilema cada asesor de crédito es el responsable de la recuperación de su cartera en riesgo, para lo cual se realiza las diferentes acciones:

COBRANZA ADMINISTRATIVA.- esta tarea administrativa es realizada por el asesor de crédito el cual se encarga de recaudar las cuotas pendientes mediante llamadas telefónicas o en otros casos envió de notificaciones de recordatorio al socio indicando que su crédito esta en mora.

COBRANZA OPERATIVA.- esta acción consiste en visitar tanto al cliente como también al garante, del mismo modo llamadas telefónicas al cliente y al garante y a su vez entrega de notificaciones al cliente y al garante.

COBRANZA PREJUDICIAL.- en esta acción ya no solo participa el asesor de créditos sino que en esta acción ya interviene la participación del abogado de la Coac, el cual emite un informe con toda la documentación de respaldo del seguimiento realizado al socio que incumplió el pago, para la ejecución de esta etapa de cobro el abogado tendrá un plazo máximo de 30 días.

COBRANZA JUDICIAL.- al terminar las acciones antes mencionadas y ya terminado el plazo de 90 días, se procederá a tramitar la demanda a través del abogado.

A continuación se detalla los días plazos para la ejecución de cada acción.

Tabla 11: Seguimiento al crédito en riesgo

COBRANZA	EJECUCIÓN	TIPO	RESPONSABLE
COBRANZA ADMINISTRATIVA	Antes de su vencimiento a 5 días	<ul style="list-style-type: none">• Llamadas telefónicas• visitas	<ul style="list-style-type: none">• Asesor de crédito
COBRANZA OPERATIVA	De 5 a 30 días	<ul style="list-style-type: none">• Notificaciones• Visitas• Llamadas telefónicas	<ul style="list-style-type: none">• Asesor de crédito• Jefe de Créditos
COBRANZA PREJUDICIAL	De 30 a 90 días	<ul style="list-style-type: none">• Carta del abogado	<ul style="list-style-type: none">• Abogado• Jefe de créditos• Asesor de crédito
COBRANZA JUDICIAL	Más de 90 días	<ul style="list-style-type: none">• Juicio ejecutivo	<ul style="list-style-type: none">• Abogado• Gerente• Jefe de créditos• Asesor de crédito

Fuente: Manual de Créditos de la Coac. Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Hugo Lozano

5. METODOLOGÍA

5.1 MÉTODO

Método Hipotético deductivo

A través de este método se estudió al problema de forma general para llegar a establecer las particularidades del mismo. Es decir, la investigación se enfocó en realizar una evaluación de la cartera de crédito y el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, periodo 2016-2017

Para el presente trabajo investigativo, se llevará a cabo la aplicación de los siguientes pasos del Método Hipotético Deductivo.

Observación. - Se observará cada una las operaciones que intervienen en el proceso

crediticio que ofrece la Cooperativa.

Hipótesis. - Con la encuesta se procederá a obtener datos que sirvan para demostrar la hipótesis

Deducción. - A través de este método, el problema será estudiado de manera general para llegar a establecer particularidades del mismo; es decir, con la aplicación de las encuestas se obtendrá información para establecer estrategias que mejoren el desempeño de la cartera de crédito de la Cooperativa.

Comprobación de la hipótesis. - Con los datos obtenidos se procederá a la comprobación de la hipótesis.

Conclusiones. - Finalmente se determinara si se ha cumplido o no con el trabajo investigativo y con los objetivos planteados.

5.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se utilizará será la descriptiva ya que el objetivo consiste en conocer situaciones, eventos y así establecer una descripción lo más completa posible, Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

5.3 DISEÑO

No experimental

Porque no se manipulará deliberadamente las variables.

5.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

5.4.1 POBLACIÓN

La Cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” Ltda. Agencia matriz se encuentra ubicada en la ciudad de Riobamba en las calles Velóz y Larrea, la población implicada en la presente investigación está constituida por los siguientes involucrados.

Tabla 12: Población

POBLACIÓN	NUMERO
Funcionarios	
Agencia Condamine	8
Agencia Matriz	19
Oficina central (Administración)	24
Total Funcionarios	51
Socios que realizaron sus transacciones financieras en el periodo 2018 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema.	2272

Fuente: Elaboración Propia

5.4.2 MUESTRA

La muestra se realizará a partir de la población total de socios, que alcanza a 2272, con la que se realizará el cuestionario de encuesta, para lo cual se aplicó la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n= Muestra =?

N= Universo =? (No. Clientes)

e²= Error admisible = 0,05

Muestra (clientes)

$$n = \frac{2272}{(0,05)^2 (2272 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{2272}{(0,0025) (2271) + 1}$$

$$n = \frac{2272}{(6,677)}$$

$$n = 340$$

5.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

5.5.1 TÉCNICAS

Documental: Que permitirá recabar información histórica de la cooperativa a fin de determinar la evolución de los datos en comparación con años anteriores, mediante la aplicación de una Encuesta

Observación: Para crear un diagnóstico general de la Cartera de créditos y el riesgo crediticio de la COAC. Fernando Daquilema Ltda.

5.5.2 INSTRUMENTOS

- Cuestionario de Encuesta

5.6 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La técnica para el procesamiento de la información se lo realizará a través de cuadros y análisis estadísticos, manejo de Excel.

6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1 ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COAC FERNANDO DAQUILEMA LTDA.

1. Género

Tabla 13: Género

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	225	66%
Femenino	115	34%
TOTAL	340	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por: Hugo Lozano

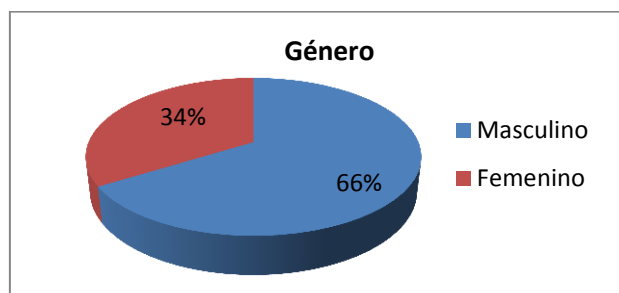


Figura 3: Género

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por: Hugo Lozano

ANÁLISIS.- En la encuesta realizada a los socios de la Coac Fernando Daquilema Ltda., el 34% de los encuestados dicen ser del género femenino, mientras que el 66% del total encuestado pertenecen al género masculino.

INTERPRESTACIÓN.- Del total de los encuestados se puede ver que la mayor parte indican ser del género masculino, esto se debe que al transcurrir de los años no se ha perdido aún el hecho de decir que el hombre puede, o es el encargado de asumir mayores responsabilidades que la mujer, y es claro decir ya que en muchos hogares hoy en día se mantiene la misma costumbre la cual, el hombre es el encargado del hogar, por dicha razón es que la mayoría de socios de la Coac Fernando Daquilema Ltda., pertenecen al género masculino.

2. ¿Qué producto financiero solicitó usted a la cooperativa?

Tabla 14: Producto financiero

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ahorro	147	43%
Préstamo	193	57%
TOTAL	340	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por: Hugo Lozano

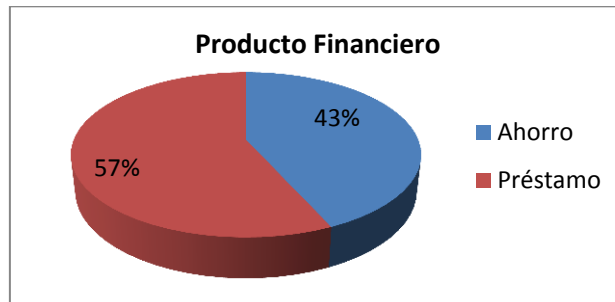


Figura 4: Producto financiero

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por: Hugo Lozano

ANÁLISIS.- En la encuesta realizada a los socios de la Coac Fernando Daquilema Ltda., el 43% solicitó una cuenta de Ahorro como producto financiero, mientras que el 57% solicitó a la Coac un préstamo como producto financiero.

INTERPRETACIÓN.- La mayor parte de los encuestados indican que el producto financiero que han solicitado a la Coac, es la de Préstamo, esto se debe a que hoy en día, la mayor parte de personas ya no solo buscan ahorrar sus recursos económicos, sino que más bien buscan obtener dinero al tiempo que ellos los requiera para cubrir su necesidad a corto plazo sin importar que del mismo a largo plazo se tenga que pagar un interés.

3. ¿Usted al acceder a un préstamo tenía total conocimiento de que sucedería si no se cancelaría los pagos a tiempo, de su préstamo?

Tabla 15: Conocimiento del préstamo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	238	70%
No	102	30%
TOTAL	340	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por: Hugo Lozano

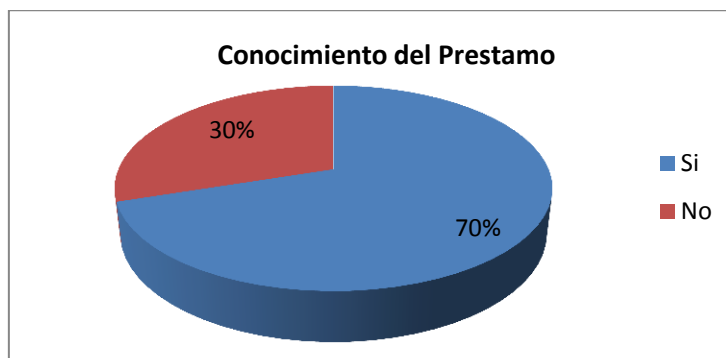


Figura 5: Conocimiento del préstamo

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por: Hugo Lozano

ANÁLISIS.- En la encuesta realizada a los socios de la Coac Fernando Daquilema Ltda., se puede apreciar que un 70% Si al momento de acceder a un crédito si tenía total conocimiento de que pasaría si no cancela a tiempo, su prestamos, mientras que el 30% menciona que No tenía total conocimiento de que sucedería si no cancela a tiempo, su préstamo.

INTERPRETACIÓN.- Podemos apreciar que la mayor parte de los encuestados indican que Si tenían el total conocimiento de que acontecería si llegara a no cancelar a tiempo su préstamo, eso quiere decir que dentro de la Coac, se está manejando una correcta difusión de información previa al socio, de todo lo que podría suceder a corto y largo plazo si el socio llegara a ser moroso en su préstamo.

4.- ¿Usted tiene conocimiento que riesgo, ocasionaría a la cartera de créditos de la cooperativa el incumplimiento del pago de su crédito?

Tabla 16: Conocimiento de riesgo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	90	26%
No	250	74%
TOTAL	340	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por: Hugo Lozano

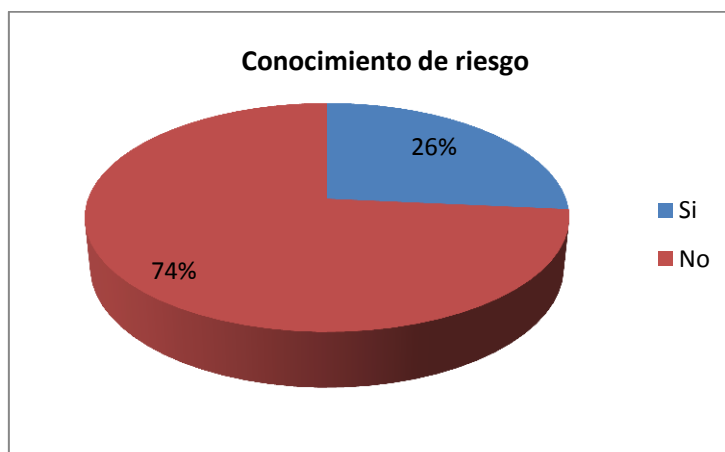


Figura 6: Conocimiento de riesgo

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por: Hugo Lozano

ANÁLISIS.- la encuesta realizada a los socios de la Coac Fernando Daquilema Ltda., refleja un 26% que Si tiene conocimiento que riesgo, ocasionaría a la cartera de créditos de la cooperativa el incumplimiento del pago de su crédito, mientras que el 74% menciona que No tenía total conocimiento que riesgo ocasionaría su incumplimiento en la cartera de crédito

INTERPRETACIÓN.- se puede ver reflejado que la mayor parte de los encuestados indican que No tenían conocimiento que riesgo, ocasionaría a la cartera de créditos de la cooperativa el incumplimiento del pago de su crédito, lo que quiere decir que muchos socios por su desconocimiento no solo corren riesgos ellos como socios al momento de incumplir su pago al crédito, sino que ocasionan a su vez que la Cooperativa sufra un crecimiento al índice de riesgo crediticio de su cartera de créditos.

5. ¿Cómo califica el proceso de créditos existente de la Coac Fernando Daquilema Ltda.?

Tabla 17: Proceso de créditos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	289	85%
Bueno	41	12%
Regular	10	3%
Malo	0	0%
Muy Malo	0	0%
TOTAL	340	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por: Hugo Lozano

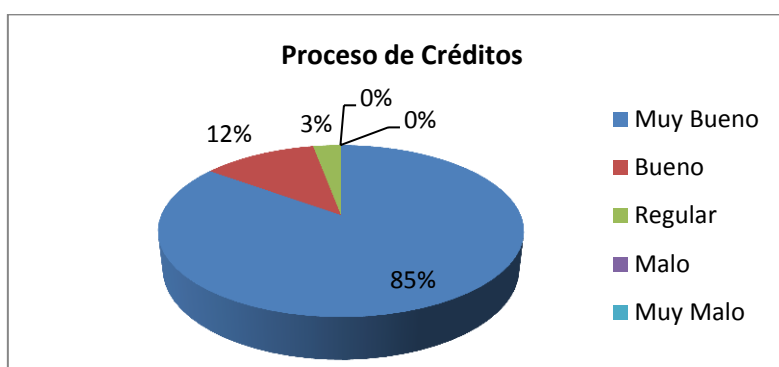


Figura 7: Proceso de créditos

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por: Hugo Lozano

ANÁLISIS.- En la encuesta realizada a los socios de la Coac Fernando Daquilema Ltda., los socios expresan que del proceso de créditos que existe en la Coac, el 85% califica este proceso como Muy Bueno, mientras que el 12% los califica como Bueno, y un 3% califica el proceso de créditos de la Coac como Regular.

INTERPRESTACIÓN.- Del total de los encuestados la mayor parte de los socios califica al proceso de créditos que existe en la Coac, como Muy Bueno, ya que se ha cumplido con todos los procesos de crédito que la Institución lo indica, esto refleja que el departamento de Crédito y Cobranza cumple efectivamente con sus funciones de procesos e inclusive de información de sus políticas, para que de esta manera se pueda reducir al máximo el riesgo crediticio.

6. ¿Indique que tipo de préstamo obtuvo en la cooperativa?

Tabla 18: Tipo de préstamo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Consumo	124	36%
Microcrédito	167	49%
Vivienda	49	14%
TOTAL	340	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por: Hugo Lozano

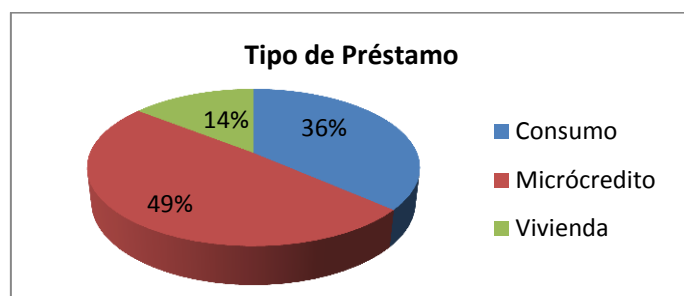


Figura 8: Tipo de Préstamo

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por: Hugo Lozano

ANÁLISIS.- la encuesta realizada a los socios de la Coac Fernando Daquilema Ltda., refleja que del tipo de préstamo que obtuvo de la Coac, un 49% fue Microcréditos, mientras que el 36% fue de consumo, y un 14% fue préstamos de vivienda.

INTERPRETACIÓN.- Podemos ver que del total de los encuestados, se refleja que el tipo de préstamo que mayor relevancia tiene dentro de la Coac es el Microcrédito, ya que la mayor parte de personas hoy en día son empleados tanto públicos como privados, y no cuentan con un trabajo estable, esto llevando a que cada persona vaya teniendo la necesidad de financiarse para crear su propio negocio y que este a su vez sea fuente generadora de beneficios económicos.

7. ¿Cuál es el tiempo máximo que se ha demorado en cancelar su cuota?

Tabla 19: Cancelación de cuota

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 - 3 días	207	61%
4 - 7 días	115	34%
8 - 11 días	10	3%
Más de 12 días	8	2%
TOTAL	340	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por: Hugo Lozano

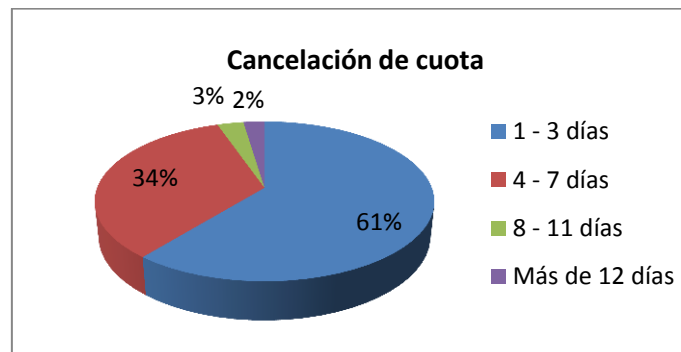


Figura 9: Cancelación de cuota

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por: Hugo Lozano

ANÁLISIS.- En la encuesta realizada a los socios de la Coac Fernando Daquilema Ltda., se puede apreciar que un 61% indican que el tiempo máximo que se demoran en cancelar su cuota va en un rango de 1 – 3 días, por otra parte el 34% indican que el rango es de 4 – 7, mientras que el 3% indican que su rango es de 8 – 11 días, y para finalizar el 2% indican que se han demorado en cancelar su cuota más de 12 días.

INTERPRETACIÓN.- Podemos apreciar que la mayor parte de los encuestados indican que el máximo que se han demorado en cancelar su cuota se encuentra en el rango de 1 – 3 días, así no provocando un nivel de riesgo crediticio muy alto para la Coac, independientemente también de que se puede decir que hay meses que son de mucho desembolso económico para los socios como son el mes de Diciembre, Enero y Agosto.

8. ¿Usted alguna vez tuvo algún problema por incumplimiento de pago en su crédito?

Tabla 20: Problema por incumplimiento

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	246	72%
No	94	28%
TOTAL	340	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por: Hugo Lozano

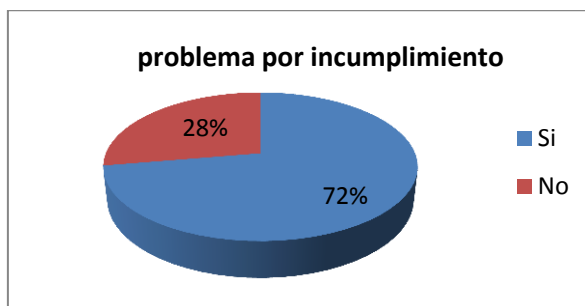


Figura 10: Problema por incumplimiento

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por: Hugo Lozano

ANÁLISIS.- En la encuesta realizada a los socios de la Coac Fernando Daquilema Ltda., manifiestan un 72% que Si han atravesado algún problema por incumplimiento de pago en su crédito, mientras que un 28% de socios mencionan No haber atravesado algún problema por su incumplimiento en el pago de su crédito.

INTERPRESTACIÓN.- Del total de los socios encuestados la mayor parte mencionan que si tuvo alguna vez, algún tipo de problema por incumplimiento de pago en su crédito, esto generalmente dado por no poder cubrir la cuota mensual pactada con la cooperativa, la misma generando que la cartera de créditos de la Coac, sufran riesgos crediticios por la morosidad de parte de los socios, causando de igual forma que la cooperativa tome medidas de prevención inmediata.

9. En relación a la pregunta anterior, ¿Qué tipo de problema tuvo por el incumpliendo de pago en su crédito?

Tabla 21: Tipo de problema por incumplimiento

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Notificaciones, llamadas telf.	180	54%
Reestructuración del crédito	35	10%
Carta del abogado	25	7%
No aplica	94	28%
TOTAL	334	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por: Hugo Lozano

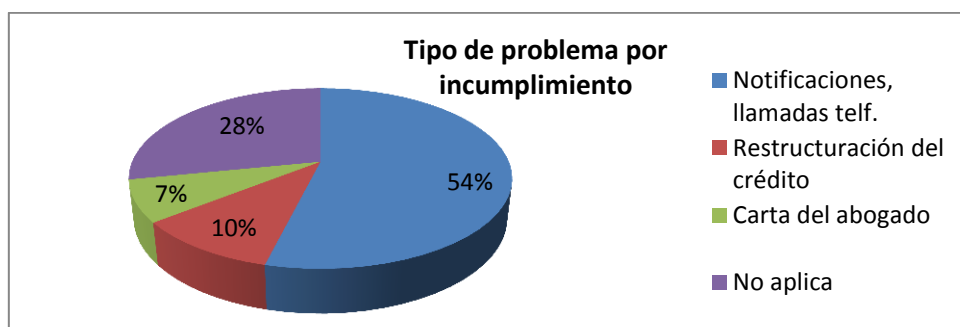


Figura 11: Tipo de problema por incumplimiento

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por: Hugo Lozano

ANÁLISIS.- En la encuesta realizada a los socios de la Coac Fernando Daquilema Ltda., los socios mencionan los tipos de problemas que tuvo por el incumplimiento de pago en su crédito, y expresan que el 54% tuvo inconvenientes de notificaciones, llamadas telefónicas, por otra parte el 10% dice haber realizado una reestructuración a su crédito, mientras que un 7% menciona ya haber atravesado problemas legales con cartas de parte del abogado de la cooperativa, y por ultimo un 28% No aplica ya que son los socios que mencionaron en la pregunta anterior no haber tenido ningún problema en el incumplimiento de pago en sus créditos, queriendo decir que cumplen al día sus pagos.

INTERPRESTACIÓN.- Podemos apreciar que la mayor parte de los encuestados indican que el problema que más han atravesado por el incumplimiento de pago en sus créditos es el de recibir llamadas telefónicas tanto a ellos como en ocasiones a los gerentes para recordarles que están con días de mora en su crédito, otro problema son las notificaciones que informan el retraso del mismo siendo este un documento más formal emitido por la Coac para que el socio pueda cumplir con su obligación de pago.

10. A su criterio ¿Cuál es la principal causa que se dé un incumplimiento de pago en un crédito?

Tabla 22: Causa de incumplimiento de pago

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Falta de seguimiento continuo a los socios	74	22%
Desinterés del socio	100	29%
Falta de efectivo	156	46%
No recuerda la fecha de pago	10	3%
TOTAL	340	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por: Hugo Lozano

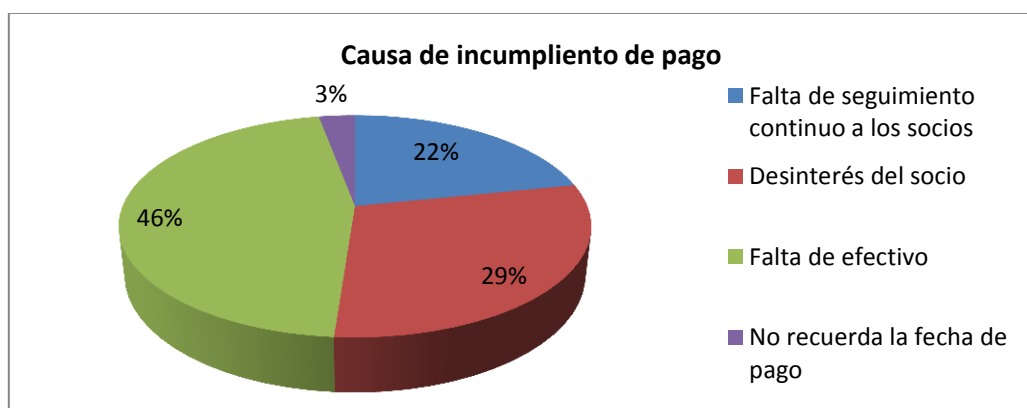


Figura 12: Causa de incumplimiento de pago

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por: Hugo Lozano

ANÁLISIS.- En la encuesta realizada a los socios de la Coac Fernando Daquilema Ltda., mencionan las principales causas de un incumplimiento de pago en un crédito, y un 22% dice ocasionarse por falta de seguimiento continuo a los socios, por otra parte el 29% es desinterés del socio, mientras que el 46% es por falta de efectivo, y por último el 3% ocasionado por no recordar la fecha de pago.

INTERPRESTACIÓN.- Del total de los encuestados se puede ver que la mayor parte indican que el principal motivo del retraso en el pago de un crédito se da debido a la, Falta de efectivo, esto presenta dependiendo a las condiciones económicas en las que se encuentran los socios, ya que esto en la mayoría de los casos se da por imprevistos que no están en sus manos, o se da problemas de cualquier tipo como perdida de trabajo, alguna enfermedad, o problemas familiares.

6.2 HIPÓTESIS

Evaluación de la cartera de crédito y el riesgo crediticio de la Coac. Fernando Daquilema Ltda. Periodo 2016-2017

Hi: Tiene riesgos crediticios la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema en el periodo 2016 -2017.

Ho: No tiene riesgos crediticios la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema en el periodo 2016 -2017.

VARIABLES

Variable dependiente

Cartera de Crédito

Variable independiente

Riesgo Crediticio

Para el cálculo del Chi2, se utiliza la siguiente fórmula:

$$\chi^2_c = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Dónde:

\sum = Sumatoria

o_i = Frecuencia Observada

e_i = Frecuencia Esperada

Tabla 23: Frecuencias observadas

TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS			
	SI	NO	SUBTOTAL
Pregunta 1 ¿Usted al acceder a un préstamo tenía total conocimiento de que sucedería si no se cancelaría los pagos a tiempo, de su préstamo?	238	102	340
Pregunta 2 ¿Usted tiene conocimiento que riesgo, ocasionaría a la cartera de créditos de la cooperativa el incumplimiento del pago de su crédito?	90	250	340
Pregunta 3 ¿Usted alguna vez tuvo algún problema por incumplimiento de pago en su crédito?	246	94	340
SUBTOTAL	574	446	1020

Fuente: Encuesta dirigida a los socios de la Coac Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Hugo Lozano

Tabla 24: Frecuencias Esperadas

TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS		
	SI	NO
Pregunta 1 ¿Usted al acceder a un préstamo tenía total conocimiento de que sucedería si no se cancelaría los pagos a tiempo, de su préstamo?	191,33	148,67
Pregunta 2 ¿Usted tiene conocimiento que riesgo, ocasionaría a la cartera de créditos de la cooperativa el incumplimiento del pago de su crédito?	191,33	148,67
Pregunta 3 ¿Usted alguna vez tuvo algún problema por incumplimiento de pago en su crédito?	191,33	148,67

Fuente: Elaboración propia

Tabla 25: Chi2 Calculado

F. OBS	F. ESP	Chi2
246	191,33	15,62
238	191,33	11,38
90	191,33	53,67
94	148,67	20,10
102	148,67	14,65
250	148,67	69,06
Chi2 Calculado		184,49

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26: Grados de libertad

GRADOS DE LIBERTAD	
GL= F-1 * C-1	
GL= 2 *1	
GL= 2	
5,9915	Chi2 Tabular

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27: Chi2 Tabular

Tabla resumida de distribución del Chi Cuadrado			
GL/Conf.	99%	95%	90%
1	6,6349	3,8415	2,7055
2	9,2104	5,9915	4,6052
3	11,3449	7,8147	6,2514
4	13,2767	9,4877	7,7794

Fuente: Elaboración propia

6.3 LINEA DE RAZONAMIENTO

COMPROBAR NUESTRA HIPOTESIS

Si el valor de χ^2 calculado es mayor que el χ^2 tabulado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa

Al haber encontrado que mi χ^2 calculado es de 184,49 lo que refleja que es mayor a mi χ^2 tabulado que es de 5,9915, esto me permite rechazar mi hipótesis nula y aceptar mi hipótesis alternativa y decir que si tiene riesgos crediticios la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema en el periodo 2016 -2017. De esta manera se indica que si existe relación entre la variable independiente y dependiente.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 CONCLUSIONES

- En la evaluación realizada a la cartera de créditos de la Coac. Fernando Daquilema Ltda. Se pudo observar su condición a través de los ratios financieros, donde se refleja que su cartera vencida entre los años 2016 -2017, tuvo una diferencia y es que, en el año 2016 la COAC atravesó un riesgo de su cartera vencida de 3.97%, mientras que en el año 2017 tuvo un riesgo de su cartera vencida de un 2.59%, reflejando que en relación a estos dos años hubo un mejor seguimiento sobre los créditos vencidos ya que su cartera disminuye en relación al año anterior en un 1.38% de significancia.
- Puedo concluir determinando que en la Coac. Fernando Daquilema Ltda. Sus medidas de prevención de morosidad se realiza mediante sus técnicas de cobranza que son la cobranza administrativa que es antes de su vencimiento a 5 días, y la cobranza operativa que es de 5 a 30 días, las cuales son efectivas ya que se basan en un manual de créditos institucional del cual se fundamentan para prevenir un riesgo crediticio que puede afectar negativamente a la cooperativa, en lo cual de una u otra forma no permiten que existan créditos vencidos, que hasta en algunos casos se realiza la reestructuración de un crédito con la finalidad que su cuota disminuya y así pueda cubrir su crédito y este no afecte al riesgo en su cartera de créditos, a su vez también tienen un departamento de cobranzas con técnicas de cobranzas esenciales para poder conservar un nivel de riesgo considerable.
- En el periodo evaluado se evidencio que el nivel de riesgo crediticio que más significancia tuvo fue en el año 2016 ya que en este año se tuvo un 6.29% de riesgo crediticio en mora ampliada, mientras que en el año 2017 existió un mayor control sobre el nivel de riesgo creditico alcanzando apenas un 3.81% que es un 2.48% menor que el año anterior esto se debe al increíble grado de influencia de recuperación crediticia que posee la Coac. Fernando Daquilema Ltda. Sobre los créditos por vencer y vencidos, por lo que se concluye que en el año 2017 se aplicó políticas de cobranzas más estrictas con la finalidad de mantener un índice de riesgo adecuado.

7.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda que los asesores de créditos antes del otorgamiento de un crédito, verifiquen de una manera minuciosa y cuidadosa la situación económica del socio, ya que el hecho no es solo cumplir una meta, al contrario al momento de revisar la situación económica de respaldo del socio para cubrir ese crédito, debe ser realizado de forma real, no sea que en el transcurrir del tiempo el socio no pueda cubrir sus pagos a la fecha y esto afecte de una manera significativa el índice de riesgo crediticio sobre la cartera de la Cooperativa.
- Se recomienda que para el otorgamiento de un crédito la Cooperativa se manejen con un score límite, para el otorgamiento de un crédito, y que mientras su score sea más alto, sea así también más alto el monto del crédito que se le pueda aprobar a un socio, de esta manera la Cooperativa estaría velando por mantener un índice de riesgo crediticio adecuado y aceptable.
- Se recomienda que la cooperativa lleve a cabo la renegociación de una deuda con el principio, de que todo negocio nace por la necesidad de beneficiarse entre ambas partes, por ende, como es tan importante que el socio cumpla con la cooperativa lo pactado, también cualquier dificultad económica que el socio presente a la hora de cancelar su crédito es importante que la cooperativa ayude y de seguimiento a estos casos y halle así la manera más adecuada de poder sobresalir de cualquier adversidad económica que presente el socio.




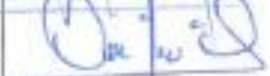
8. BIBLIOGRAFÍA

- bancafacil.* (18 de Noviembre de 2018). Obtenido de bancafacil: <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=200000000000017&idCategoria=3>
- Casal , J. (1999). *Análisis del riesgo en instalaciones industriales*. Barcelona, España: Universidad Politécnica de Catalunya. Recuperado el 17 de Enero de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=U8PRs-nLWqQC&pg=PA19&dq=definicion+de+riesgo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjSwtH0pfbfAhXvs1kKHb2rDWUQ6AEIMzAC#v=onepage&q=definicion%20de%20riesgo&f=false>
- Elizondo, A. (2003). *Medición integral del riesgo de crédito*. México, México: Editorial Limusa.

- Recuperado el 26 de Noviembre de 2018, de <https://books.google.com.ec/books?id=UsK-1Ajo44UC&pg=PA241&dq=riesgo+credificio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiD68-7ifPeAhUM2FMKHRwEBrEQ6AEINjAD#v=onepage&q=riesgo%20credificio&f=false>
- faccredito*. (19 de Noviembre de 2018). Obtenido de <http://www.faccredito.coop/historia-del-cooperativismo/>
- Gitman , L. (2003). *Principios de administración financiera* (Décima ed.). México: PEARSON . Recuperado el 17 de Enero de 2019, de https://books.google.com.ec/books?id=KS_04zILe2gC&pg=PA190&dq=definicion+de+riesgo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwif1YaYoPbfAhVqvIkKHSVKCVsQ6AEIQDAE#v=onepage&q=definicion%20de%20riesgo&f=false
- Gonzalo , B. (2007). *Operaciones bancarias en venezuela* (Segunda ed.). Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés bello. Recuperado el 17 de Enero de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=mOIyeKgtSfkC&pg=PA375&dq=operaciones+bancarias+en+venezuela+indices+de+rentabilidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjPvffTqfXfAhXGmVkJKHSZpDe8Q6AEIJzAA#v=onepage&q=operaciones%20bancarias%20en%20venezuela%20indices%20de%20rentabi>
- Hernández, M. (1996). *El crédito bancario en costa rica: una perspectiva de análisis*. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia. Recuperado el 26 de Noviembre de 2018, de https://books.google.com.ec/books?id=Uuit78YB8QC&pg=PA60&dq=definicion+cartera+de+credito+segun+varios+autores&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjHr5-Kw_LeAhXH11MKHWi1ApoQ6AEIJzAA#v=onepage&q=definicion%20cartera%20de%20credito%20segun%20varios%20autores&f=false
- Lara , A. (2005). *Medición y control de riesgos financiero* (Tercera ed.). México: LUMISA, S.A . Recuperado el 17 de Enero de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=PrQ-vTEWLqoC&pg=PA15&dq=tipos+riesgos+financieros&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi3lZrvlbfAhVNN-AKHUrmCDgQ6AEIMjAC#v=onepage&q=tipos%20riesgos%20financieros&f=false>
- Novoa, A. (2018). *Finanzas para no financistas* (cuarta ed.). Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana . Recuperado el 17 de Enero de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=JmC1zekAM7oC&pg=PA86&dq=finanzas+para+no+finacistas+indice+de+liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjHotqUrfXfAhUJk1kKHd-pBskQ6AEIKTAA#v=onepage&q=finanzas%20para%20no%20finacistas%20indice%20de%20liquidez&f=false>
- Rubí, L. (2003). *Glosario de términos financieros* (Vol. 1º). México : Plaza y Valdés, . Recuperado el 11 de Diciembre de 2018, de https://books.google.com.ec/books?id=Z_Eyqx6XPqYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Ruza, C., & Paz, C. (2013). *El riesgo de crédito en perspectiva*. Madrid, España: Editorial UNED. Recuperado el 26 de Noviembre de 2018, de https://books.google.com.ec/books?id=Rtw9vg1AvvQC&pg=PT6&dq=definicion+cartera+de+credito+segun+varios+autores&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiCmeCcx_LeAhWEq1MKHdlzCrcQ6AEITjAH#v=onepage&q=definicion%20cartera%20de%20credito%20segun%20varios%20autores&f=false
- www.coopdaquilema.com*. (s.f.). Recuperado el 07 de Enero de 2019, de <https://www.coopdaquilema.com/mision-vision/>
- www.coopdaquilema.com*. (06 de Enero de 2019). Obtenido de <https://www.coopdaquilema.com/productos-y-servicios/>

9. ANEXOS

Anexos 01: Manual de Crédito

	Código:MC-UN-CFD-010			
	Macro Proceso:	Gestión de la Normativa Interna Apoyo		
	Tipo de Proceso:	<input type="checkbox"/> Estratégico	<input type="checkbox"/> Apoyo	<input checked="" type="checkbox"/> Generador de valor
	Tipo de Manual:	<input type="checkbox"/> Organizacional	<input checked="" type="checkbox"/> Pol. y Proced.	<input type="checkbox"/> Técnico
	Fecha de Elaboración:	Enero 2016		
	Fecha de Aprobación:			
	Páginas:	75		
<p>MANUAL DE CRÉDITO</p> <p>VERSIÓN 2.1</p>				
	NOMBRE	CARGO	FIRMA	
Aprobado por:	Pastor Pedro Valdez	Presidente Consejo de Administración		
Revisado por:	Ing. Pedro Khipo	Gerente General		
Elaborado por:	Ing. Marcelo Guamán	Responsable Negocios		

Anexo 02: Estados Financieros



ESTADO FINANCIERO
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 2
PERIODO DEL 31 DE ENERO 2017 AL 30 DE DICIEMBRE 2017
(Dólares)

FECHA

31/12/2016

31/01/2017

28/02/2017

RAZÓN SOCIAL

ERCO LTDA

FERNANDO DAQUILEMA

GUARANDA LTDA

*Seleccione una o varias opciones

COD CONTABLE		Nombre de Cuenta	TIPO	GRUPO	fecha 31/12/2016 FERNANDO DAQUILEMA
1	ACTIVO		1	1	61.930.012,24
11	FONDOS DISPONIBLES		1	2	10.395.927,94
1101	Caja		1	4	896.822,91
110105	Efectivo		1	6	896.622,91
110110	Caja chica		1	6	200,00
1103	Bancos y otras instituciones financieras		1	4	9.439.288,97
110305	Banco Central del Ecuador		1	6	211.258,31
110310	Bancos e instituciones financieras locales		1	6	9.222.444,26
110315	Bancos e instituciones financieras del exterior		1	6	0,00
110320	Instituciones del sector financiero popular y solidario		1	6	5.586,40
1104	Efectos de cobro inmediato		1	4	59.816,06
110401	Efectos de cobro inmediato		1	6	59.816,06
1105	Remesas en tránsito		1	4	0,00
110505	Del país		1	6	0,00
110510	Del exterior		1	6	0,00
12	OPERACIONES INTERFINANCIERAS		1	2	0,00
1201	Fondos interfinancieros vendidos		1	4	0,00
120105	Bancos		1	6	0,00
120110	Otras instituciones del sistema financiero		1	6	0,00
120115	Instituciones del sector financiero popular y solidario		1	6	0,00



ESTADO FINANCIERO
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 2
PERIODO DEL 31 DE ENERO 2017 AL 30 DE DICIEMBRE 2017
(Dólares)

FECHA

30/11/2017

31/12/2017

RAZÓN SOCIAL

ERCO LTDA

FERNANDO DAQUILEMA

GUARANDA LTDA

*Seleccione una o varias opciones

COD CONTABLE		Nombre de Cuenta	TIPO	GRUPO	fecha 31/12/2017 FERNANDO DAQUILEMA
1	ACTIVO		1	1	96.698.585,82
11	FONDOS DISPONIBLES		1	2	10.025.675,85
1101	Caja		1	4	1.385.067,36
110105	Efectivo		1	6	1.384.867,36
110110	Caja chica		1	6	200,00
1103	Bancos y otras instituciones financieras		1	4	8.558.447,44
110305	Banco Central del Ecuador		1	6	721.561,91
110310	Bancos e instituciones financieras locales		1	6	7.419.793,61
110315	Bancos e instituciones financieras del exterior		1	6	0,00
110320	Instituciones del sector financiero popular y solidario		1	6	417.091,92
1104	Efectos de cobro inmediato		1	4	82.161,05
110401	Efectos de cobro inmediato		1	6	82.161,05
1105	Remesas en tránsito		1	4	0,00
110505	Del país		1	6	0,00
110510	Del exterior		1	6	0,00
12	OPERACIONES INTERFINANCIERAS		1	2	0,00
1201	Fondos interfinancieros vendidos		1	4	0,00
120105	Bancos		1	6	0,00
120110	Otras instituciones del sistema financiero		1	6	0,00
120115	Instituciones del sector financiero popular y solidario		1	6	0,00

Anexo 03: Encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

ENCUESTA

Objetivo.- El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar información importante para la realización de mi proyecto de titulación.

Sus respuestas serán utilizadas únicamente con fines académicos.

Agradezco de antemano su colaboración

1. **Género**
 - () Masculino
 - () Femenino
2. **¿Qué producto financiero solicitó usted a la cooperativa?**
 - () Ahorro
 - () Préstamo
3. **¿Usted al acceder a un préstamo tenía total conocimiento de que sucedería si no se cancelaría los pagos a tiempo, de su préstamo?**
 - () Si
 - () No
4. **¿Cómo califica el proceso de créditos existente de la Coac Fernando Daquilema Ltda.?**
 - () Muy Bueno
 - () Bueno
 - () Regular
 - () Malo
 - () Muy Malo
5. **¿Indique que tipo de préstamo obtuvo en la cooperativa?**
 - () Consumo
 - () Microcrédito
 - () Vivienda
6. **¿Cuál es el tiempo máximo que se ha demorado en cancelar su cuota?**
 - () 1 – 3 días
 - () 4 – 7 días
 - () 8 – 11 días
 - () Más de 12 días
7. **¿Usted alguna vez tuvo algún problema por incumplimiento de pago en su crédito?**
 - () Si
 - () No
8. **En relación a la pregunta anterior, ¿Qué tipo de problema tuvo por el incumpliendo de pago en su crédito?**
 - () Notificaciones, llamadas telf.
 - () Reestructuración del crédito
 - () Carta del abogado
 - () No aplica
9. **A su criterio ¿Cuál es la principal causa que se dé un incumplimiento de pago en un crédito?**
 - () Falta de seguimiento continuo a los socios
 - () Desinterés del socio
 - () Falta de efectivo
 - () No recuerda la fecha de pago