



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**TÍTULO:**

**LA CARTERA DE CRÉDITO Y EL RIESGO CREDITICIO DE LA  
COAC OCCIDENTAL DEL CANTÓN PUJILÍ, PERIODO 2017-2018**

***PROYECTO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL***

**AUTOR:**

**DIANA MARIBEL LUCERO CAJAMARCA**

**TUTOR:**

**Ing. WILSON SALTOS AGUILAR PhD.**

**Riobamba – Ecuador**

**2020**

## **INFORME DEL TUTOR**

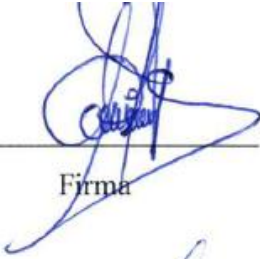


En mi calidad de tutor, y luego de haber revisado el desarrollo del proyecto de investigación elaborado por la Srta. Diana Maribel Lucero Cajamarca, tengo a bien informar que el trabajo denominado, “LA CARTERA DE CRÉDITO Y EL RIESGO CREDITICIO DE LA COAC OCCIDENTAL DEL CANTÓN PUJILÍ, PERIODO 2017-2018”, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesto al público, luego de ser evaluada por el tribunal designado.



**Ing. Wilson Saltos Aguilar PhD.  
TUTOR**

## HOJA DE CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Una vez presentada la defensa verbal y revisado el trabajo final de titulación elaborado por la Señorita Diana Maribel Lucero Cajamarca y dirigida por el Ing. Wilson Saltos Aguilar PhD. con la temática denominada “LA CARTERA DE CRÉDITO Y EL RIESGO CREDITICIO DE LA COAC OCCIDENTAL DEL CANTÓN PUJILÍ, PERIODO 2017-2018”. Ha sido aprobado por los miembros de tribunal y ratificado con sus firmas.

<b>Ing. Wilson Saltos Aguilar PhD.</b> <b>Tutor</b>	 Firma	<u>10</u> Nota
<b>Dra. Verónica Soto Benítez Mgs.</b> <b>Miembro 1</b>	 Firma	<u>9.50</u> Nota
<b>Mgs. Alexandra Ramírez Salas</b> <b>Miembro 2</b>	 Firma	<u>10</u> Nota

Calificación 9,83 (Sobre 10)

## **PÁGINA DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo, DIANA MARIBEL LUCERO CAJAMARCA, soy responsable del contenido de este Proyecto de Investigación, y los derechos de autoría corresponden exclusivamente a mi persona, al Ing. Wilson Saltos Aguilar PhD., y a la Universidad Nacional de Chimborazo.



**Diana Maribel Lucero Cajamarca**

**C.I. 050390171-2**

## **DEDICATORIA**

*A mi Dios, por sus infinitas bondades, por brindarme salud, sabiduría y sobre todo darme las fuerzas necesarias para seguir adelante día a día.*

*A mis queridos padres, Rosa y José por el gran apoyo, esfuerzo y sacrificio realizado, pues han hecho de mí una mujer de principios y ahora una gran profesional.*

*A mi abuelito Julio Cajamarca y a mi hermanita Betty Elizabeth, porque nunca me han dejado sola y sé que desde el cielo guían cada uno de mis pasos.*

*A mis hermanos Guido y Franklin, por brindarme su apoyo incondicional en todo momento y por ser un gran ejemplo de perseverancia.*

*Diana Lucero*

## **AGRADECIMIENTO**

*A mi Dios por enseñarme que las grandes batallas son para sus mejores guerreros, y por las infinitas bendiciones derramadas sobre mí y mi familia.*

*A mis padres, y hermanos por ser buenos y poner toda su confianza en mi persona, por enseñarme que si uno se propone, triunfa en la vida.*

*A la Cooperativa Occidental, por brindarme la oportunidad de poder ejecutar mi tema de investigación en la misma.*

*A la Universidad Nacional de Chimborazo por haberme dado la oportunidad de formarme profesionalmente y a todos los docentes que con sus conocimientos enriquecieron los míos.*

*Diana Lucero*

# INDÍCE GENERAL

PORTADA .....	I
INFORME DEL TUTOR .....	II
HOJA DE CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL .....	III
PÁGINA DE DERECHOS DE AUTOR .....	IV
DEDICATORIA .....	V
AGRADECIMIENTO .....	VI
INDÍCE GENERAL .....	VII
ÍNDICE DE TABLAS .....	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	XI
ÍNDICE DE FIGURAS .....	XII
RESUMEN .....	XIII
ABSTRACT .....	XIV
1. INTRODUCCIÓN .....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
3. JUSTIFICACIÓN .....	3
4. OBJETIVOS .....	4
4.1. OBJETIVO GENERAL .....	4
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
5. ESTADO DEL ARTE .....	4
5.1. ANTECEDENTES .....	4
5.2. UNIDAD I: GENERALIDADES DE LA EMPRESA .....	6
5.2.1. RESEÑA HISTORIA DE LA EMPRESA .....	6
5.2.2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA .....	6
5.2.3. BASE LEGAL .....	7
5.2.4. MISIÓN .....	8
5.2.5. VISIÓN .....	8
5.2.6. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA .....	8
5.2.7. SERVICIOS QUE OFRECE .....	9
5.3. UNIDAD II: CARTERA DE CRÉDITO .....	9
5.3.1. DEFINICIÓN .....	9
5.3.2. TIPOS DE CRÉDITOS OTORGADOS .....	10

5.3.3. ESTRUCTURA Y EVALUACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COAC OCCIDENTAL DEL CANTÓN PUJILÍ .....	11
5.3.3.1. CARTERA DE CRÉDITO POR VENCER.....	11
5.3.3.2. CARTERA DE CRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERÉS .....	11
5.3.3.3. CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA.....	12
5.3.4. APLICACIÓN DE LOS INDICADORES FINANCIEROS.....	13
5.3.4.1. ÍNDICE RENTABILIDAD.....	13
5.3.4.2. ÍNDICE DE MOROSIDAD .....	16
5.3.4.3. ÍNDICE DE SOLVENCIA .....	17
5.3.4.4. ÍNDICE DE LIQUIDEZ .....	18
5.3.4.5. ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN BASE A LOS ESTADOS FINANCIEROS.....	20
5.3.4.5.1. ANÁLISIS VERTICAL DEL AÑO 2017 .....	22
5.3.4.5.2. ANÁLISIS VERTICAL DEL AÑO 2018 .....	25
5.3.4.5.3. ANÁLISIS HORIZONTAL 2017 – 2018.....	27
5.4. UNIDAD III: RIESGO CREDITICIO .....	28
5.4.1. DEFINICIÓN DE RIESGO.....	28
5.4.2. TIPOS DE RIESGOS FINANCIEROS.....	28
5.4.2.1. RIESGO DE CRÉDITO O RIESGO CREDITICIO.....	28
5.4.2.1.1. ÍNDICE DE RIESGO CREDITICIO.....	29
5.4.2.1.2. RIESGO DE MERCADO.....	30
5.4.2.1.3. RIESGO OPERACIONAL.....	30
5.4.3. LA COBRANZA .....	30
5.4.3.1. POLÍTICAS DE COBRANZA .....	30
5.4.3.2. SEGUIMIENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA.....	31
6. METODOLOGÍA .....	32
6.1. MÉTODO.....	32
6.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	33
6.3. DISEÑO .....	33
6.4. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	33
6.4.1. POBLACIÓN .....	33
6.4.2. MUESTRA .....	34
6.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTACIÓN DE RECOPIACIÓN DE DATOS .....	34
6.5.1. TÉCNICAS.....	34
6.5.2. INSTRUMENTOS .....	34
6.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO.....	34



7. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	35
7.1. ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS CLIENTES INTERNOS DE LA COAC OCCIDENTAL.....	35
7.2. ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE CRÉDITOS DE LA COAC OCCIDENTAL DEL CANTÓN PUJILÍ .....	46
7.3. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	47
7.3.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	47
7.3.2. FÓRMULA CHI-CUADRADO .....	48
7.3.3. REGLAS DE ACEPTACIÓN .....	48
7.3.4. PREGUNTAS UTILIZADAS PARA LA COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	48
7.3.5. RESULTADOS OBTENIDOS .....	49
7.4. LINEA DE RAZONAMIENTO .....	51
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	52
8.1. CONCLUSIONES.....	52
8.2. RECOMENDACIONES .....	53
9. BIBLIOGRAFÍA .....	54
10. ANEXOS.....	56

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Cartera de microcrédito por vencer 2017-2018.....	11
<b>Tabla 2:</b> Cartera de microcrédito que no devenga interés .....	12
<b>Tabla 3:</b> Cartera de microcrédito vencida .....	13
<b>Tabla 4:</b> Datos para el cálculo de la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE).....	14
<b>Tabla 5:</b> Datos para el cálculo de rentabilidad sobre los activos (ROA).....	15
<b>Tabla 6:</b> Datos para el cálculo de morosidad.....	16
<b>Tabla 7:</b> Datos para el cálculo de la solvencia .....	17
<b>Tabla 8:</b> Datos para el cálculo de la Liquidez .....	19
<b>Tabla 9:</b> Análisis Vertical año 2017 .....	22
<b>Tabla 10:</b> Análisis Vertical año 2018 .....	25
<b>Tabla 11:</b> Análisis Horizontal año 2017-2018 .....	26
<b>Tabla 12:</b> Datos para el cálculo del índice de riesgo crediticio.....	29
<b>Tabla 13:</b> Plazos para la ejecución del seguimiento de la cartera de crédito vencida..	32
<b>Tabla 14:</b> Funcionarios de la COAC Occidental.....	34
<b>Tabla 15:</b> Riesgo Crediticio.....	35
<b>Tabla 16:</b> Incumplimiento de pago.....	36
<b>Tabla 17:</b> Microcréditos más solicitados.....	37
<b>Tabla 18:</b> Evaluación crediticia.....	38
<b>Tabla 19:</b> Seguimiento a los microcréditos otorgados .....	39
<b>Tabla 20:</b> Provisión de cartera vencida .....	40
<b>Tabla 21:</b> Seguimiento de cartera vencida.....	41
<b>Tabla 22:</b> Políticas de cobranza.....	42
<b>Tabla 23:</b> Aplicación de las políticas de cobranza .....	43
<b>Tabla 24:</b> Calificación crediticia .....	44
<b>Tabla 25:</b> Calificación crediticia .....	45
<b>Tabla 26:</b> Tabla cruzada para la comprobación de la Hipótesis.....	49
<b>Tabla 27:</b> Tabla de frecuencias esperadas .....	50
<b>Tabla 28:</b> Chi-Cuadrado .....	50

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Riesgo Crediticio.....	35
<b>Gráfico 2:</b> Incumplimiento de pago.....	36
<b>Gráfico 3:</b> Microcrédito más solicitados .....	37
<b>Gráfico 4:</b> Evaluación crediticia.....	38
<b>Gráfico 5:</b> Seguimiento a los microcréditos otorgados .....	39
<b>Gráfico 6:</b> Provisión de cartera vencida .....	40
<b>Gráfico 7:</b> Seguimiento de cartera vencida .....	41
<b>Gráfico 8:</b> Políticas de cobranza.....	42
<b>Gráfico 9:</b> Aplicación de las políticas de cobranza .....	43
<b>Gráfico 10:</b> Calificación crediticia .....	44
<b>Gráfico 11:</b> Calificación Crediticia .....	45
<b>Gráfico 12:</b> Campana de Gauss .....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Croquis de la COAC Occidental del cantón Pujilí .....	7
<b>Figura 2:</b> Organigrama de la COAC Occidental .....	8

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación sobre la cartera de crédito y el riesgo crediticio de la COAC Occidental del cantón Pujilí, durante el periodo 2017-2018, se encuentra distribuido de la siguiente manera; la primera parte consta de un marco referencial en el cual se refleja aspectos fundamentales del proyecto, como es el planteamiento del problema, la justificación y los objetivos.

La segunda parte de la investigación hace referencia al Estado del Arte, mismo que está compuesto tanto de las generalidades de la Cooperativa, como también el desarrollo de cada una de las variables (dependiente e independiente). Para el desarrollo de la presente investigación se ha aplicado los indicadores financieros y un análisis horizontal y vertical de los años en estudio, además se utilizó el método hipotético-deductivo, mediante el enfoque de investigación descriptiva de diseño no experimental; se ha identificado como población de estudio a los clientes internos de la Cooperativa con la finalidad de recabar información complementaria de cartera de crédito y riesgo crediticio mediante la aplicación de una encuesta y una entrevista.

Dentro de la metodología se aplican procedimientos específicos para determinar los hallazgos, los cuales se encuentran respaldados en las encuestas, mientras que en el resultado y discusión se realiza el respectivo análisis e interpretación de la investigación de campo realizada que a su vez permitió comprobar la hipótesis planteada.

Finalmente se emitió las respectivas conclusiones y recomendaciones en cuanto a los resultados obtenidos, para que de esa manera el gerente y los funcionarios encargados del área de créditos de la COAC Occidental del cantón Pujilí, puedan tomar las decisiones correspondientes para el beneficio y desarrollo de la organización.

**PALABRAS CLAVE:** Cartera de Crédito, Riesgo Crediticio, Análisis Financiero, Estados Financieros.

## ABSTRACT

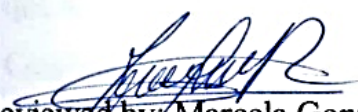
This research work on the credit portfolio and credit risk of the Western COAC of Canton Pujili, during the 2017-2018 period, is distributed as follows; The first part consists of a referential framework in which there are the fundamental aspects of the project, such as the problem statement, the justification, and the objectives.

The second part of the research refers to the State of the Art; which describes the generalities of the Cooperative, as well as the development of each of the variables (dependent and independent). For the development of this research, the study application was the financial indicators, horizontal and vertical analysis of the years that were analyzed. Besides, the hypothetical-deductive method was used, using the descriptive research approach of non-experimental design. The internal customers of the Cooperative have been identified as a study population to collect complementary information on the credit portfolio and credit risk through a survey and interviews.

Within the methodology, specific procedures are applied to determine the findings, which are supported in the surveys, while in the result and discussion the respective analysis and interpretation of the field research carried out is performed, which in turn allowed the hypothesis to be tested raised.

Finally, he issued the respective conclusions and recommendations regarding the results obtained, so that the manager and the officials in charge of the credit area of the Western COAC of Canton Pujilí, can make the corresponding decisions for the benefit and development of the organization.

**KEY WORDS:** Credit Portfolio, Credit Risk, Financial Analysis, Financial Statements.

  
Reviewed by: Marcela González R.  
English Professor



# 1. INTRODUCCIÓN

“Al comienzo del siglo XX, llegan a las zonas rurales de América Latina, los conceptos de ahorro y crédito, los cuales proponían modernizar el sector agrícola, volver productivo los ahorros inactivos, aumentar la inversión a través de créditos y combatir la opresión feudal que se generaba a través del endeudamiento. Estos sistemas de ahorro y crédito fueron ofrecidos por los bancos creados en las grandes urbes de América Latina, bancos controlados por agencias gubernamentales, cuyos dueños eran sus propios clientes”(Patiño,2008). Actualmente en el Ecuador se han creado un sin número de instituciones financieras con la finalidad de proveer recursos financieros, formando parte de ellas 600 Cooperativas de Ahorro y Crédito, mismas que son controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Se entiende, que las COAC (Cooperativas de Ahorro y Crédito), de una u otra manera fortalecen al mercado financiero generando beneficios para mejorar las condiciones de vida de las personas de bajos recursos económicos mediante la subsanación de carencias presentadas como son salud, vivienda, educación, trabajo, y también de las personas que buscan un desarrollo socio empresarial sostenible y un crecimiento continuo (Castillo, Velandia & Navarro, 2017).

Por otra parte es indispensable conocer que uno de los principales riesgos que las entidades financieras poseen, es el riesgo crediticio, ya que puede dar origen a grandes pérdidas, y además están sujetas a la generación de nuevos riesgos organizacionales; es por ello que surge la necesidad de establecer medidas que ayuden a minimizar ciertos efectos negativos y a prevenirlos con la finalidad de que no repercutan en las operaciones de la misma.

La presente investigación se enfoca en el estudio de la Cartera de Crédito y el Riesgo Crediticio de la COAC Occidental del Cantón Pujilí durante el periodo 2017-2018, mismo que fue realizado con la finalidad de conocer la situación actual en la que se encuentra la Cooperativa en cuanto a la cartera de crédito, conociendo a su vez los créditos vencidos y el incumplimiento de los mismos, además la presente investigación es considerada como una fuente de ayuda para establecer estrategias que puedan servir como guía para la recuperación de la cartera vencida y como fortalecimiento ante la presencia de cualquier riesgo crediticio presentado para así poder disminuir aspectos que repercuten de manera negativa en el funcionamiento de la organización.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El estudio del riesgo de crédito en países emergentes ha sido un tema que ha adquirido mayor relevancia en años recientes. Uno de los efectos directos de las crisis financieras, comúnmente observadas 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 mediante las cuales suelen ser otorgados los créditos y procesos de supervisión deficientes ha demostrado ser un reto importante para los esquemas regulatorios para cuantificar el riesgo, mismos que en el pasado han demostrado ser insuficientes al enfrentarse a escenarios de estrés. (Elizondo, 2012, pág. 241)

Lozano (2019), menciona que luego de la crisis financiera generada en el año 2000 por la devaluación del sucre, Ecuador es considerado como uno de los países con un alto desarrollo en cuanto al cooperativismo de ahorro y crédito, es por ello año tras año las Cooperativas de Ahorro y Crédito han sido consideradas como una fuente de financiamiento para todas aquellas personas que lo necesiten, es decir que estas instituciones van brindando toda la facilidad para que sus socios puedan acceder a un crédito de manera fácil y sencilla, pero así como otorgan todas las facilidades de financiamiento, estas instituciones financieras se encuentran propensas a un determinado riesgo y uno de ellos es el incremento de la cartera de morosidad.

Actualmente la COAC Occidental cuenta con la matriz, ubicada en el cantón Pujilí y cinco sucursales que se encuentran situadas en La Maná, Latacunga, Salcedo, El Valle y Quito. El tema de investigación propuesto, se realizará en la matriz, puesto que desde su creación no se ha podido efectuar un estudio de la cartera de crédito y tampoco se ha logrado conocer el riesgo crediticio que como entidad financiera posee, si bien es cierto la morosidad es uno de los indicadores que afectan de manera específica a la liquidez y solvencia de la organización.

El desconocimiento de estos elementos planteados, repercute de manera propia en la gestión financiera, dado que genera una condición de incertidumbre. Es así que con el estudio se podrá visibilizar ciertos aspectos que ayudarán de mejor manera a la administración de la cartera de crédito y la gestión del riesgo crediticio.



## **2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo influye la cartera de crédito en el riesgo crediticio de la COAC Occidental del cantón Pujilí, Periodo 2017-2018?

## **3. JUSTIFICACIÓN**

Los microcréditos han sido promovidos con la finalidad de que los ecuatorianos puedan obtener un buen desarrollo económico, mediante la adquisición de los mismos, pues si bien es cierto las condiciones de los microcréditos fueron establecidas con el propósito de ayudar a las personas que necesitan un pequeño capital para financiar su microempresa o a su vez servir como apoyo para estimular el crecimiento de un negocio ya establecido.

Sin embargo, a pesar del gran beneficio que prestan las instituciones financieras en cuanto al otorgamiento de créditos, estas se encuentran sujetas a muchos riesgos, riesgos que deben ser analizados de manera adecuada para que no generen inconvenientes a futuro.

Es así que la presente investigación ha sido realizada con el propósito de conocer la situación financiera de la COAC Occidental del cantón Pujilí en cuanto al estudio de la cartera de crédito y el riesgo crediticio presentada durante el periodo 2017-2018, pues de esa manera se ha logrado identificar si los procesos y políticas implantadas se han cumplido eficientemente.

Para alcanzar los objetivos planteados en la presente investigación se ha visto en la necesidad de contar con información veraz y confiable, misma que fue obtenida de la COAC Occidental como primera fuente y las revisiones bibliográficas como fuentes adicionales.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la cartera de crédito y el riesgo crediticio de la COAC Occidental del cantón Pujilí, Periodo 2017-2018.

### **4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Conocer la condición en la que se encuentra la cartera de crédito de la COAC Occidental del cantón Pujilí, durante el periodo 2017-2018, mediante la ejecución de un análisis financiero.
- Identificar el nivel de riesgo crediticio y el grado de afectación que presta el mismo en las operaciones financieras de la COAC Occidental del cantón Pujilí.
- Determinar las técnicas de cobranza y las medidas de prevención de morosidad de la cartera de crédito, establecidas por la COAC Occidental del cantón Pujilí.

## **5. ESTADO DEL ARTE**

### **5.1. ANTECEDENTES**

En base a la indagación realizada en varios repositorios digitales de las diferentes universidades se ha encontrado investigaciones similares a la temática planteada, pero con un enfoque diferente.

Pérez (2017), graduado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con su tesis de postgrado titulada “La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima”, tiene como propósito demostrar el grado de relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la cartera de crédito otorgada a los empresarios de la micro y pequeña empresa (MYPE) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda., durante el periodo antes mencionado, en base a los resultados obtenidos se ha podido determinar que existe un riesgo crediticio bajo puesto que los socios a los cuales se les otorgó el 97.8% de los créditos cumplían con los parámetros establecidos en cuanto a las normas de créditos.

Lozano (2019), Ingeniero Comercial de la Universidad Nacional de Chimborazo, con su proyecto de investigación titulado “La evaluación de la cartera de crédito y el riesgo

crediticio de la COAC. Fernando Daquilema Ltda., en el periodo 2016-2017” manifiesta que la investigación ha sido realizada con la finalidad de identificar el nivel de riesgo crediticio que posee la Cooperativa antes mencionada, por lo que se ha podido identificar que del año 2016 al año 2017 se ha reflejado una mejora en cuanto al seguimiento de créditos vencidos, puesto que la cartera disminuye en un 1.38% de significancia, es decir que en el año 2016 se presentó mayor riesgo crediticio en mora ampliada, es por ello que para el 2017 se ha establecido políticas de cobranza adecuadas con la finalidad de disminuir el índice de riesgo crediticio.

Cabrera (2018), en su tesis titulada “Análisis de la cartera de crédito y formulación de estrategias para reducir el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Servidores Municipales de Loja Ltda., periodo 2013-2017”, tiene como propósito realizar un análisis evolutivo de la cartera de crédito y en base a ello establecer estrategias que permitan disminuir el riesgo crediticio, por lo que mediante el respectivo estudio realizado se ha podido determinar que en la institución no se presenta falencias ni riesgo de morosidad puesto que las cuotas son descontadas directamente del rol de pagos de sus deudores, sin embargo se ha visto la necesidad de establecer capacitaciones al personal cuyas temáticas se encuentren relacionadas con los créditos, pues esto ayudara a ser más eficaces para el manejo de la cartera de crédito.

Chongo (2017), en su trabajo de titulación denominado “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena”, tiene como objetivo plantear políticas que ayuden a reducir el riesgo de créditos, realizar un diagnóstico situacional para conocer la realidad actual de la organización y realizar un análisis sobre los procedimientos a seguir para otorgar un crédito. En base a la investigación realizada se ha podido determinar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo no cuenta con un procedimientos de control en lo que corresponde al área de créditos y cobranzas por lo que se puede presentar un nivel de riesgo crediticio alto, además se encuentra propensa a tener altos índices de morosidad lo que pueden afectar a las operaciones financieras de la organización, con el afán de solucionar esta problemática se ha procedido a la elaboración de un plan de riesgo crediticio que ayude a disminuir el nivel de morosidad de los clientes y a detectar posibles eventualidades, pues de esa manera la Cooperativa podrá realizar sus operaciones eficazmente.

## **5.2. UNIDAD I: GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

### **5.2.1. RESEÑA HISTORIA DE LA EMPRESA**

Somos el resultado de un proyecto de un grupo de jóvenes emprendedores y visionarios con la finalidad de incentivar y fomentar el ahorro a fin de mejorar la economía, y así la calidad de vida de las familias, con la prestación ágil y oportuna de créditos.

La COAC Occidental, fue publicada en registro oficial N°- 175 del 21 de Septiembre del 2007. Este registro lo realizó de manera legal el Consejo de Desarrollo de Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (CODENPE).

Legalizado y registrado así la Personería Jurídica de los estatutos, directivas y concejos de gobierno de las nacionalidades y pueblos indígenas, aprobado según el derecho propio o consuetudinario, así como de sus formas de organización que funcionan en el seno de la respectiva nacionalidad o pueblo (Occidental, 2019).

### **5.2.2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA**

La matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental se encuentra ubicada en:

**Provincia:** Cotopaxi

**Cantón:** Pujilí

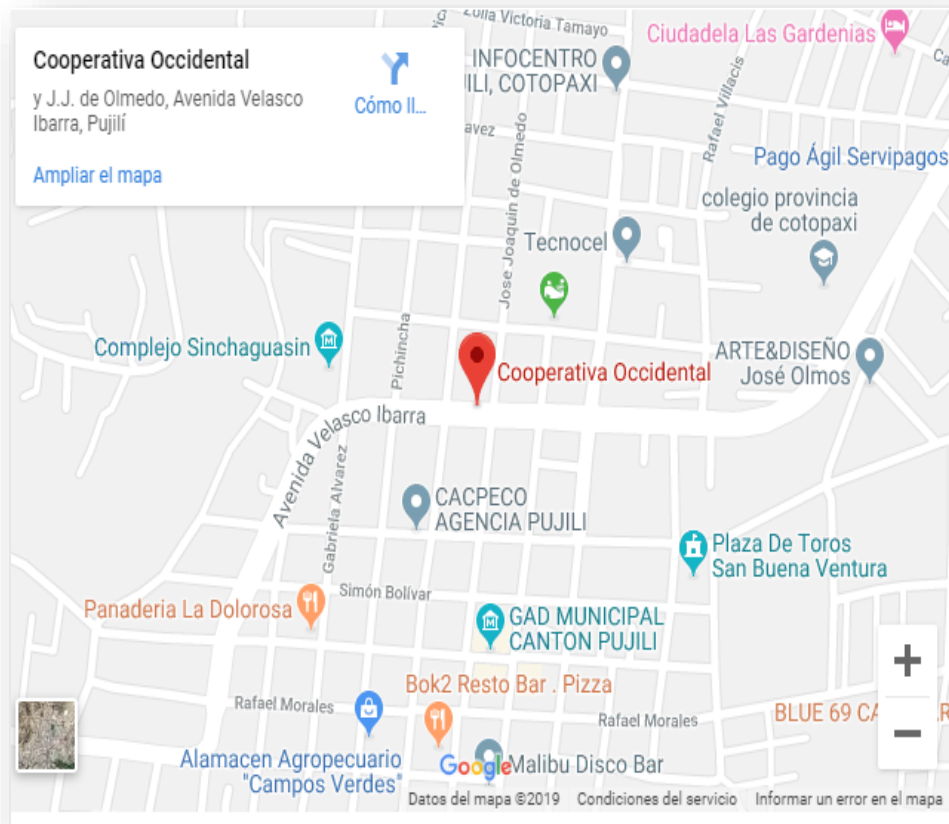
**Dirección:** Av. Velasco Ibarra y José Joaquín de Olmedo (frente al terminal).

**Telf.:** 03 232 5003

**Correo Electrónico:** [info@cooperativaoccidental.com.ec](mailto:info@cooperativaoccidental.com.ec)

## CROQUIS DE LA COAC OCCIDENTAL DEL CANTÓN PUJILÍ

*Figura: Croquis de la COAC Occidental del cantón Pujilí*



*Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental*

### 5.2.3. BASE LEGAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, posee como Marco Legal lo siguiente:

- ✓ Es una Sociedad de Responsabilidad Limitada
- ✓ Cuenta con el amparo de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su reglamento general.
- ✓ Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.
- ✓ Leyes, reglamentos, estatutos, resoluciones y normativas emitidas por los organismos de control (Occidental, 2019).

### 5.2.4. MISIÓN

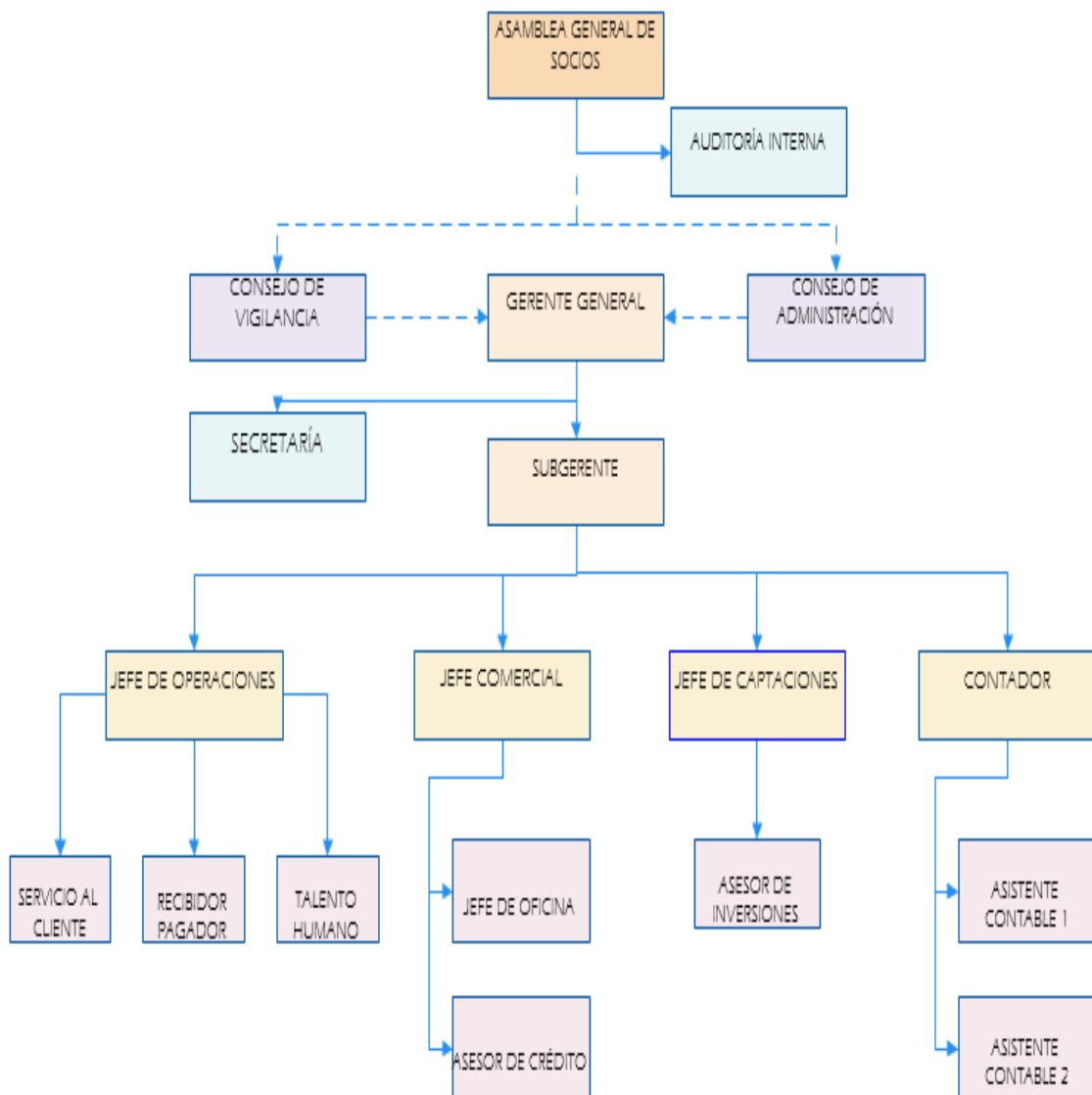
Satisfacer las necesidades de nuestros socios y clientes con productos financieros y no financieros de calidad, cumpliendo los principios cooperativos y de responsabilidad social.

### 5.2.5. VISIÓN

Ser la Institución Financiera sólida, líder y competitiva, por su excelencia en el servicio y compromiso con sus socios.

### 5.2.6. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

Figura: Organigrama de la COAC Occidental



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental

## **5.2.7.SERVICIOS QUE OFRECE**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental presta varios servicios, siendo estos de gran ayuda para los usuarios que lo necesitan, entre ello tenemos los siguientes:

### **SERVICIOS FINANCIEROS**

#### **➤ AHORRO A LA VISTA**

Son aquellos que pueden ser depositados en una cuenta bancaria y se encuentran disponibles en cualquier momento, es decir no tiene limitaciones ni restricciones.

#### **➤ AHORRO ALCANCIA**

Ha sido creado con la finalidad de fomentar el ahorro en la juventud, con un ahorro mínimo de 3 dólares y máximo 5.000 dólares.

#### **➤ AHORRO PROGRAMADO**

Consiste en realizar depósitos o destinar un determinado valor del sueldo como si fuera el pago de un crédito de forma mensual, en este ahorro no se puede disponer del dinero en cualquier momento, a no ser que se haya cumplido con el monto o tiempo establecido.

#### **➤ DEPOSITO A PLAZO FIJO**

Es el depósito de una determinada cantidad de dinero que el cliente realiza, con la finalidad de obtener un cierto porcentaje de interés por ello, al término del tiempo establecido.

#### **➤ SERVICIO RED FACILITO**

La RED facilito permite a la Cooperativa interactuar de manera inmediata con los proveedores de diferentes servicios, es decir que las transacciones son reflejadas al proveedor en el instante que el cliente genera un pago o un cobro en una institución financiera.

## **5.3. UNIDAD II: CARTERA DE CRÉDITO**

### **5.3.1. DEFINICIÓN**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son consideradas instituciones financieras privadas, por lo que logran mantener una estabilidad económica en base a la otorgación de créditos a una tasa de interés accesible, mismos que pueden ser empleados en actividades productivas de tal manera que permita que los socios puedan cumplir con sus obligaciones en el plazo convenido.

Pally (2016), define al crédito como: “Un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor)” (pág.13).

La cartera de crédito es considerada como un respaldo de las operaciones financieras desempeñadas por instituciones prestatarias de créditos. “Cuando hablamos de cartera de crédito, nos referimos al 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” (Largo, 2015).

Por otra parte se define a la cartera de crédito como “Un instrumento financiero de las organizaciones solidarias compuesto por operaciones de crédito otorgadas y desembolsadas a sus asociados bajo distintas modalidades, aprobadas de acuerdo con los reglamentos de cada institución y expuesta a un riesgo crediticio que debe ser permanentemente evaluado, con propósitos de registrar dicho deterioro” (Cardozo, 2014, pág. 95).

### **5.3.2. TIPOS DE CRÉDITOS OTORGADOS**

#### **✓ MICROCRÉDITOS MINORISTAS**

Son microcréditos minoristas, cuyo saldo adeudado en la institución financiera es menor o igual \$ 1.000.

#### **✓ MICROCRÉDITOS DE ACUMULACIÓN SIMPLE**

Los microcréditos de acumulación simple son aquellos cuyo saldo adeudado en la institución financiera es superior a \$1.000 y hasta \$ 10.000.

#### **✓ MICROCRÉDITOS DE ACUMULACIÓN AMPLIADA**

Los microcréditos de acumulación ampliada son aquellos cuyo saldo adeudado en la institución financiera es superior a \$10.000.



### 5.3.3. ESTRUCTURA Y EVALUACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COAC OCCIDENTAL DEL CANTÓN PUJILÍ

#### 5.3.3.1. CARTERA DE CRÉDITO POR VENCER

Lozano (2019), manifiesta que la cartera de crédito por vencer también es conocida como cartera vigente o sana, es decir que aún no es considerada como créditos en periodo de morosidad y que el plazo o fecha de pago establecido se aproxima a su vencimiento pero aún no ha vencido.

Rubí (2003), menciona que “La cartera vigente está constituida por créditos otorgados a clientes que cumplen con el pago oportuno de los mismos” (pág.96).

*Tabla 1: Cartera de microcrédito por vencer 2017-2018*

AÑO	SUBGRUPO	MONTO	PORCENTAJE
2017	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	\$ 700,722.41	29.27%
2018	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	\$ 1,693,514.72	70.73%
<b>TOTAL</b>		<b>2,394,237.13</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Balance General de la COAC Occidental, periodo 2017-2018*

*Elaborado por: Diana Lucero*

En la tabla que antecede y según los Estados Financieros de la COAC Occidental del Cantón Pujilí, se ha podido determinar que la cartera de microcrédito por vencer durante los años 2017 y 2018 suman un total de 2,394,237.13 , y corresponden un porcentaje del 29.27% y 70.73% de respectivamente. Es decir que para el año 2018 se ha incrementado los microcréditos por vencer.

#### 5.3.3.2. CARTERA DE CRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERÉS

Quinteros (2015), define a la cartera que no devenga interés como “El valor de toda clase de créditos que, por mantener valores, cuotas o dividendos, dejan de devengar interés e ingresos” (pág. 21). Es decir que la cartera de crédito no devenga interés, cuando ha transcurrido un tiempo en el vencimiento de una cuota, aún cuando las demás cuotas

han sido canceladas en el tiempo establecido. Sin embargo, ya se puede considerar como una cartera en riesgo por lo que se debe tomar medidas para su cobro, ya que representa una pérdida para la empresa.

**Tabla 2:** Cartera de microcrédito que no devenga interés

AÑO	SUBGRUPO	MONTO	PORCETAJE
2017	MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERES	\$ 46,266.02	30.81%
2018	MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERES	\$ 103,918.92	69.19%
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 150,184.94</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Balance General de la COAC Occidental, periodo 2017-2018

*Elaborado por:* Diana Lucero

En la tabla anterior se puede visualizar que el monto total de la cartera de microcréditos que no devenga interés durante los años 2017 y 2018 ascienden a \$ 15,184.94, lo que corresponde al 30.81% y 69.19% respectivamente, teniendo en el año 2018 el porcentaje más elevado en cuanto a la cartera de microcrédito que no devenga interés.

### 5.3.3.3. CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA

La cartera de crédito vencida hace referencia a: “Todos los créditos que no han sido cancelados en la fecha prevista y, por tanto, presentará demoras en sus pagos” (López, 2008, pág. 358).

Es decir que son aquellos créditos cuyos pagos no han sido cumplidos en las fechas establecidas, por lo que como organización es indispensable buscar mecanismos que permitan reducir el nivel porcentual de la cartera de crédito vencida.

**Tabla 3:** Cartera de microcrédito vencida

AÑO	SUBGRUPO	MONTO	PORCENTAJE
2017	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	\$ 52,196.10	50.28%
2018	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	\$ 51,617.39	49.72%
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 103,813.49</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Balance General de la COAC Occidental, periodo 2017-2018

*Elaborado por:* Diana Lucero

En la tabla que antecede se puede identificar que el valor de la cartera de microcrédito vencida durante los años 2017 y 2018 suman un total de \$103,813.49, lo que corresponde al 50.28% y al 49.72% respectivamente, además se puede decir que el mayor monto alcanzado en cuanto a la cartera de microcrédito vencida ha sido en el año 2017.

#### **5.3.4. APLICACIÓN DE LOS INDICADORES FINANCIEROS**

Se conoce como indicadores financieros aquella relación entre los valores reales de los estados financieros y otros documentos contables de una determinada empresa, con la finalidad de conocer de manera objetiva la situación actual o pasada de la misma.

##### **5.3.4.1. ÍNDICE RENTABILIDAD**

Para la Superintendencia de Bancos y Seguros (2019), la rentabilidad es aquel valor porcentual en el que se refleja los resultados alcanzados por una organización durante un determinado periodo económico, es decir que, muestra el beneficio obtenido durante una operación, siendo este producto de una inversión o esfuerzo realizado por la entidad.

#### **RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO (ROE)**

##### **FÓRMULA**

$$ROE = \frac{\text{Utilidad del ejercicio}}{\text{Patrimonio}} * 100$$

## DATOS

*Tabla 4: Datos para el cálculo de la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)*

SUBGRUPO	2017	2018
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 327.36	\$ 1,350.99
PATRIMONIO	\$ 125,241.12	\$ 250,903.36

*Fuente: Balance General de la COAC Occidental, periodo 2017-2018*

*Elaborado por: Diana Lucero*

### APLICACIÓN PARA EL AÑO 2017

$$ROE = \frac{\text{Utilidad del ejercicio}}{\text{Patrimonio}} * 100$$

$$ROE = \frac{327.36}{125,241.12} * 100 = 0.26$$

### APLICACIÓN PARA EL AÑO 2018

$$ROE = \frac{\text{Utilidad del ejercicio}}{\text{Patrimonio}} * 100$$

$$ROE = \frac{1,350.99}{250,903.36} * 100 = 0.54$$

En el cálculo empleado se ha podido evidenciar que la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE), en el año 2017 y 2018 ha sido de 0.26 y 0.54 respectivamente, lo que significa que por cada dólar que la COAC Occidental tiene en su patrimonio ha generado una utilidad de 0.26 centavos para el año 2017 y 0.54 centavos para el año 2018.

## RENTABILIDAD SOBRE LOS ACTIVOS (ROA)

### FÓRMULA

$$ROA = \frac{\text{Utilidad del ejercicio}}{\text{Activo}} * 100$$

## DATOS

*Tabla 5: Datos para el cálculo de rentabilidad sobre los activos (ROA)*

SUBGRUPO	2017	2018
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 327.36	\$ 1,350.99
ACTIVO TOTAL	\$ 1,021,622.06	\$ 2,312,280.54

*Fuente: Balance General de la COAC Occidental, periodo 2017-2018*

*Elaborado por: Diana Lucero*

### APLICACIÓN PARA EL AÑO 2017

$$ROA = \frac{\text{Utilidad del ejercicio}}{\text{Activo Total}} * 100$$

$$ROA = \frac{327.36}{1,021,622.06} * 100 = 0.03$$

### APLICACIÓN PARA EL AÑO 2018

$$ROA = \frac{\text{Utilidad del ejercicio}}{\text{Activo Total}} * 100$$

$$ROA = \frac{1,350.99}{2,312,280.54} * 100 = 0.06$$

En el cálculo empleado se puede evidenciar que la rentabilidad sobre el activo (ROA) para los años 2017 y 2018 es de 0.03 y 0.06 respectivamente, lo que se interpreta que por cada dólar que posee la COAC Occidental en el activo, se tiene la capacidad para generar una utilidad neta de 0.03 y 0.06 centavos respectivamente.

### 5.3.4.2. ÍNDICE DE MOROSIDAD

Para Gonzáles y Vaz (2014), la morosidad es “El retraso en el incumplimiento del pago de obligaciones contraídas, por lo tanto, se trata de un incumplimiento de contrato de pago en la fecha predeterminada” (pág.4).

La morosidad es un factor de vital importancia dentro de una organización, ya que la presencia del mismo puede traer consecuencias negativas en cuanto a la liquidez ya que no existirá capital de trabajo suficiente para realizar sus actividades de operación.

#### FÓRMULA

$$\text{Morosidad} = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera total bruta}} * 100\%$$

**Cartera improductiva** = Cartera que no devenga interés + cartera vencida

**Cartera total bruta** = Cartera de crédito por vencer + Cartera de crédito que no devenga interés + Cartera de crédito vencida

#### DATOS

*Tabla 6: Datos para el cálculo de morosidad*

SUBGRUPO	AÑO 2017	AÑO 2018
CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	\$ 700,722.41	\$ 1,693,514.72
CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERES	\$ 46,266.02	\$ 103,918.92
CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	\$ 52,196.10	\$ 51,17.39

*Fuente: Balance General de la COAC Occidental, periodo 2017-2018*

*Elaborado por: Diana Lucero*

#### APLICACIÓN PARA EL AÑO 2017

$$\text{Morosidad} = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera total bruta}} * 100$$

$$\text{Morosidad} = \frac{98,462.12}{799,184.53} * 100 = 12.32 \%$$

## APLICACIÓN PARA EL AÑO 2018

$$\text{Morosidad} = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera total bruta}} * 100$$

$$\text{Morosidad} = \frac{155,536.31}{1,849,051.03} * 100 = 8.41\%$$

En cuanto a la cartera de morosidad que ha tenido la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, se puede decir que del año 2017 al año 2018 ha tenido una reducción del 3.91%, por lo que se considera como favorable, ya que a menor valor porcentual en la cartera de morosidad, mayor es el beneficio para la organización.

### 5.3.4.3. ÍNDICE DE SOLVENCIA

Ruiz, D. (2007), define a la solvencia como, “La capacidad de los flujos financieros generados por la empresa para afrontar sus compromisos financieros de forma que se garantice la continuidad de la actividad empresarial” (pág. 3).

#### FÓRMULA

$$\text{Solvencia} = \frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$$

#### DATOS

*Tabla 7: Datos para el cálculo de la solvencia*

GRUPO	AÑO 2017	AÑO 2018
ACTIVO TOTAL	\$ 1,021,622.06	\$ 2,312,280.54
PASIVO TOTAL	\$ 896,380.94	\$ 2,061,377.18

*Fuente: Balance General de la COAC Occidental, periodo 2017-2018*

*Elaborado por: Diana Lucero*

## APLICACIÓN PARA EL AÑO 2017

$$\text{Solvencia} = \frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$$

$$\text{Solvencia} = \frac{1,021,622.06}{896,380.94} = 1.14$$

### **APLICACIÓN PARA EL AÑO 2018**

$$\text{Solvencia} = \frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$$

$$\text{Solvencia} = \frac{2,312,280.54}{2,061,377.18} = 1.12$$

Mediante el cálculo empleado, se ha podido evidenciar que el índice de solvencia durante el año 2017 y 2018 ha sido de 1.14 y 1.12 respectivamente, teniendo una disminución de 0.02 para el año 2018, lo que significa que la empresa se encuentra en una situación financiera delicada ya que los índices antes mencionados son menores a 1.50, por lo que es necesario tomar medidas correctivas lo más pronto posible, caso contrario la COAC Occidental no podrá cancelar todas las deudas y obligaciones que ha contraído.

#### **5.3.4.4. ÍNDICE DE LIQUIDEZ**

Se define a la liquidez como, la agilidad que tiene una entidad financiera de contar con suficiente dinero en efectivo, mismo que permita cumplir con las obligaciones en el tiempo establecido. Es decir: “Es la capacidad de atender pasivos de corto plazo, por poseer dinero en efectivo o activos que se transforman fácilmente en efectivo. Dentro de una institución financiera, la liquidez se evalúa por la capacidad para atender los requerimientos de encaje, los requerimientos de efectivo de sus depositantes en el tiempo en que lo soliciten y nuevas solicitudes de crédito” (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2019).

#### **FÓRMULA**

$$\frac{\text{Efectivo} + \text{Bancos}}{\text{Dep. a la vista} + \text{Dep. a plz (1 a 30 días)} + \text{Dep. a plz (31 a 90 días)}}$$



## DATOS

*Tabla 8: Datos para el cálculo de la Liquidez*

NOMBRE DE LA CUENTA	AÑO 2017	AÑO 2018
EFFECTIVO	\$ 74,683.26	\$ 112,600.98
BANCOS	\$ 36,862.24	\$ 157,379.80
DEPOSITO A LA VISTA	\$ 202,873.42	\$ 395,832.26
DEPÓSITO A PLAZO (1 A 30 DÍAS)	\$ 124,135.82	\$ 427,354.97
DEPÓSITO A PLAZO (31 A 90 DÍAS)	\$ 126,968.72	\$ 276,076.11

*Fuente: Balance General de la COAC Occidental, periodo 2017-2018*

*Elaborado por: Diana Lucero*

### APLICACIÓN PARA EL AÑO 2017

$$\frac{\text{Efectivo} + \text{Bancos}}{\text{Dep. a la vista} + \text{Dep. a plz (1 a 30 días)} + \text{Dep. a plz (31 a 90 días)}} * 100 = 25\%$$
$$\frac{111,545.5}{202,873.42 + 124,135.82 + 126,968.72} * 100 = 25\%$$

### APLICACIÓN PARA EL AÑO 2018

$$\frac{\text{Efectivo} + \text{Bancos}}{\text{Dep. a la vista} + \text{Dep. a plz (1 a 30 días)} + \text{Dep. a plz (31 a 90 días)}} * 100 = 25\%$$
$$\frac{269,980.78}{395,832.26 + 427,354.97 + 276,076.11} * 100 = 25\%$$

Con lo referente a la liquidez general, se ha podido determinar que tanto para el año 2017 como para el año 2018 la COAC Occidental posee una liquidez del 25%, esto quiere que al menos tiene el 25% de posibilidad para poder convertir sus activos en dinero disponible, de tal manera que permita atender los pasivos de mayor exigibilidad.

### 5.3.4.5. ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN BASE A LOS ESTADOS FINANCIEROS

En el siguiente apartado se da a conocer el análisis vertical y horizontal, mismo que ha sido aplicado al balance general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental durante el año 2017 y el año 2018, con la finalidad de conocer más sobre la situación en que se encuentra cartera de crédito.

Mediante su implementación se podrá identificar con facilidad la mayor participación porcentual de los activos, pasivos y patrimonio, además se podrá identificar las falencias presentadas para de esa manera tomar decisiones correctivas que ayuden al correcto funcionamiento de la COAC Occidental.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL  
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

DESCRIPCIÓN	SUBTOTAL	TOTAL	ANÁLISIS VERTICAL	
			SUBTOTAL	TOTAL
<b>ACTIVO</b>		<b>\$1,021,622.06</b>		<b>100.00%</b>
FONDO DISPONIBLE		\$112,277.70		10.99%
Caja	\$74,683.26		7.31%	
Caja Chica	\$732.20		0.07%	
Bancos y otras Instituciones Financieras	\$36,862.24		3.61%	
<b>CARTERA DE CRÉDITO</b>		<b>\$780,744.71</b>		<b>78.23%</b>
Cartera de microcrédito por vencer		\$700,722.41		68.59%
De 1 a 30 días	\$69,974.64		6.85%	
De 31 a 90 días	\$112,617.74		11.02%	
De 91 a 180 días	\$139,897.42		13.69%	
De 181 a 360 días	\$198,921.73		19.47%	
De más de 361 días	\$179,310.88		17.55%	
Cartera de microcrédito que no devenga interés		\$46,266.02		4.53%
De 1 a 30 días	\$8,475.87		0.83%	
De 31 a 90 días	\$7,874.28		0.77%	
De 91 a 180 días	\$8,158.90		0.80%	
De 181 a 360 días	\$9,564.55		0.94%	
De más de 361 días	\$12,192.42		1.19%	
Cartera de microcrédito vencida		\$52,196.10		5.11%
De 1 a 30 días	\$215.35		0.02%	
De 31 a 90 días	\$7,463.11		0.73%	
De 91 a 180 días	\$7,939.79		0.78%	

De 181 a 360 días	\$12,173.23		1.19%	
De más de 361 días	\$24,404.62		2.39%	
Provisiones para créditos incobrables		-\$18,439.82		-1.80%
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>		<b>\$46,979.07</b>		<b>4.60%</b>
Intereses por cobrar de cartera de Crédito	\$34,700.57		3.40%	
Anticipos al personal	\$1,238.09		0.12%	
Otros	\$11,040.41		1.08%	
<b>PROPIEDAD Y EQUIPO</b>		<b>\$17,867.74</b>		<b>1.75%</b>
Muebles, enseres y equipos de oficina	\$15,852.30		1.55%	
Equipos de computación	\$11,684.07		1.14%	
Unidades de transporte	\$3,280.00		0.32%	
otros	\$626.99		0.06%	
Depreciación acumulada	-\$13,575.62		-1.33%	
<b>OTROS ACTIVOS</b>		<b>\$63,752.84</b>		<b>6.24%</b>
Inversiones en acciones y participaciones	\$200.00		0.02%	
Gastos y pagos anticipados	\$9,855.80		0.96%	
Gastos de constitución y organización	\$21,970.29		2.15%	
Gastos de instalación	\$20,171.30		1.97%	
Programas de computación	\$4,542.00		0.44%	
Gastos de adecuación	\$16,075.94		1.57%	
(Amortización acumulada gastos diferidos)	-\$10,520.21		-1.03%	
Otros	\$1,457.72		0.14%	
<b>PASIVOS</b>		<b>\$896,380.94</b>		<b>100.00%</b>
<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO</b>		<b>\$866,280.28</b>		<b>96.64%</b>
Depósitos a la vista	\$202,873.42		22.63%	
Depósitos a plazo		\$663,406.86		
De 1 a 30 días	\$124,135.82		13.85%	
De 31 a 90 días	\$126,968.72		14.16%	
De 91 a 180 días	\$196,592.77		21.93%	
De 181 a 360 días	\$177,759.55		19.83%	
De más de 361 días	\$24,950.00		2.78%	
Depósitos por confirmar	\$13,000.00		1.45%	
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>		<b>\$29,855.35</b>		<b>3.33%</b>
Intereses por pagar	\$18,014.40		2.01%	
Obligaciones patronales	\$4,364.62		0.49%	
Retenciones	\$1,158.96		0.13%	
Contribuciones, impuestos y multas	\$258.57		0.03%	
Proveedores	\$5,696.33		0.64%	
Cuentas por pagar varias	\$362.47		0.04%	
<b>OTROS PASIVOS</b>		<b>\$245.31</b>	<b>0.03%</b>	<b>0.03%</b>
<b>PATRIMONIO</b>		<b>\$125,241.12</b>		<b>100.00%</b>

CAPITAL SOCIAL		\$81,332.95		64.94%
Aportes de los socios	\$81,332.95		64.94%	
RESERVA		\$28,097.16		22.43%
Reserva legal Irrepartible	\$28,097.16		22.43%	
RESULTADOS		\$15,811.01		12.62%
Utilidades o excedentes acumuladas	\$15,954.24		12.74%	
(Pérdidas acumuladas)	-\$470.59		-0.38%	
(Utilidad del ejercicio)	\$327.36		0.26%	
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		\$1,021,622.06		
UTILIDAD DEL EJERCICIO		\$327.36		

*Tabla 9: Análisis Vertical año 2017*

*Fuente: COAC Occidental*

*Elaborado por: Diana Lucero*

### **5.3.4.5.1. ANÁLISIS VERTICAL DEL AÑO 2017**

Al realizar un análisis vertical al balance general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental se ha podido evidenciar que en el año 2017 la cuenta cartera de crédito tuvo una participación del 78.23%, la cual asciende a \$ 780,744.71, siendo más representativa la subcuenta cartera de microcrédito por vencer con el 68.59% . Además es importante recalcar que la cuenta cartera de crédito se está sobrepasando con un 3.23% del límite establecido por la Superintendencia de Bancos, entidad que menciona lo siguiente “Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, para formar parte de un parámetro normal deberán contar con un porcentaje de entre el 70% y 75% en cuanto a la cartera de crédito”, pues lo que refleja la COAC Occidental es que en el año 2017 atraviesa un problema de liquidez por la elevada acumulación de la cartera de crédito.

Por otra parte, se observa que la cuenta obligaciones con el público posee una participación del 96.64%, que corresponde a \$ 866,280.28, siendo este el porcentaje más alto en todo el balance general, el beneficio dentro de estas obligaciones es que el mayor valor monetario se encuentra entre los depósitos a plazo de 91 y 180 días, lo que permite cumplir con las obligaciones de menor plazo, pero es indispensable mejorar las cuentas de los activos para que a la larga no se presenten problemas por incumplimiento.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL  
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018

DESCRIPCIÓN	SUBTOTAL	TOTAL	ANÁLISIS VERTICAL	
			SUBTOTAL	TOTAL
<b>ACTIVO</b>		<b>\$2,312,280.54</b>		<b>100.00%</b>
FONDO DISPONIBLE		\$270,912.98		11.72%
Caja	\$112,600.98		4.87%	
Caja Chica	\$932.20		0.04%	
Bancos y otras Instituciones Financieras	\$157,379.80		6.81%	
INVERSIONES		\$55,096.73		2.38%
De 31 a 90 días sector privado	\$5,000.00		0.22%	
De 1 a 30 días sector financiero popular y solidario	\$30,096.73		1.30%	
De 31 a 90 días sector financiero popular y solidario	\$20,000.00		0.86%	
CARTERA DE CRÉDITO		\$1,793,055.69		79.97%
Cartera de microcrédito por vencer		\$1,693,514.72		73.24%
De 1 a 30 días	\$151,865.54		6.57%	
De 31 a 90 días	\$247,101.75		10.69%	
De 91 a 180 días	\$327,112.83		14.15%	
De 181 a 360 días	\$466,872.62		20.19%	
De más de 361 días	\$500,561.98		21.65%	
Cartera de microcrédito que no devenga interés		\$103,918.92		4.49%
De 1 a 30 días	\$17,261.64		0.75%	
De 31 a 90 días	\$16,197.94		0.70%	
De 91 a 180 días	\$19,861.11		0.86%	
De 181 a 360 días	\$27,980.74		1.21%	
De más de 361 días	\$22,617.49		0.98%	
Cartera de microcrédito vencida		\$51,617.39		2.23%
De 31 a 90 días	\$9,643.22		0.42%	
De 91 a 180 días	\$7,465.53		0.32%	
De 181 a 360 días	\$9,268.16		0.40%	
De más de 361 días	\$25,240.48		1.09%	
Provisiones para créditos incobrables		-\$55,995.34		-2.42%
CUENTAS POR COBRAR		\$110,612.08		4.78%
Intereses por cobrar de cartera de Crédito	\$48,423.61		2.09%	
Anticipos al personal	\$2,927.75		0.13%	
Cheques protestados y rechazados	\$0.50		0.00%	
Establecimiento afiliado	\$17,820.00		0.77%	
Otras	\$43,408.36		1.88%	
(Provisión para cuentas por cobrar)	-\$1,968.14		-0.09%	
PROPIEDAD Y EQUIPO		\$19,052.17		0.82%

Muebles, enseres y equipos de oficina	\$17,096.50		0.74%	
Equipos de computación	\$19,413.38		0.84%	
Unidades de transporte	\$3,280.00		0.14%	
otros	\$626.99		0.03%	
Depreciación acumulada	-\$21,364.70		-0.92%	
<b>OTROS ACTIVOS</b>		\$63,550.89		2.75%
Inversiones en acciones y participaciones	\$200.00		0.01%	
Gastos y pagos anticipados	\$11,694.06		0.51%	
Gastos de constitución y organización	\$21,970.29		0.95%	
Gastos de instalación	\$22,383.30		0.97%	
Programas de computación	\$4,542.00		0.20%	
Gastos de adecuación	\$24,739.93		1.07%	
(Amortización acumulada gastos diferidos)	-\$23,336.32		-1.01%	
Otros	\$2,527.04		0.11%	
(Provisión para otros activos irrecuperables)	-\$1,169.41		-0.05%	
<b>PASIVOS</b>		<b>\$2,061,377.18</b>		<b>100.00%</b>
<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO</b>		\$1,893,672.89		91.86%
Depósito a la vista		\$395,832.26		19.20%
Depósito de ahorro	\$394,751.76		19.15%	
Depósito por confirmar	\$1,080.50		0.05%	
Depósitos a plazo		\$1,497,840.63		72.66%
De 1 a 30 días	\$427,354.97		20.73%	
De 31 a 90 días	\$276,076.11		13.39%	
De 91 a 180 días	\$347,328.73		16.85%	
De 181 a 360 días	\$396,380.82		19.23%	
De más de 361 días	\$49,700.00		2.41%	
Depósitos por confirmar	\$1,000.00		0.05%	
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>		\$48,217.43		2.34%
Intereses por pagar	\$30,365.06		1.47%	
Obligaciones patronales	\$10,440.97		0.51%	
Retenciones	\$2,082.43		0.10%	
Contribuciones, impuestos y multas	\$1,362.11		0.07%	
Proveedores	\$3,604.39		0.17%	
Cuentas por pagar varias	\$362.47		0.02%	
<b>OTROS PASIVOS</b>		\$2,163.20		0.10%
<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>		\$117,323.66		5.69%
Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario	\$117,323.66		5.69%	
<b>PATRIMONIO</b>		<b>\$250,903.36</b>		<b>100.00%</b>
<b>CAPITAL SOCIAL</b>		\$140,009.89		55.80%
Aportes de los socios	\$140,009.89		55.80%	
<b>RESERVA</b>		\$93,953.09		37.45%

Reserva legal Irrepartible	\$93,953.09		37.45%	
RESULTADOS		\$16,940.38		6.75%
Utilidades o excedentes acumuladas	\$16,059.98		6.40%	
(Pérdidas acumuladas)	-\$470.59		-0.19%	
(Utilidad del ejercicio)	\$1,350.99		0.54%	
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		\$2,312,280.54		
UTILIDAD DEL EJERCICIO		\$1,350.99		

*Tabla 10: Análisis Vertical año 2018*

*Fuente: COAC Occidental*

*Elaborado por: Diana Lucero*

### **5.3.4.5.2. ANÁLISIS VERTICAL DEL AÑO 2018**

En el análisis vertical realizado, se puede evidenciar que, en el 2018, la cartera de crédito tuvo una participación del 79.97%, al igual que el año anterior se sobrepasó de los límites establecidos por la Superintendencia de Bancos, es decir que para el año 2018 la Cooperativa también podría atravesar un problema de liquidez.

En cuanto a la cartera de crédito vencida se puede identificar que del año 2017 al año 2018 se ha tenido una disminución del 2.78%, lo que significa que se ha podido recuperar la cartera de crédito vencida en cierto porcentaje, pues si bien es cierto se han establecido políticas de cobranza que permiten agilizar determinado proceso.

Otro porcentaje representativo dentro del balance general del año 2018 es la cuenta obligaciones con el público, con el 91.86%, que corresponde a \$1,893,672.89, siendo este el porcentaje más alto en todo el balance general, al igual que el año anterior es importante recalcar que una institución financiera para poder obtener una buena utilidad y rentabilidad no solo debe encargarse de captar recursos financieros sino también es indispensable colocar, y que esas colocaciones sean cumplidas en el tiempo establecido.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL  
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

DESCRIPCIÓN	AÑO 2017	AÑO 2018	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
<b>ACTIVO</b>	<b>\$1,021,622.06</b>	<b>\$2,312,280.54</b>	<b>\$1,290,658.48</b>	126.33%
Caja	\$74,683.26	\$112,600.98	\$37,917.72	50.77%
Caja Chica	\$732.20	\$932.20	\$200.00	27.31%
Bancos y otras Instituciones Financieras	\$36,862.24	\$157,379.80	\$120,517.56	326.94%
INVERSIONES	\$0.00	\$55,096.73	\$55,096.73	0.00%
Cartera de microcrédito por vencer	\$700,722.41	\$1,693,514.72	\$992,792.31	141.68%
Cartera de microcrédito que no devenga interés	\$46,266.02	\$103,918.92	\$57,652.90	124.61%
Cartera de microcrédito vencida	\$52,196.10	\$51,617.39	-\$578.71	-1.11%
Provisiones para créditos incobrables	-\$18,439.82	-\$55,995.34	-\$37,555.52	203.67%
CUENTAS POR COBRAR	\$46,979.07	\$110,612.08	\$63,633.01	135.45%
PROPIEDAD Y EQUIPO	\$17,867.74	\$19,052.17	\$1,184.43	6.63%
OTROS ACTIVOS	\$63,752.84	\$63,550.89	-\$201.95	-0.32%
<b>PASIVOS</b>	<b>\$896,380.94</b>	<b>\$2,061,377.18</b>	<b>\$1,164,996.24</b>	129.97%
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	\$866,280.28	\$1,893,672.89	\$1,027,392.61	118.60%
CUENTAS POR PAGAR	\$29,855.35	\$48,217.43	\$18,362.08	61.50%
OTROS PASIVOS	\$245.31	\$2,163.20	\$1,917.89	781.82%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$0.00	\$117,323.66	\$117,323.66	0.00%
<b>PATRIMONIO</b>	<b>\$125,241.12</b>	<b>\$250,903.36</b>	<b>\$125,662.24</b>	100.34%
CAPITAL SOCIAL	\$81,332.95	\$140,009.89	\$58,676.94	72.14%
RESERVA LEGAL	\$28,097.16	\$93,953.09	\$65,855.93	234.39%
RESULTADOS	\$15,811.01	\$16,940.38	\$1,129.37	7.14%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	<b>\$1,021,622.06</b>	<b>\$2,312,280.54</b>	<b>\$1,290,658.48</b>	126.33%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	327.36	\$1,350.99	\$1,023.63	312.69%

Tabla 11: Análisis Horizontal año 2017-2018

Fuente: COAC Occidental

Elaborado por: Diana Lucero



### 5.3.4.5.3. ANÁLISIS HORIZONTAL 2017 – 2018

En el análisis horizontal se puede evidenciar que la cuenta inversiones posee un valor absoluto de \$ 55,096.73, misma que ha sido creada para el año 2018, lo que significa que la Cooperativa Occidental en base a las inversiones realizadas podrá mejorar los planes de contingencia ante una posible necesidad de liquidez.

En cuanto a la cartera de crédito vencida se puede evidenciar que del año 2017 al año 2018 ha tenido una disminución, siendo el valor absoluto de -\$ 578.71 y un valor relativo de -1.11%, es decir que ha existido una disminución porcentual moderada del año 2017 al año 2018, lo que es de gran beneficio para la Cooperativa.

Por otra parte en las cuentas por cobrar, se observa que para el año 2018 se ha obtenido un valor absoluto de \$ 63,633.01 y un valor relativo de 135.45%, es decir que para el año 2018 la Cooperativa Occidental posee un incremento en sus cuentas por cobrar debido a los intereses generados por inversiones y créditos u otras cuentas por cobrar varias.

En la cuenta propiedad, planta y equipo se puede evidenciar que se ha tenido un incremento, siendo \$ 1,184.43 el valor absoluto y 6.63% el valor relativo. Según la información receptada de gerencia, esto se debe a que la Cooperativa ha decidido adquirir 3 motos como medio de transporte ya que la mayoría de los socios habitan en zonas rurales con difícil acceso vehicular.

Con lo referente a los pasivos se puede evidenciar que las cuentas por pagar poseen un valor absoluto de \$ 18,362.08 y un valor relativo de 61.50%, es decir que Cooperativa Occidental para el año 2018 tuvo mayores obligaciones de pago con terceros como son las obligaciones patronales con el IESS, remuneraciones, obligaciones financieras, fondos de reserva, entre otros.

Finalmente y según el balance general de la Cooperativa Occidental, se ha podido determinar que ha existido un incremento significativo en la aportación que realizan los socios, teniendo como valor absoluto \$ 58,676.94 y como valor relativo 72.14%.

## **5.4. UNIDAD III: RIESGO CREDITICIO**

### **5.4.1. DEFINICIÓN DE RIESGO**

Se ha podido evidenciar que la existencia de un riesgo puede afectar de manera significativa al adecuado funcionamiento de una organización, es por ello que surge la necesidad de poder identificar y contrarrestar a tiempo.

Al hablar de un riesgo financiero se hace referencia a aquellas fluctuaciones financieras que traen consecuencias negativas en una organización, es decir hace hincapié a la inseguridad generada en el rendimiento de una inversión, si bien es cierto los mercados financieros se encuentran sujetos a continuas amenazas las cuales deben ser analizadas de manera minuciosa con la finalidad de que no provoquen un riesgo financiero ya que la presencia del mismo puede afectar a las organizaciones en mayor o menor medida.

### **5.4.2. TIPOS DE RIESGOS FINANCIEROS**

Existen cuatro tipos de riesgos financieros que son:

#### **5.4.2.1. RIESGO DE CRÉDITO O RIESGO CREDITICIO**

Toda organización dedicada a la otorgación de créditos se encuentra expuesta a contar con un determinado porcentaje de riesgo, pues si bien es cierto la crisis en las instituciones bancarias suelen producirse por un alto índice de riesgo crediticio, lo que puede afectar al buen funcionamiento de la misma. Chavarín (2015) afirma: “El riesgo de crédito es un factor fundamental de la rentabilidad bancaria, ya que un mal manejo de este presenta una de las causas principales del quebranto económico de un banco”. (pág.72).

Por otra parte se define al riesgo crediticio como “La probabilidad de que, a su vencimiento, una entidad o persona no haga frente, en parte o en su totalidad a su obligación de devolver una deuda o rendimiento acordado sobre un instrumento financiero, debido a quiebra, falta de liquidez o alguna otra razón” (Chorafas, 2000).

### 5.4.2.1.1. ÍNDICE DE RIESGO CREDITICIO

El índice de riesgo crediticio es aquel valor porcentual que se obtiene de acuerdo con el volumen de cartera vencida, si bien es cierto para toda institución financiera es indispensable poseer un índice de riesgo crediticio del 0%, pues esto refleja que la organización se encuentra con una gestión eficiente en cuanto a la cartera de crédito.

#### FÓRMULA

$$\text{Riesgo crediticio} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}} * 100$$

#### DATOS

*Tabla 12: Datos para el cálculo del índice de riesgo crediticio*

SUBGRUPO	AÑO 2017	AÑO 2018
CARTERA VENCIDA	\$ 52,196.10	\$ 51,617.39
CARTERA TOTAL	\$ 780,744.71	\$ 1,793,055.69

*Fuente: Balance General de la COAC Occidental, periodo 2017-2018*

*Elaborado por: Diana Lucero*

#### APLICACIÓN PARA EL AÑO 2017

$$\text{Riesgo crediticio} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}} * 100$$

$$\text{Riesgo crediticio} = \frac{52,196.10}{780,744.71} * 100 = 6.69\%$$

#### APLICACIÓN PARA EL AÑO 2018

$$\text{Riesgo crediticio} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}} * 100$$

$$\text{Riesgo crediticio} = \frac{51,617.39}{1,793,055.69} * 100 = 2.88\%$$

En base a los respectivos cálculos efectuados, se ha podido identificar que el riesgo crediticio durante el año 2017 y el año 2018 ha sido de 6.69% y 2.88% respectivamente, teniendo una disminución del 3.81% para el año 2018, además según el balance general que proporciona la COAC Occidental, la cartera de crédito vencida con mayor monto, es la que no ha sido cancelada en el lapso de más de 361 días, en los dos años antes mencionados.

#### **5.4.2.1.2. RIESGO DE MERCADO**

El riesgo de mercado tiene que ver con aquellos factores comunes como es la variación en los tipos de interés, por lo que las empresas se ven en la obligación de contratar coberturas de tipos de interés con la finalidad de reducir el riesgo y proteger el negocio de las fuertes variaciones. Se puede decir también que el riesgo de mercado se encuentra estrechamente relacionado con los cambios que se pueden generar en las variables macroeconómicas.

#### **5.4.2.1.3. RIESGO OPERACIONAL**

Este tipo de riesgo hace referencia a las pérdidas que se pueden ocasionar por el mal manejo de las actividades por parte de los clientes internos de la organización, es decir aquellas falencias en los procesos internos que se realiza a diario dentro de la misma.

#### **5.4.3. LA COBRANZA**

Se define a la cobranza como aquella actividad desempeñada por un departamento en específico dentro de una institución financiera, con la finalidad de poder llegar a los deudores de un crédito, préstamo o financiamiento e impulsar al cumplimiento de pago de sus obligaciones.

##### **5.4.3.1. POLÍTICAS DE COBRANZA**

Con la finalidad de cumplir y hacer cumplir todas las actividades establecidas, las organizaciones crean políticas que promueven a realizar las cosas de mejor manera, con el interés de obtener beneficios mutuos. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental ha establecido una política de cobranza preventiva con la finalidad de recuperar la cartera de crédito que ha tenido un incumplimiento en sus pagos, puesto que es el motor principal para que una entidad financiera funcione de manera adecuada.

## ACCIONES PREVENTIVAS

- **Llamada telefónica:** El gerente general de la COAC Occidental supo manifestar que el cliente siempre debe estar informado en cuanto a su fecha de pago, es por ello que la llamada telefónica es un instrumento indispensable para recordar al cliente.
- **Visitas en su domicilio:** Es importante realizar las visitas a domicilio cuando no ha existido respuesta del cliente, pues de esa manera se puede establecer un diálogo buscando la mejor solución.

El Sr. Adrián Chango jefe de microcréditos manifestó que la mayoría de las personas que se encuentran con demora en el cumplimiento de sus obligaciones es debido a los siguientes casos:

- ✓ No hay la facilidad para acercarse a la Cooperativa por su ubicación geográfica, pues en su mayoría son personas del campo.
- ✓ La falta de información en cuanto a su fecha de pago.
- ✓ Los socios padecen de problemas conyugales.
- ✓ Se encuentran en una situación económica crítica, lo cual no abastece para poder cumplir con las cuotas.

## ESTRATEGIA PAGA MENOS O CUOTA MEDIA

Ante los posibles hechos antes mencionados, para el año 2019 la Cooperativa Occidental ha establecido una nueva forma de pago denominada **Paga menos o cuota media**, esta estrategia trata de que el cliente puede abonar desde 40 dólares como mínimo y la diferencia diferir a 3,6 9 y 12 meses, esto ayuda al cliente a poder cubrir la deuda en al menos un porcentaje y de igual manera genera un ingreso para la organización.

### 5.4.3.2. SEGUIMIENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA

Cada asesor de crédito de la COAC Occidental, es el o la responsable de realizar un seguimiento a la cartera en mora de sus clientes, es por ello que en el caso de incumplimiento se debe realizar los siguientes procesos:

**Cobranza Administrativa:** Este tipo de cobranza se lo realiza mediante llamadas telefónicas, envío de notificaciones para su recordatorio de la fecha de límite de pago o los días de mora que tiene su crédito.

**Cobranza Operativa:** Este tipo de cobranza tiene como finalidad comunicarse mediante una llamada telefónica directa y agendar una visita con el cliente y el garante, pues de esa manera se puede llegar a un acuerdo de pago. Es importante entregar una notificación el día que se realice la visita, pues servirá como un respaldo.

**Cobranza Prejudicial:** Esta cobranza trata de la intervención del Abogado de la Cooperativa, el cual emite un informe respaldado con los documentos que evidencien los seguimientos de cobranza antes realizados (Administrativa y Operativa), para la ejecución de esta etapa de cobro el Abogado tendrá el plazo de 30 a 90 días.

**Cobranza Judicial:** Una vez que se haya terminado el plazo de los 90 días antes mencionados y la cobranza aún no se ha ejecutado, el abogado procederá a emitir una demanda hacia el cliente.

*Tabla 13: Plazos para la ejecución del seguimiento de la cartera de crédito vencida*

COBRANZA	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA	PREJUDICIAL	JUDICIAL
EJECUCIÓN	5 días antes de su vencimiento	De 5 a 30 días	De 30 a 90 días	Más de 90 días
TIPO	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Llamadas telefónicas</li> <li>✓ Visitas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Llamadas telefónicas</li> <li>✓ Visitas</li> <li>✓ Notificación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informe del abogado con documentos de respaldo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Demanda</li> </ul>
RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asesor de crédito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asesor de crédito</li> <li>✓ Jefe de crédito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Abogado</li> <li>✓ Jefe de crédito</li> <li>✓ Asesor de crédito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerente</li> <li>✓ abogado</li> <li>✓ jefe de crédito</li> <li>✓ asesor de crédito</li> </ul>

*Fuente: COAC Occidental  
Elaborado por: Diana Lucero*

## 6. METODOLOGÍA

### 6.1. MÉTODO

La metodología utilizada en la presente investigación es el hipotético – deductivo pues permitió realizar un estudio de manera general de lo que es análisis de la Cartera de Crédito y el Riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental del cantón Pujilí, durante el periodo 2017-2018.

Para llevar a cabo el desarrollo de la presente investigación se consideró importante contar con el siguiente proceso del Método Hipotético Deductivo.

**Hipótesis:** En base a la aplicación de la encuesta realizada se pudo obtener datos que ayudaron a la comprobación de la hipótesis.

**Deducción:** Mediante la aplicación de este método, la investigación fue realizada de manera general; es decir que, con la aplicación de las encuestas se pudo obtener información que permitió establecer estándares de mejora continua en lo que corresponde a la cartera de crédito y el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental del cantón Pujilí.

**Comprobación de la hipótesis:** Una vez que los datos han sido procesados, se procedió a realizar la comprobación de la hipótesis,

**Conclusiones:** Finalmente se dio a conocer que los objetivos planteados han sido alcanzados durante todo el proceso de la investigación.

## **6.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación empleada fue la descriptiva, ya que permitió conocer la situación actual en la que se encuentra la COAC Occidental del cantón Pujilí en cuanto a la cartera de crédito y el riesgo crediticio. Pues su meta no se limita a la recolección de datos, sino al pronóstico e identificación de las relaciones que existe entre dos o más variables.

## **6.3. DISEÑO**

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, porque no existe la manipulación de variables.

## **6.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **6.4.1. POBLACIÓN**

Actualmente la COAC Occidental cuenta con una matriz ubicada en el cantón Pujilí y cinco sucursales ubicadas en La Maná, Latacunga, Salcedo, El Valle y Quito. Para la presente investigación se ha tomado como población, a los funcionarios que prestan sus servicios en la matriz, como indica la siguiente tabla.

*Tabla 14: Funcionarios de la COAC Occidental*

<b>POBLACIÓN</b>	
<b>Funcionarios</b>	<b>Número</b>
Matriz Cantón Pujilí	<b>15</b>

*Fuente: COAC Occidental*

*Elaborado por: Diana Lucero*

#### **6.4.2. MUESTRA**

Como la población es mínima, no se ha visto en la necesidad de calcular el tamaño de la muestra, es decir que la investigación contempla a todo el personal que presta sus servicios en la matriz de la COAC Occidental ubicada en el cantón Pujilí, que son un total de 15 funcionarios.

### **6.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTACIÓN DE RECOPIACIÓN DE DATOS**

#### **6.5.1. TÉCNICAS**

- ✓ **Encuesta:** Se aplicó la técnica de la encuesta a los clientes internos de la COAC Occidental, pues de esa manera se pudo obtener información primaria.
- ✓ **Entrevista:** Se realizó una entrevista al jefe de créditos de la Cooperativa Occidental, con la finalidad de receptar la información necesaria sobre la temática planteada en el presente proyecto de investigación.
- ✓ **Documental:** Se utilizó la presente técnica ya que ayudará a la recopilación de la información registrada en varios documentos así como tesis, artículos y páginas web, además permitió obtener información necesaria acerca de la COAC Occidental, así como los estados financieros, entre otros.

#### **6.5.2. INSTRUMENTOS**

- ✓ Guía de entrevista
- ✓ Cuestionario

### **6.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO**

- ✓ La técnica de procesamiento de datos que se utilizó, son los cuadros y gráficos estadísticos, pues permitieron analizar de manera clara la información obtenida, mediante la utilización de Microsoft Office Excel y del IBM SPSS Statistics 25.



## 7. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 7.1. ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS CLIENTES INTERNOS DE LA COAC OCCIDENTAL

**Objetivo:** recopilar información necesaria para determinar la situación financiera de la COAC Occidental del cantón Pujilí.

#### 1. ¿Cómo considera usted el análisis del riesgo crediticio para la Cooperativa de ahorro y crédito Occidental?

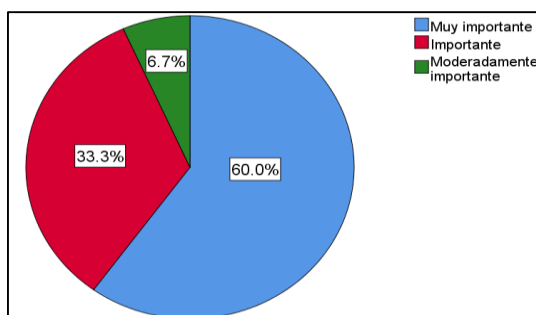
*Tabla 15: Riesgo Crediticio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy importante	9	60.0	60.0	60.0
	Importante	5	33.3	33.3	93.3
	Moderadamente importante	1	6.7	6.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

*Fuente:* Encuestas

*Elaborado por:* Diana Lucero

*Gráfico 1: Riesgo Crediticio*



*Fuente:* Encuestas

*Elaborado por:* Diana Lucero

#### Análisis

En cuanto al análisis del riesgo crediticio, el 60% de las personas encuestadas consideran como muy importante, el 33.33% como importante y el 6.7% como moderadamente importante.

#### Interpretación

En base a la investigación realizada se pudo determinar que un porcentaje alto considera como muy importante al análisis de riesgo crediticio en la Cooperativa, mientras que un porcentaje bajo consideran como moderadamente importante, puesto que desconocen el gran nivel de importancia en cuanto a la participación en la rentabilidad de la organización.

## 2. ¿Piensa usted que el incumplimiento de pago de los créditos incide en el riesgo crediticio de la Cooperativa?

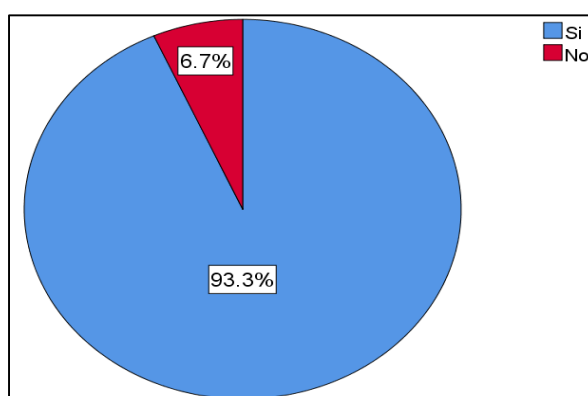
*Tabla 16: Incumplimiento de pago*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	93.3	93.3	93.3
	No	1	6.7	6.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Diana Lucero*

*Gráfico 2: Incumplimiento de pago*



*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Diana Lucero*

### **Análisis**

Del 100% de las personas encuestadas se ha podido determinar que el 93.3%, si consideran que el incumplimiento de pago incide en el riesgo crediticio de la Cooperativa mientras que el 6.7% de las personas encuestadas manifiestan que no.

### **Interpretación**

En base a la investigación realizada se pudo identificar que un porcentaje alto si considera al incumplimiento de pago como un factor que incide en el riesgo crediticio de la Cooperativa, mientras que un porcentaje bajo no considera que el incumplimiento de pago incide en el riesgo crediticio de la misma.

### 3. ¿Cuáles son los microcréditos más solicitados por los clientes?

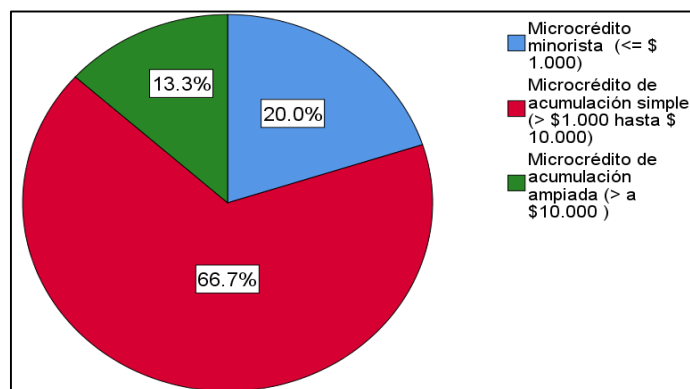
**Tabla 17:** Microcréditos más solicitados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Microcrédito minorista (<= \$ 1.000)	3	20.0	20.0	20.0
	Microcrédito de acumulación simple (> \$1.000 hasta \$ 10.000)	10	66.7	66.7	86.7
	Microcrédito de acumulación ampliada (> a \$10.000 )	2	13.3	13.3	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Diana Lucero

**Gráfico 3:** Microcrédito más solicitados



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Diana Lucero

#### Análisis

Según el criterio de las personas encuestadas, se identifica que el 66.7% de los socios adquieren un microcrédito de acumulación simple, el 20% adquieren microcréditos minoristas y el 13.3% adquieren microcréditos de acumulación ampliada.

#### Interpretación

En base al análisis realizado se pudo determinar que los microcréditos de acumulación simple poseen un alto porcentaje de participación, mientras que los microcréditos de acumulación ampliada poseen una participación porcentual baja.

#### 4. ¿Cómo considera usted la evaluación crediticia al momento del otorgamiento del préstamo?

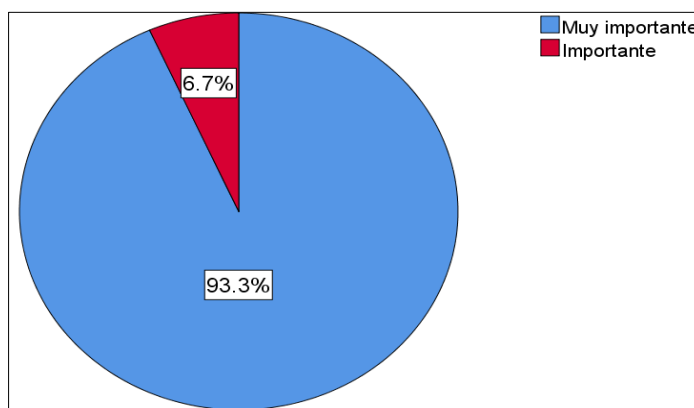
Tabla 18: Evaluación crediticia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy importante	14	93.3	93.3	93.3
	Importante	1	6.7	6.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diana Lucero

Gráfico 4: Evaluación crediticia



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diana Lucero

#### Análisis

Del 100% de las personas encuestadas se ha podido observar que el 93.3% consideran como muy importante a la evaluación crediticia al momento de otorgar un préstamo y el 6.7% consideran solo como un aspecto importante.

#### Interpretación

En base a la investigación realizada se ha podido identificar que la evaluación crediticia al momento de otorgar un préstamo es considerada como muy importante en un alto porcentaje y como un aspecto importante en un bajo porcentaje.

## 5. ¿Dan seguimiento a los microcréditos otorgados por la Cooperativa?

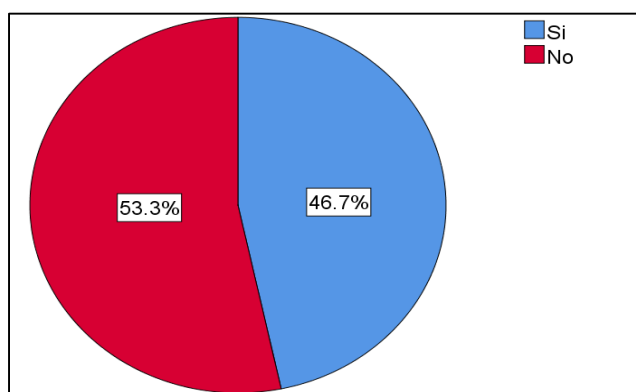
Tabla 19: Seguimiento a los microcréditos otorgados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	46.7	46.7	46.7
	No	8	53.3	53.3	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Diana Lucero

Gráfico 5: Seguimiento a los microcréditos otorgados



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Diana Lucero

### Análisis

En cuanto al seguimiento de los microcréditos otorgados se ha podido evidenciar que del 100%, el 53.3% manifiestan que si realizan un seguimiento adecuado y el 46.7% manifiestan que no realizan el seguimiento adecuado.

### Interpretación

En base al análisis realizado se pudo determinar que en un alto porcentaje si se realiza el seguimiento a los microcréditos otorgados, mientras que en un porcentaje bajo no se realiza el respectivo seguimiento.

## 6. ¿Realiza una provisión de cartera vencida?

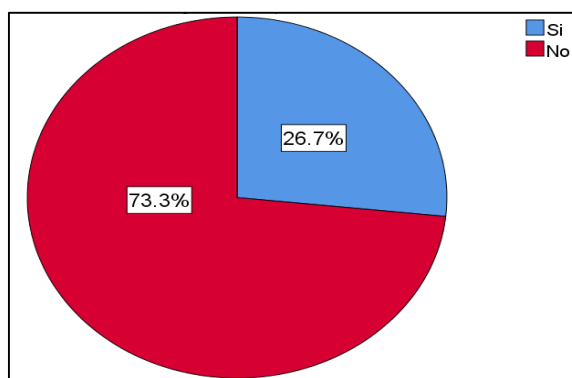
Tabla 20: Provisión de cartera vencida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	26.7	26.7	26.7
	No	11	73.3	73.3	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diana Lucero

Gráfico 6: Provisión de cartera vencida



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Diana Lucero

### Análisis

Del 100% de personas encuestadas, se pudo determinar que el 73.3% si realizan la provisión de cartera vencida y el 26.7% no realizan dicha provisión.

### Interpretación

En base al análisis establecido anteriormente se puede considerar que la provisión de cartera vencida si se realiza en un alto porcentaje, sin embargo existe un porcentaje mínimo que indica que no se realiza la provisión de cartera vencida.

## 7. ¿Cómo considera usted al proceso de seguimiento de la cartera de crédito vencida?

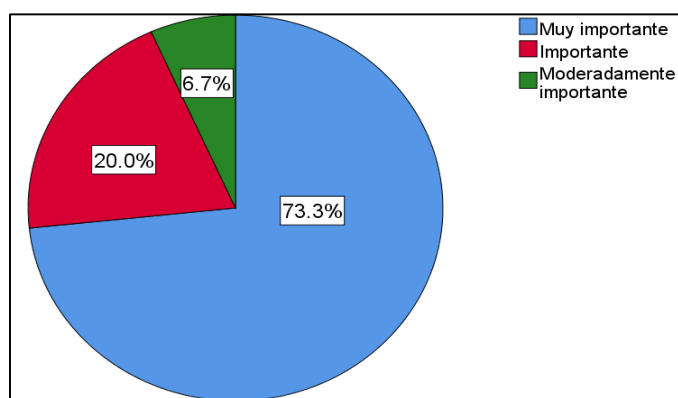
**Tabla 21:** Seguimiento de cartera vencida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy importante	11	73.3	73.3	73.3
	Importante	3	20.0	20.0	93.3
	Moderadamente importante	1	6.7	6.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

*Fuente:* Encuestas

*Elaborado por:* Diana Lucero

**Gráfico 7:** Seguimiento de cartera vencida



*Fuente:* Encuestas

*Elaborado por:* Diana Lucero

### Análisis

Según el criterio de las personas encuestadas, el 73.3% considera como muy importante al seguimiento de cartera vencida, el 20% considera como importante, y el 6.7% considera como moderadamente importante dicho seguimiento.

### Interpretación

En base al análisis realizado se puede evidenciar que el seguimiento a la cartera vencida se considera muy importante con un alto porcentaje y moderadamente importante con un bajo porcentaje.

**8. ¿La Cooperativa posee políticas de cobranza?, Si la respuesta es positiva conteste la siguiente pregunta.**

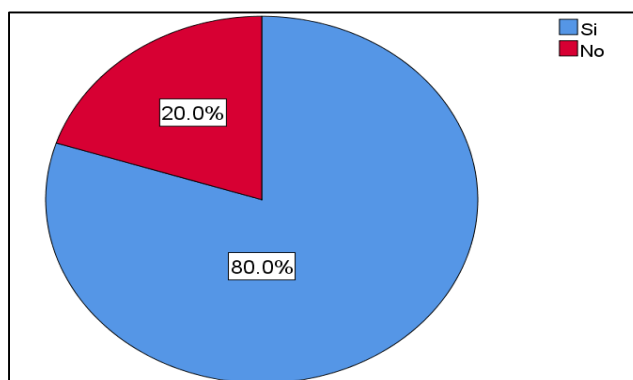
*Tabla 22: Políticas de cobranza*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	12	80.0	80.0	80.0
	No	3	20.0	20.0	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Diana Lucero*

*Gráfico 8: Políticas de cobranza*



*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Diana Lucero*

**Análisis**

Del 100% de las personas encuestadas, el 80% manifiesta que la Cooperativa si posee políticas de cobranza, y el 20% menciona que no existen políticas de cobranza.

**Interpretación**

Mediante la investigación realizada se pudo determinar que en un porcentaje alto la Cooperativa si posee políticas de cobranza, sin embargo existe un porcentaje bajo en el cual mencionan que la Cooperativa no posee políticas de cobranza.



## 9. ¿Aplica las políticas de cobranza?

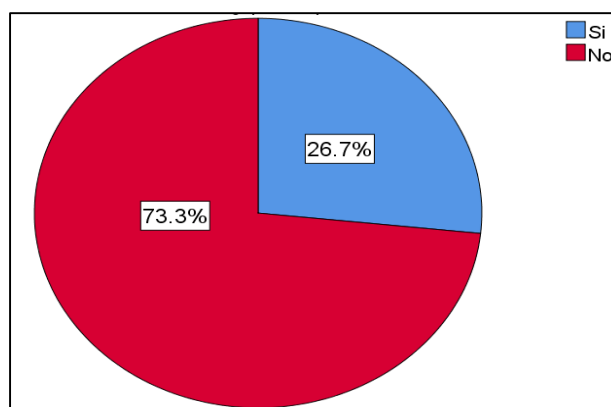
*Tabla 23: Aplicación de las políticas de cobranza*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	26.7	26.7	26.7
	No	11	73.3	73.3	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Diana Lucero*

*Gráfico 9: Aplicación de las políticas de cobranza*



*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Diana Lucero*

### **Análisis**

Según el criterio de las personas encuestadas, el 73.3% manifiesta que si se aplican las políticas de cobranza, y el 26.7% manifiestan que no se aplican las políticas de cobranza.

### **Interpretación**

En base al análisis realizado se pudo identificar que las políticas de cobranza establecidas si se aplican en un alto porcentaje, mientras que en un bajo porcentaje las políticas de cobranza establecidas no se aplican.

**10. ¿Tiene usted conocimiento sobre la calificación crediticia que posee la cooperativa, y que calificación tiene por el momento la misma?**

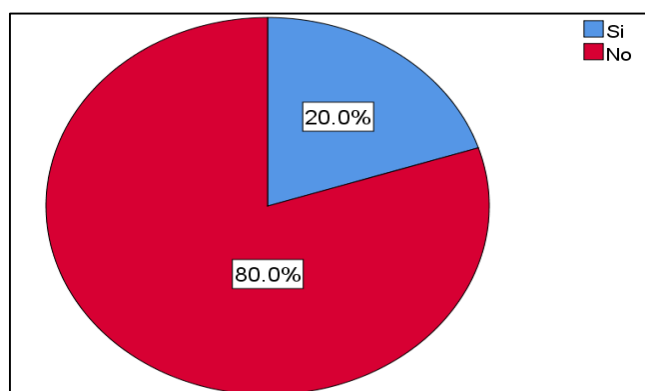
*Tabla 24: Calificación crediticia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	20.0	20.0	20.0
	No	12	80.0	80.0	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Diana Lucero*

*Gráfico 10: Calificación crediticia*



*Fuente: Encuestas*

*Elaborado por: Diana Lucero*

**Análisis**

Del 100% de las personas encuestadas, el 80% desconoce la calificación crediticia que posee la Cooperativa y el 20% tiene conocimiento sobre la calificación crediticia de la misma.

**Interpretación**

En base al análisis realizado se ha podido identificar que un porcentaje alto desconoce la calificación crediticia que posee la Cooperativa, mientras que un porcentaje bajo conoce la calificación crediticia que posee la misma.

## 11. ¿Qué calificación tiene por el momento la misma?

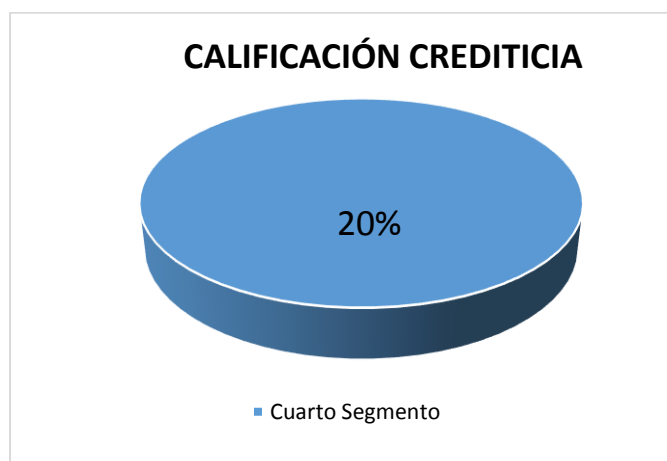
*Tabla 25: Calificación crediticia*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Cuarto Segmento	3	20%

*Fuente: Pregunta N°10*

*Elaborado por: Diana Lucero*

*Gráfico II: Calificación Crediticia*



*Fuente: Pregunta N°10*

*Elaborado por: Diana Lucero*

En base a la pregunta número 10 se ha podido determinar que el 20% de las personas encuestadas mencionan que la Cooperativa Occidental en la actualidad se encuentra en el cuarto segmento, aproximándose al tercer segmento.

## 7.2. ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE CRÉDITOS DE LA COAC OCCIDENTAL DEL CANTÓN PUJILÍ



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

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE CRÉDITOS DE LA COAC OCCIDENTAL DEL CANTÓN PUJILÍ.	
<b>Nombre:</b> Adrián Chango	<b>Fecha:</b> 11/12/2019
<b>Objetivo:</b> Recopilar información necesaria para determinar la situación financiera de la COAC Occidental del cantón Pujilí.	
<p><b>1. ¿Cuál es el promedio de cartera vencida que posee la Cooperativa, y en relación a ello cuales son los niveles?</b></p> <p>El promedio de cartera vencida hasta la actualidad es del 10% del total de la cartera Bruta, y pues considero como un nivel alto, ya que nunca hay que conformarse con un porcentaje superior al 0%, más bien es indispensable establecer estrategias que permitan tener mantener un porcentaje bajo.</p>	
<p><b>2. ¿Han establecido estrategias para la recuperación de la cartera vencida, y cuáles son?</b></p> <p>Si, de hecho en este último año hemos establecido una estrategia denominada paga menos, que beneficia tanto a los socios como a nosotros como representantes de la organización, además se realiza un seguimiento continuo de visitas a domicilio y lugar de trabajo, también hemos puesto en marcha la implementación del comité de morosidad y por último de los casos se ha decidido emitir un proceso legal.</p>	
<p><b>3. ¿Cómo es el monitoreo y control por parte de la gerencia en cuanto a la cartera de crédito y el riesgo crediticio?</b></p> <p>El monitoreo y control ejecutado por la gerencia se lo presenta mediante un informe del comité de morosidad, también una Calificación semanal y mensual de la cartera</p>	

vencida y los reportes de seguimiento de proceso legal, pues en base a ello se toma las decisiones correspondientes para mejorar o mantener el proceso de cobranza.

**4. ¿Qué función cumple el consejo de vigilancia para mitigar el riesgo crediticio?**

Bueno, en primera instancia el consejo de vigilancia se ha convertido en un apoyo incondicional para la Cooperativa, pues realizan la revisión, control del proceso y seguimiento de la cartera vencida, de igual manera ejecuta visitas domiciliarias con los asesores de crédito, y presentan la constatación de las citaciones realizadas.

**5. ¿Cómo analiza la Cooperativa al cliente antes de otorgar un crédito, existen procesos?**

Bueno si bien es cierto antes de la otorgación de un crédito, es indispensable revisar el manual y políticas de crédito y regirse a ello, además los procesos de otorgamiento y seguimiento de crédito se lo hace mediante un análisis de las 5 C de crédito y un análisis profundo en la capacidad y voluntad de pagos de cada uno de los socios.

### **7.3. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Para la comprobación de la hipótesis se ha empleado la técnica del Chi-Cuadrado

#### **7.3.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

La cartera de crédito y el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental del cantón Pujilí, periodo 2017.2018.

**H<sub>1</sub>:** Existe un alto riesgo crediticio en la cartera de crédito de la COAC Occidental del cantón Pujilí en el periodo 2017-2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe un alto riesgo crediticio en la cartera de crédito de la COAC Occidental del cantón Pujilí en el periodo 2017-2018.

### 7.3.2. FÓRMULA CHI-CUADRADO

Con la finalidad de realizar la comprobación de la hipótesis, es importante aplicar la fórmula del Chi-Cuadrado de manera adecuada, pues permitirá conocer si el patrón de frecuencias observado se ajusta al patrón esperado.

$$x^2 = \left( \frac{(Fo - Fe)^2}{Fe} \right)$$

Donde:

$X^2$  = Chi- Cuadrado

Fo = Frecuencias Observadas

Fe = Frecuencias Esperadas

### 7.3.3. REGLAS DE ACEPTACIÓN

*Nivel de significación:* 0.05

*Grados de libertad:*

$$Gt = (Filas - 1)(Columnas - 1)$$

$$Gt = (2 - 1)(2 - 1)$$

$$Gt = (1)(1)$$

$$Gt = 1$$

**Si:**

$X^2$  Calculado  $>$   $X^2$  Tabla La hipótesis nula  $H_0$  se rechaza y se acepta la hipótesis alternativa  $H_1$

$X^2$  Calculado  $<$   $X^2$  Tabla La hipótesis alternativa  $H_1$  se rechaza y se acepta la hipótesis nula  $H_0$

### 7.3.4. PREGUNTAS UTILIZADAS PARA LA COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

- ✓ ¿Cómo considera usted el análisis del riesgo crediticio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental?
- ✓ ¿Dan seguimiento a los créditos otorgados por la Cooperativa?
- ✓ ¿Realiza una provisión de cartera vencida?

### 7.3.5. RESULTADOS OBTENIDOS

**Tabla 26:** Tabla cruzada para la comprobación de la Hipótesis

				<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>TOTAL</b>		
Si	¿Cómo considera usted el análisis del riesgo crediticio para la Cooperativa de ahorro y crédito Occidental?	Muy importante	Recuento	1	1	2		
			Recuento esperado	0.5	1.5	2.0		
		Importante	Recuento	0	2	2		
			Recuento esperado	0.5	1.5	2.0		
		Total			Recuento	1	3	4
					Recuento esperado	1.0	3.0	4.0
No	¿Cómo considera usted el análisis del riesgo crediticio para la Cooperativa de ahorro y crédito Occidental?	Muy importante	Recuento	5	2	7		
			Recuento esperado	3.8	3.2	7.0		
		Importante	Recuento	0	3	3		
			Recuento esperado	1.6	1.4	3.0		
		Moderadamente importante	Recuento	1	0	1		
			Recuento esperado	0.5	0.5	1.0		
		Total			Recuento	6	5	11
					Recuento esperado	6.0	5.0	11.0
Total	¿Cómo considera usted el análisis del riesgo crediticio para la Cooperativa de ahorro y crédito Occidental?	Muy importante	Recuento	6	3	9		
			Recuento esperado	4.2	4.8	9.0		
		Importante	Recuento	0	5	5		
			Recuento esperado	2.3	2.7	5.0		
		Moderadamente importante	Recuento	1	0	1		
			Recuento esperado	0.5	0.5	1.0		
		Total			Recuento	7	8	15
					Recuento esperado	7.0	8.0	15.0

**Fuente:** Datos Estadísticos del SPSS 25

**Elaborado por:** Diana Lucero

Para el cálculo de la frecuencia esperada, se aplica la siguiente fórmula

$$Fe = \left( \frac{\sum Fo \text{ columna} * \sum Fo \text{ fila}}{Total} \right)$$

$$Fe = \left( \frac{7 * 9}{15} \right)$$

$$Fe = 4.2$$

Tabla 27: Tabla de frecuencias esperadas

Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) <sup>2</sup>	(Fo-Fe) <sup>2</sup> /Fe
1	0.5	0.5	0.25	0.500
1	1.5	-0.5	0.25	0.167
0	0.5	-0.5	0.25	0.500
2	1.5	0.5	0.25	0.167
5	3.8	1.2	1.44	0.379
2	3.2	-1.2	1.44	0.450
0	1.6	-1.6	2.56	0.000
3	1.4	1.6	2.56	1.829
1	0.5	0.5	0.25	0.500
0	0.5	-0.5	0.25	0.500
6	<b>4.2</b>	1.8	3.24	0.771
3	4.8	-1.8	3.24	0.675
0	2.3	-2.3	5.29	2.300
5	2.7	2.3	5.29	1.959
1	0.5	0.5	0.25	0.500
0	0.5	-0.5	0.25	0.500
				<b>11.697</b>

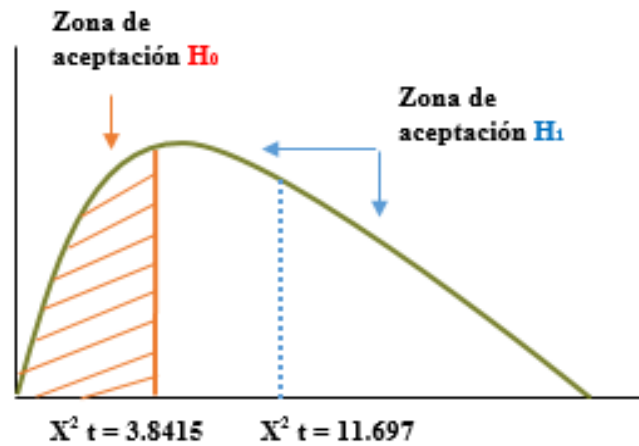
Elaborado por: Diana Lucero

Tabla 28: Chi-Cuadrado

		χ <sup>2</sup>																
		0,001	0,005	0,01	0,02	0,025	0,03	0,04	0,05	0,10	0,15	0,20	0,25	0,30	0,35	0,40		
g.d.l	1	10,828	7,879	6,635	5,412	5,024	4,709	4,218	3,841	2,706	2,072	1,642	1,323	1,074	0,873	0,708	g.d.l	1
	2	13,816	10,597	9,210	7,824	7,378	7,013	6,438	5,991	4,605	3,794	3,219	2,773	2,408	2,100	1,833		2
	3	16,266	12,838	11,345	9,837	9,348	8,947	8,311	7,815	6,251	5,317	4,642	4,108	3,665	3,283	2,946		3
	4	18,467	14,860	13,277	11,668	11,143	10,712	10,026	9,488	7,779	6,745	5,989	5,385	4,878	4,438	4,045		4
	5	20,515	16,750	15,086	13,388	12,833	12,375	11,644	11,070	9,236	8,115	7,289	6,626	6,064	5,573	5,132		5
	6	22,458	18,548	16,812	15,033	14,449	13,968	13,198	12,592	10,645	9,446	8,558	7,841	7,231	6,695	6,211		6
	7	24,322	20,278	18,475	16,622	16,013	15,509	14,703	14,067	12,017	10,748	9,803	9,037	8,383	7,806	7,283		7
	8	26,124	21,955	20,090	18,168	17,535	17,010	16,171	15,507	13,362	12,027	11,030	10,219	9,524	8,909	8,351		8
	9	27,877	23,589	21,666	19,679	19,023	18,480	17,608	16,919	14,684	13,288	12,242	11,389	10,656	10,006	9,414		9
	10	29,588	25,188	23,209	21,161	20,483	19,922	19,021	18,307	15,987	14,534	13,442	12,549	11,781	11,097	10,473		10



Gráfico 12: Campana de Gauss



Elaborado por: Diana Lucero

#### 7.4. LINEA DE RAZONAMIENTO

$X^2_{Calculado} > X^2_{Tabla}$  (Se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ )

$11.697 > 3.8415$  (Se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ )

Una vez que se ha realizado los respectivos cálculos, se ha podido determinar la aceptación de la hipótesis alternativa  $H_1$ , por lo que se cumple que si existe un alto riesgo crediticio en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental del cantón Pujilí, durante el periodo 2017-2018.

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 8.1. CONCLUSIONES

- Una vez que se ha realizado el respectivo análisis financiero, se ha podido determinar que la cartera de crédito tanto para el año 2017 como para el año 2018, ha sobrepasado de los límites establecidos por la Superintendencia de Bancos, es decir que en el año 2017 la Cooperativa solo se orientó en otorgar créditos y acumular su cartera de crédito pero para el año 2018 ya se implementó la cuenta inversiones lo que es de gran beneficio para la misma, además mediante el cálculo de los ratios financieros se pudo evidenciar que la cartera vencida para el año 2017 ha sido de 50.28% y para el año 2018 ha sido de 49.72% es decir que ha tenido una disminución del 0.56% , lo cual no es considerado como un porcentaje representativo, esto se debe que el seguimiento de cartera vencida no se ha cumplido de manera eficiente durante el año 2017, pues de otro modo el porcentaje de relación entre los dos años sería mayor.
- Mediante el cálculo implementado para determinar el nivel de riesgo crediticio que posee la COAC Occidental, se ha podido llegar a la conclusión que para el año 2017 la Cooperativa posee un riesgo crediticio de 6.69% mientras que para el año 2018 el riesgo crediticio ha tenido una disminución considerable, alcanzando el 2.88%, esto se debe a la gran influencia que se ha tenido durante el año 2018 en cuanto a la recuperación de la cartera de crédito por vencer y vencida, pues en el año antes mencionado al menos se ha tratado de cumplir con las políticas de cobranza con la finalidad de mantener un riesgo adecuado.
- En base a la información recopilada por los dirigentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental del cantón Pujilí, se ha podido evidenciar que la organización si posee técnicas o políticas de cobranza, mismas que son aplicadas 5 días antes de su vencimiento, sin embargo existen colaboradores que no aplican de manera adecuada ciertas políticas, esto lo refleja los datos estadísticos implantados en la pregunta N° 9 de la encuesta ejecutada. En cuanto a las medidas de prevención de morosidad se puede decir que con la estrategia **paga menos o cuota media** creada en el presente año se logrará neutralizar el índice de morosidad que se ha venido generando durante años anteriores.

## 8.2. RECOMENDACIONES

- Diversificar la cartera de crédito, es decir realizar más inversiones ya sea a corto plazo o largo plazo, así como en acciones, bonos, de tal manera que permitan construir un patrimonio financiero que cuente con activos de diversa naturaleza, origen y sector, pues de esa manera se podrá reducir los riesgos que perjudiquen a la organización, ya que una institución financiera no solo obtiene rentabilidad por la captación de recursos financieros sino también por la colocación de los mismos. En cuanto a la cartera vencida es importante realizar un seguimiento continuo para que no transcurra mucho el tiempo de incumplimiento y el socio pueda efectuar sus obligaciones en el periodo establecido.
- Cumplir y hacer cumplir a cabalidad las políticas de cobranza establecidas por la Cooperativa, para que de esa manera el nivel de riesgo crediticio disminuya, además es indispensable que la organización opere con un score límite para el otorgamiento de un microcrédito, ya que si el score del cliente es considerado como alto, el monto de crédito a otorgar también será alto, pues de esa manera se podrá mantener un índice de riesgo crediticio moderado.
- Seguir implantando estrategias de cobro que generen beneficios mutuos, ya que tanto las instituciones financieras como los socios pueden pasar por situaciones críticas que impidan cumplir con las obligaciones de pago, es por ello que alcanzar un acuerdo entre las partes ayudará de manera significativa al desarrollo empresarial y personal.

## 9. BIBLIOGRAFÍA

- Cabrera, A. (2018). *Análisis de la cartera de crédito y formulación de estrategias para reducir el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Servidores Municipales de Loja Ltda., periodo 2013-2014* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Loja. Loja, Ecuador.
- Castillo, A., Velandia, G., & Navarro, E. (2017). Gestión del conocimiento y competitividad en las Cooperativas con sección de Ahorro y Crédito. *Revista de Estudios Cooperativos*, 127, 90-115. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/download/59769/4564456546890>
- Patiño, A. (2008). Microcrédito, Historia y Experiencias Exitosas de su Implementación en América Latina. *Revista de Escuela de Administración de Negocios*, 63, 41-58. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20611455004.pdf>
- Cooperativa Occidental (2019). Reseña Histórica. Obtenido de <https://coacoccidental.ec/nosotros/>
- Chavarín, R.(2015). Morosidad en el pago de crédito y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 10 (1), 71-83. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4237/423739513004.pdf>
- Chongo, I. (2017). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena* (tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Elizondo, A. (2012). *Medición Integral del Riesgo de Crédito*. México: Editorial Limusa.
- Largo, M. (2015). *Cartera de Crédito*. Obtenido de Contabilidad Bancaria y de Seguros. Obtenido de : [http://conta-bancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3\\_47.html](http://conta-bancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html)
- López, M. (2008). Cartera de microcréditos del sistema bancario en Venezuela (2002-2005). *Revista Visión Gerencial* (2), 335-372. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545879012>

- Lozano, H. (2019). *Evaluación de la cartera de crédito y el riesgo crediticio de la COAC. Fernando Daquilema Ltda., periodo 2016-2017* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Ecuador.
- Pally, U. (2016). *Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de a caja municipal de ahorro y crédito de Piura Juliaca periodo 2013-2014* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Antiplano. Puno, Perú.
- Pérez, C. (2017). *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima* (tesis de postgrado). Universidad Nacional Mayor San Marcos. Lima, Perú.
- Rubi, L. (2003). *Glosario de Términos Financieros, Contables, Administrativos, Económicos, Coputacionales y Legales*. México: Plaza y Valdés. Obtenido de Superintendencia de Bancos y Seguros (2019). Glosario de Indicadores. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>
- Cardozo, H. (2014). *IFRSS/NIIF para el sector solidario aplicado a las PYME Modelo catálogo de cuentas*. Bogotá: Editorial Ecoe.
- Chorafas, D. (2000). *Managing credit risk, analysing rating and pricing the probabiliy of default*. Londres: Editorial Euromoney Institutional Inversor PLC
- Gonzales y Vaz (2014). La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestro país. Obtenido de: [http://www.aeca1.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_xvcongresoaeaca/cd/111b.pdf](http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaeaca/cd/111b.pdf)
- Ruiz, D. (2007). *El análisis de la Solvencia convencional. Problemas e Implicaciones*. Málaga, España. Obtenido de [http://aeca1.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_xivencuentroaeaca/cd/74a.pdf](http://aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xivencuentroaeaca/cd/74a.pdf)
- Quinteros, P. (2015). *Evaluación de la cartera de Crédito de la Sucursal de la Cooperativa Kullki Wasi de la ciudad de Riobamba, periodo 2012, para minimizar la morosidad de los saldos*, (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Ecuador.

## 10. ANEXOS

### *Anexo I: Matriz de Marco Lógico*

<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS</b>
¿Cómo influye la cartera de crédito en el riesgo crediticio de la COAC Occidental del cantón Pujilí, periodo 2017-2018?	Evaluar la cartera de crédito en el riesgo crediticio de la COAC Occidental del cantón Pujilí, periodo 2017-2018	<p>H<sub>1</sub>: Existe un alto riesgo crediticio en la cartera de crédito de la COAC Occidental del cantón Pujilí en el periodo 2017-2018.</p> <p>H<sub>0</sub>: No existe un alto riesgo crediticio en la cartera de crédito de la COAC Occidental del cantón Pujilí en el periodo 2017-2018.</p>
<b>PROBLEMAS DERIVADOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>
<p>¿Cómo se encuentra la cartera de créditos otorgados por la COAC Occidental, durante el periodo 2017-2018?</p> <p>¿De qué manera afecta un alto nivel de riesgo crediticio en las operaciones financieras de la COAC Occidental?</p> <p>¿Cuáles son las estrategias de cobranza que aplica la COAC Occidental para evitar la morosidad?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la condición en la que se encuentra la cartera de crédito de la COAC Occidental del cantón Pujilí, durante el periodo 2017-2018, mediante la ejecución de un análisis financiero.</li> <li>• Identificar el nivel de riesgo crediticio y el grado de afectación que presta el mismo en las operaciones financieras de la COAC Occidental del cantón Pujilí.</li> <li>• Determinar las técnicas de cobranza y las medidas de prevención de morosidad de la cartera de crédito, establecidas por la COAC Occidental del cantón Pujilí.</li> </ul>	

*Anexo 2: Operacionalización De Las Variables*

**Variable Independiente:** La Cartera de Crédito

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES
La cartera de crédito es un instrumento financiero de las organizaciones solidarias compuesto por operaciones de crédito otorgadas y desembolsadas a sus asociados bajo distintas modalidades, aprobadas de acuerdo con los reglamentos de cada institución y expuesta a un riesgo crediticio que debe ser permanentemente evaluado, con propósitos de registrar dicho deterioro. (Cardozo, H. 2014, pág. 95).	Solvencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Razón de solvencia</li><li>• Razón de disponibilidad</li><li>• Razón de efectivo</li></ul>
	Morosidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Morosidad de cartera</li><li>• Riesgos totales</li><li>• Riesgos dudosos</li></ul>
	Rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Razón sobre el patrimonio (ROE)</li><li>• Razón sobre los activos (ROA)</li></ul>





*Anexo 3: Diseño del Cuestionario de la Encuesta*



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

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES INTERNOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL DEL CANTÓN PUJILÍ.

**Objetivo:** El presente cuestionario tiene como finalidad recopilar información necesaria para determinar la situación financiera de la COAC Occidental del cantón Pujilí.

1. ¿Cómo considera usted el análisis del riesgo crediticio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental?
  - a) Muy importante ( )
  - b) Importante ( )
  - c) Moderadamente importante ( )
  - d) Poco importante ( )
  - e) Nada importante ( )
2. ¿Piensa usted que el incumplimiento del pago de los créditos incide en el riesgo crediticio de la Cooperativa?
  - a) Si ( )
  - b) No ( )
3. ¿Cuáles son los microcrédito más solicitados por los clientes?
  - a) Microcrédito minorista ( $\leq$  \$ 1.000) ( )
  - b) Microcrédito de acumulación simple ( $>$  \$1.000 y hasta \$ 10.000) ( )
  - c) Microcrédito de acumulación ampliada ( $>$  a \$10.000) ( )
4. ¿Cómo considera usted la evaluación crediticia al momento del otorgamiento del préstamo?
  - a) Muy importante ( )
  - b) Importante ( )
  - c) Moderadamente importante ( )
  - d) Poco importante ( )
  - e) Nada importante ( )

5. ¿Dan seguimiento a los créditos otorgados por la Cooperativa? ( )
- a) Si ( )
- b) No ( )
6. ¿Realiza una provisión de cartera vencida? ( )
- a) Si ( )
- b) No ( )
7. ¿Cómo considera usted al proceso del seguimiento de la cartera de crédito vencida? ( )
- a) Muy importante ( )
- b) Importante ( )
- c) Moderadamente importante ( )
- d) Poco importante ( )
- e) Nada importante ( )
8. ¿La Cooperativa posee políticas de cobranza? Si la respuesta es positiva conteste la siguiente pregunta. ( )
- a) Si ( )
- b) No ( )
9. ¿Aplica las políticas de cobranza? ( )
- a) Si ( )
- b) No ( )
10. ¿Tiene usted conocimiento sobre la calificación crediticia que posee la Cooperativa, y qué calificación tiene por el momento la misma? ( )
- a) Si ( )
- b) No ( )

.....

Anexo 4: Diseño de la guía de entrevista



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

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE CRÉDITOS DE LA COAC OCCIDENTAL DEL CANTÓN PUJILÍ.	
<b>Nombre:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Objetivo:</b> Recopilar información necesaria para determinar la situación financiera de la COAC Occidental del cantón Pujilí.	
1. ¿Cuál es el promedio de cartera vencida que posee la Cooperativa, y en relación a ello considera que es un promedio alto o bajo?	
2. ¿Han establecido estrategias para la recuperación de la cartera vencida, y cuáles son?	
3. ¿Cómo es el monitoreo y control por parte de la gerencia en cuanto a la cartera de crédito y el riesgo crediticio?	
4. ¿Qué función cumple el consejo de vigilancia para mitigar el riesgo crediticio?	
5. ¿Cómo analiza la Cooperativa al cliente antes de otorgar un crédito, existen procesos?	