



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**LOS PROCESOS DE CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS
Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COAC “CRECER
WIÑARI” AÑO 2019**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
C.P.A.**

AUTOR

XIMENA ALEXANDRA TISALEMA TISALEMA

TUTOR

MSC. OTTO ARELLANO CEPEDA

RIOBAMBA, ECUADOR. 2022

DERECHO DE AUTORÍA

Yo, **TISALEMA TISALEMA XIMENA ALEXANDRA**, soy responsable de los contenidos, ideas, conclusiones, recomendaciones y resultados de la presente investigación con el tema: **“LOS PROCESOS DE CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COAC “CRECER WIÑARI” AÑO 2019”**, dirigido por el Mgs. Otto Arellano, los mismos derechos de auditoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Ximena Alexandra Tisalema Tisalema

C.I. 1805462791

DICTAMEN DE CONFORMIDAD DEL PROYECTO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN



DIRECCIÓN ACADÉMICA
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-02.22

DICTAMEN DE CONFORMIDAD DEL PROYECTO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN

Facultad: Ciencias Políticas y Administrativas
Carrera: Contabilidad y Auditoría

1. DATOS INFORMATIVOS DOCENTE TUTOR/MIEMBRO

Tutor: Mgs. Otto Eulogio Arellano Cepeda **Cedula:** 0602279358
Miembro Tribunal: Mgs. Jhonny Mauricio Coronel Sánchez **Cedula:** 0602279358
Miembro Tribunal: Mgs. Víctor Hugo Vásquez Samaniego **Cedula:** 0603002106

2. DATOS INFORMATIVOS DEL ESTUDIANTE

Apellidos: Tisalema Tisalema
Nombres: Ximena Alexandra
C.I / Pasaporte: 1805462791

Título del Proyecto de Investigación: LOS PROCESOS DE CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COAC "CRECER WIÑARI" AÑO 2019

Dominio Científico: "Desarrollo socioeconómico y educativo para el fortalecimiento de la institucionalidad democrática y ciudadana"

Línea de Investigación: Gestión Socioeconómica, Contable, Tributaria y Laboral.

3. CONFORMIDAD PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Aspectos	Conformidad Si/No	Observaciones
Título	SI	
Resumen	SI	
Introducción	SI	
Objetivos: General y Específicos	SI	
Estado del arte relacionado a la temática de investigación	SI	
Metodología	SI	
Resultados y discusión	SI	
Conclusiones y Recomendaciones	SI	
Referencias Bibliográficas	SI	
Apéndice y Anexos	SI	



Fundamentado en las observaciones realizadas y el contenido presentado, **SI** es favorable el dictamen del Proyecto escrito de Investigación, obteniendo una calificación de: 9.33 (Nueve Punto Treinta y Tres) sobre 10 puntos.

Mgs. Otto Eulogio Arellano Cepeda
Tutor

Mgs. Jhonny Coronel Sánchez
Miembro del Tribunal

Mgs. Victor Hugo Vásquez
Miembro del Tribunal

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación es dedicado primeramente a Dios quien es mi guía, ya que me dio la fortaleza y sabiduría para lograr esta meta tan anhelada.

A mi papi Roberto que ha sido mi apoyo, que con todos sus consejos me ha motivado a seguir adelante, y sé que desde el cielo siempre me seguirá guiando y bendiciendo y será mi estrella y con orgullo lo digo ***“lo logre papi te amo este logro fue es y será siempre de usted y el mío”***.

A mi mami Gladys que sigue siendo mi pilar fundamental para poder cumplir este sueño que con su amor sus consejos y esfuerzo he logrado este objetivo, gracias por creer en mi te amo mamá.

A mi hijo Jesús Alexander que llego en un momento perfecto, pues me das siempre ese plus para seguir luchando, convirtiéndote en mi motor para lograr cada objetivo, siendo tu orgullo y ejemplo que te mereces.

A mi hermana Elizabeth quien me ha demostrado su amor incondicional de hermana, por siempre aconsejarme y estar conmigo en todo momento, nunca olvidare lo que siempre haces por mí.

Gracias por permitirles compartir mis alegrías y angustias los amo familia.

Alexandra Tisalema.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, en especial a mis padres Roberto y Gladys quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo.

Agradezco especialmente a mi tutor de tesis Mgs. Otto Arellano por su acertada orientación, el soporte y discusión crítica que me permitió un buen aprovechamiento en el trabajo realizado. También agradezco a los miembros del tribunal Mgs, Jhonny Coronel, Mgs. Víctor Vásconez por su apoyo.

A mi querida Universidad Nacional de Chimborazo, que me abrió las puertas para hacer realidad este sueño, a mis profesores que, con su inteligencia, compartieron sus conocimientos y me formaron como profesional.

También un agradecimiento a todos quienes conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CRECER” por el apoyo y confianza que me han brindado.

Alexandra Tisalema.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DERECHO DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN.....	15
CAPÍTULO I.....	16
1. MARCO REFERENCIAL.....	16
1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema.....	17
1.3. Justificación	17
1.4. Objetivos.....	18
1.4.1. Objetivo General.....	18
1.4.2. Objetivos Específicos	18
1.4.3. Hipótesis	18
CAPÍTULO II.....	19
2. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Estado de Arte.....	19
2.1.1. Antecedentes.....	19
2.2. Conceptualización de las Variables	21
2.2.1. Procesos de Concesión y Recuperación de Crédito.....	21
2.2.2. Liquidez	24
2.2.3. Indicadores financieros.....	25
2.2.4. Generalidades sobre el objeto de Estudio.....	29
CAPÍTULO III	31
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.1. Métodos de Investigación	31

3.1.1.	Método Deductivo	31
3.1.2.	Método Inductivo	31
3.2.	Tipo de Investigación	31
3.2.1.	Investigación de Campo	32
3.2.2.	Investigación Documental	32
3.3.	Enfoque de la Investigación.....	32
3.3.1.	Cuantitativo	32
3.3.2.	Cualitativo	32
3.4.	Nivel de la Investigación	33
3.4.1.	Descriptiva.....	33
3.5.	Determinación de la población y muestra	33
3.5.1.	Población	33
3.5.2.	Muestra	34
3.6.	Técnicas e Instrumentos de recopilación de datos.....	35
3.6.2.	Determinación de las técnicas de recogida de información	35
3.6.3.	Determinación de los instrumentos de recogida de información	36
3.6.4.	Técnicas de procedimiento e interpretación de los datos	36
CAPÍTULO IV		37
4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	37
4.1.	Análisis del proceso de concesión de créditos.....	38
4.2.	Procesos de concesión y recuperación de créditos en la Liquidez.	41
4.2.1.	Cuestionario.....	42
4.2.2.	Discusión de Resultados.....	56
4.2.3.	Verificación de la hipótesis	57
4.3.	Riesgo de Crédito	61
4.4.	Aplicación de indicadores financieros.....	65
CAPÍTULO V		68
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68
5.1.	Conclusiones.....	68
5.2.	Recomendación.....	69
BIBLIOGRAFÍA		70
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población	33
Tabla 2. Tabla de Significado	34
Tabla 3. Tabla de Categorías.	34
Tabla 4. Cálculo de la Muestra.	34
Tabla 5. Cálculo de la muestra.	35
Tabla 6. Población documental – Muestra	35
Tabla 7. Ficha de observación-documentos.....	40
Tabla 8. Interpretación de la ficha de observación-documentos	41
Tabla 9. Revisión de procesos establecidos.....	42
Tabla 10. Evaluación de los ingresos y egresos	43
Tabla 11. Manejo adecuado de los procesos de concesión de créditos	44
Tabla 12. Instructivo/manual concesión de créditos.....	45
Tabla 13. Políticas de crédito para disminuir el riesgo crediticio	45
Tabla 14. Cumplimiento de los procesos de concesión de créditos	46
Tabla 15. Evaluación previa a la otorgación del crédito	47
Tabla 16. Verificación de datos del solicitante.....	48
Tabla 17. Análisis riguroso del crédito.....	49
Tabla 18. Evaluación periódica utilizando indicadores	50
Tabla 19. Veracidad de la información.....	51
Tabla 20. Liquidez de la entidad.....	52
Tabla 21. Índice de liquidez en la entidad	53
Tabla 22. Verificación y actualización de los socios.....	54
Tabla 23. Promoción de productos financieros	55
Tabla 24. Verificación de Hipótesis – p. 2	57
Tabla 25. Verificación de Hipótesis – p. 3	57
Tabla 26. Verificación de Hipótesis – p. 6	58
Tabla 27. Verificación de Hipótesis – p. 12	58
Tabla 28. Grados de libertad.....	60
Tabla 29. Frecuencias Observadas	60
Tabla 30. Frecuencias Esperadas	60

Tabla 31. Cálculo Chi- Cuadrado	61
Tabla 32. Riesgo de crédito-Cartera.	62
Tabla 33. Evolución de la cartera de créditos.....	63
Tabla 34. Evolución de la cartera vencida.....	64
Tabla 35. Indicadores financieros.....	65
Tabla 36. Análisis horizontal del Balance General 2018-2019.....	89
Tabla 37. Análisis Horizontal – Estado de Pérdidas y Ganancias.....	91
Tabla 38. Análisis Vertical – Balance General.....	92

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Revisión de procesos establecidos	42
Gráfico 2. Evaluación de los ingresos y egresos	43
Gráfico 3. Manejo adecuado de los procesos de concesión de créditos	44
Gráfico 4. Instructivo/manual concesión de créditos	45
Gráfico 5. Políticas de crédito para disminuir el riesgo crediticio	46
Gráfico 6. Cumplimiento de los procesos de concesión de créditos	47
Gráfico 7. Evaluación previa a la otorgación del crédito	48
Gráfico 8. Verificación de datos del solicitante.....	49
Gráfico 9. Análisis riguroso del crédito.....	50
Gráfico 10. Evaluación periódica utilizando indicadores.....	51
Gráfico 11. Veracidad de la información	52
Gráfico 12. Análisis riguroso del crédito.....	53
Gráfico 13. Índice de liquidez en la entidad.....	54
Gráfico 14. Verificación y actualización de los socios.....	55
Gráfico 15. Promoción de productos financieros	56

ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

Flujograma 1. Proceso de concesión de crédito -1	38
Flujograma 2. Proceso de concesión de crédito - 2	39

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo: Evaluar los procesos de concesión y recuperación de créditos y su incidencia en la liquidez de la COAC “CRECER WIÑARI” año 2019. Para ello se utilizó la metodológica con un enfoque mixto, en el cual se establecen los enfoques cualitativo y cuantitativo, por lo que fue beneficioso combinarlos para conseguir información. Así también se estableció una investigación de campo debido a que implicó la participación directa de la Cooperativa, pues se planteó un cuestionario dirigido a los colaboradores, encontrando resultados significativos para el estudio, como; la existencia de ciertas brechas en los procesos de concesión y recuperación de créditos, puesto que no se cumple a cabalidad con los parámetros establecidos por la misma institución (análisis de las 5C's), es decir los encargados de los créditos no siempre cumplen con todos los requisitos establecidos en las políticas que la institución mantiene. Esto sin duda se encuentra afectando a la liquidez de la Cooperativa en un 11% según el análisis de riesgo efectuado. De igual manera, se identificó que la Cooperativa posee una liquidez del 78.71%, un ROA de 0.10%, un ROE de 0.80%, un riesgo crediticio de 0.15% y una morosidad del 11.9%. Se concluye que los principales riesgos que están afectando la liquidez de la cooperativa son el inadecuado proceso y recuperación de créditos debido a que no se cumple a cabalidad las políticas establecidas en la institución financiera. Y se recomienda aplicar el proceso de concesión de crédito establecido por la Cooperativa ya que contiene las 5 C's de crédito (Carácter, Capacidad, Capital, Colateral y Condiciones) pues las mismas enmarcan lineamientos para efectuar colocaciones adecuadas y un mejoramiento total en la línea de créditos.

Palabras claves: COOPERATIVA, CONCESIÓN DE CRÉDITO, LIQUIDEZ, SOCIOS, 5 C'S DE CRÉDITO, ROE, ROA, MOROSIDAD.

ABSTRACT

The objective of this study was: To evaluate the processes of granting and recovery of loans and their impact on the liquidity of the COAC "CRECER WIÑARI" in 2019. For this purpose, the methodology with a mixed approach was used, in which qualitative and quantitative approaches are established, so it was beneficial to combine them to obtain information. Thus, a field research was also established because it implied the direct participation of the Cooperative, since a questionnaire was addressed to the collaborators, finding significant results for the study, such as; the existence of certain gaps in the processes of granting and recovering credits, since the parameters established by the same institution (analysis of the 5C's) are not fully complied with, that is to say, those in charge of credits do not always comply with all the requirements established in the policies that the institution maintains. This undoubtedly affects the credit union's liquidity by 11% according to the risk analysis performed. Similarly, it was identified that the Credit Union has a liquidity of 78.71%, ROA of 0.10%, a ROE of 0.80%, a credit risk of 0.15% and a delinquency rate of 11.9%. It is concluded that the main risks that are affecting the liquidity of the cooperative are the inadequate process and recovery of credits due to the fact that the policies established in the financial institution are not fully complied with. Finally, it is recommended to apply the credit granting process established by the Cooperative as it contains the 5 C's of credit (Character, Capacity, Capital, Collateral and Conditions) as they frame guidelines to make adequate placements and a total improvement in the credit line.

KEYWORDS: COOPERATIVE, GRANT OF CREDIT, LIQUIDITY, PARTNERS, and 5 C'S OF CREDIT, ROE, ROA.



Firmado electrónicamente por:
**JHON JAIRO
INCA**

Reviewed by:

Lcdo. Jhon Inca Guerrero.

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0604136572

INTRODUCCIÓN

La mayoría de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador provienen de sectores rurales y, en menor medida, de sectores urbanos. Este tipo de institución financiera ofrece un alto nivel de confianza a sus socios y clientes debido a las facilidades crediticias que ofrecen.

La forma de organización de una cooperativa es única ya que sus miembros, ya sean individuales o colectivos, organizan y desarrollan los procesos de producción, a través de relaciones basadas en la solidaridad, cooperación y reciprocidad, colocando al ser humano como sujeto y objetivo de la actividad económica por encima de la competencia, el lucro y la acumulación de capital Guzmán (2015).

Por ello el proyecto de investigación presenta los siguientes capítulos:

Capítulo I, presenta el marco referencial con los siguientes puntos; planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos (general, específicos), y la hipótesis.

Capítulo II, presenta el marco teórico, definido de la siguiente manera; estado de arte (antecedentes de investigación), conceptualización de las variables independiente y dependiente.

Capítulo III, presenta la metodología, definida por: métodos de investigación, tipo de investigación, enfoque de la investigación, nivel de la investigación, diseño de la investigación, determinación de la población y muestra, técnicas e instrumentos de recopilación de datos.

Capítulo IV, presenta los resultados y discusión, con los siguientes puntos; análisis e interpretación de resultados, incidencia de los procesos de concesión y recuperación de créditos (cuestionario, discusión de resultados y verificación de hipótesis), y la aplicación de indicadores financieros.

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1. Planteamiento del problema

Muchas Cooperativas de Ahorro y Crédito no les dan valor a los procesos de otorgamiento de crédito y solo pretende al personal que otorga el crédito que cumpla con las metas de cada mes, es decir, cobrar "X" porcentaje (%) de la cartera en mora, sin notar que siguen afectando directamente la liquidez de la Cooperativa, (Pineda Vicezar & Peña Cardozo, 2020).

Esta es la situación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CRECER WIÑARI", con el número de RUC: 1891726712001, que inició sus ocupaciones el 28 de mayo de 2008 en la capital de Ambato con un grupo de 35 personas, motivadas a satisfacer sus necesidades económicas optando por dar una capital semilla de UD\$300,00 para dar vida a la cooperativa. Esta organización dedicada a brindar productos crediticios a la sociedad, presenta inconvenientes en su cartera morosa ya que sus porcentajes de morosidad tienden a incrementarse paulatinamente, además de esto se detectará en medio de grandes debilidades lo siguiente:

- No existe una calificación adecuada para los créditos a otorgar.
- No se mide el grado de endeudamiento del socio.
- Falta de verificación de los datos aportados por el prestamista.
- Inconvenientes en cuanto a la cobertura de las garantías, ya que en muchos casos no cubren los importes solicitados.
- Falta de una adecuada y eficaz gestión de cobro por parte de los asesores de crédito, especialmente en la cartera de microcréditos, que es la más vulnerable al impago.
- No se cumplen adecuadamente las políticas internas de concesión de créditos.
- No hay formación para los asesores de crédito.

Es por estas razones que al realizar una evaluación de los procesos de otorgamiento de crédito y apoyo a las conclusiones y sugerencias para mejorar las políticas de crédito, utilizando un conjunto de técnicas, cuadros, plantillas y herramientas como: cuestionario de control interno, estudio de las 5 "C" de crédito, organigramas, políticas de crédito,

políticas de cobranza e indicadores de liquidez, con el objetivo de reducir las cuentas por cobrar y d aumentar la liquidez, para minimizar significativamente los niveles de impagos y aumentar la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito” CRECER WIÑARI”

Por lo tanto, el análisis responderá a la siguiente interrogante basándose en el análisis efectuado:

1.2. Formulación del problema

¿Cómo los procesos de concesión y recuperación de créditos inciden en la liquidez de la COAC “CRECER WIÑARI” año 2019?

1.3. Justificación

La presente investigación es de suma importancia porque permite conocer la realidad de la COAC “CRECER WIÑARI”, y tener una visión general de cómo es la concesión de créditos, el aporte que brindará para emitir procedimientos en la concesión de los créditos que permitirán mejorar su liquidez, ya que los resultados que se obtengan serán valiosos tanto para la cooperativa que se encuentra en estudio como para sus similares.

La necesidad que la cooperativa presenta es contar con una adecuada organización en cuanto a la concesión de créditos que se otorgan, se hace necesario realizar un análisis y evaluarlo detenidamente, para que permita una correcta concesión y administración de créditos, buscando la satisfacción y fidelidad de los socios.

La investigación que se plantea es útil por el impacto que ésta representa, debido a que los beneficios económicos que se van a alcanzar se reflejarán en la gestión de crédito en los resultados que se obtengan en la confiabilidad de los socios y por ende en su liquidez.

Además, es necesario que la administración que está al frente de la cooperativa cambie de mentalidad y se preocupe por dar importancia a los problemas que se generan, adaptándose a nuevos cambios, que beneficien y contribuyan al desarrollo económico no solo a nivel local sino también a nivel nacional.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Evaluar los procesos de concesión y recuperación de créditos y su incidencia en la liquidez de la COAC “CRECER WIÑARI” año 2019.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar el proceso de concesión y recuperación de créditos, para la identificación de los puntos críticos de la Cooperativa.
- Identificar los principales riesgos por tipo de crédito como resultado del incumplimiento de los socios.

1.4.3. Hipótesis

Los procesos de concesión y recuperación de créditos inciden significativamente en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CRECER WIÑARI” año 2019.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Estado de Arte

2.1.1. Antecedentes

En la presente investigación se han tomado como pista trabajos investigativos similares, que servirán como aporte al desarrollo de la materia, de los cuales se destacan los siguientes:

Camacho (2017), en su trabajo de investigación titulado "Procesos de otorgamiento de crédito y productividad de la cooperativa de ahorro y crédito La Merced de la metrópoli de Ambato" tiene el importante objetivo de establecer la incidencia que tienen los procesos de otorgamiento de crédito en la productividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, con la finalidad de ofrecer alternativas de solución en caso de ser indispensables y así mejorar la situación financiera de ésta, en el análisis que le menciona;

Se analizaron los procesos de otorgamiento de crédito con base en los estados financieros, a través de un estudio comparativo; se analizó la productividad implementando los índices financieros que corresponden a la productividad, con base en los estados financieros del primer semestre de 2016. Para verificar la conjetura, se obtuvo el procedimiento t Student, el cual logró concluir que el proceso de otorgamiento de crédito afecta la productividad de la cooperativa de ahorro y crédito La Merced, además de solucionar el problema, se sugiere el método correcto de otorgamiento de crédito y tácticas para mejorar la situación financiera de la cooperativa (Camacho, 2017, pág. 4).

“Procesos de crédito y liquidez en la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda. del Cantón Ambato en el año 2015”, objeto de estudio del autor Sisalema (2017), publicado por la Universidad Técnica de Ambato, tiene como objetivo examinar el proceso de otorgamiento de crédito y liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., del cantón Ambato en 2015 para detectar su situación económica.

El análisis concluye señalando que uno de los inconvenientes que se comprueba en el estudio es que los procesos no se realizan de manera adecuada y por ende no hay una recuperación instantánea de la cartera, además esto conllevará al retraso en el pago de los aliados demostrando así que la entidad no logra sus objetivos (Sisalema, 2017, pág. 117).

De acuerdo con el análisis “Factores determinantes para el otorgamiento de crédito por parte de las entidades financieras a las Mi pymes” del creador Rocca (2018), publicado por la revista científica Tec Empresarial, su objetivo es examinar los criterios utilizados por las entidades financieras al momento de otorgar un crédito a una Mi pyme, tomando en cuenta el género, la experiencia y la formación académica del analista de riesgo.

A raíz de esto, concluye que los criterios más valorados por los analistas de riesgo a la hora de conceder un préstamo son: el razonamiento del sector que tiene el empresario, la honestidad y totalidad del empresario, la cartera de consumo que tiene la empresa y la cualificación del personal de la organización. Además, los resultados muestran que los criterios que los analistas de riesgo consideran más importantes a la hora de conceder un préstamo son: el razonamiento del sector que tiene el empresario, la honestidad y la totalidad del empresario, la cartera de consumo que tiene la empresa organización y la cualificación del personal de la empresa (Rocca, 2018, pág. 5).

Martínez (2017), en su estudio “La recuperación de cartera y su impacto en el desempeño de la organización Mabetex en la ciudad de Ambato en 2015”, tiene como objetivo; Establecer el impacto de la recuperación de cartera en el desempeño de Mabetex en el área metropolitana de Ambato en 2015.

Con el fin de otorgar créditos convenientes y agilizar la cobranza, donde se ha diagnosticado la efectividad de las políticas de crédito y cobranza que maneja la organización Mabetex, dado que son inadecuadas, además de que el personal no conoce la política de crédito y cobranza, ya que no cuenta con las herramientas necesarias para evaluar la solvencia. Ha quedado claro que para obtener excelentes resultados es necesario desarrollar tácticas que permitan la explotación y el control certificado de la cartera de clientes de Mabetex (Martínez, 2017, pág. 9).

2.2. Conceptualización de las Variables

2.2.1. Procesos de Concesión y Recuperación de Crédito

“Se entiende por gestión y recuperación de la cartera el conjunto de profesiones para evitar la caducidad de los créditos” (Gusmán, 2017, pág. 22). Esto debe incluir la evaluación, el seguimiento y el control de los pagos pendientes y hacer esfuerzos para que las deudas se paguen rápidamente y en su totalidad.

Además, se lo conoce también como el conjunto de actividades para evitar la caducidad de los créditos, para ello se debe realizar la evaluación, seguimiento y control de los pagos pendientes, pudiendo dirigir los esfuerzos hacia la rápida y completa liquidación de las deudas (Carrilo, 2017).

2.2.1.1. Control Interno

Contribuye a asegurar la correcta gestión de los créditos y cobros, lo que garantiza la eficiencia y eficacia de las operaciones y una mayor eficiencia de las mismas y un mejor rendimiento en las operaciones administrativas por muchos y notables beneficios económicos para la organización (Cedeño & Palma, 2020).

El control interno es esencial para la composición contable y administrativa de una empresa. Asegura la fiabilidad de su información financiera, protege contra el fraude, la eficacia y la eficiencia operativa. En cualquier organización es necesario tener un correcto control interno porque evita peligros y fraudes, protege los activos e intereses de las organizaciones, así como evalúa la efectividad de los mismos en relación a su organización (Walter M. Mendoza-Zamora, 2018).

2.2.1.2. Gestión Operativa

La tarea primordial de la gestión operativa es el uso correcto de los recursos y habilidades disponibles para lograr los resultados que se planificaron al inicio de las actividades de la empresa. Se requieren metas claras, para lo cual se aplican procedimientos y métodos, de manera que el personal esté preparado para realizar lo propuesto al inicio de las operaciones (Cevallos, 2018).

La gestión operativa se refiere a cómo se llevan a cabo las operaciones de una empresa, es una serie de actividades que se realizan para asegurar que los procesos estén

organizados, optimizados y funcionen a plena capacidad. Este tipo de control es creado por métodos cuyo objetivo principal es asegurar que todos los periodos de los procesos operativos se realicen de acuerdo a lo planeado, además, el control operativo tiene como objetivo confirmar que los recursos disponibles se utilicen correctamente, evitando pérdidas, fallas y repeticiones (Quiroga, 2021).

2.2.1.3. Proceso de Otorgamiento de Crédito

Un proceso de préstamo es una secuencia de pasos o procesos que van desde la presentación de una solicitud de préstamo hasta su desembolso. “La concesión de un préstamo es un proceso en el que se examina la información recibida del solicitante” (Alcívar, 2017, pág. 34). Una vez acordadas y fijadas todas las condiciones del préstamo, se concede el mismo, que puede ser en efectivo, bienes o servicios según el requerimiento del comprador.

En la concesión de créditos, los conceptos de riesgo y rendimiento son importantes, el crédito es una fuente fundamental de los beneficios de las empresas. Todo crédito implica en mayor o menor grado un peligro que está dado por la incertidumbre de su recuperación, esta probabilidad está dada por el cambio y los componentes que en el futuro tienen la posibilidad de influir en los consumidores. La evaluación de una solicitud de crédito, en una entidad financiera, es desarrollada por un analista que toma como alusión las normas, políticas y manuales de la organización y, con base en ello, aplica su criterio para otorgar o negar la solicitud, lo que agrega elementos cualitativos. Y subjetivos en el otorgamiento del crédito, lo que hace que el criterio no sea uniforme en poco tiempo (Hernández, 2017).

2.2.1.4. Las 5 C's del Crédito

Según el autor Calle (2021), plantea que las 5 C del crédito es un sistema utilizado por los prestamistas para medir la solvencia de los probables prestatarios.

El sistema pondera las 5 propiedades del prestatario y las condiciones del préstamo, tratando de estimar la probabilidad de impago y por tanto el peligro de pérdida financiera para el prestamista. Las 5 C del crédito proceden de las siguientes palabras españolas: carácter (character), capacidad (capacity), capital (capital), garantía (collateral) y condiciones (conditions) (Calle, 2021, pág. 5).

A lo anterior el autor Félix (2019), cita que un préstamo es una interacción de peligro a medio o largo plazo. Por ello, debe evaluar el peligro de que el prestatario incumpla o deje de pagar en algún momento de la vida del préstamo. La forma general de evaluarlo es utilizando las 5 C del crédito.

1. Capacidad de pago.
2. Comportamiento de pago.
3. Carácter.
4. Colateral.
5. Capital.

Capacidad de pago: Se trata de evaluar si sus ingresos son suficientes para cubrir los compromisos recientes más el nuevo préstamo. Una evaluación previa que puedes hacer de inmediato es calcular qué parte de tus ingresos se destina a los pagos del préstamo, incluida la cuota mensual del nuevo préstamo. Si es superior al 40%, debes trabajar en la organización antes de iniciar la solicitud (Félix, 2019, pág. 12).

Comportamiento de los pagos: Para responder a esta pregunta, primero debemos saber qué es el historial de crédito. Tu historial de crédito es un registro de cómo te has comportado con tus compromisos de pago anteriores. Es como un cuaderno de notas que muestra lo bien o mal que pagas tus créditos. Mantén esa puntuación de crédito alta para aumentar tus posibilidades de aceptación (Félix, 2019, pág. 12).

Carácter: El carácter es la "C" más compleja de evaluar, pero es muy fácil de conceptualizar. Es la posibilidad de que cumplas con tu compromiso de pago de forma constante, incluso si eso significa que te quedas sin liquidez mensual o incluso si tu situación financiera empeora algún tiempo después del desembolso del préstamo (Félix, 2019, pág. 12).

Garantía: La garantía también se conoce como aval. La garantía es un aval que respalda tu compromiso de pago y, en caso de que no puedas cumplirlo, se ejecuta como pago de lo que se te debe. Hay situaciones en las que es necesario reforzar la garantía para minimizar el riesgo que asume la organización y mejorar así la posibilidad de asentimiento. Por ello, a veces tienen la posibilidad de pedir una garantía (Félix, 2019, pág. 12).

Capital: El capital o patrimonio neto es una resta del coste de comercialización de tus activos (por ejemplo, tu coche, tu casa, tus ahorros en cuentas bancarias, certificados de depósito) menos todo lo que debes o el pasivo (por ejemplo, tus tarjetas de crédito, préstamos, etc.). Un ejercicio interesante que puede hacer antes de solicitar su próximo préstamo hipotecario es calcular su patrimonio actual haciendo una Declaración de Situación en la que detalle todo lo que tiene y todo lo que debes (Félix, 2019, pág. 12).

Las entidades financieras tratan de minimizar el riesgo crediticio de los prestatarios realizando estudios de crédito con las personas y organizaciones que solicitan una nueva cuenta de crédito o préstamo. Este proceso se basa en una revisión de 5 componentes clave que predicen la capacidad de un prestatario para incumplir su deuda. Conocidos como las 5 C del crédito, incluyen los medios, el capital, las condiciones, el carácter y la garantía. No existe ninguna norma reglamentaria que regule el uso de los créditos 5C, pero la mayoría de los acreedores revisan la mayor parte de esta información antes de permitir que un acreedor contraiga una deuda (Hurtado, 2021).

2.2.2. *Liquidez*

2.2.2.1. *Gestión Financiera*

“La administración financiera es uno de los campos clásicos que comprenden el proceso de administración y gestión de toda organización, independientemente de su tamaño o del sector al que pertenezca la empresa” (Cabrera, 2017, pág. 25). Se vuelve importante poder realizar y llevar a cabo procesos de investigación, selección y evaluación donde deben estar ligados a las tácticas y fondos necesarios para mantener la organización en funcionamiento y a la vez contribuir al valor de los accionistas.

2.2.2.2. *Liquidez*

La liquidez es una medida de la capacidad de una empresa para atender el servicio de la deuda a corto plazo con vencimiento inferior a un año. “La liquidez es la probabilidad de un medio de pago; son un activo para la organización y tienen la capacidad de hacer cosas fácilmente con el dinero” (Luna, 2018, pág. 12).

La liquidez es la función de las instituciones financieras de hacer frente a todos sus pasivos de corto plazo al vencimiento, es decir, tener efectivo o activos líquidos. El

vencimiento, es decir, la disponibilidad de efectivo o activos líquidos (depósitos bancarios a la vista, activos financieros disponibles, etc.) que tienen la función de ser fácilmente convertidos en dinero sin perder su valor real (López, 2018).

Según Sevilla (2019), la liquidez es la velocidad a la que se puede vender o cambiar un activo por otro. Cuanto más líquido sea el activo, más rápido tendremos la oportunidad de venderlo y menos riesgo de perder al venderlo. El efectivo es el activo más líquido de todos porque es fácil de cambiar por otros activos en cualquier momento.

Cuanto más fácil y rápido sea el intercambio de un activo por dinero, mayor será la liquidez dentro del sistema financiero, la liquidez se valora por la capacidad que poseen las empresas para satisfacer las necesidades de sus afiliados, incluso cuando lo hacen por requerimientos de reservas, de efectivo (Sevilla A. A., 2019). De esta manera, se puede decir que una empresa tiene suficiente liquidez en cuanto puede captar fondos suficientes, ya sea incrementando inmediatamente sus pasivos o reduciendo los activos y a un costo razonable, lo que también permite que la organización financiera se mantenga solvente en situaciones de crisis.

2.2.3. *Indicadores financieros*

Los indicadores más utilizados son:

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

Fórmula:

$$\left(\frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}} \right) * 100$$

Interpretación del indicador: Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas

De Rentabilidad:

Resultados frente al capital y reservas: Mide la rentabilidad de la gestión operativa en relación al patrimonio promedio. La relación entre más alta es mejor.

Fórmula:

$$\left(\frac{\text{Resultado Ejercicio}}{\text{Capital y reservas}} \right) * 100$$

Interpretación del indicador: Mientras mayor es el indicador, significa que la ganancia por el proceso de intermediación (colocación de préstamos en función a la cantidad de depósitos) es más eficiente en relación al patrimonio promedio.

Resultados frente al activo: Mide la rentabilidad de la gestión operativa en relación con los activos generadores de ingresos. La relación entre más alta es mejor.

Fórmula:

$$\left(\frac{\text{Resultado Ejercicio}}{\text{Total Activo}} \right) * 100$$

Interpretación del indicador: Mientras mayor es el indicador, significa que la ganancia por el proceso de intermediación (colocación de préstamos en función a la cantidad de depósitos) es más eficiente en relación al activo promedio.

De liquidez: Miden la capacidad de la empresa de producir efectivo para hacer frente a sus compromisos y obligaciones con vencimiento a corto plazo. Además, sirven para decidir sobre la solidez de la base financiera de una empresa, es decir, si tiene la fortaleza financiera para dar una respuesta adecuada al pago de su deuda asumida a corto plazo (Barrera, 2018).

Fondos disponibles sobre total de depósitos a corto plazo: Refleja la Liquidez que posee cada entidad, con el uso de dos cuentas fundamentales que son la cantidad de fondos disponibles sobre los depósitos a corto plazo. En la cual se mide la capacidad de responder a obligaciones inmediatas.

Fórmula:

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

Interpretación del indicador: Mientras más alto sea el indicador, reflejara que la entidad tiene mayor capacidad de responder a requerimientos de efectivo inmediatos por parte de sus depositantes o requerimientos de encaje.

Eficiencia Microeconómica:

Eficiencia Operativa: Representa la proporción de gastos operativos utilizados en la administración del activo total.

Fórmula:

$$\left(\frac{\text{Gastos Operativos}}{\text{Total Activos}} \right) * 100$$

Interpretación del indicador: Mientras mayor sea el indicador, significa que la entidad está destinando mayores recursos para la administración de sus activos.

Grado de absorción del Margen Financiero neto: Establece el nivel de absorción de los egresos operacionales en los ingresos provenientes de la gestión operativa.

Fórmula:

$$\left(\frac{\text{Gastos Operativos}}{\text{Margen Financiero}} \right) * 100$$

Interpretación del indicador: Mientras mayor es el indicador, la entidad no genera los suficientes ingresos que puedan cubrir sus gastos operativos.

Eficiencia administrativa de personal: Mide la proporción de gastos de personal implícito utilizados en la administración y manejo de los activos.

Fórmula:

$$\left(\frac{\text{Gastos de Personal}}{\text{Total Activos}} \right) * 100$$

Interpretación del indicador: Mientras mayor sea el indicador, la entidad estaría destinando mayores recursos en personal para administrar sus activos.

Calidad de Activos

Proporción de activos improductivos netos: Mide la participación de los activos improductivos netos que mantiene la institución en relación a sus activos totales.

Fórmula:

$$\left(\frac{\text{Activos Improductivos}}{\text{Total Activos}} \right) * 100$$

Interpretación del indicador: Mientras menor sea el indicador, significa que la entidad está siendo más eficiente destinando en la colocación de sus recursos en activos productivos.

Proporción de los activos productivos netos: Mide la calidad de las colocaciones o la proporción de activos que generan rendimientos.

Fórmula:

$$\left(\frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Total Activos}} \right) * 100$$

Interpretación del indicador: Mientras más alta es la relación significa que la entidad está siendo eficiente en la colocación de créditos en el mercado.

Utilización del pasivo con costo en relación a la productividad generada: Mide la eficiente utilización de pasivos con costo como fuente de productividad.

Fórmula:

$$\left(\frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Pasivos con costos}} \right) * 100$$

Interpretación del indicador: Mientras más alta la relación, generara una mejor eficiencia en la colocación de recursos captados.

Suficiencia patrimonial: Mide la participación de los activos improductivos netos que mantiene la institución en relación a sus activos totales.

Fórmula:

$$\left(\frac{\text{Fondos irreparables reserva}}{\text{Activos Inmovilizados}} \right) * 100$$

Interpretación del indicador: Mientras menor sea el indicador, significa que la entidad está siendo más eficiente destinando en la colocación de sus recursos en activos productivos.

2.2.4. Generalidades sobre el objeto de Estudio

2.2.4.1. Reseña histórica

En febrero de 2008, un grupo de 35 personas, motivadas por satisfacer sus necesidades económicas, decidieron aportar una capital semilla de USD 300.00 para iniciar la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CRECER WIÑARI" que hoy conocemos para llamarle vida y darle su origen. Legal, sus primeros estatutos fueron registrados el 28 de mayo de 2008.

En la actualidad la cooperativa ha crecido significativamente ya que cuenta con más de 17.000 aliados, con un capital social que supera los USD 800.000,00 y sus actividades han hecho que sus activos se eleven a más de USD 8.000.000,00 son también parte de una filosofía de trabajo que brinda unidad, Solidaridad, responsabilidad y honestidad, valores que se practican en nuestra cooperativa.

2.2.4.2. Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Creceer-Wiñari" Ltda. Fue fundada por un grupo de jóvenes locales del municipio de Pilahuín, provincia de Tungurahua. La cooperativa fue constituida el 28 de mayo de 2008 mediante el Consenso Ministerial 016 - CPT-C. Firmado en 2008 con el número de serie 7251 del MIES Tungurahua – Ambato.

2.2.4.3. Misión

Somos una empresa confiable y segura que realiza intermediación financiera con servicios eficientes e innovadores, contribuyendo al desarrollo de una economía próspera y solidaria en un marco de inclusión y respeto a los valores culturales propios.

2.2.4.4. Visión

Ser una organización sostenible que ofrece una variedad de servicios financieros de calidad para satisfacer las necesidades de aliados y consumidores con ingenio humano dedicado y capacitado.

2.2.4.5. Valores

- Confianza: Creer en las personas para contribuir a su desarrollo.
- Seguridad: Garantizar los recursos de manera transparente.
- Honestidad: Actuar con transparencia y honradez en el ámbito laboral y personal, sin perjudicar a terceros.
- Lealtad: Hablar bien de la institución y de las personas; Cuidar y trabajar para la institución.
- Compromiso: Cumplir y superar las expectativas de la Institución, trabajando en equipo, con puntualidad y manteniendo nuestros valores culturales.

2.2.4.6. Organigrama Estructural

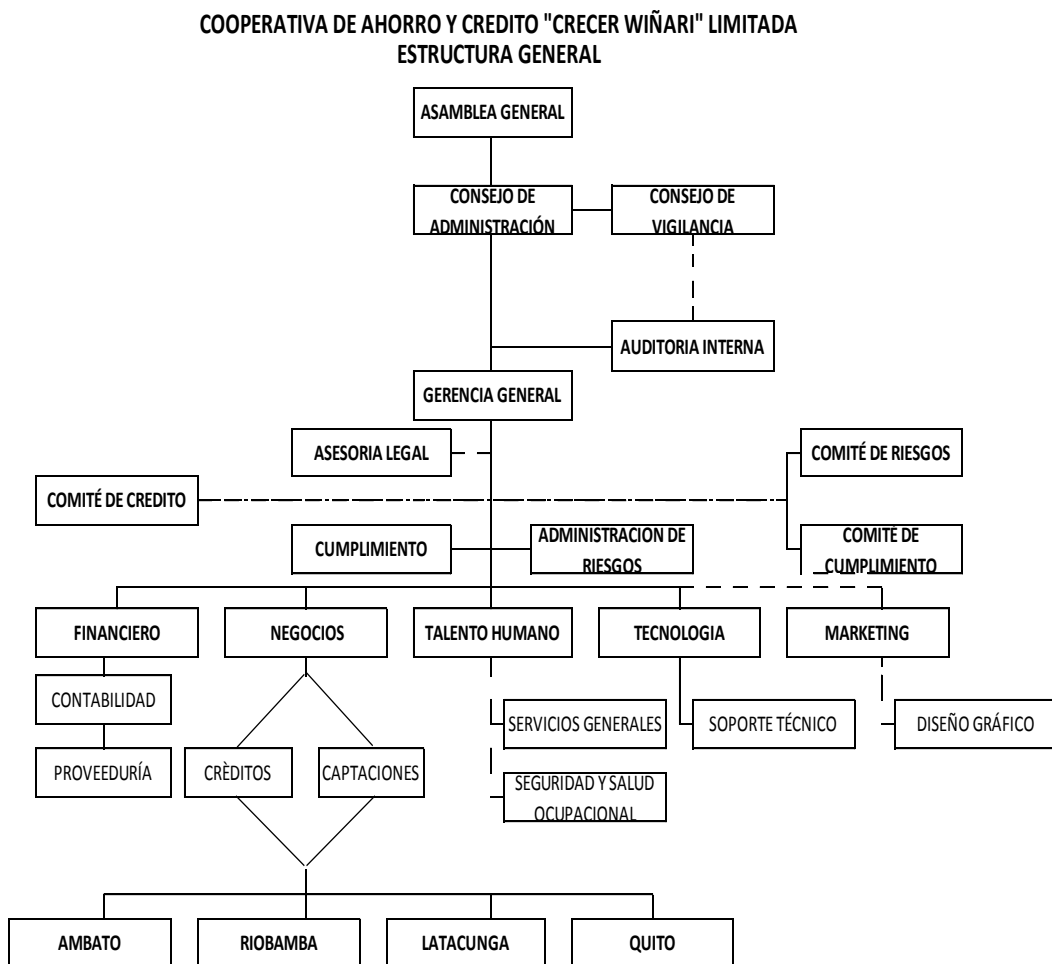


Figura 1. Organigrama estructural

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Crecer- Wiñari" Ltda.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Métodos de Investigación

3.1.1. Método Deductivo

Este procedimiento permitió, ir de lo general a lo específico, ya que se dividió de los conceptos, definición y demás información bibliográfica sobre los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos, con la recopilación de toda la información general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CRECE WIÑARI". Según el autor Davila (2018), plantea que “El procedimiento deductivo es un procedimiento científico que estima que la conclusión está implícita en las premisas”. Por ello, en esta investigación se dio el procedimiento deductivo, que va de la comprensión general a la especial, su aplicación ha sido la siguiente:

- Observación: Etapa de la investigación en la que se basa; mirar e interpretar los hechos existentes en el campo de análisis.
- Formulación de hipótesis: Sugiere lo que se trata de probar y se define como una investigación experimental pertinente al problema de investigación.
- Verificación de la hipótesis: Actividad que verifica la interacción que existe en medio de un análisis de cambio.

3.1.2. Método Inductivo

Al utilizar el procedimiento inductivo, permitió establecer ocupaciones investigativas por fases a través de artefactos investigativos a los relacionados; proceso que se inició con el diseño de las encuestas, la aplicación, la recolección de datos, el estudio y la interpretación de los resultados, pretendiendo implementar tendencias que permitieran sacar conclusiones generales sobre las razones del problema formulado. El autor Pereyra (2020), menciona que se basa en la aplicación de puntos particulares a algo más general, además de ser un método de sistematización que a partir de resultados particulares aspira a la búsqueda de probables interrelaciones en general. Se basa en la observación y la experimentación.

3.2. Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se utilizó son:

3.2.1. Investigación de Campo

Según el autor Castellano (2020), “está orientada a la investigación de cambios significativos en el caso de campo, detectando las interrelaciones entre los cambios y dando lugar a la generación de otros nuevos” (pág. 68). Esta consulta aplicada en el análisis permitirá recoger la información directamente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CRECER WIÑARI”.

3.2.2. Investigación Documental

Para el autor Flores (2018), menciona que “La investigación documental es una técnica que se basa en la selección y recolección de información a través de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, provenientes de bibliotecas, hemerotecas, de documentación e información” (pág. 72). Este tipo de investigación se perfeccionó porque el objeto de investigación se basa en fuentes de información como documentos, libros, publicaciones físicas y digitales inherentes al objeto de análisis para el desarrollo del marco teórico y su sustentación.

3.3. Enfoque de la Investigación

Este trabajo de designación se basa en los siguientes métodos: Cuantitativo y Cualitativo de manera que nos permita evaluar los componentes relevantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CRECER WIÑARI”.

3.3.1. Cuantitativo

En cuanto a González (2019), cita que "este método tiene como objetivo conocer los hechos reales como objetivamente garantizados y tratar de discernir las características habituales de otros hechos similares, su inicio y sus consecuencias" (p. 22). La solicitud se realizó sustrayendo los datos de las cuentas anuales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CRECER WIÑARI" facilitados por el director general, así como comprobando los datos numéricos y estadísticos del cuestionario.

3.3.2. Cualitativo

González (2019), señala que "el enfoque cualitativo enfatiza el estudio de los fenómenos sociales en el entorno natural en el que se producen" (p. 24). Por esta razón, se ha procurado recoger datos sobre los procesos llevados a cabo por la Cooperativa de

Ahorro y Crédito "CRECER WIÑARI" mediante el examen de documentos, la evaluación de diversas experiencias para comprender el problema a estudiar.

3.4. Nivel de la Investigación

3.4.1. Descriptiva

Para Marín (2020), la investigación detallada tiene como objetivo examinar el estado de una situación o un problema definido en un momento determinado (pág. 21). Esta investigación tuvo como objetivo difundir la verdad del análisis sobre los procedimientos de otorgamiento y recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CRECER WIÑARI" para determinar si cumplen con los requisitos legales exigidos por los organismos de control.

3.5. Determinación de la población y muestra

3.5.1. Población

La población de este análisis está conformada por el personal que labora en el departamento de crédito y cobranza, donde las personas relacionadas con esta área son las siguientes, las cuales se relacionan en la Tabla 1:

Tabla 1. Población

Población	Número
Gerente	1
Departamento de Crédito	6
Total	7

Nota: Población del estudio

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022).

De este modo, también se ha conseguido una población documental que está representada por:

- 3112 créditos concedidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CRECER WIÑARI" (5% crédito a la vivienda, 11% crédito al consumo y 84% microcréditos).
- Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CRECER WIÑARI".
- Esta información será proporcionada por el gerente y el contador de la organización, quienes se encargarán de investigar la información durante el período de revisión.

3.5.2. Muestra

La muestra es el grupo específico a conocer, en definitiva, dentro del presente análisis se refirió con una población de 7 y al ser una población finita no fue indispensable ejercer el cálculo de la muestra.

Sin embargo, al tener una población documental de 3112 créditos (5% crédito de la vivienda, 11% crédito al consumo y 84% microcrédito), es necesario calcular la muestra finita para detectar la población documental objetivo.

Fórmula muestra finita:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + N e^2}$$

En donde:

Tabla 2. Tabla de Significado

Z=	nivel de confiabilidad
P=	probabilidad de ocurrencia
Q=	probabilidad de no ocurrencia
N=	Población
e=	error de muestreo

Nota: Tabla de significación para el cálculo de la muestra

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022).

Tabla 3. Tabla de Categorías.

Categorías	Casos
Población documental	3112
Total	3112

Nota: Identificación de la población a ser calculada

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022).

Tabla 4. Cálculo de la Muestra.

Z	nivel de confiabilidad	95%	47,50%	Z=	1,96
P	probabilidad de ocurrencia	50%		Z²=	3,8416
Q	probabilidad de no ocurrencia	50%			
N	Población	3112			
e	error de muestreo	5%			
n	Muestra	342			

Nota: Calculo de la muestra aplicando la respectiva formula anteriormente indicada

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022).

Tabla 5. Cálculo de la muestra.

ZPQN	2988,7648
ZPQ	96%
e^2	0,0025
Ne^2	7,78

Nota: Cálculos generales de la muestra finita

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022).

A partir de la información obtenida del análisis requerido de la muestra final, el estudio se aplicará a 342 préstamos (5% préstamos para vivienda, 11% préstamos al consumo y 84% microcréditos).

Quedando la tabla de población de la siguiente manera (Ver tabla 6)

Tabla 6. Población documental – Muestra

Población	Cantidad
5% créditos de vivienda	17
11% de créditos de consumo	38
84% en microcréditos	287
Total	342

Nota: Población documental para un análisis exhaustivo

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022).

3.6. Técnicas e Instrumentos de recopilación de datos

3.6.2. Determinación de las técnicas de recogida de información

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron diversos métodos que, en conjunto, recogieron información fundamental para apoyar el trabajo de investigación, entre los que se encuentran:

3.6.2.1. Encuesta

Según el creador Arenal (2018), menciona que menciona que: “La encuesta es uno de los procedimientos más utilizados en una investigación porque permite obtener información real”(pág. 15). Esta técnica se obtuvo debido a que se aplicó una secuencia de preguntas a la población analizada, orientada a recoger datos precisos sobre el riesgo financiero y su impacto en la reestructuración de la cartera de préstamos.

3.6.3. Determinación de los instrumentos de recogida de información

3.6.3.1. Cuestionario

Para el autor Solíz (2019), “El cuestionario es una herramienta de recolección de datos altamente estandarizada que traduce y crea ciertos inconvenientes que son objeto de estudio”, (pág. 45). Por lo tanto, se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas y de opción múltiple a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CRECER WIÑARI". Esto permitió buscar, mejorar y ofrecer soluciones en los procesos de riesgo financiero y recuperación de la cartera de créditos, pudiendo alcanzar los objetivos que se propusieron en el análisis.

3.6.4. Técnicas de procedimiento e interpretación de los datos

Para desarrollar este análisis se desarrollaron dos métodos, es decir, la investigación y la tabulación de la información obtenida del cuestionario, todo ello reflejado en las tablas y gráficos estadísticos que se muestran en el análisis.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para el desarrollo de la presente investigación se tomó en cuenta: El proceso de concesión de créditos y los documentos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CRECER WIÑARI”, posee para la concesión de los créditos.

Dichos documentos ascienden a un total de 324 créditos otorgados; mismos que se dividen en:

- 17 créditos de vivienda
- 38 créditos de consumo
- 287 en microcréditos.

También se ha aplicado una encuesta al personal del Departamento de Crédito, para conocer cuál es el punto de vista de los responsables en cuanto a los créditos que se otorgan, resultados que serán tabulados y graficados para posteriormente ser analizados.

Por otro lado, con los resultados arrojados de la encuesta se procedió a realizar la verificación de la hipótesis con el fin de identificar: Si los procesos de concesión y recuperación de créditos inciden significativamente en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CRECER WIÑARI” año 2019.

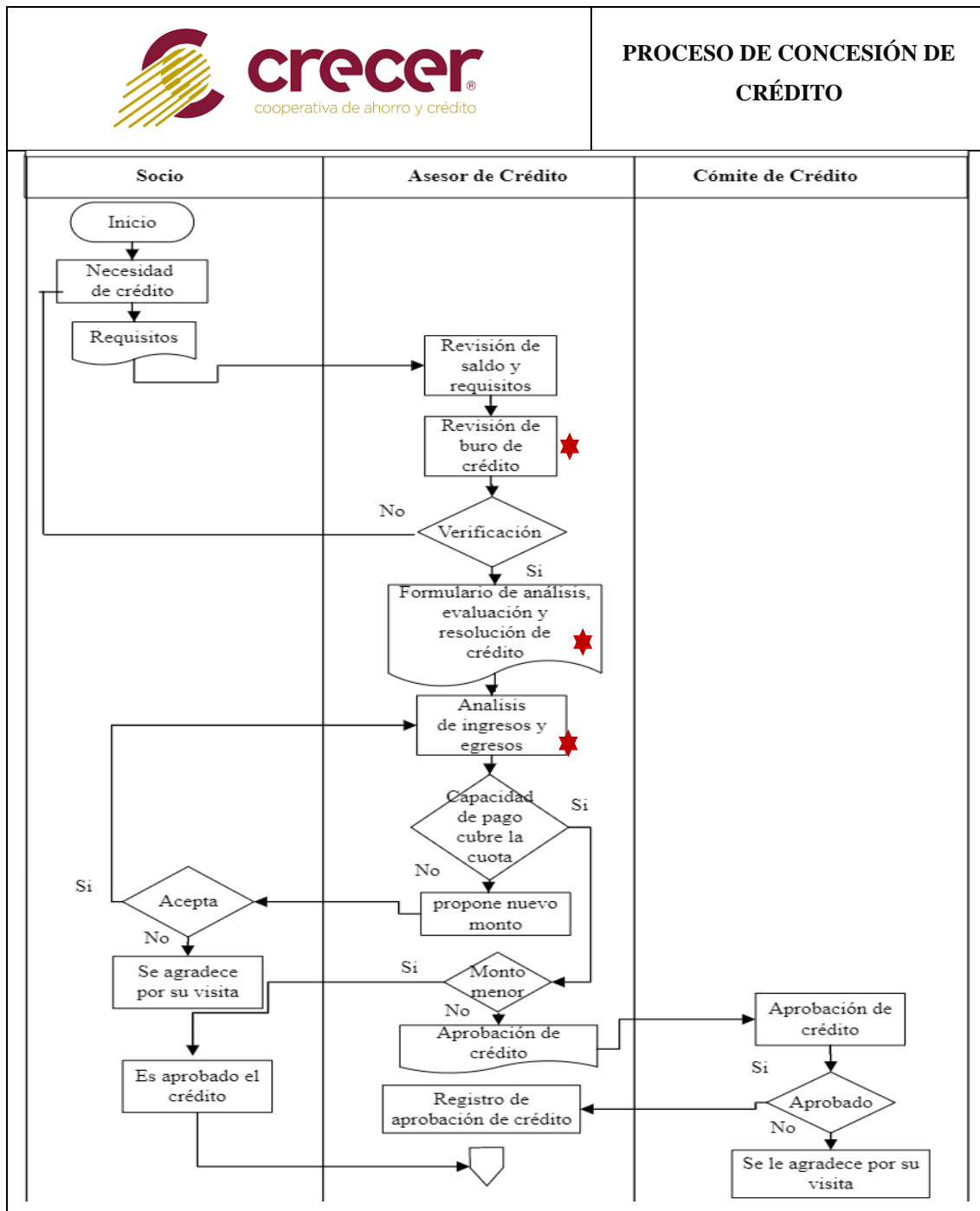
En cuanto a los Estados Financieros se ha realizado análisis horizontal, vertical durante los años 2018- 2019, para conocer el cambio que surgió durante estos años. (Ver Anexo 5)

Finalmente se realizó el cálculo de los indicadores financieros con el fin de obtener una perspectiva general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CRECER WIÑARI” año 2019.

4.1. Análisis del proceso de concesión de créditos

Para el análisis del proceso de concesión de créditos se procedió a revisar las carpetas que ascienden a un total de 342 entre consumo, vivienda y microcrédito, los resultados obtenidos se detallan a continuación:

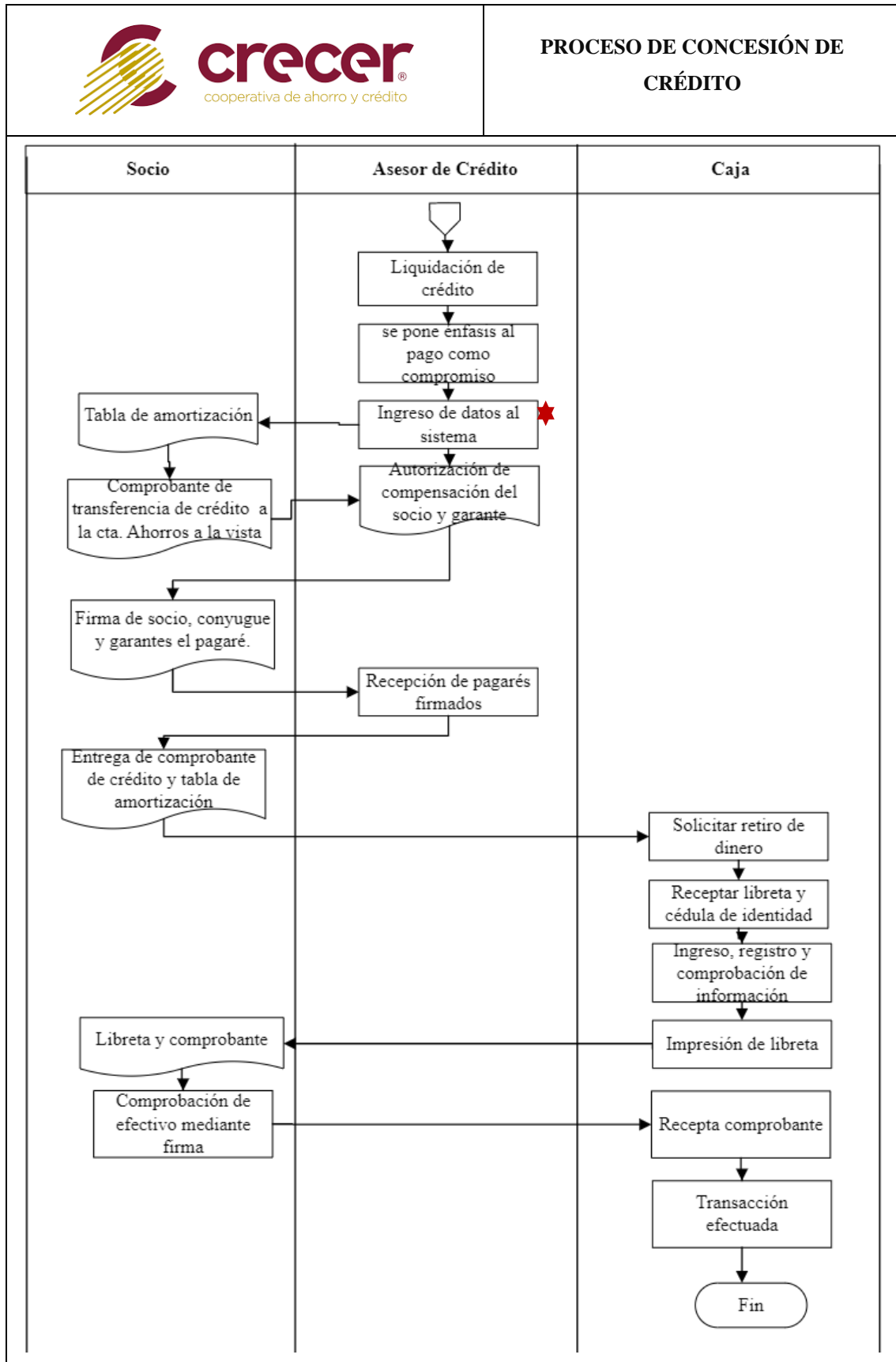
Flujo grama 1. Proceso de concesión de crédito -1



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “CRECER WIÑARI” año 2019.

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Flujo grama 2. Proceso de concesión de crédito - 2



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “CRECER WIÑARI” año 2019.

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Tabla 7. Ficha de observación-documentos

Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito “CRECER WIÑARI” año 2019.			
Objetivo del estudio: Analizar el proceso de concesión y recuperación de créditos, para la identificación de los puntos críticos de la Cooperativa			
Una vez revisado las carpetas de los socios que han presentado la documentación para los créditos se observó lo siguiente:			
	Detalle	Cantidad	%
1	Documentos sin archivar en las carpetas.	25	7%
2	Documentos en desorden.	185	16%
3	Ciertos encargados del área no cumplen con análisis de las 5´C	36	11%
4	La tasa de interés varía en ciertas carpetas.	12	4%
5	No existen referencias personales.	87	25%
6	No existe el estudio en la central de riesgos.	96	28%
7	No todas las carpetas son revisadas por la encarda antes de pasar al comité quiénes aprueban los créditos.	52	15%
8	Carpetas demandadas que ascienden a un valor de \$ 27.000,00	10	3%
	Total	503	109%

Análisis: Una vez identificado el porcentaje general de los hallazgos se procedió a dividir para el número de hallazgos encontrados con la finalidad de identificar el porcentaje general de riesgo que está afectando a la cooperativa. Bajo este procedimiento se detectó que existe un riesgo del 11%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “CRECER WIÑARI” año 2019.

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Tabla 8. Interpretación de la ficha de observación-documentos

Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito “CRECER WIÑARI” año 2019.
Objetivo del estudio: Analizar el proceso de concesión y recuperación de créditos, para la identificación de los puntos críticos de la Cooperativa
INTERPRETACIÓN
<ul style="list-style-type: none">• Los documentos que los socios presentan previo a la concesión de los créditos son muy importantes para concederles o no, sin embargo, no todas las carpetas cumplen con los requisitos establecidos, existen documentos en desorden e incluso sin archivar.• Aspectos como revisar el status del socio en la central de riesgos no existe, así como también las referencias personales.• La persona encargada de revisar las carpetas y constatar que no falte ningún requisito muchas de las veces por falta de tiempo o por irresponsabilidad no revisa las carpetas y manda a consejo, de las cuales algunas son rechazadas y otras son aprobadas.• Las rechazadas se revisa de nuevo y si falta algún documento se pide al socio; una vez realizado este paso, se revisa la carpeta e ingresa nuevamente a consejo (pérdida de tiempo); y las aprobadas, simplemente se procede a conceder el crédito (riesgo puesto que no se revisó la documentación respectivamente).• Al realizar un análisis de riesgo se identificó que a nivel general los hallazgos representan el 14% de riesgo para la cooperativa lo cual afectaría a la liquidez de la misma.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “CRECER WIÑARI” año 2019.

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

4.2. Procesos de concesión y recuperación de créditos en la Liquidez.

Para identificar la incidencia de los procesos de concesión y recuperación de créditos en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CRECER WIÑARI” año 2019. Se realizó una encuesta aplicada tanto al Gerente General como al Departamento de Crédito.

- Una vez obtenidos los resultados se procedió al análisis e interpretación con la utilización de tablas y gráficas.
- Posteriormente se efectuó el cálculo de la verificación de la hipótesis utilizando el estimador estadístico Chi-Cuadrado.

4.2.1. Cuestionario

1. ¿La entidad revisa de forma permanente si se cumple con los procesos establecidos para la concesión de crédito?

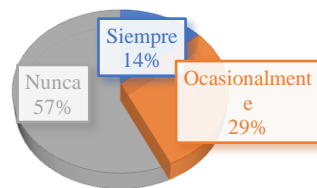
Tabla 9. Revisión de procesos establecidos

Ítem	Categoría	Nº	%
1	Siempre	1	14%
	Ocasionalmente	2	29%
	Nunca	4	57%
	Total	7	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Gráfico 1. Revisión de procesos establecidos



Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Análisis e Interpretación:

Los resultados mostrados en la tabla 9 permiten identificar que existe cierta progresión de los encuestados en los rangos establecidos es así que se presenta una mayor agrupación en el último nivel con el 57% que menciona que nunca la entidad ha revisado de forma permanente si se cumple con los procesos para la concesión de créditos, por otro lado, el 29% indica que ocasionalmente los han realizado y finalmente tan solos el 14% revela que siempre.

El revisar de forma permanente si se cumple con los procesos establecidos para la concesión de crédito es muy importante para que cualquier entidad tenga un manejo eficaz en su funcionamiento. Ante lo visto Tubón (2012) señala que el proceso del crédito es

anterior al de la cobranza, pero por el conjunto de operaciones estas funciones son complementarias y entrelazadas por un proceso integral que permite unir las a una sola función.

2. ¿Dentro del proceso de concesión de crédito en la Cooperativa de Ahorro y crédito “CRECER WIÑARI”, ¿se realiza una evaluación acerca de los ingresos y egresos del socio que solicita el crédito?

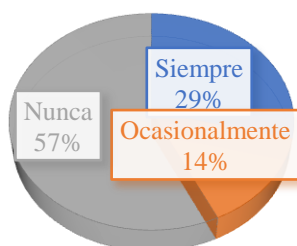
Tabla 10. Evaluación de los ingresos y egresos

Ítem	Categoría	Nº	%
2	Siempre	2	29%
	Ocasionalmente	1	14%
	Nunca	4	57%
Total		7	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Gráfico 2. Evaluación de los ingresos y egresos



Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Análisis e Interpretación:

En base a los resultados obtenidos sobre sí se ha realizado una evaluación acerca de los ingresos y egresos del socio que solicita el crédito, se obtuvieron los siguientes resultados: 57% de los encuestados manifestaron que nunca se ha realizado, el 29% indica que siempre, y la diferencia del 14% ocasionalmente.

En gran parte las cooperativas no cuentan con un modelo para evaluar los créditos debido a que en el departamento de créditos tienden a confiar en el socio en cuanto a sus ingresos y egresos que se presenta a través de la solicitud de crédito sin embargo se observan en la central de riesgos, el historial crediticio del solicitante y sus garantes y para entregar el crédito dependiendo el monto lo aprobaran la fábrica de crédito, jefe de negocio y jefe de crédito, gerencia y consejo de administración. (Pomboza, 2017).

3. ¿Considera usted que el manejo adecuado de los procesos de concesión de créditos es indispensable para la estabilidad de la Cooperativa?

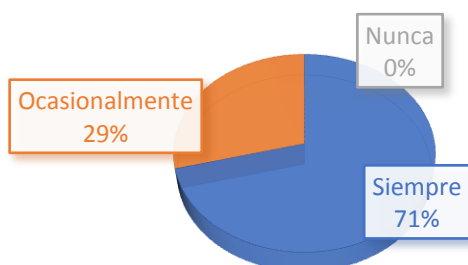
Tabla 11. Manejo adecuado de los procesos de concesión de créditos

Ítem	Categoría	Nº	%
3	Siempre	5	71%
	Ocasionalmente	2	29%
	Nunca	0	0%
	Total	7	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Gráfico 3. Manejo adecuado de los procesos de concesión de créditos



Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Análisis e Interpretación:

Según los datos presentados en la tabla 11 indica que el mayor porcentaje con un 71% del total de los encuestados considera que siempre el manejo adecuado de los procesos de concesión de créditos es indispensable para la estabilidad de la Cooperativa, el 29% menciona que ocasionalmente es indispensable, por otro lado, ninguno de los encuestados piensa que nunca.

Núñez (2016), considera que el manejo adecuado de los procesos de concesión de créditos y la recuperación de los créditos para las instituciones financieras garantizan la estabilidad de las operaciones y las nuevas colocaciones, por lo que recuperar la cartera colocada permitirá cumplir obligaciones con terceros, principalmente con los socios, para ello es importante evaluar constantemente el riesgo crediticio para evitar cartera vencida y la concesión brinda a la ciudadanía, acceso a recursos financieros que fortalezcan su actividad económica, y que, por su intermedio, impulsen el desarrollo de los sectores productivos del país.

4. ¿Cuenta la cooperativa con un instructivo y/o manual para la concesión de créditos?

Tabla 12. Instructivo/manual concesión de créditos

Ítem	Categoría	N°	%
4	Si	5	71%
	No	2	29%
	Total	7	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Gráfico 4. Instructivo/manual concesión de créditos



Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Análisis e Interpretación:

Según la encuesta realizada se observó que el 71% de encuestados indica que la cooperativa si cumple con un instructivo para la concesión de créditos y tan solo el 29% mencionó que no, esto se debe a que desconocían del manual vigente.

Las personas encuestadas mayoritariamente indicaron que cuentan con un manual de créditos el cual permite tener una calificación eficiente de los créditos entregados asegurando el retorno del mismo y mitigando el riesgo crediticio pues se maneja las 5 C's de crédito.

5. ¿Se establecen políticas de crédito que disminuyan el riesgo crediticio en la entidad?

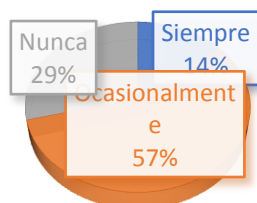
Tabla 13. Políticas de crédito para disminuir el riesgo crediticio

Ítem	Categoría	N°	%
5	Siempre	1	14%
	Ocasionalmente	4	57%
	Nunca	2	29%
	Total	7	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Gráfico 5. Políticas de crédito para disminuir el riesgo crediticio



Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Análisis e Interpretación:

Según la tabla 13 que corresponde a que si se establecen políticas de crédito disminuye el riesgo crediticio en la entidad, mismo que se puede observar una clara tendencia hacia el nivel ocasionalmente con un 57%, el nunca con un 29%, y existe una pequeña cantidad de individuos en el nivel siempre con un 14%. Esto muestra claramente que la respuesta mayoritaria se concentra en el centro en la opción ocasionalmente.

Las condiciones económicas y políticas de crédito de la entidad constituyen las influencias principales en el nivel de cuentas por cobrar de la organización. Las políticas de crédito y cobranza están interrelacionadas con la fijación de precios de un producto o servicio y deben contemplarse, como parte del proceso global de competencia, por ello es de eficaz tendencia aplicar políticas para que no exista riesgos crediticios (Pomboza, 2017).

6. ¿Se da cumplimiento a los procesos de concesión de créditos establecidos en la entidad?

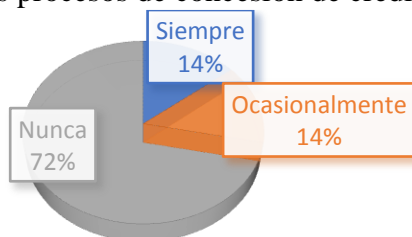
Tabla 14. Cumplimiento de los procesos de concesión de créditos

Ítem	Categoría	Nº	%
6	Siempre	1	14%
	Ocasionalmente	1	14%
	Nunca	5	71%
	Total	7	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Gráfico 6. Cumplimiento de los procesos de concesión de créditos



Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Análisis e Interpretación:

Según los datos presentados en la tabla 14 indica que el mayor porcentaje es del 71% del total de los encuestados, los cuales mencionan que nunca se da cumplimiento a los procesos de concesión de créditos establecidos en la entidad, los otros niveles restantes tienen una igualdad en sus porcentajes con un 14% quienes indican que siempre y ocasionalmente se da cumplimiento.

Independientemente del cumplimiento del marco legal y en especial de las normas de protección al consumidor, toda entidad financiera deberá observar las siguientes reglas durante su proceso de concesión de crédito: Se debe indicar al potencial cliente el contrato de crédito que va a suscribir en el evento de que se perfeccione la operación financiera, se debe señalar al potencial cliente, o clientes en el caso de deudores solidarios, el garante debe ser informado acerca de lo que significa jurídicamente su condición de tal, indicar cuales son los criterios de calificación y clasificación del riesgo que se aplicarán a la operación crediticia que se concederá (Superintendencia de Bancos, 2018).

7. ¿Considera usted que es importante realizar una evaluación previa a la otorgación del crédito para la verificación de su destino?

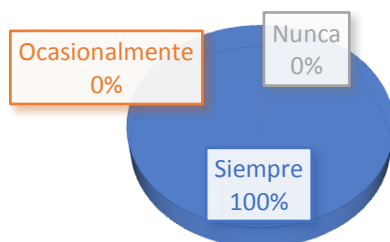
Tabla 15. Evaluación previa a la otorgación del crédito

Ítem	Categoría	Nº	%
7	Siempre	7	100%
	Ocasionalmente	0	0%
	Nunca	0	0%
	Total	7	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Gráfico 7. Evaluación previa a la otorgación del crédito



Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Análisis e Interpretación:

Mediante el análisis de la tabla 15 presentada se puede identificar que existe una totalidad del 100% de inclinación en la respuesta siempre, debido a que todos los encuestados consideran que es muy importante realizar una evaluación previa a la otorgación del crédito para la verificación de su destino para así mantener la estabilidad de la entidad.

La evaluación previa a la otorgación de crédito es clave para las instituciones financieras. Solo al utilizar la metodología adecuada, se garantiza que el negocio del banco sea sostenible. El historial crediticio consigna el comportamiento previo de la persona como deudor(a). Por ello, es una parte fundamental del análisis de crédito. De otro modo, si la entidad financiera extendiera masivamente créditos a sujetos de alto riesgo, podrían elevarse los índices de morosidad. En consecuencia, la institución podría llegar incluso a quebrar (Cabrera, 2017).

8. ¿Previo a la concesión del crédito, la entidad verifica datos, referencias personales y rubros que percibe el solicitante y/o cliente?

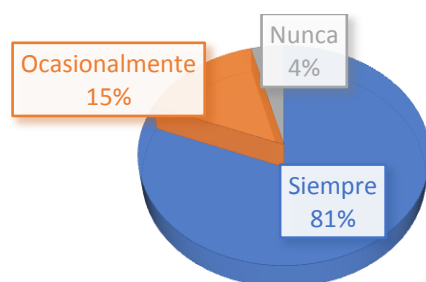
Tabla 16. Verificación de datos del solicitante

Ítem	Categoría	Nº	%
8	Siempre	2	81%
	Ocasionalmente	4	15%
	Nunca	1	4%
	Total	7	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Gráfico 8. Verificación de datos del solicitante



Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Análisis e Interpretación:

En base al análisis que pertenece a la pregunta de la tabla 16, existe una mayor concentración del 81% en donde los encuestados indican que siempre previo a la concesión del crédito, la entidad verifica datos, referencias personales y rubros que percibe el solicitante, seguido de un 15% indica que ocasionalmente verifica datos y por último tan solo el 4% menciona que nunca lo realiza.

Se debe tener estrategias claves para mejorar el proceso de concesión crediticia, así como recibir, revisar, evaluar y calificar las solicitudes de crédito confrontando información analizada si es o no sujeto de crédito y proyectando el impacto del crédito, para determinar la capacidad de pago del solicitante, por ello la revisión de requisitos debe ser profunda (Luna, 2018).

9. ¿Considera usted que el plazo de pago del crédito concedido debe tener un análisis riguroso para evitar la deficiente recuperación de cartera?

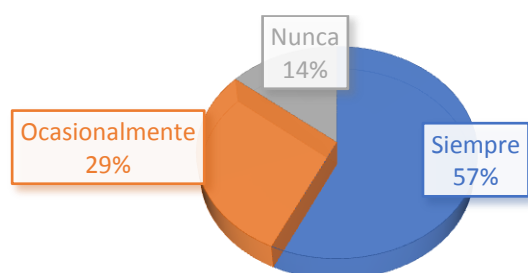
Tabla 17. Análisis riguroso del crédito

Ítem	Categoría	N°	%
9	Siempre	4	57%
	Ocasionalmente	2	29%
	Nunca	1	14%
	Total	7	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Gráfico 9. Análisis riguroso del crédito



Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Análisis e Interpretación:

Mediante el análisis de la tabla presentada se puede identificar que mayoritariamente con el 57% los encuestados asumen que siempre de inclinación en la respuesta siempre el plazo de pago del crédito concedido debe tener un análisis riguroso para evitar la deficiente recuperación de cartera, el 29% considera que ocasionalmente y tan solo el 14% menciona que nunca.

Es importante señalar que el análisis riguroso del plazo de pago de crédito evita la deficiente recuperación de cartera, pues también se debe tener muy cuenta que para determinar los plazos de las operaciones de crédito, se debe considerar la coherencia con el destino de crédito, con el monto y tipo de crédito, los cuales no podrán superar los máximos establecidos, por lo que es necesario manejar dividendos prudentiales dependiendo el monto otorgado y el ciclo de la actividad (Torres, 2017).

10. ¿Se evalúa periódicamente por medio de indicadores financieros la liquidez de la entidad?

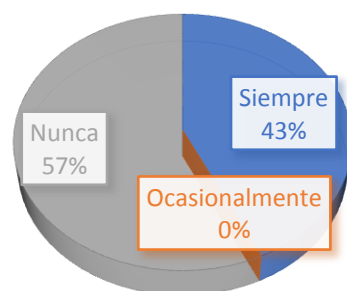
Tabla 18. Evaluación periódica utilizando indicadores

Ítem	Categoría	N°	%
10	Siempre	3	43%
	Ocasionalmente	0	0%
	Nunca	4	57%
	Total	7	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Gráfico 10. Evaluación periódica utilizando indicadores



Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Análisis e Interpretación:

Según los datos presentados en la tabla 18 indica que el mayor porcentaje de los encuestados menciona que nunca se evalúa periódicamente por medio de indicadores financieros la liquidez de la entidad correspondiente a un 57%, mientras que el 43% restante menciona que siempre se ha evaluado.

El análisis financiero se realiza en base a los indicadores financieros los mismos que miden la liquidez, solvencia, endeudamiento, rentabilidad y la eficiencia operativa de una entidad. El autor Rocca (2018) considera que “una empresa con liquidez es solvente pero no siempre una empresa solvente posee liquidez.” Por eso se considera que es importante el cálculo y el análisis de los indicadores financieros.

11. ¿La entidad comprueba la veracidad de la información personal del socio?

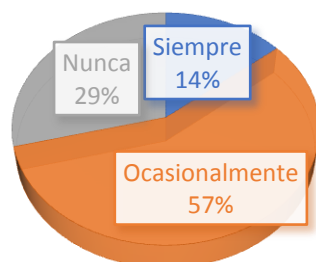
Tabla 19. Veracidad de la información

Ítem	Categoría	N°	%
11	Siempre	1	14%
	Ocasionalmente	4	57%
	Nunca	2	29%
	Total	7	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Gráfico 11. Veracidad de la información



Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Análisis e Interpretación:

En base a la encuesta realizada sobre si la entidad comprueba la veracidad de la información personal del socio, la tabla 19 nos presenta los siguientes resultados: el 57% indicaron que ocasionalmente la entidad si lo comprueba, seguido del 29% que nunca lo hace y el 14% menciona que siempre lo ha constatado.

Como lo menciona la autora Pombosa (2017) el punto clave para otorgar un crédito se centra en la calidad de la información que proporcione el solicitante y la veracidad del mismo por otro lado la autora manifiesta que existen dos tipos de política que son la política rígida en la cual el dinero se cobra a cualquier costo y la política tolerante esta prefiere mantener al cliente para aplicar este tipo de política será necesario revisar la situación financiera de la entidad.

12. ¿Afecta a la liquidez de la entidad cuando los socios no pagan sus créditos en el tiempo establecido?

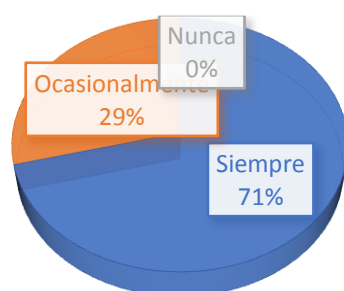
Tabla 20. Liquidez de la entidad

Ítem	Categoría	N°	%
12	Siempre	5	71%
	Ocasionalmente	2	29%
	Nunca	0	0%
	Total	7	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Gráfico 12. Análisis riguroso del crédito



Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Análisis e Interpretación:

La tabla 20 mediante sus resultados nos permite identificar que existe mayor porcentaje de individuos en el nivel superior con el 71% que menciona que siempre va afectar a la liquidez de la entidad cuando los socios no pagan sus créditos en el tiempo establecido, por otro lado, se aprecia que el 29% se inclina por la opción ocasionalmente.

Algunas cooperativas cuentan con políticas establecidas pero no aplican en su totalidad y los procesos no se encuentran definidos lo que afecta directamente en la colocación de créditos al escoger inadecuadamente al socio, afectando en la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito, considerando que la captación, como su nombre lo indica, es captar o recolectar dinero de las personas u organizaciones, dependiendo del tipo de cuenta que tenga una persona y la colocación es lo contrario a la captación (Torres, 2017).

13. ¿Se analiza periódicamente el índice de liquidez en la entidad?

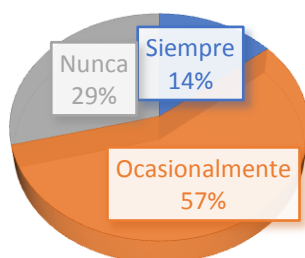
Tabla 21. Índice de liquidez en la entidad

Ítem	Categoría	Nº	%
13	Siempre	1	14%
	Ocasionalmente	4	57%
	Nunca	2	29%
	Total	7	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Gráfico 13. Índice de liquidez en la entidad



Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Análisis e Interpretación:

Según la encuesta realizada se observa que mayoritariamente con el 57% de encuestados indica que ocasionalmente se analiza periódicamente el índice de liquidez en la entidad, seguido del 29% que indica que nunca, mientras que el 14% menciona que siempre se analiza.

Analizar periódicamente el índice de liquidez es de vital importancia para cualquier entidad financiera debido a que este es la capacidad que tiene una institución para hacer frente a las obligaciones económicas a corto plazo. Al no tener liquidez, para la institución sería muy lamentable atravesar por esta situación económica, y tener que paralizar sus actividades financieras indefinidamente, perdiendo la credibilidad y confianza de muchos socios, y como consecuencia de esto se daría por terminada la historia de una de las instituciones más sólidas (Camacho, 2017).

14. ¿Se verifica y actualiza la información del socio, cónyuge y garantes en el sistema?

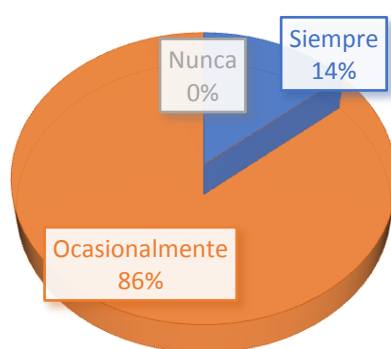
Tabla 22. Verificación y actualización de los socios

Ítem	Categoría	Nº	%
14	Siempre	1	14%
	Ocasionalmente	6	86%
	Nunca	0	0%
	Total	7	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Gráfico 14. Verificación y actualización de los socios



Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Análisis e Interpretación:

En base al análisis que pertenece a la pregunta de la tabla 22, existe una mayor concentración del 86% en donde los encuestados indican que ocasionalmente se verifica y actualiza la información del socio, cónyuge y garantes en el sistema, mientras que el 14% indica que siempre se lo hace.

En el sistema financiero se evalúa a las personas con puntajes, se lo hace para conocer su desempeño como buenos o malos pagadores de sus deudas. Así como también se actualiza y corrobora información registrada en el sistema acerca de sus parientes y la persona con el cargo de garante, esto se lo realiza con la finalidad de disminuir el riesgo de una mala estabilidad financiera de la entidad por medio de sus socios o prestamistas (Calle, 2021).

15. ¿La entidad promociona sus productos financieros mediante reuniones en asociaciones, gremios o visitas a potenciales socios?

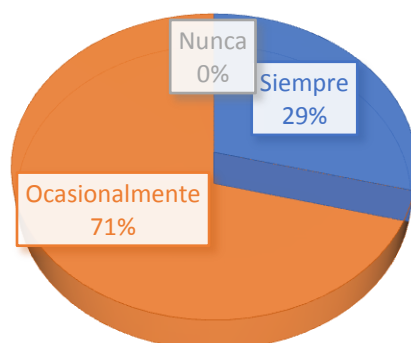
Tabla 23. Promoción de productos financieros

Ítem	Categoría	N°	%
15	Siempre	2	29%
	Ocasionalmente	5	71%
	Nunca	0	0%
	Total	7	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Gráfico 15. Promoción de productos financieros



Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Análisis e Interpretación:

Según los datos presentados en la tabla 23 indican que el mayor porcentaje con un 71% del total de los encuestados menciona que ocasionalmente la entidad promociona sus productos financieros mediante reuniones en asociaciones, gremios o visitas a potenciales socios y el 29% restante señala que siempre la hace.

Arévalo (2017) indica algunos pasos para que la entidad tenga mayor potencial como: Promocionar el producto mediante reuniones en asociaciones, gremios o visitas a viables socios, agilizar por medio de trípticos la información compartida y detallar los requisitos para solicitar el crédito, recepción de carpeta crediticia del socio solicitante e información adicional del respectivo garante, entre otros.

4.2.2. Discusión de Resultados

Una vez aplicada la encuesta y realizado los análisis respectivos se manifiesta que los procesos de concesión y recuperación de créditos inciden significativamente en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CRECER WIÑARI” año 2019. Bajo las siguientes condiciones:

Nunca la entidad ha revisado de forma permanente si se cumple con los procesos para la concesión de créditos. Así como también no se ha realizado una evaluación acerca de los ingresos y egresos del socio que solicita el crédito. Por otro lado, nunca se evalúa periódicamente por medio de indicadores financieros la liquidez de la entidad, ocasionalmente se analiza periódicamente el índice de liquidez en la entidad. Todo esto ha

hecho que se ve afectada la liquidez, debido al inadecuado proceso de concesión de créditos realizado en la cooperativa.

4.2.3. Verificación de la hipótesis

Una vez efectuada la investigación bibliográfico-documental, y de campo (aplicación de la encuesta) se procede a efectuar la verificación de la hipótesis con el fin de dar soporte estadístico en la incidencia de los procesos de concesión y recuperación de créditos en la Liquidez.

4.2.3.1. Preguntas extraídas

Pregunta N°. 2: ¿Dentro del proceso de concesión de crédito en la Cooperativa de Ahorro y crédito “CRECER WIÑARI”, ¿se realiza una evaluación acerca de los ingresos y egresos del socio que solicita el crédito?

Tabla 24. Verificación de Hipótesis – p. 2

Ítem	Categoría	N°	%
2	Siempre	2	29%
	Ocasionalmente	1	14%
	Nunca	4	57%
	Total	7	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Pregunta N°. 3: ¿Considera usted que el manejo adecuado de los procesos de concesión de créditos es indispensable para la estabilidad de la Cooperativa?

Tabla 25. Verificación de Hipótesis – p. 3

Ítem	Categoría	N°	%
3	Siempre	5	71%
	Ocasionalmente	2	29%
	Nunca	0	0%
	Total	7	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Pregunta N°. 6: ¿Se da cumplimiento a los procesos de concesión de créditos establecidos en la entidad?

Tabla 26. Verificación de Hipótesis – p. 6

Ítem	Categoría	N°	%
6	Siempre	1	14%
	Ocasionalmente	1	14%
	Nunca	5	71%
	Total	7	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Pregunta N°. 12: ¿Afecta a la liquidez de la entidad cuando los socios no pagan sus créditos en el tiempo establecido?

Tabla 27. Verificación de Hipótesis – p. 12

Ítem	Categoría	N°	%
12	Siempre	5	71%
	Ocasionalmente	2	29%
	Nunca	0	0%
	Total	7	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

4.2.3.2. Hipótesis del estudio

- **Hipótesis general:** Los procesos de concesión y recuperación de créditos inciden significativamente en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CRECER WIÑARI” año 2019.
- **Hipótesis nula:** Los procesos de concesión y recuperación de créditos **NO** inciden significativamente en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CRECER WIÑARI” año 2019.
- **Hipótesis alternativa:** Los procesos de concesión y recuperación de créditos **SI** inciden significativamente en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CRECER WIÑARI” año 2019.

4.2.3.3. Cálculos - estimador estadístico

Para el presente estudio es necesario aplicar el siguiente estimador estadístico Chi-cuadrado(X^2), con el fin de realizar la prueba de hipótesis planteada dentro del estudio ya

que permite determinar si el conjunto de frecuencias observadas $f(o)$, se ajusta a un conjunto de frecuencias esperadas $f(e)$ o teóricas.

Fórmula:

$$\sum \frac{[F(o) - F(e)]^2}{F(e)} = \mathbf{X^2}$$

4.2.3.4. *Modelo matemático*

H_o= Hipótesis Nula

H_a = Hipótesis Alternativa

X²= Chi Cuadrado

F(o)= Frecuencias Observadas

F(e)= Frecuencias Esperadas

Gl= Grados de Libertad

F= Filas

C= Columnas

4.2.3.5. *Margen de error*

El margen de error aceptable para la presente investigación es del 5%.

$\alpha = 0.05$ 5%.

4.2.3.6. *Distribución muestral*

GL = (f-1) (c-1)

En donde:

Gl = (3- 1) (4- 1)

Gl = (2)(3)

Gl = 6

Tabla 28. Grados de libertad

Grados de libertad (Gl)	.05	.01
1	3,841	6,635
2	5,991	9,210
3	7,815	11,345
4	9,488	13,277
5	11,070	15,086
6	12,592	16,812
7	14,067	18,475
8	15,507	20,090

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Según la tabla de Grados de libertad y en base al margen de error aceptable del 5% la Hipótesis nula (Ho) es: 12,592

4.2.3.7. Cálculo matemático

Tabla 29. Frecuencias Observadas

ALTERNATIVAS	COAC “CRECER WIÑARI”				TOTAL
	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 6	PREGUNTA 12	
Siempre	2	5	1	5	13
Ocasionalmente	1	2	1	2	6
Nunca	4	0	5	0	9
TOTAL	7	7	7	7	19

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Fórmula para el cálculo de las Frecuencias Esperadas

$$F(e) = \frac{(\text{Total o marginal de renglon})(\text{Total o marginal de columna})}{N}$$

Tabla 30. Frecuencias Esperadas

ALTERNATIVAS	COAC “CRECER WIÑARI”				TOTAL
Siempre	4,8	4,8	4,8	4,8	19,2
Ocasionalmente	2,2	2,2	2,2	2,2	8,8
Nunca	3,3	3,3	3,3	3,3	13,3
					41,3

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Tabla 31. Cálculo Chi- Cuadrado

PREGUNTAS	O	E	O - E	(O - E) ²	$\frac{(O - E)^2}{E}$
PREGUNTA 2/ Siempre	2	4,8	-2,79	7,78	1,62
PREGUNTA 2 / Ocasionalmente	1	2,2	-1,21	1,47	0,66
PREGUNTA 2/ Nunca	4	3,3	0,68	0,47	0,14
PREGUNTA 3/ Siempre	5	4,8	0,21	0,04	0,01
PREGUNTA 3/ Ocasionalmente	2	2,2	-0,21	0,04	0,02
PREGUNTA 3/ Nunca	0	3,3	-3,32	10,99	3,32
PREGUNTA 6/ Siempre	1	4,8	-3,79	14,36	3,00
PREGUNTA 6 / Ocasionalmente	1	2,2	-1,21	1,47	0,66
PREGUNTA 6 / Nunca	5	3,3	1,68	2,84	0,86
PREGUNTA 12/ Siempre	5	4,8	0,21	0,04	0,01
PREGUNTA 12/ Ocasionalmente	2	2,2	-0,21	0,04	0,02
PREGUNTA 12/ Nunca	0	3,3	-3,32	10,99	3,32
				X ² =	13,64

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

4.2.3.8. Decisión

Si la Hipótesis Alternativa (H_a) \geq la hipótesis nula (H_0) se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa.

Entonces: 13,64 (H_a) > 12,592 (H_0) por lo que se rechaza la Hipótesis nula (H_0) y se acepta la Hipótesis alternativa (H_a).

Es decir: Los procesos de concesión y recuperación de créditos **SI** inciden significativamente en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CRECER WIÑARI” año 2019.

4.3. Riesgo de Crédito


Cartera: La cartera de crédito incluye el capital y los intereses de los préstamos concedidos que se encuentran pendientes de cobro al cierre del ejercicio, los mismos que se hallan clasificados de acuerdo al destino de cada crédito.

Tabla 32. Riesgo de crédito-Cartera.

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CRECER WIÑARI LTDA.	
Código	Nombre de la Cuenta	Año 2018	Año 2019
14	Cartera de créditos	\$5.422.460,10	\$5.173.029,43
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por Vencer	\$8.599,92	\$76.734,72
140205	De 1 a 30 días	\$718,00	\$4.440,10
140210	De 31 a 90 días	\$1.112,90	\$15.764,05
140215	De 91 a 180 días	\$1.206,18	\$6.498,73
140220	De 181 a 360 días	\$2.545,62	\$11.622,54
140225	De más de 360 días	\$3.017,22	\$38.409,30
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	\$334.167,40	\$190.243,06
140305	De 1 a 30 días	\$13.451,97	\$7.941,79
140310	De 31 a 90 días	\$19.394,46	\$11.754,72
140315	De 91 a 180 días	\$28.508,16	\$16.027,19
140320	De 181 a 360 días	\$57.806,02	\$31.560,80
140325	De más de 360 días	\$215.006,79	\$122.958,56
1404	Cartera de microcrédito por vencer	\$4.750.241,57	\$4.570.047,62
140405	De 1 a 30 días	\$413.410,07	\$427.055,19
140410	De 31 a 90 días	\$714.541,17	\$718.351,81
140415	De 91 a 180 días	\$870.399,67	\$912.654,41
140420	De 181 a 360 días	\$1.258.160,88	\$1.221.892,79
140425	De más de 360 días	\$1.493.729,78	\$1.290.093,42
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	\$236.151,62	\$342.294,22
142805	De 1 a 30 días	\$34.850,81	\$60.272,89
142810	De 31 a 90 días	\$27.022,58	\$48.918,22
142815	De 91 a 180 días	\$29.850,33	\$58.329,57
142820	De 181 a 360 días	\$39.784,44	\$59.885,99

Fuente: Estados Financieros

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)


		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CRECER WIÑARI LTDA.	
Código	Nombre de la Cuenta	Año 2018	Año 2019
142825	De más de 360 días	\$104.643,46	\$114.887,55
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	\$794,85	\$794,85
145025	De más de 270 días	\$794,85	\$794,85
1452	Cartera de microcrédito vencida	\$299.457,25	\$310.569,41
145210	De 31 a 90 días	\$28.849,42	\$46.570,64
145215	De 91 a 180 días	\$37.839,27	\$40.658,14
145220	De 181 a 360 días	\$53.837,24	\$48.281,66
145225	De más de 360 días	\$178.931,32	\$175.058,97
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	\$-206.952,51	\$-317.654,45
149910	(Prov. Cart consumo priorit)	\$-	\$-534,55
149915	(Prov. Cart crédito inmoibil)	\$-	\$-1.443,11
149920	(Cartera de microcrédito)	\$-206.952,51	\$-315.676,79

Fuente: Estados Financieros

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Al 31 de diciembre de 2019, la Cartera de créditos presenta la siguiente evolución:

Tabla 33. Evolución de la cartera de créditos


		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CRECER WIÑARI LTDA.		
Consolidado	Año 2018	Año 2019	Variación	
Cartera de crédito	5.629.412,61	5.490.683,88	-138.728,73	
Cartera de créditos de consumo prioritario p	8.599,92	76.734,72	68.134,80	
Cartera de crédito inmobiliario por vencer	334.167,40	190.243,06	143.924,34	
Cartera de microcrédito por vencer	4.750.241,57	4.570.047,62	-180.193,95	
Cartera de microcrédito que no devenga inte	236.151,62	342.294,22	106.142,60	
Cartera de créditos de consumo prioritario v	794,85	794,85	0,00	
Cartera de microcrédito vencida	299.457,25	310.569,41	11.112,16	
(Provisiones para créditos incobrables)	-206.952,51	-317.654,45	-110.701,94	
Total	5.422.460,10	5.173.029,43	-249.430,67	
Disminución porcentual			-2,46%	

Fuente: Estados Financieros

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Cartera Vencida.

Tabla 34. Evolución de la cartera vencida

 crecer cooperativa de ahorro y crédito		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CRECER WIÑARI LTDA.		
EVOLUCIÓN DE LA CARTERA VENCIDA		2018 – 2019		
	Dic./2018	Dic./2019	VARIACIÓN	%
Total, Cartera	5.629.412,61	5.490.683,88	-138.728,73	-2,46%
Cartera vencida	300.252,10	311.364,26	11.112,16	3,70%
Índice de morosidad	5,33%	5,67%	0,34%	


Fuente: Estados Financieros


Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)


Análisis: Al 31 de diciembre de 2019 la cartera vencida alcanza Usd. 311.365,26 dólares lo cual representa el 5,67% de la cartera total y presenta un incremento del 0,34% con relación al año anterior.

4.4. Aplicación de indicadores financieros

Tabla 35. Indicadores financieros

		CRECER WIÑARI LTDA. Al 31 – diciembre - 2019		SEGMENTO 3		ANÁLISIS
		Índices Financieros	Fórmula	%	SEPS	
Morosidad	Morosidad de la cartera	$\frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$ Cálculo: $\frac{\$ 311.364,26}{\$ 5.490.683,88}$	5,67%	7,46%	La cartera vencida de Usd. 311.364,26 representa el 5,67%, de morosidad simple; sin embargo, al tomar en cuenta la cartera contaminada de Usd. 342.294,22 alcanza un total de Usd. 653.658,48 que frente a la cartera total de Usd. 5.490.683,88 representa el 11,90% de morosidad ampliada. El sector cooperativo del segmento 3 presenta un índice promedio de 7,46%.	
Rentabilidad	Resultados frente al capital y reservas	$\frac{\text{Resultado Ejercicio}}{\text{Capital y reservas}}$ Cálculo: $\frac{\$ 8.733,08}{\$ 1.025.133,02}$	0,85%	0,36%	El resultado de Usd. 8.733,08 equivalente al 0,85% mayor al índice del 0,36% obtenido por las cooperativas del segmento 3.	
	Resultados frente al activo	$\frac{\text{Resultado Ejercicio}}{\text{Total Activos}}$ Cálculo: $\frac{\$ 8.733,08}{\$ 6.747.462,52}$	0,13%	0,07%	El resultado equivale al 0,13% de los activos totales mientras que el sector comparativo obtuvo un índice del 0,07%	
Liquidez	Disponibilidad de recursos	$\frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total Dep. Corto Plazo}}$ Cálculo: $\frac{\$ 1.282.657,66}{\$ 1.629.608,92}$	78,71%	23,16%	Los fondos disponibles de Usd. 1.282.657,66 representan el 78,71% de liquidez, mismo que es superior al 23,16% del segmento 3.	

		CRECER WIÑARI LTDA.		SEGMENTO 3	ANÁLISIS
		Al 31 – diciembre - 2019			
INDICADOR		Fórmula	%	SEPS	
Eficiencia Microeconómica	Gastos de operación frente al Total de Activos	Cálculo: $\frac{\text{Gastos Operación}}{\text{Total Activos}}$ $\frac{\$ 803.457,83}{\$ 6.747.462,52}$	11,91%	7,14%	Los gastos de operación de Usd. 803.457,83 representa 11,91% del total de activos. El sector comparativo presenta un índice del 7,14%
	Gastos de personal frente al total de activos	Cálculo: $\frac{\text{Gasto de Personal}}{\text{Total Activos}}$ $\frac{\$ 398.951,85}{\$ 6.747.462,52}$	5,91%	3,15%	La cooperativa presenta un índice del 5,91% y el sector comparativo determina un indicador del 3,15%.
	Gastos de operación frente al margen financiero	Cálculo: $\frac{\text{Gastos Operación}}{\text{Margen Financiero}}$ $\frac{\$ 803.457,83}{\$ 858.457,70}$	93,59%	107,16%	La cooperativa presenta un indicador del 93,59%, mientras que el sector cooperativo presenta un índice del 107,16%.
Calidad de Activos	Activos improductivos frente al total de activos.	Cálculo: $\frac{\text{Activos Improductivos}}{\text{Total Activos}}$ $\frac{\$ 653.658,48}{\$ 6.747.462,52}$	9,69%	11,79%	La cooperativa presenta un total de Usd. 653.658,48 como activos improductivos lo cual representa el 9,69%, mientras que el sector comparativo alcanza un promedio de 11,79%
	Activos productivos frente al total de activos.	Cálculo: $\frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Total Activos}}$ $\frac{\$ 6.040.548,53}{\$ 6.747.462,52}$	89,52%	88,21%	La cooperativa presenta un total de Usd. 6.040.548,53 de activos productivos, lo cual representa el 89,52%. Las cooperativas del segmento 3 presentan un promedio de 88,21%

		CRECER WIÑARI LTDA.		SEGMENTO 3	ANÁLISIS
		Al 31 – diciembre - 2019			
INDICADOR		Fórmula	%	SEPS	
Calidad de Activos	Activos productivos frente a los pasivos con costo	Cálculo: $\frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Pasivos con Costo}}$	108,24%	111,56%	La cooperativa presenta un índice del 108,24%, mientras que en la SEPS se indica el 111,56%.
		$\frac{\$ 6.040.548,53}{\$ 5.580.587,44}$			
Suficiencia Patrimonial	Suficiencia Patrimonial	Cálculo: $\frac{\text{Fondo Irreparable Reserva}}{\text{Activo Inmovilizado}}$	149,47%	175,37%	La cooperativa presenta un 149,47% de activos inmovilizados. El grupo de cooperativas del segmento 3 presenta un promedio de 175,37%.
		$\frac{\$ 112.969,02}{\$ 75.579,52}$			

Fuente: Estados Financieros

Elaborado por: Tisalema T., Alexandra, (2022)

Análisis General

Se puede decir que los indicadores; morosidad de la cartera, gastos de operación frente al margen financiero, activos improductivos frente al total de activos, activos productivos frente a pasivos con costos y suficiencia patrimonial, presentan porcentajes inferiores a los establecidos en la SEPS, por lo que implica riesgos significativos para la Cooperativa.

Por otro lado, los indicadores; resultados frente al capital y reservas, resultados frente al activo, disponibilidad de recursos, gastos de operación frente al total de activos, gastos de personal frente al total de activos y activos productivos frente al total de activos presentan porcentajes superiores a lo establecido en la SEPS, esto de igual manera atrae riesgos para la Cooperativa.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Bajo un análisis minucioso realizado en el presente estudio se plantea las siguientes conclusiones:

- Los procesos de concesión y recuperación de créditos, no siempre cumple a cabalidad con los parámetros establecidos en la misma institución (análisis de las 5C's), es decir los encargados de evaluar los créditos con frecuencia no cumplen con el proceso correcto. Por otro lado, al 31 de diciembre de 2019, la cooperativa presenta una liquidez del 78,71% que se encuentra por encima del 19.17% requerido. En relación con los límites de operaciones activas y contingentes, la cartera de crédito, a nivel grupal no supera el 10% del capital social y a nivel individual no supera 2%. Con relación a la gestión administrativa y de la gerencia, conforme se demuestra en el análisis de los indicadores financieros, se califica de normal. En relación con la ejecución del presupuesto, de igual manera es de carácter aceptable.
- Al realizar el análisis de los procesos de concesión de créditos se identificó falencias como; créditos aprobados sin los controles adecuados (central de riesgos), no todos los créditos son revisados por el encargado antes de pasar al comité quiénes aprueban los créditos, a más de ello existe prestamos que han entrado en proceso de juicio de coactivas y ascienden a un valor de \$ 27.000,00. Además, existe cartera vencida que alcanza los Usd. 311.365,26 dólares lo cual representa el 5,67% de la cartera total, siendo este un riesgo significativo para la institución financiera, pues se cree que esto se dio los siguientes aspectos; paralización económica del país (movilizaciones), desempleo, sobreendeudamiento, inexistencia de voluntad de pago, enfermedad, catástrofe natural, precio de los productos.

5.2. Recomendación

- Cumplir con el reglamento de concesión de crédito establecido en la Cooperativa ya que contiene las 5 C's de crédito pues las mismas enmarcan lineamientos para efectuar colocaciones adecuadas y un mejoramiento total en la línea de créditos. Así como tomar las mejores medidas en el proceso del otorgamiento de créditos para identificar a posibles morosos en base a un análisis minucioso de su estado financiero, referencias y capacidad de pago, ya que esto permitirá gestionar adecuadamente la otorgación de crédito dentro de la institución.
- Realizar un análisis minucioso sobre los principales riesgos que se puede obtener en la recuperación de cartera de crédito. Además de mejorar la comunicación interna entre colaboradores y con los socios, junto a ello poder coordinar una serie de estrategias que ayuden a forzar nuevos métodos para incentivar a los socios del cumplimiento de las obligaciones de los pagos crediticios, además de recomendar a los socios la restructuración de la cartera vencida.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcívar, M. (2017). *“Análisis de la eficiencia del proceso de otorgamiento de líneas de crédito de banco Bolivariano en el Ecuador.”*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado el 30 de marzo de 2022, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11933/1/T-UCSG-PRE-MFEE-143.pdf>
- Arenal, L. C. (2018). *Sistemas de información y bases de datos en consumo. UF1755*. Tutor Formación. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=4FZZDwAAQBAJ&dq=la+encuesta+es&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Arévalo, F. (2017). *Recepción de carpeta crediticia del socio solicitante e información adicional Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua Ltda.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 3 de mayo de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26141/1/T4069i.pdf>
- Atienza, L. X., & Barrezueta, C. N. (2018). *Propuesta de mejora en gestión operativa*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas.
- Barrera, M. (2018). *Indicadores Financieros*. Recuperado el 06 de junio de 2020, de <https://actualicese.com/>
- Cabrera, C. (2017). La gestión financiera aplicada a las organizaciones. *Dominio de las Ciencias*, 3(4). Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Hss9IFHVLC4J:https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/683/0+&cd=14&hl=es&ct=clnk&gl=ec>
- Caiza Calo Gladys Marina, C. S. (2017). *Incidencia de la cartera vencida sobre el patrimonio de los años 2013-2014- 2015*". Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Calle, K. (2021). *Qué son «las 5 C» del crédito*. Obtenido de <https://www.creditosenusa.com/que-son-las-5-c-del-credito/>
- Camacho, V. (2017). *“Los procesos de concesión crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato”*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 30 de marzo de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24724/1/T3877i.pdf>
- Carrilo, J. (31 de mayo de 2017). *¿Qué es la administración y recuperación de cartera?* Obtenido de [https://www.misabogados.com.co/blog/que-es-la-administracion-y-recuperacion-de-cartera#:~:text=La%20administraci%C3%B3n%20y%20recuperaci%C3%B3n%20de%](https://www.misabogados.com.co/blog/que-es-la-administracion-y-recuperacion-de-cartera#:~:text=La%20administraci%C3%B3n%20y%20recuperaci%C3%B3n%20de%20)

20cartera% 20es% 20entendida% 20como% 20el,y% 20completo% 20de% 20las% 20deudas

- Castellano, C. (2020). *Incursionando en el mundo de la investigación: orientaciones básicas*. Editorial Unimagdalena. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=Dn4qEAAAQBAJ&pg=PT43&dq=investigaci%C3%B3n+de+campo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjFj_6Q_uH2AhUuVTABHZUJC104ChDoAXoECAUQA#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20de%20campo&f=false
- Cedeño, P. C., & Palma, M. G. (2020). Gestión de riesgo de crédito, para mejorar la calidad de la cartera de microcrédito, en la cooperativa comercio Ltda. *Polo del Conocimiento*, 23.
- Cevallos, A. L. (2018). *Propuesta de Mejora en la Gestión operativa aplicado a empresa Marian Fashion*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil facultad de Ciencias Administrativas Carrera Ingeniería Comercial.
- Davila, F. J. (2018). *Influencia de los desayunos escolares en el aprendizaje de los niños*. Editorial Digital UNID. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=XNRJDwAAQBAJ&pg=PT21&dq=el+m%C3%A9todo+deductivo+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwij4o29-OH2AhWzQjABHfm8DskQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=el%20m%C3%A9todo%20deductivo%20es&f=false>
- Félix, R. (07 de agosto de 2019). *Las 5 C's del Crédito*. Obtenido de <https://www.apap.com.do/las-5-cs-del-credito/>
- Flores, R. L. (2018). *Intervención para la enseñanza de la investigación y planeación de medios publicitarios*. Editorial Digital UNID. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=ZNRJDwAAQBAJ&pg=PT74&dq=investigaci%C3%B3n+documental&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjts73-_uH2AhXaRTABHR3HBPQQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20documental&f=false
- Gómez, N. I., Cano, M. Á., & Torregrosa, S. (2020). *Manual para investigar en educación: Guía para orientadores y docentes indagadores*. Narcea Ediciones.
- González, B. (2019). *La práctica de la investigación cualitativa en ciencias sociales y de la educación*. Editorial UOC. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=nRSzDwAAQBAJ&pg=PT16&dq=investigaci%C3%B3n+cuantitativa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjfwM24gOL2AhW_QTABHRtdDGoQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20cuantitativa&f=false
- Guerrero, J. (julio de 2021). *Procesos para mejorar la recuperación de cartera vencida*. Obtenido de <https://www.datacreditoempresas.com.co/blog-datacreditoempresas/procesos-para-mejorar-la-recuperacion-de-cartera-vencida/>

- Gusmán, R. (31 de mayo de 2017). *¿Qué es la administración y recuperación de cartera?* Obtenido de Derecho Administrativo: <https://www.misabogados.com.co/blog/que-es-la-administracion-y-recuperacion-de-cartera>
- Hernández, V. (2017). *Estudios organizacionales en las Ciencias Administrativas ante los Retos del Siglo XXI*. Obtenido de https://www.teczamora.mx/documentos/posgrado_investigacion/articulos/Evaluacion%20de%20las%20C's%20de%20cr%C3%A9dito%20en%20condiciones%20de%20incertidumbre.pdf
- Hurtado, P. (23 de abril de 2021). *Comprender las cinco C del crédito*. Obtenido de <https://traders.studio/comprender-las-cinco-c-del-credito/>
- López, F. (febrero de 2018). *Efectivo y equivalentes al efectivo*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/efectivo-y-equivalentes-al-efectivo.html>
- Lorenzini, E. (02 de Abril de 2017). Investigación de métodos mixtos en las ciencias de la salud. *Revista CUIDARTE*. Recuperado el 28 de junio de 2020, de http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v8n2/es_2216-0973-cuid-8-2-1549.pdf
- Luna, N. (18 de enero de 2018). *Liquidez financiera: ¿qué es y por qué es importante?* Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/307396>
- Marín, C. M. (2020). *Modelos de investigación en la empresa*. Editorial Elearning, S.L. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=rCn-DwAAQBAJ&pg=PA21&dq=la+investigaci%C3%B3n+descriptiva&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjB2oapwOL2AhU9RjABHfIABEIQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=la%20investigaci%C3%B3n%20descriptiva&f=false>
- Martínez, L. (2017). *“La recuperación de cartera y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Mabetex en la ciudad de Ambato en el año 2015.”*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 30 de marzo de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24735/1/T3879ig.pdf>
- Mendoza, A. L. (2021). *El control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa ALSUR PERÚ S.A.C., 2019*. Arequipa: Universidad Continental Facultad de Ciencias de la Empresa.
- Morales, C. (2017). *Finanzas Básicas para no Financieros*. . Cengage Learning Editores,S.A.: México.
- Núñez, L. (2016). *Finanzas I, Contabilidad, planeación y administración financiera*. México: México: IMCP. Recuperado el 03 de mayo de 2022, de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p04.pdf>
- Pereyra, L. E. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=x9s6EAAAQBAJ&pg=PA45&dq=metodo+inductivo+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjc->

8GDwYn1AhWXmGoFHd_4Ar8Q6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=metodo%20inductivo%20es&f=false

- Pineda Vicezar, E., & Peña Cardozo, Á. (diciembre de 2020). Calificación de riesgo crediticio en productores agrícolas en el Paraguay, año 2018. *Revista Científica de la UCSA*, 7(3), 47-58. Recuperado el 08 de enero de 2021, de <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v7n3/2409-8752-ucsa-7-03-47.pdf>
- Pomboza, M. (2017). *EL proceso de créditos y la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 zona 3, en el año 2015*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 03 de mayo de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25587/1/T4015ig.pdf>
- Quiroga, I. A. (2021). ¿Qué es la gestión operativa y cómo se implementa? *Leegales*, 24.
- Rocca, E. E. (2018). Factores determinantes para la concesión de crédito por parte de las entidades financieras a las MIPYMES. *Tec Empresarial*. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/tec/v12n1/1659-3359-tec-12-01-19.pdf>
- Rocca, E. E. (2018). Factores determinantes para la concesión de crédito por parte de las entidades financieras a las MIPYMES. *Tec Empresarial*, 1-12.
- Sevilla, A. (2019). *Economipedia-Haciendo Facil la Economia* . . Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>
- Sevilla, A. A. (26 de febrero de 2019). *Liquidez*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>
- Sisalema, R. M. (2017). *Los procesos de concesión de créditos y la liquidez en la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., del cantón Ambato año 2015*. Ambato- Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/24839/1/T3900i.pdf>
- Solíz, P. D. (2019). *Cómo Hacer Un Perfil Proyecto De Investigación Científica*. Palibrio. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=QGCDwAAQBAJ&pg=PT62&dq=el+cuestionario+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwipgcC9w-L2AhWUSzABHSJkDNMQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=el%20cuestionario%20es&f=false>
- Superintendencia de Bancos. (2018). *NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO*. Recuperado el 03 de mayo de 2022, de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/01/L1_XIII_cap_VI.pdf
- Torres, A. (2017). *EL PROCESO DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y LA GESTIÓN DEL EFECTIVO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO CRÉDITO DEL SEGMENTO 2 DE LA CIUDAD DE AMBATO*". Ambato: Universidad Técnica de

Ambato. Recuperado el 03 de mayo de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25888/3/T4038M.pdf>

Tubón, E. (2012). "*El proceso crediticio y su incidencia en la satisfacción de clientes de la CAC. 21 de Noviembre Ltda. de la parroquia de Quisapincha, del Cantón Ambato*". Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 03 de marzo de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2842/1/677%20ING.pdf>

Vargas, et al. (2014). Medición del riesgo crediticio. *Investigación & Desarrollo*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-44312014000200002

Walter M. Mendoza-Zamora, M. I.-C.-P.-C. (2018). "El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público". *Dominio de la Ciencia*, 35.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

OBJETIVO: Evaluar los procesos de concesión y recuperación de créditos y su incidencia en la liquidez de la COAC “CRECER WIÑARI” año 2019.

INSTRUCCIONES

1. Contestar el presente cuestionario con la veracidad del caso.
 2. Marque con una X su respuesta.
 3. En caso de duda pregunte al encuestador.
-
1. ¿La entidad revisa de forma permanente si se cumple con los procesos establecidos para la concesión de crédito?
Siempre (.....)
Ocasionalmente (.....)
Nunca (.....)
 2. ¿Dentro del proceso de concesión de crédito en la Cooperativa de Ahorro y crédito “¿CRECER WIÑARI”, se realiza una evaluación acerca de los ingresos y egresos del socio que solicita el crédito?
Siempre (.....)
Ocasionalmente (.....)
Nunca (.....)
 3. ¿Considera usted que el manejo adecuado de los procesos de concesión de créditos es indispensable para la estabilidad de la Cooperativa?
Siempre (.....)
Ocasionalmente (.....)
Nunca (.....)
 4. ¿Cuenta la cooperativa con un instructivo y/o manual para la concesión de créditos?
Si (.....)
No (.....)
 5. ¿Se establecen políticas de crédito que disminuyan el riesgo crediticio en la entidad?
Siempre (.....)
Ocasionalmente (.....)
Nunca (.....)
 6. ¿Se da cumplimiento a los procesos de concesión de créditos establecidos en la entidad?

Siempre (.....)
Ocasionalmente (.....)
Nunca (.....)

7. ¿Considera usted que es importante realizar una evaluación previa a la otorgación del crédito para la verificación de su destino?

Siempre (.....)
Ocasionalmente (.....)
Nunca (.....)

8. ¿Previo a la concesión del crédito, la entidad verifica datos, referencias personales y rubros que percibe el solicitante y/o cliente?

Siempre (.....)
Ocasionalmente (.....)
Nunca (.....)

9. ¿Considera usted que el plazo de pago del crédito concedido debe tener un análisis riguroso para evitar la deficiente recuperación de cartera?

Siempre (.....)
Ocasionalmente (.....)
Nunca (.....)

10. ¿Se evalúa periódicamente por medio de indicadores financieros la liquidez de la entidad?

Siempre (.....)
Ocasionalmente (.....)
Nunca (.....)

11. ¿La entidad comprueba la veracidad de la información personal del socio?

Siempre (.....)
Ocasionalmente (.....)
Nunca (.....)

12. ¿Afecta a la liquidez de la entidad cuando los socios no pagan sus créditos en el tiempo establecido?

Siempre (.....)
Ocasionalmente (.....)
Nunca (.....)

13. ¿Se analiza periódicamente el índice de liquidez en la entidad?

Siempre (.....)
Ocasionalmente (.....)
Nunca (.....)

14. ¿La entidad planifica la entrega de créditos en conformidad al plan de tesorería?

Siempre (.....)

Ocasionalmente (.....)
Nunca (.....)

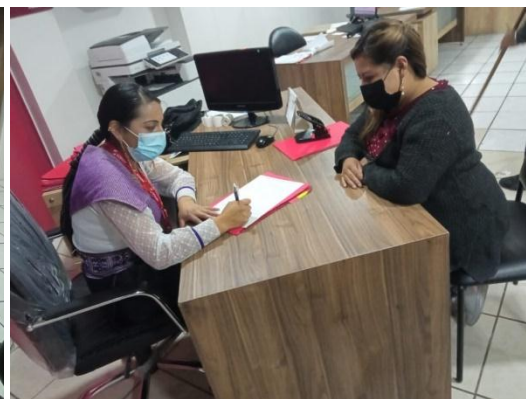
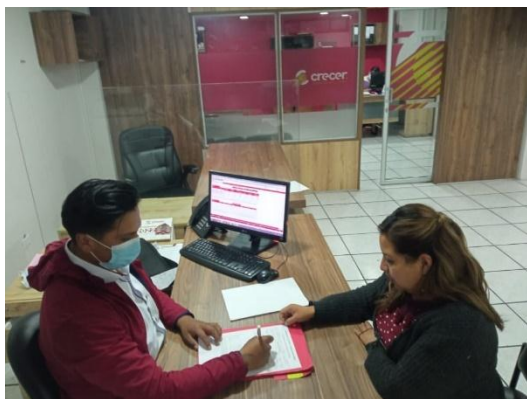
15. ¿Se verifica y actualiza la información del socio, cónyuge y garantes en el sistema?

Siempre (.....)
Ocasionalmente (.....)
Nunca (.....)

16. ¿La entidad promociona sus productos financieros mediante reuniones en asociaciones, gremios o visitas a potenciales socios?

Siempre (.....)
Ocasionalmente (.....)
Nunca (.....)

Anexo 2. Aplicación de la encuesta



Anexo 3. Estados financieros 2019



SUPERINTENDENCIA
DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

ESTADO FINANCIERO
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 3
PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

COD CONTABLE	Nombre de Cuenta	TIPO *	GRUPO*	CRECER WIÑARI LTDA
1	ACTIVO	1	1	6.747.462,52
11	FONDOS DISPONIBLES	1	2	1.282.657,66
1101	Caja	1	4	79.134,53
110105	Efectivo	1	6	78.634,53
110110	Caja chica	1	6	500,00
1103	Bancos y otras instituciones financieras	1	4	1.203.523,13
110310	Bancos e instituciones financieras locales	1	6	330.920,46
110320	Instituciones del sector financiero popular y solidario	1	6	872.602,67
1104	Efectos de cobro inmediato	1	4	0,00
1105	Remesas en tránsito	1	4	0,00
12	OPERACIONES INTERFINANCIERAS	1	2	0,00
1201	Fondos interfinancieros vendidos	1	4	0,00
1202	Operaciones de reporto con instituciones financieras	1	4	0,00
1299	(Provisión para operaciones interfinancieras y de reporto)	1	4	0,00
13	INVERSIONES	1	2	0,00
1301	A valor razonable con cambios en el estado de resultados de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	1	4	0,00
1302	A valor razonable con cambios en el estado de resultados del Estado o de entidades del sector público	1	4	0,00
1303	Disponibles para la venta de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	1	4	0,00
1304	Disponibles para la venta del Estado o de entidades del sector público	1	4	0,00
1305	Mantenidas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	1	4	0,00
1306	Mantenidas hasta su vencimiento del Estado o de entidades del sector público	1	4	0,00
1307	De disponibilidad restringida	1	4	0,00
1399	(Provisión para inversiones)	1	4	0,00
14	CARTERA DE CRÉDITOS	1	2	5.173.029,43
1401	Cartera de créditos comercial prioritario por vencer	1	4	0,00
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	1	4	76.734,72
140205	De 1 a 30 días	1	6	4.440,10
140210	De 31 a 90 días	1	6	15.764,05
140215	De 91 a 180 días	1	6	6.498,73
140220	De 181 a 360 días	1	6	11.622,54
140225	De más de 360 días	1	6	38.409,30
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	1	4	190.243,06
140305	De 1 a 30 días	1	6	7.941,79
140310	De 31 a 90 días	1	6	11.754,72
140315	De 91 a 180 días	1	6	16.027,19

140320	De 181 a 360 días	1	6	31.560,80
140325	De más de 360 días	1	6	122.958,56
1404	Cartera de microcrédito por vencer	1	4	4.570.047,62
140405	De 1 a 30 días	1	6	427.055,19
140410	De 31 a 90 días	1	6	718.351,81
140415	De 91 a 180 días	1	6	912.654,41
140420	De 181 a 360 días	1	6	1.221.892,79
140425	De más de 360 días	1	6	1.290.093,42
1405	Cartera de crédito productivo por vencer	1	4	0,00
1406	Cartera de crédito comercial ordinario por vencer	1	4	0,00
1407	Cartera de créditos de consumo ordinario por vencer	1	4	0,00
1408	Cartera de crédito de vivienda de interés público por vencer	1	4	0,00
1409	Cartera de créditos comercial prioritario refinanciada por vencer	1	4	0,00
1410	Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada por vencer	1	4	0,00
1411	Cartera de crédito inmobiliario refinanciada por vencer	1	4	0,00
1412	Cartera de microcrédito refinanciada por vencer	1	4	0,00
1413	Cartera de crédito productivo refinanciada por vencer	1	4	0,00
1414	Cartera de crédito comercial ordinario refinanciada por vencer	1	4	0,00
1415	Cartera de créditos de consumo ordinario refinanciada por vencer	1	4	0,00
1416	Cartera de crédito de vivienda de interés público refinanciada por vencer	1	4	0,00
1417	Cartera de créditos comercial prioritario reestructurada por vencer	1	4	0,00
1418	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada por vencer	1	4	0,00
1419	Cartera de crédito inmobiliario reestructurada por vencer	1	4	0,00
1420	Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	1	4	0,00
1421	Cartera de crédito productivo reestructurada por vencer	1	4	0,00
1423	Cartera de créditos de consumo ordinario reestructurada por vencer	1	4	0,00
1424	Cartera de crédito de vivienda de interés público reestructurada por vencer	1	4	0,00
1425	Cartera de créditos comercial prioritario que no devenga intereses	1	4	0,00
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	1	4	0,00
1427	Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	1	4	0,00
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	1	4	342.294,22
142805	De 1 a 30 días	1	6	60.272,89
142810	De 31 a 90 días	1	6	48.918,22
142815	De 91 a 180 días	1	6	58.329,57
142820	De 181 a 360 días	1	6	59.885,99
142825	De más de 360 días	1	6	114.887,55
1429	Cartera de crédito productivo que no devenga intereses	1	4	0,00
1430	Cartera de crédito comercial ordinario que no devenga intereses	1	4	0,00
1431	Cartera de créditos de consumo ordinario que no devenga intereses	1	4	0,00
1432	Cartera de crédito de vivienda de interés público que no devenga intereses	1	4	0,00
1433	Cartera de créditos comercial prioritario refinanciada que no devenga intereses	1	4	0,00
1434	Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada que no devenga intereses	1	4	0,00

1435	Cartera de crédito inmobiliario refinanciada que no devenga intereses	1	4	0,00
1436	Cartera microcrédito refinanciada que no devenga intereses	1	4	0,00
1438	Cartera de crédito comercial ordinario refinanciada que no devenga intereses	1	4	0,00
1439	Cartera de créditos de consumo ordinario refinanciada que no devenga intereses	1	4	0,00
1440	Cartera de crédito de vivienda de interés público refinanciada que no devenga intereses	1	4	0,00
1441	Cartera de créditos comercial prioritario reestructurada que no devenga intereses	1	4	0,00
1442	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada que no devenga intereses	1	4	0,00
1443	Cartera de crédito inmobiliario reestructurada que no devenga intereses	1	4	0,00
1444	Cartera microcrédito reestructurada que no devenga intereses	1	4	0,00
1445	Cartera de crédito productivo reestructurada que no devenga intereses	1	4	0,00
1446	Cartera de crédito comercial ordinario reestructurada que no devenga intereses	1	4	0,00
1447	Cartera de créditos de consumo ordinario reestructurada que no devenga intereses	1	4	0,00
1448	Cartera de crédito de vivienda de interés público reestructurada que no devenga intereses	1	4	0,00
1449	Cartera de créditos comercial prioritario vencida	1	4	0,00
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	1	4	794,85
145025	De más de 270 días	1	6	794,85
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	1	4	0,00
1452	Cartera de microcrédito vencida	1	4	310.569,41
145210	De 31 a 90 días	1	6	46.570,64
145215	De 91 a 180 días	1	6	40.658,14
145220	De 181 a 360 días	1	6	48.281,66
145225	De más de 360 días	1	6	175.058,97
1453	Cartera de crédito productivo vencida	1	4	0,00
1454	Cartera de crédito comercial ordinario vencida	1	4	0,00
1455	Cartera de créditos de consumo ordinario vencida	1	4	0,00
1456	Cartera de crédito de vivienda de interés público vencida	1	4	0,00
1457	Cartera de créditos comercial prioritario refinanciada vencida	1	4	0,00
1458	Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada vencida	1	4	0,00
1459	Cartera de crédito inmobiliario refinanciada vencida	1	4	0,00
1460	Cartera de microcrédito refinanciada vencida	1	4	0,00
1461	Cartera de crédito productivo refinanciada vencida	1	4	0,00
1462	Cartera de crédito comercial ordinario refinanciada vencida	1	4	0,00
1463	Cartera de créditos de consumo ordinario refinanciada vencida	1	4	0,00
1464	Cartera de crédito de vivienda de interés público refinanciada vencida	1	4	0,00
1465	Cartera de créditos comercial prioritario reestructurada vencida	1	4	0,00
1466	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada vencida	1	4	0,00
1467	Cartera de crédito inmobiliario reestructurada vencida	1	4	0,00
1468	Cartera de microcrédito reestructurada vencida	1	4	0,00
1469	Cartera de crédito productivo reestructurada vencida	1	4	0,00

1470	Cartera de crédito comercial ordinario reestructurada vencida	1	4	0,00
1471	Cartera de créditos de consumo ordinario reestructurada vencida	1	4	0,00
1472	Cartera de crédito de vivienda de interés público reestructurada vencida	1	4	0,00
1473	Cartera de crédito educativo por vencer	1	4	0,00
1475	Cartera de crédito educativo refinanciada por vencer	1	4	0,00
1477	Cartera de crédito educativo reestructurada por vencer	1	4	0,00
1479	Cartera de crédito educativo que no devenga intereses	1	4	0,00
1481	Cartera de crédito educativo refinanciada que no devenga intereses	1	4	0,00
1483	Cartera de crédito educativo reestructurada que no devenga intereses	1	4	0,00
1485	Cartera de crédito educativo vencida	1	4	0,00
1487	Cartera de crédito educativo refinanciada vencida	1	4	0,00
1489	Cartera de crédito educativo reestructurada vencida	1	4	0,00
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	1	4	-317.654,45
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	1	6	-534,55
149915	(Cartera de crédito inmobiliario)	1	6	-1.443,11
149920	(Cartera de microcréditos)	1	6	-315.676,79
15	DEUDORES POR ACEPTACIÓN	1	2	0,00
1501	Dentro del plazo	1	4	0,00
1502	Después del plazo	1	4	0,00
16	CUENTAS POR COBRAR	1	2	169.174,07
1601	Intereses por cobrar de operaciones interfinancieras	1	4	0,00
1602	Intereses por cobrar inversiones	1	4	0,00
160220	De disponibilidad restringida	1	6	0,00
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	1	4	63.409,73
160310	Cartera de créditos de consumo prioritario	1	6	815,65
160315	Cartera de crédito inmobiliario	1	6	1.726,10
160320	Cartera de microcrédito	1	6	60.867,98
1604	Otros intereses por cobrar	1	4	0,00
1605	Comisiones por cobrar	1	4	0,00
1606	Rendimientos por cobrar de fideicomisos mercantiles	1	4	0,00
1609	Garantías pagadas pendientes de recuperación	1	4	0,00
1611	Anticipo para adquisición de acciones	1	4	0,00
1612	Inversiones vencidas	1	4	0,00
1614	Pagos por cuenta de socios	1	4	105.764,34
161405	Intereses			11.367,23
161430	Gastos judiciales	1	6	74.081,74
161490	Otros	1	6	20.315,37
1615	Intereses reestructurados por cobrar	1	4	0,00
1617	Subsidios por cobrar	1	4	0,00
1619	Cuentas por cobrar por cartera de vivienda vendida al fideicomiso de titularización	1	4	0,00
1690	Cuentas por cobrar varias	1	4	0,00
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	1	4	0,00
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	1	2	0,00
1702	Bienes adjudicados por pago	1	4	0,00
1705	Bienes arrendados	1	4	0,00
1706	Bienes no utilizados por la institución	1	4	0,00
1799	(Provisión para bienes realizables, adjudicados por pago y recuperados)	1	4	0,00
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	1	2	75.579,52
1801	Terrenos	1	4	0,00
1802	Edificios	1	4	0,00
1803	Construcciones y remodelaciones en curso	1	4	0,00
1804	Otros locales	1	4	0,00

1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	1	4	77.752,88
1806	Equipos de computación	1	4	52.450,02
1807	Unidades de transporte	1	4	62.873,27
1808	Equipos de construcción	1	4	0,00
1890	Otros	1	4	21.802,32
1899	(Depreciación acumulada)	1	4	-139.298,97
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	1	6	-45.104,12
189920	(Equipos de computación)	1	6	-47.641,64
189925	(Unidades de transporte)	1	6	-28.292,99
189940	(Otros)	1	6	-18.260,22
19	OTROS ACTIVOS	1	2	47.021,84
1901	Inversiones en acciones y participaciones	1	4	0,00
1902	Derechos fiduciarios	1	4	0,00
1904	Gastos y pagos anticipados	1	4	4.448,63
190410	Anticipos a terceros	1	6	4.448,63
1905	Gastos diferidos	1	4	20.649,76
190520	Programas de computación	1	6	91.569,27
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	1	6	-70.919,51
1906	Materiales, mercaderías e insumos	1	4	0,00
1908	Transferencias internas	1	4	0,00
1909	Derechos Fiduciarios recibidos por resolución del sector financiero popular y solidario	1	4	0,00
1990	Otros	1	4	21.923,45
199010	Otros impuestos	1	6	11.813,45
199015	Depósitos en garantía y para importaciones	1	6	10.110,00
1999	(Provisión para otros activos irrecuperables)	1	4	0,00
2	PASIVOS	2	1	5.713.596,42
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	2	2	4.759.925,98
2101	Depósitos a la vista	2	4	1.253.432,00
210135	Depósitos de ahorro	2	6	1.250.716,49
210140	Otros depósitos	2	6	0,00
210145	Fondos de tarjetahabientes	2	6	0,00
210150	Depósitos por confirmar	2	6	2.715,51
2102	Operaciones de reporto	2	4	0,00
2103	Depósitos a plazo	2	4	3.113.910,35
210305	De 1 a 30 días	2	6	376.176,92
210310	De 31 a 90 días	2	6	489.758,13
210315	De 91 a 180 días	2	6	708.311,17
210320	De 181 a 360 días	2	6	932.638,41
210325	De más de 361 días	2	6	607.025,72
2104	Depósitos de garantía	2	4	0,00
2105	Depósitos restringidos	2	4	392.583,63
22	OPERACIONES INTERFINANCIERAS	2	2	0,00
2201	Fondos interfinancieros comprados	2	4	0,00
2202	Operaciones de reporto con instituciones financieras	2	4	0,00
2203	Operaciones por confirmar	2	4	0,00
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	2	2	0,00
2301	Cheques de gerencia	2	4	0,00
2302	Giros, transferencias y cobranzas por pagar	2	4	0,00
2303	Recaudaciones para el sector público	2	4	0,00
2304	Valores en circulación y cupones por pagar	2	4	0,00
24	ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN	2	2	0,00
2401	Dentro del plazo	2	4	0,00
2402	Después del plazo	2	4	0,00
25	CUENTAS POR PAGAR	2	2	133.008,98
2501	Intereses por pagar	2	4	93.248,57
250105	Depósitos a la vista	2	6	42,23
250115	Depósitos a plazo	2	6	93.206,34
2502	Comisiones por pagar	2	4	0,00
2503	Obligaciones patronales	2	4	13.746,05
250310	Beneficios Sociales	2	6	8.498,28

250315	Aportes al IESS	2	6	5.126,93
250320	Fondo de reserva IESS	2	6	120,84
2504	Retenciones	2	4	9.577,58
250405	Retenciones fiscales	2	6	4.119,30
250490	Otras retenciones	2	6	5.458,28
2505	Contribuciones, impuestos y multas	2	4	0,00
2506	Proveedores	2	4	65,96
2507	Obligaciones por compra de cartera	2	4	0,00
2508	Garantías crediticias subrogadas pendientes de recuperación	2	4	0,00
2510	Cuentas por pagar a establecimientos afiliados	2	4	0,00
2511	Provisiones para aceptaciones y operaciones contingentes	2	4	0,00
2590	Cuentas por pagar varias	2	4	16.370,82
259015	Cheques girados no cobrados	2	6	10.311,48
259090	Otras cuentas por pagar	2	6	6.059,34
26	Obligaciones financieras	2	2	820.661,46
2601	Sobregiros	2	4	0,00
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario	2	4	0,00
2603	Obligaciones con instituciones financieras del exterior	2	4	0,00
2604	Obligaciones con entidades del grupo financiero en el país y grupo de economía popular y solidaria	2	4	0,00
2606	Obligaciones con entidades financieras del sector público	2	4	820.661,46
260605	De 1 a 30 días	2	6	44.961,05
260610	De 31 a 90 días	2	6	91.789,71
260615	De 91 a 180 días	2	6	137.600,11
260620	De 181 a 360 días	2	6	277.401,00
260625	De más de 360 días	2	6	268.909,59
2607	Obligaciones con organismos multilaterales	2	4	0,00
2609	Obligaciones con entidades del sector público	2	4	0,00
2610	Obligaciones con el fondo de liquidez del sector financiero popular y solidario	2	4	0,00
2690	Otras obligaciones	2	4	0,00
27	VALORES EN CIRCULACIÓN	2	2	0,00
2701	Bonos	2	4	0,00
2702	Obligaciones	2	4	0,00
2703	Otros títulos valores	2	4	0,00
2790	Prima o descuento en colocación de valores en circulación	2	4	0,00
29	OTROS PASIVOS	2	2	0,00
2901	Ingresos recibidos por anticipado	2	4	0,00
2902	Consignación para pago de obligaciones	2	4	0,00
2903	Fondos en administración	2	4	0,00
2908	Transferencias internas	2	4	0,00
2911	Subsidios del gobierno nacional	2	4	0,00
2912	Minusvalía mercantil (Badwill)	2	4	0,00
2990	Otros	2	4	0,00
3	PATRIMONIO	3	1	1.033.866,10
31	CAPITAL SOCIAL	3	2	912.164,00
3101	Capital Pagado	3	4	0,00
3103	Aportes de socios	3	4	912.164,00
33	RESERVAS	3	2	112.969,02
3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	3	4	112.969,02
330105	Reserva Legal Irrepartible	3	6	112.969,02
3302	Generales	3	4	0,00
3303	Especiales	3	4	0,00
3305	Revalorización del patrimonio	3	4	0,00
3310	Por resultados no operativos	3	4	0,00

34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	3	2	0,00
3401	OTROS APORTES PATRIMONIALES	3	4	0,00
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	3	2	0,00
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	3	4	0,00
3502	Superávit por valuación de inversiones en acciones	3	4	0,00
3504	Valuación de inversiones en instrumentos financieros	3	4	0,00
36	RESULTADOS	3	2	8.733,08
3601	Utilidades o excedentes acumuladas	3	4	0,00
3602	(Pérdidas acumuladas)	3	4	0,00
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	3	4	8.733,08
3604	(Pérdida del ejercicio)	3	4	0,00
4	GASTOS	4	1	1367365,4
41	INTERESES CAUSADOS	4	2	384116,09
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	4	4	348.701,33
410115	Depósitos de ahorro	4	6	29.596,14
410130	Depósitos a plazo	4	6	319105,19
4102	OPERACIONES INTERFINANCIERAS	4	4	0,00
4103	Obligaciones financieras	4	4	35414,76
410310	Obligaciones con instituciones financieras del país y del sector popular y solidario	4	6	35414,76
4104	Valores en circulación y obligaciones convertibles en acciones	4		0,00
4105	Otros intereses	4	4	0,00
42	COMISIONES CAUSADAS	4	2	0
4201	Obligaciones financieras	4	4	0,00
4202	Operaciones contingentes			
4203	Cobranzas	4	4	0,00
4204	Por operaciones de permuta financiera	4	2	0
4205	Servicios fiduciarios	4		0,00
4290	Varias	4	4	0
43	PÉRDIDAS FINANCIERAS	4	2	0
4302	En valuación de inversiones	4	4	0
4303	En venta de activos productivos	4	4	0,00
4304	Pérdidas por fideicomiso mercantil	4	4	0
4305	Prima de inversiones en títulos valores	4	4	0
4306	Primas en cartera comprada	4	4	0
44	PROVISIONES	4	2	166135,7
4401	INVERSIONES	4	4	0,00
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	4		148.434,71
440205	Crédito productivo	4	6	1.977,66
4403	CUENTAS POR COBRAR	4		17.700,99
4404	Bienes realizables, adjudicados por pago y de arrendamiento mercantil	4	4	0
4405	OTROS ACTIVOS	4	4	0,00
4406	Operaciones contingentes	4	4	0
4407	Operaciones interfinancieras y de reporto	4	4	0,00
45	GASTOS DE OPERACIÓN	4	2	803457,83
4501	Gastos de personal	4		398.951,85
450105	Remuneraciones mensuales	4	6	198231,15
450110	Beneficios Sociales	4	6	33.688,83
450120	Aportes al IESS	4	6	31.566,52
450135	Fondo de reserva IESS	4	6	9950,77
450190	Otros	4	6	125.514,58
4502	Honorarios	4	4	128.403,54
450205	Directores	4	6	15405,79
450210	Honorarios profesionales	4		112.997,75
4503	Servicios varios	4		145.550,78
450310	Servicios de guardiana	4		13.325,65
450315	Publicidad y propaganda	4	6	24.053,18

450320	Servicios básicos	4	6	22569,08
450325	Arrendamientos	4	6	2.271,30
450390	Otros servicios	4	6	6.214,92
4504	Impuestos, contribuciones y multas	4		43.927,27
450405	Impuestos Fiscales	4	6	10.157,73
450410	Aportes al COSEDE por prima fija	4		3.423,94
450420		4	6	22.527,16
4505	Depreciaciones	4	4	25452,03
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina	4		9.131,68
450530	Equipos de computación	4	6	2.588,34
450535	Unidades de transporte	4	6	12574,67
	6			
4506	Amortizaciones	4		16.819,56
450605	Gastos anticipados	4	6	228,3
450615	Gastos de instalación	4		63,24
450625	Programas de computación	4	6	16.528,02
4507	Otros gastos	4	6	228,3
450705	Suministros diversos	4	6	14551,47
450715	Mantenimiento y reparaciones	4	6	10477,69
450790	Otros	4	6	19.323,64
46	OTRAS PÉRDIDAS OPERACIONALES	4	2	0
4601	Pérdida en acciones y participaciones	4	4	0
4602	Pérdida en venta de bienes realizables y recuperados	4	4	0,00
4690	Otras	4	4	0
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	4	2	13655,78
4701	Pérdida en venta de bienes	4	4	2.186,90
4702	Pérdida en venta de acciones y participaciones	4	4	0,00
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	4	4	11468,88
4790	Otros	4	4	0,00
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	4	2	0
4810	Participación a empleados	4		0,00
4815	Impuesto a la renta	4	4	0,00
4890	Otros	4		0,00
5	INGRESOS	5	1	1376098,48
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	5	2	1242573,79
5101	Depósitos	5	4	10111,2
510110	Depósitos en instituciones financieras e instituciones del sector financiero popular y solidario	5	6	10111,2
5102	OPERACIONES INTERFINANCIERAS	5	4	0
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	5	4	1501,5
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos	5	4	1230961,09
510410	Cartera de créditos de consumo prioritario	5	6	4581,31
510415	Cartera de crédito inmobiliario	5	6	4581,31
510420	Cartera de microcrédito	5	6	1126816,64
510450	De mora	5	6	72320,59
5190	Otros intereses y descuentos	5	4	0
52	COMISIONES GANADAS	5	2	0
5201	CARTERA DE CRÉDITOS	5	4	0
5202	DEUDORES POR ACEPTACIÓN	5	4	0
5203	Avales	5	4	0
5204	Fianzas	5	4	0
5205	Cartas de Crédito	5	4	0
5290	Otras	5	4	0
53	UTILIDADES FINANCIERAS	5	2	0
5302	En valuación de inversiones	5	4	0
5303	En venta de activos productivos	5	4	0
5304	Rendimientos por fideicomiso mercantil	5	4	0
5305	Arrendamiento financiero	5	4	0
5390	Otros	5	4	0

54	INGRESOS POR SERVICIOS	5	2	89261
5401	Servicios fiduciarios	5	4	0
5404	Manejo y cobranzas	5	4	47709,18
5405	Garantías crediticias otorgadas por la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias	5	4	3
5490	Otros servicios	4	4	41548,82
549005	Tarifados con costo máximo	5	6	41548,82
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	5	2	0
5501	Utilidades en acciones y participaciones	5	4	0
5502	Utilidad en venta de bienes realizables y recuperados	5	4	0
5503	Dividendos o excedentes por certificados de aportación	5	4	0
5505	Ingresos por subsidios realizados	5	4	0
5506	Ingresos por subsidios recuperados	5	4	0
5590	Otros	5	4	0
56	OTROS INGRESOS	5	2	44263,69
5601	Utilidad en venta de bienes	5	4	0
5602	Utilidad en venta de acciones y participaciones	5	4	0
5603	Arrendamientos	5	4	0
5604	Recuperaciones de activos financieros	5	4	44263,69
560405	De activos castigados	5	6	6875,96
560420	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores	5	6	37387,73
5690	Otros	5	4	0
59	Pérdidas y ganancias	5	2	8733,08
6	CUENTAS CONTINGENTES	6	1	0
61	DEUDORAS	6	2	0
6190	Otras cuentas contingentes deudoras	6	4	0
64	ACREEDORAS	6	2	0
6401	Avales	6	4	0
6402	Fianzas y garantías	6	4	0
6403	Cartas de Crédito	6	4	0
6404	Créditos aprobados no desembolsados	6	4	0
6405	Compromisos futuros	6	4	0
6412	Garantías concedidas por el sistema de garantía crediticio	6	4	0
6490	Otras cuentas contingentes acreedoras	6	4	0
7	CUENTAS DE ORDEN	7	1	5171987,31
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	7	2	231329,66
7101	Valores y bienes propios en poder de terceros	7	4	0
7102	Activos propios en poder de terceros entregados en garantía	7	4	0
7103	Activos castigados	7	4	110605,03
710310	CARTERA DE CRÉDITOS	7	6	110605,03
7104	Líneas de crédito no utilizadas	7	4	0
7105	Operaciones activas con empresas vinculadas	7	4	0
7106	Operaciones activas con entidades del grupo financiero	7	4	0
7107	Cartera de créditos y otros activos en demanda judicial	7	4	0
7108	Cartera comprada a entidades en liquidación o adquirida por procesos de fusión	7	4	0
7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso	7	4	120724,63
710910	Cartera de créditos de consumo prioritario	7	6	62,17
710915	Cartera de crédito inmobiliario			
710920	Cartera de microcrédito	7	6	120662,46
7110	Contrato de arrendamiento mercantil financiero	7	4	0
7111	Activos adquiridos por procesos de fusión	7	4	0
7113	Inversiones por vencimiento	7	4	0
7114	Obligaciones extinguidas por otros contratos	7	4	0
7117	Cartera entregada para procesos de titularización	7	4	0
7190	Otras cuentas de orden deudoras	7	4	0
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	7	2	4940657,65
7401	Valores y bienes recibidos de terceros	7	4	4940657,65
740110	Documentos en garantía	7	6	4940657,65

7402	Operaciones pasivas con empresas vinculadas	7	4	0
7403	Operaciones Pasivas con empresas subsidiarias y afiliadas	7	4	0
7404	Depósitos y otras captaciones no cubiertas por El Fondo de Seguro de Depósito	7	4	0
7407	Depósitos de entidades del sector público	7	4	0
7408	Origen de capital	7	4	0
7409	Valores y bienes recibidos en fideicomiso mercantil	7	4	0
7410	Capital suscrito no pagado	7	4	0
7411	Pasivos adquiridos	7	4	0
7412	Orden de prelación	7	4	0
7414	Provisiones constituidas	7	4	0
7415	Depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos	7	4	0
7416	Intereses pagados por depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos	7	4	0
7417	Operaciones de financiamiento afianzadas	7	4	0
749090	Otras	7	6	0


Anexo 4. Análisis de los Estados Financieros

Análisis Horizontal

Para detectar el comportamiento de las cuentas contables, se aplicó un estudio horizontal y vertical para revisar las tendencias de las cuentas que conforman el balance general y el estado de resultados.

Para estos estudios fue necesario evaluar los estados financieros de la cooperativa con sus cuentas primarias del Balance General y Estado de Resultados de los años 2018 y 2019.

Tabla 36. Análisis horizontal del Balance General 2018-2019

		ANÁLISIS HORIZONTAL			
		BALANCE GENERAL			
Código	Cuentas	Año 2018	Año 2019	Variación absoluta	Variación relativa
1.	Total Activo	\$6.232.002,36	\$6.747.462,52	\$ 515.460,16	8%
1.1.	Fondos Disponibles	\$494.980,06	\$1.282.657,66	\$ 787.677,60	159%
1.4.	Cartera de Créditos	\$5.403.642,90	\$5.173.029,43	\$ (230.613,47)	-4%
1.6.	Cuentas por Cobrar	\$168.868,19	\$169.174,07	\$ 305,88	0%
1.8.	Propiedades y Equipo	\$79.988,04	\$75.579,52	\$ (4.408,52)	-6%
1.9.	Otros Activos	\$ 84.523,17	\$47.021,84	\$ (37.501,33)	-44%
2.	Total Pasivo	\$5.244.966,46	\$5.713.596,42	\$ 468.629,96	9%
2.1.	Obligaciones con el Público	\$4.224.724,33	\$4.759.925,98	\$ 535.201,65	13%
2.5.	Cuentas por Pagar	\$126.339,32	\$133.008,98	\$ 6.669,66	5%
2.6.	Obligaciones Financieras	\$893.902,81	\$820.661,46	\$ (73.241,35)	-8%
3.	Total Patrimonio	\$982.768,17	\$1.033.866,10	\$ 51.097,93	5%
3.1.	Capital Social	\$ 953.933,07	\$912.164,00	\$ (41.769,07)	-4%
3.3.	Reservas	\$28.835,10	\$112.969,02	\$ 84.133,92	292%
	Pérdidas y Ganancias	\$-	\$8.733,08	\$ 8.733,08	100%


Nota: Análisis a los Estados Financieros - Balance General

Análisis:

La información recabada permitió identificar con exactitud las variaciones de las cuentas más sobresalientes del Balance General, algunas de estas son favorables para la cooperativa, otras no tanto y algunas otras tienen una orientación vinculada a la meta de la institución.

- Del año 2018 al 2019 la cooperativa aumento \$ 515.460,16 el valor total del Activo, que presentado en porcentajes ha incrementado un 8%. Las cuentas más representativas de este cambio se registran en la de fondos disponibles que aumento \$ 787.677,60, que representado en porcentajes ha incrementado en un 159%. Y la cuenta otros activos ha disminuido \$ (37.501,33), que representado en porcentajes ha disminuido en un -44%.
- Con referencia a la cuenta Pasivos la cooperativa aumento \$ 468.629,96, el valor total que representado en porcentajes este ha incrementado en un 9%. Las cuentas representativas de este incremento es la cuenta obligaciones con el público que ha aumentado \$ 535.201,65, que representado en porcentajes posee un incremento del 13%, de igual manera sobresale la cuenta Cuentas por pagar que ha incrementado en \$ 6.669,66, que representado en porcentajes posee un incremento del 5%.
- Respecto al Patrimonio la cooperativa de un periodo a otro aumento \$ 51.097,93 de un periodo a otro, representado en porcentajes ha incrementado en un 5%. La cuenta de mayor realce en este cambio es la de reservas pues ha incrementado \$ 84.133,92, que representado en porcentajes posee un incremento de 292%. Finalmente, de un periodo a otro la cooperativa ha incrementado sus ganancias en USD \$ 8.733,08, que representado en porcentajes ha incrementado un 100%.

Tabla 37. Análisis Horizontal – Estado de Pérdidas y Ganancias

			ANÁLISIS HORIZONTAL		
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS					
Código	Cuentas	Año 2018	Año 2019	Variación absoluta	Variación relativa
4.	Gastos	\$ 108.282,23	\$ 1.367.365,40	\$ 1.259.083,17	1163%
4.1.	Intereses Causados	\$ 30.111,37	\$ 384.116,09	\$ 354.004,72	1176%
4.4.	Provisiones	\$ 8.000,00	\$ 166.135,70	\$ 158.135,70	1977%
4.5.	Gastos de Operación	\$ 62.416,64	\$ 803.457,83	\$ 741.041,19	1187%
4.7.	Otros Gastos y Pérdidas	\$ 7.754,22	\$ 13.655,78	\$ 5.901,56	76%
5.	Ingresos	\$ 112.549,96	\$ 1.376.098,48	\$ 1.263.548,52	1123%
5.1.	Intereses y descuentos ganados	\$ 97.021,76	\$ 1.242.573,79	\$ 1.145.552,03	1181%
5.4.	Ingresos por Servicios	\$ 7.291,48	\$ 89.261,00	\$ 81.969,52	1124%
5.6.	Otros Ingresos	\$ 8.236,72	\$ 44.263,69	\$ 36.026,97	437%
	Pérdidas y Ganancias	\$-	\$ 8.733,08	\$ 8.733,08	100%

Nota: Análisis a los Estados Financieros – Estado de pérdidas y ganancias.

Análisis:

Según la tabla se identificó la siguiente información:

- De un periodo a otro la cooperativa aumento sus **gastos** en \$ 1.259.083,17, que representado en porcentajes ha incrementado en un 1163%, las cuentas más representativas de este incremento son; **intereses causados** debido a que aumento \$ 354.004,72, (1176%); **Provisiones** que ha incrementado \$ 158.135,70 (1977%); **Gastos de Operación**, que aumento \$ 741.041,19, (1187%); y la cuenta **Otros Gastos y Pérdidas** con un aumento de \$ 5.901,56 (76%).
- Con respecto a los **ingresos** la cooperativa aumento \$ 1.263.548,52 que representado en porcentajes aumento en un 1123%, las cuentas representativas de los Ingresos son: **Intereses y descuentos ganados** que aumento en \$ 1.145.552,03, lo que representado en porcentaje ha reducido en un 1181%; **cuenta Ingresos por Servicios** que aumento en \$ 81.969,52, lo que representa en porcentaje el 1124%; y la cuenta **otros ingresos** que aumento en \$ 36.026,97, lo que representado en porcentajes ha

incrementado un 437%.


- Finalmente, las pérdidas y ganancias han incrementado \$ 8.733,08, lo que representado en porcentajes ha incrementado en un 100%

Análisis Vertical

Para el análisis vertical se utilizó los estados financieros del año 2019; Con esta información se logró realizar un análisis específico para fijar la proporción establecida en porcentajes para cada cuenta, tanto de activos, pasivos y patrimonio, identificando el progreso que existió en los estados financieros; Y lo más importante se determinó el porcentaje obtenido de cada una de las cuentas para su posterior análisis y valorización.

Así también se consideró la homogeneidad y tamaño común es decir ser iguales características y guardar concordancia con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

Tabla 38. Análisis Vertical – Balance General

		ANÁLISIS VERTICAL	
		BALANCE GENERAL	
Código	Cuentas	Año 2019	Análisis Vertical
1.	Total Activo	\$ 6.747.462,52	
1.1.	Fondos Disponibles	\$ 1.282.657,66	19%
1.3.	Inversiones	\$ -	0%
1.4.	Cartera de Créditos	\$ 5.173.029,43	76%
1.6.	Cuentas por Cobrar	\$ 169.174,07	3%
1.8.	Propiedades y Equipo	\$ 75.579,52	1%
1.9.	Otros Activos	\$ 47.021,84	1%
			0%
2.	Total Pasivo	\$ 5.713.596,42	85%
2.1.	Obligaciones con el Publico	\$ 4.759.925,98	71%
2.5.	Cuentas por Pagar	\$ 133.008,98	2%
2.6.	Obligaciones Financieras	\$ 820.661,46	12%
2.9.	Otros Pasivos	\$ 99.512,37	1%
			0%
3.	Total Patrimonio	\$ 1.033.866,10	15%
3.1.	Capital Social	\$ 912.164,00	14%
3.3.	Reservas	\$ 112.969,02	2%
	Pérdidas y Ganancias	\$ 8.733,08	0%

Nota: Análisis a los Estados Financieros – Balance General

Análisis:

- La **cartera de crédito** corresponde un 76% del activo total lo que implica que hay que tener mucho cuidado con la cuenta, ya que si la cooperativa necesita liquidez hay que buscar la forma de cobrar más rápido esas cuentas, porque son las deudas que hay a favor a la cooperativa.
- Por otro lado, se puede deducir que el **Activo** de la Cooperativa, fue financiado a través del **pasivo con un 85%** y por el **patrimonio con el 15%**. En consecuencia, la cooperativa se encuentra financiada con fondos de terceros (deudas a corto y largo plazo) las mismas que inciden dentro de los resultados económicos y en la posición financiera, comprometiendo el 100% del patrimonio institucional.

Anexo 5. Formato de solicitud de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CRECER WIÑARI



SOCIO N°

Nota: Los datos por salud proporcionados son de carácter confidencial y sujeto a comprobación, cualquier dato falso será causa suficiente para negar el crédito.

SOLICITUD DE CREDITO				FECHA			
MONTO A SOLICITAR \$		Dólares		PARA UN PLAZO DE:		Forma de pago: Mensual <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Al Vencimiento <input type="checkbox"/> Otra _____	
CONSUMO <input type="checkbox"/>		VIVIENDA <input type="checkbox"/>		MICROCREDITO <input type="checkbox"/>		Fecha que puede cancelar: _____ Cuanto puede pagar: _____	
DATOS PERSONALES				DEUDOR <input type="checkbox"/>		GARANTE <input type="checkbox"/>	
Nombres y Apellidos:				Edad:		Cédula de Ciudadanía:	
Vivienda Propia <input type="checkbox"/>		Arrendada <input type="checkbox"/>		Familiar <input type="checkbox"/>		Hipotecada <input type="checkbox"/>	
Estado Civil:		Cargas Familiares:		Nacionalidad:			
Provincia:		Cantón:		Parroquia:		Banco/Bector/Comunidad:	
Dirección Domicilio:				Tiempo de Residencia:		Teléfono/Celular:	
Ocupación:		Profesión:		Cargo:		Tiempo de Trabajo:	
Dirección de Empresa/Institución/Negocio:				Teléfono/Celular:		Empresa/Institución/Nombre del Negocio:	
Ingreso Mensual del negocio \$:		Empleo \$:		Ingresos Profesionales \$:		Otros Ingresos \$:	
						Detalle de Otros Ingresos:	
Trabajo Anterior/Nombre de Empresa:				Dirección:		Teléfono/Celular:	
DATOS PERSONALES DEL CONYUGUE							
Nombres y Apellidos:				Nacionalidad:		Cédula de Ciudadanía:	
Ocupación:		Profesión:		Cargo:		Tiempo de Trabajo:	
Dirección de Empresa/Institución/Negocio:				Teléfono:		Empresa/Institución/Nombre del Negocio:	
Ingreso Mensual del negocio \$:		Empleo \$:		Ingresos Profesionales \$:		Otros Ingresos \$:	
						Detalle de Otros Ingresos:	
CREDITO VIGENTES EN INSTITUCIONES FINANCIERAS Y CASAS COMERCIALES (Detalle 5)							
Banco/Cooperativa/Casas Comerciales		Monto Original de Préstamo		Plazo		Saldo Actual	
Costo Mensual de Pago							
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
REFERENCIAS							
Referencia Comercial		Teléfono:		Referencia Personal		Teléfono:	
1.							
2.							
3.							
4.							
INFORMACION ADICIONAL							
Detalles Bancarios Saldo de Ahorro (Detalle 1)				Propiedades Sino Inmuebles (Detalle 2)			
Bancos/Cooperativas		Saldo:		Descripción del Bien Inmueble Ubicación:		Avalúo Catastral	
						Avalúo Comercial	
1.		\$		1.		\$	\$
2.		\$		2.		\$	\$
3.		\$		3.		\$	\$
Maquinaria (Detalle 4)				Vehículo (Detalle 3)			
Tipo de Maquinaria		Valor Comercial		Marca		Tipo de Vehículo	
						Año	
						Placa	
						Valor Comercial	
1.		\$		1.			\$
2.		\$		2.			\$
3.		\$		3.			\$

DECLARACIÓN DE INGRESOS Y GASTOS DEL SOLICITANTE / GARANTE (Mensual)

Ingresos	Egresos
Salario Mensual Empleado _____	Vivienda (pago por arriendo) _____
Ingreso Actividad Profesional _____	Alimentación Mensual _____
Ingreso Conyugal _____	Servicios Básicos (uz. agua, teléfono, TV cable, plan celular y otros) _____
Actividad comercial / negocio propio _____	Gastos por Educación _____
Ingreso de Actividades de Trabajos Independientes _____	Gastos por Movilización / transporte _____
Ingreso Agricultura y Ganadería _____	Pago de Electroenergía _____
Otros ingresos (Ahorros, pensiones, etc.) _____	Pagos de préstamos Bancos / Cooperativas (total de cuotas mensuales) _____
Total Ingresos _____	Total Egresos _____
UTILIDAD NETA = Ingresos - Gastos \$ 	

ESTADO DE SITUACION PERSONAL

ACTIVOS		PASIVOS	
Efectivo en caja	\$ _____	Préstamos en Bancos (Saldo Detalle 5)	\$ _____
Dep. Bancarios (Detalle 1)	\$ _____	Préstamos Cooperativos (Saldo Detalle 5)	\$ _____
Cuentas por Cobrar	\$ _____	Préstamos Electrodomésticos	\$ _____
Inversiones (Detalle 1)	\$ _____	Cuentas por Pagar (Proveedores)	\$ _____
Maquinaria (Detalle 4)	\$ _____	Otros por Pagar (Letras)	\$ _____
Mercaderías o inventarios	\$ _____	Préstamos Hipotecarios (Saldo)	\$ _____
Propiedades (Detalle 2)	\$ _____	TOTAL PASIVO (B)	\$ _____
Vehículos (Detalle 3)	\$ _____	PATRIMONIO (C=A-B)	\$ _____
Otros Activos (Muebles y Enseres)	\$ _____		
TOTAL ACTIVO (A)	\$ _____	PASIVO Y PATRIMONIO (B+C)	TOTAL \$ _____

CROQUIS DEL DOMICILIO

CROQUIS DEL TRABAJO

Descripción del Domicilio	Referencia del lugar de Trabajo

AUTORIZAMOS A LA COOPERATIVA CRECER WIÑARI PARA QUE:

1. Ejecutó el análisis y verificación de los datos personales proporcionados a efectos de realizar el proceso de precalificación crediticia.
2. Otorga de cualquier fuente de información, incluida la central de deudas, sus (nuestras) referencias e información personal (es) sobre mi (nuestro) comportamiento crediticio, manejo de mis (nuestras) tarjetas de crédito, etc., y en general sobre el cumplimiento de mis (nuestras) obligaciones y de mis activos, pasivos y datos personales.
3. Puede utilizar, transferir o entregar dicha información a autoridades competentes, organismos de control, bureaus de información crediticia y otras instituciones o personas jurídicas legal o reglamentariamente facultadas.
4. Realice el análisis que considere pertinente e informe documentadamente a las autoridades competentes en caso de investigación y/o determinación de transacciones irregulares o sospechosas.
5. Envíe mis/as notificaciones en forma electrónica y/o telefónica.
6. Realice notificaciones extrajudiciales, judiciales o cualquier tipo de gestión de cobranza fuera de horarios laborales en caso de atrasos como deudor o garante(s).

 Firma
 C.C.

 Firma (Conyugal)
 C.C.

PARA EL USO INTERNO DE LA COOPERATIVA

DATOS CREDITOS DEL SOCIO	
OPERACION DE CRÉDITO: NUEVO <input type="checkbox"/> RENOVACIÓN <input type="checkbox"/> RECURRENTE <input type="checkbox"/> RENOVACIÓN <input type="checkbox"/>	PUNTOS DEL BURO ACTUAL SOCIO _____
SALDO ACTUAL EN CERTIFICADOS DE APORTACIÓN _____	PUNTOS DEL BURO ACTUAL CODEUDOR _____
SALDO ACTUAL EN AHORROS _____	PUNTOS DEL BURO ACTUAL GARANTE 1 _____
SALDO PLAZO FIJO _____	PUNTOS DEL BURO ACTUAL CONYUGUE _____
No. DE OPERACIONES DE CRÉDITOS EN LA COOP. CRECER WIÑARI _____	PUNTOS DEL BURO ACTUAL GARANTE 2 _____
FECHA DE APERTURA DE CUENTA _____	PUNTOS DEL BURO ACTUAL CONYUGUE _____
FECHA DE RECEPCIÓN DE LA CARPETA _____	

Nombre:
Asistente de Crédito