



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

La Gestión Operativa y Financiera en el departamento de créditos de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada, Cantón Chambo, período
2022.

**Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciada en
Contabilidad y Auditoría.**

Autor:

Coello Cevallos, María Cristina

Tutor:

Mgs. Mariana Isabel Puente Riofrio

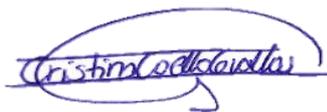
Riobamba, Ecuador. 2024

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **María Cristina Coello Cevallos**, con cédula de ciudadanía 0604851501, autor (a) (s) del trabajo de investigación titulado: **“LA GESTIÓN OPERATIVA Y FINANCIERA EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MARÍA INMACULADA, CANTÓN CHAMBO, PERÍODO 2022”**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 08 de julio del 2024.



María Cristina Coello Cevallos
C.I: 0604851501

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **Mgs. Mariana Isabel Puente Riofrio** catedrático adscrito a **la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas**, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **“LA GESTIÓN OPERATIVA Y FINANCIERA EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MARÍA INMACULADA, CANTÓN CHAMBO, PERÍODO 2022”**, bajo la autoría de **MARÍA CRISTINA COELLO CEVALLOS**; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 08 días del mes de julio del 2024.



Mgs. Mariana Isabel Puente Riofrio

C.I: 0603455320

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **“La Gestión Operativa y Financiera en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada, Cantón Chambo, Período 2022**, presentado por **María Cristina Coello Cevallos**, con cédula de identidad número **0604851501**, bajo la tutoría de la Mgs. Mariana Isabel Puente Riofrio; certificamos que recomendamos la **APROBACIÓN** de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 22 de julio de 2024.

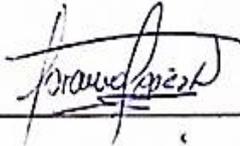
Msc. Norma Patricia Jiménez Vargas
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Msc. Iván Patricio Arias González
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Msc. Alexandra Lorena López Naranjo
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



CERTIFICADO ANTIPLAGIO



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



CERTIFICACIÓN

Que, **COELLO CEVALLOS MARÍA CRISTINA** con CC: **0604851501**, estudiante de la Carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**LA GESTIÓN OPERATIVA Y FINANCIERA EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MARÍA INMACULADA, CANTÓN CHAMBO, PERÍODO 2022**", cumple con el **10 %**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **TURNITIN**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 08 de julio del 2024.

Mgs. Mariana Isabel Puente Riofrio
TUTOR(A)

DEDICATORIA

Mi proyecto de investigación le dedico a mi abuelita **Bertita**, gracias por cada uno de sus consejos, palabras de aliento que conmovieron en mi vida, lo logre mami, soy Profesional gracias a usted, y esto solo es el comienzo de una gran aventura que se viene en mi vida. A **Dios**, por a verme dado sabiduría e inteligencia, gracias por guiarme papito Dios, en cada paso que daba en mi carrera, cada logro y cada derrota lo tomaba con más fuerza y hoy al fin, lo logré.

A mis hermanos, **Pao y Ricardo**, tengo la dicha de poder ser su hermana, les dedico este proyecto, para que puedan seguir con el legado, no es fácil el proceso, pero recuerden que todo se puede, siempre y cuando tengan el coraje de perseguirlo.

Finalmente, me dedico a **mí misma**, porque me he esforzado mucho, he sacrificado muchas cosas, que en su momento pensé que valía la pena, pero ahora pienso distinto, he sido y seré una mujer dedicada y pienso que eso fue la clave de mi éxito.

María Cristina Coello Cevallos

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a **Dios y a la Virgen** por haberme guiado durante toda mi etapa universitaria que fue muy importante para mí.

A mi mamá **Paty**, por su paciencia y guía que me ha brindado durante toda mi vida para poder ser una excelente profesional.

Agradezco a mi **Abuelita Bertita**, ya que es mi ejemplo a seguir, y gracias a ella soy una mujer de buenos principios y valores, le quiero mucho en esta vida y en la otra.

A mis hermanos; **Pao y Ricardo**, que a pesar de que me mataban de las iras cuando yo estaba a punto de colapsar, siempre me daban aliento para poder seguir continuando con este proceso.

A mis tíos: **Yolis y Emilio**, muchas gracias por confiar en mí, y por darme aliento y motivación de cada uno de ustedes.

A la “**Cooperativa María Inmaculada**”, por abrirme las puertas y a ver podido culminar con éxito mi proceso de titulación.

A mi tutora **Mgs. Marianita Puente** y de igual forma al **Mgs. Iván Arias**, muchas gracias profes porque ustedes fueron una clave importante para mi proceso de titulación, ya que al principio todos me dieron las espaldas, pero no sabía que contar con su apoyo llegaría al éxito.

Por último y no menos importante; a mis compañeros de la U, que, con el transcurso del tiempo, se convirtieron en mis amigos.

Muchas gracias, apreciados colegas, por las buenas risas y lloros en cada semestre, espero volverles a ver en unos años, éxitos en todo lo que se propongan, los quiero mucho.

María Cristina Coello Cevallos

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA.....	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPITULO I.....	14
1. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1 Planteamiento del problema	15
1.2 Formulación de la pregunta.....	16
1.3 Justificación.....	16
1.4 Objetivos	17
CAPITULO II.....	18
2. MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes Investigativos.....	18
2.2 Bases Teóricas	20
2.3 Marco Teórico	27
2.3.1 Gestión Financiera.....	27
2.3.2 Gestión Operativa.....	27
2.3.3 Crédito.....	28
CAPÍTULO III	31
3. METODOLOGÍA.....	31
3.1 Método de Investigación	31
3.1.1 Método Deductivo.....	31
3.2 Tipo de Investigación	31
3.2.1 De campo.....	31
3.3 Diseño de Investigación	31

3.3.1	No experimental	31
3.4	Enfoque de Investigación	31
3.4.1	Mixto	31
3.5	Nivel de Investigación.....	31
3.5.1	Descriptivo	31
3.6	Población.....	32
3.7	Tamaño de Muestra	32
3.8	Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	32
3.8.1	Determinación de las Técnicas.....	32
3.8.2	Determinación de los Instrumentos.....	33
CAPÍTULO IV.....		34
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
4.1	Análisis descriptivo de los resultados estadísticos	34
4.1.1	Proceso de otorgamiento de crédito	34
4.1.2	Políticas Generales	34
4.2	Otorgamiento.....	35
4.3	Etapas en la concesión de créditos	35
4.3.1	Evaluación y visita a solicitantes	35
4.3.2	Propuesta y recomendación para la aprobación de crédito:	35
4.3.3	Decisión de aprobación:	36
4.4.4	Seguimiento y Recuperación.....	36
4.4.5	Análisis del monto de créditos otorgados 2021-2022	38
.....	38
4.5	Índice de gestión operativa y financiera	39
4.5.1	Gestión Operativa.....	40
4.5.2	Gestión Financiera.....	43
CAPÍTULO V		67
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
5.1	Conclusiones	67
5.2	Recomendaciones.....	68
BIBLIOGRAFÍA		69
ANEXOS		73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Indicadores de la gestión operativa y financiera.....	24
Tabla 2 Población.....	32
Tabla 3 Población Documental.....	32
Tabla 4 Índice de gastos operativos 2021-2022.....	40
Tabla 5 Cartera de riesgo 2021-2022.....	40
Tabla 6 Gastos de provisión 2021-2022.....	41
Tabla 7 Cobertura de riesgo 2021-2022.....	42
Tabla 8 ROA 2021-2022.....	43
Tabla 9 Gastos de financiamiento 2021-2022.....	43
Tabla 10 Costos de Recursos Financieros.....	44
Tabla 11 Apalancamiento Financiero.....	45
Tabla 12 ROE 2021-2022.....	45
Tabla 13 Género.....	47
Tabla 14 Edad.....	47
Tabla 15 Responsabilidades asignadas al cargo.....	48
Tabla 16 Gestión operativa y financiera en la toma de decisiones.....	49
Tabla 17 Funcionamiento de los procesos internos de la COAC.....	50
Tabla 18 Aspectos Financieros.....	51
Tabla 19 Informes Finales.....	52
Tabla 20 Socialización del Manual de Crédito.....	53
Tabla 21 Socialización del Manual de cobranza.....	54
Tabla 22 Indicador de morosidad.....	55
Tabla 23 Evaluación y calificación de la cartera.....	56
Tabla 24 Procesos de concesión de créditos.....	57
Tabla 25 Cartera de crédito vencida.....	58
Tabla 26 Archivo de carpetas de crédito.....	59
Tabla 27 Historial crediticio.....	60
Tabla 28 Procedimientos internos.....	61
Tabla 29 Entrevista.....	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diagramación de la Concesión de Créditos	37
Figura 2	Monto de créditos otorgados 2021-2022.....	38
Figura 3	Montos otorgados año 2022	38
Figura 4	Comparación de los años 2021-2022	39
Figura 5	ROE 2021-2022	47
Figura 6	Edades	48
Figura 7	Pregunta 1 Responsabilidades asignadas al cargo	49
Figura 8	Pregunta 2 Gestión operativa y financiera en la toma de decisiones ..	50
Figura 9	Pregunta 3 Funcionamiento de los procesos internos de la COAC	51
Figura 10	Pregunta 4 Aspectos Financieros	52
Figura 11	Pregunta 5 Informes Finales.....	53
Figura 12	Pregunta 6 Socialización del Manual de Crédito	54
Figura 13	Pregunta 7 Socialización del Manual de cobranza.....	55
Figura 14	Pregunta 8 Indicador de morosidad	56
Figura 15	Pregunta 9 Evaluación y calificación de la cartera	57
Figura 16	Pregunta 10 Procesos de concesión de créditos	58
Figura 17	Pregunta 11 Cartera de crédito vencida	59
Figura 18	Pregunta 12 Archivo de carpetas de crédito.....	60
Figura 19	Pregunta 13 Historial crediticio	61
Figura 20	Pregunta 14 Procedimientos internos.....	62
Figura 21	Análisis General de la Cooperativa María Inmaculada.....	66

RESUMEN

La investigación, tuvo como objetivo evaluar la gestión operativa y financiera en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Inmaculada”; dando énfasis a cada uno de los procesos tanto operativos como financieros que maneja la entidad. La metodología que se implementó fue de campo, con un método deductivo, de igual forma, se utilizó un diseño no experimental, el enfoque aplicado es mixto, y el nivel de investigación es descriptivo, se trabajó con 10 personas como población de estudio.

Las técnicas ejecutadas durante el proyecto fueron; la encuesta, la entrevista y la técnica de análisis.

Los resultados obtenidos en el trabajo de investigación señalan que la cooperativa tiene problemas en sus operaciones, es decir, no existe un seguimiento continuo, lo cual presenta deficiencias al momento de otorgar créditos. Es importante destacar que, dentro del índice de la cartera de crédito, ha existido anomalías, por lo cual, los procesos no se están llevando correctamente, no existe un correcto apalancamiento financiero, por lo que se ve afectado en sus procesos.

Palabras claves: Gestión, créditos, procesos, riesgo, sistema financiero, políticas.

ABSTRACT

The research objective was to evaluate the operational and financial management in the credit department of the Cooperativa de Ahorro y Crédito 'María Inmaculada', a department that plays a crucial role in the entity's operations.

The methodology implemented was field methodology, with a deductive method; likewise, a non experimental design was used, the approach applied was mixed, and the level of research was descriptive, working with 10 people as the study population.

The techniques used during the project were the survey, the interview, and the analysis technique.

The research findings underscore significant operational issues within the cooperative. Specifically, the lack of continuous follow-up in operations leads to deficiencies in loan approvals. Anomalies within the credit portfolio index further indicate that processes are not being executed correctly, impacting the cooperative's financial leverage.

Keywords: Management, credit, processes, risk, financial system, politics.



Reviewed by:

Mgs. Vanessa Palacios

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0603247487

CAPITULO I

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las Cooperativas de Ahorro y Crédito son parte del crecimiento económico y social del país, por lo que se ha evidenciado la necesidad de evaluar la gestión operativa y financiera en el departamento de créditos de la COAC “María Inmaculada”, período 2022, de tal forma que en la presente investigación se analizó y se evaluó las operaciones financieras y operativas en base al cumplimiento de la normativa legal vigente.

La investigación parte de la necesidad de conocer las causas que influye en la evaluación de riesgos, mismos que se encuentran asociados a una mala administración de los recursos, ya que no existe una planeación para los gastos y gestión de cartera, los procesos no están automatizados ya que la mayoría de registros y procesos los llevan de manera manual.

En base a esto, se pretende establecer una evaluación, con el propósito de identificar áreas de mejora en los procedimientos de concesión de préstamos en la Cooperativa “María Inmaculada”, durante el período 2022.

El trabajo de investigación se divide en cinco capítulos, que abordan los siguientes puntos:

Capítulo I: Se analiza el problema de la investigación, se especifica la justificación y los objetivos que se desarrolló durante el proyecto.

Capítulo II: Se presenta el marco teórico, de igual forma los principales autores que aportaron con antecedentes relevantes, haciendo hincapié a la concesión de préstamos, posterior a ello, la conceptualización de las variables “Gestión Operativa - Financiera” y “Créditos” que son objeto de estudio.

Capítulo III: Se desarrolló la metodología, es decir: el tipo de investigación, el método, el diseño, la población y muestra, y las respectivas técnicas e instrumentos como son: la entrevista, el cuestionario y la técnica de análisis.

Capítulo IV: Se da a conocer los resultados obtenidos durante la ejecución del trabajo, el cual se obtuvo un análisis descriptivo de los hechos.

Capítulo V: Se presenta las conclusiones y recomendaciones.

1.1 Planteamiento del problema

A nivel mundial, la gestión operativa y financiera en las cooperativas se posiciona como un pilar fundamental para el desarrollo sostenible y la construcción de sociedades equitativas. Lo anterior se soporta en datos del informe del Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito, quienes manifiestan la existencia de 87914 cooperativas financieras, distribuidas en los 6 continentes y 118 países, con un índice de penetración del 12,69% y 393.871.631 socios.

En el contexto latinoamericano, este mismo organismo ha reportado 335 COAC, las cuales manejaron en conjunto para el año 2021 la cantidad de 95.947.808.767 USD y en préstamos para actividades productivas la cifra de 90.449.383.518 USD (Red Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito y Entidad Cooperativas Financieras, 2021).

En Ecuador, el sector de las cooperativas de ahorro y crédito desempeña un papel fundamental en el fomento del desarrollo económico y social. Según datos proporcionados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2023) existen actualmente un número de 429 cooperativas operando en el país (Segmentos 1,2,3,4,5), entre esta se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada, Cantón Chambo. La gestión operativa y financiera de estas entidades es crucial para garantizar su estabilidad y sostenibilidad a largo plazo. Sin embargo, los índices de morosidad referente a los créditos han estado entre 4,7 en agosto de 2022 a 6,6 para el mismo mes del año 2023, mientras que la liquidez general ha promediado en lo que va el 2023 de 24,2% (SEPS, 2023). La cartera de créditos incorporando las COAC del segmento 1 al 5 para octubre de 2023 fue de 19847 millones de USD.

La gestión financiera en las cooperativas de ahorro y crédito. Según Luque y Peñaherrera (2021) desempeña un papel central en su capacidad para mantener una adecuada liquidez, solvencia y rentabilidad. En el Ecuador, las COAC en el 2023 registraron un aumento de cuatro puntos porcentuales en la intermediación financiera, solvencia de 15,5% y 26.296 millones de USD en activos. Es importante destacar que, esta gestión tal como especifican Rengel y Vásquez (2022) puede verse significativamente afectada por la eficiencia de las operaciones en el departamento de

créditos, que juega un papel fundamental en la generación de ingresos y el control de riesgos financieros.

El grupo directivo de la cooperativa siempre ha estado abocado a fortalecer sus operaciones y manejo apropiado de las finanzas, no obstante, se han evidenciado algunos puntos vulnerables como deficiencias en la evaluación de riesgos y gestión de cartera, detalles al momento de formular y divulgar la información financiera, así como incertidumbres en torno a la asignación de recursos y gestión de liquidez. Estas debilidades pudieran comprometer la capacidad de la cooperativa para brindar servicios financieros de calidad y satisfacer las necesidades de sus socios, lo que potencialmente mina su posición competitiva en un entorno financiero dinámico y altamente regulado.

El proyecto de investigación tiene como propósito identificar áreas de mejora en los procedimientos de concesión de préstamos, el manejo de riesgos financieros y la optimización de la asignación de recursos, con el objetivo de asegurar un desarrollo sostenible y una estabilidad financiera a largo plazo para la cooperativa.

1.2 Formulación de la pregunta

¿Cómo contribuye la gestión operativa y financiera en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada, Cantón Chambo, período 2022?

1.3 Justificación

La presente investigación tiene como propósito aportar al conocimiento profesional en base a la gestión operativa y financiera de la COAC “María Inmaculada”, ya que la misma refleja varios inconvenientes en la parte de gestión operativa y financiera direccionada al departamento de créditos que maneja la institución, es decir, se desea ejecutar una evaluación total de esta área y verificar si los inconvenientes direccionados a la gestión de las operaciones, cartera, otorgación de créditos, verificación del aspecto contable y la resolución de si posee o no liquidez la institución, se reflejan de forma posterior a la investigación, cabe recalcar que el personal del departamento de contabilidad de la institución en la que se desarrollará el presente trabajo participará en el levantamiento de la información y realización de la investigación, por lo tanto, será quien evaluará todo el proceso de estudio.

Se desea contribuir con el presente trabajo de tal forma que permitirá realizar una evaluación en un escenario real, el cual aportará en cuanto a conocimiento tanto

en el área académica e institucional, con el afán de apoyar e incentivar con conocimiento sólidos a las demás generaciones.

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de contribuir en aspectos tanto financieros como contables, y también se desea brindar a la empresa indicadores de riesgo que le permitan al colaborador encargado, una evaluación mucho más completa y basada en la mejora continua de la institución, también al evidenciar la situación financiera real de la institución, la junta directiva procederá con la toma de decisiones adecuada con referencia a las inversiones o mantención del capital para compra de activos fijos u otro aspecto que se considere necesario para la organización.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

- Evaluar la gestión operativa y financiera en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada, Cantón Chambo, período 2022.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Analizar el proceso de otorgamiento de créditos.
- Determinar el índice de gestión operativa y financiera de la cartera de crédito.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

En la presente investigación los autores Rivera y Mendoza (2020) se centra en la gestión financiera del microcrédito y riesgo crediticio en el cual habla de las instituciones financieras en el cantón Chone. Se tomó como muestra 7 bancos y 3 cooperativas, además se aplicó un cuestionario de siete preguntas; esta investigación arrojó que la mayoría de las entidades financieras cumplen con los requisitos apropiados de acuerdo con lo establecido. Es de gran importancia la información suministrada por el cliente que solicita el crédito, se da a conocer un historial completo del solicitante en cuanto al estado crediticio. La mayoría de las entidades del cantón Chone cumplen con las políticas de crédito siendo esto positivo para el cliente quien necesita regresar nuevamente a las entidades que prestan financiamiento y créditos.

Según Vargas et al. (2019) en su artículo “Administración del riesgo operativo en las Cooperativas de Crédito del Ecuador” se enfoca en analizar el riesgo de cada entidad financiera que ofrece los servicios de ahorro y crédito, siendo su objetivo esencial analizar los posibles riesgos operativos dentro de las instituciones financieras. La investigación está basada en entrevistas hacia los empleados con el fin de conocer los riesgos financieros. En base a los resultados, se logró analizar posibles soluciones a los desastres que puede ocurrir dentro de las empresas y solucionar sin afectaciones a los clientes. En conclusión, cada sociedad financiera debe tener un sistema operativo de recuperación inmediata en caso de errores obtenidos en el transcurso de la administración.

La investigación presentada por Peter (2018) tiene como tema los “Determinantes del desempeño financiero del ahorro y el crédito Sociedades cooperativas en Nakuru Town, Kenia”, en el cual busca mejorar la lealtad entre los miembros quienes pertenecen a la entidad financiera, además requiere analizar las necesidades de todos los clientes y miembros dentro de las entidades que brindan financiamiento, por medio de créditos, préstamos, ahorros y servicios de asesoría financiera, esta indagación da como resultado que mientras el cliente tenga una mejor opción de tasa de interés será mayor su lealtad hacia la empresa, sin embargo la membresía también juega un papel importante dentro de este proceso garantizando el flujo continuo de ingresos.

En esta cuarta investigación sobre el “Análisis financiero para evaluar la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito microempresarial Sucre”, pretende determinar las

fortalezas y debilidades de la cooperativa, haciendo un reconocimiento interno de la empresa; realizando una comparación de ingresos en un período dado. Los resultados obtenidos en esta indagación muestran que la cooperativa ha mejorado durante el período propuesto, alcanzando un gran crecimiento principalmente en las inversiones (Moreira y Zambrano 2023).

Según en el artículo “La gestión financiera para el desarrollo competitivo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito”, la meta se dirige a determinar cómo inciden ciertos factores en el desenvolvimiento de las cooperativas de ahorro y crédito. Esta presente investigación además tiene como objetivo presentar variables que puedan ayudar a mejorar en el área de la gestión financiera, además de contribuir para que las empresas sean más competitivas y diferenciándoles en tres aspectos importantes. A su vez correlaciona la administración, con las finanzas y flujo de dinero, dando como resultado balances de cada período, en los cuales se encuentran algunos detalles para ir cambiando en cuanto a la competitividad de las empresas financieras (Tamayo et al., 2020).

Desde mi punto de vista, estas indagaciones presentan un conjunto de claras soluciones en cuanto a los servicios que ofrecen cada entidad financiera, además de como mejorar el desempeño, creatividad, préstamos y demás experiencias dentro de las cooperativas que se encuentran en diferentes ubicaciones geográficas. Debemos tener en cuenta ciertos aspectos que son importantes dentro de las cooperativas de ahorro y crédito, los cuales debe contar para que surga la empresa y tenga éxito en el ámbito laboral.

Los presentes autores coinciden con la misma finalidad que es contribuir con la gestión financiera dentro de cada cooperativa de ahorro y crédito, en cada investigación se evalúa de forma diferente el desempeño de cada entidad y los resultados conllevan a los mismos, que es el mejoramiento de factores de riesgo con el objetivo de dar una mejor calidad en cuanto a sostenibilidad económica de las cooperativas.

El riesgo operativo en la administración dentro de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador son moderadas, sin duda se puede llegar a plantear varios análisis con la meta de implementar y desarrollar nuevos lineamientos que sean fuertes, además de auditorías para brindar mayor estabilidad. Mediante este estudio podremos levantar una base sólida y evitar cualquier contratiempo o riesgo que se pueda presentar.

Por otro lado las entidades financieras realizan planificaciones adoptando prácticas que promueven un mejoramiento para enfrentar posibles desafíos internamente. Estas a su vez ofrecen mayor desarrollo competitivo, creatividad, eficiencia en los servicios que ofrece cada empresa y mayor capacidad en aprovechamiento de oportunidades.

La diversidad de enfoques y resultados presentado en las investigaciones resalta la importancia de considerar la complejidad de cada situación, promoviendo la flexibilidad en la implementación de estrategias financieras.

En el marco de la gestión financiera para el desarrollo competitivo de las cooperativas de ahorro y crédito, la correlación entre prácticas financieras sólidas y un análisis estructurado destaca la necesidad de una visión a largo plazo y la capacidad de adaptarse a cambios en el entorno económico.

En conclusion, las empresas financieras deben poseer planes estrategicos que impliquen cambios positivos internamente, más a un cuando existen riesgos de pérdida de capital, inversiones y clientes que llevan años dentro de la compañía. Debe llevarse a cabo siempre una auditoria rigurosa para establecer posibles pérdidas o errores, siendo el propósito que exista una mejoría en cada intervención.

2.2 Bases Teóricas

Al comienzo del siglo XVIII Y XIX se inicia la gestión de operaciones siendo que logró alcanzar su mayor nivel en el siglo XX. Su representante fue el filósofo escocés y que se le considera padre de la economía Adam Smith. El filósofo escocés escribió “La riqueza de las naciones” en este libro trató de cómo los empleados podrían dividir su trabajo, con el fin de generar más productos y que el trabajo realizado sea eficaz; además indica el objetivo de la división, que se genera los mismos productos con poco personal (Riquelme, 2017).

A inicio del siglo XX ciertos autores propusieron un enfoque científico para la gestión de operaciones. Recopilaron y analizaron datos sobre la producción, y los utilizaron para mejorar las operaciones (Riquelme, 2017).

Las organizaciones que no producen bienes tangibles no cuentan con una gestión operativa tan evidente como aquellas empresas manufactureras. En el caso de las primeras, sus actividades son llamadas servicios; mientras que las actividades de las segundas, donde se producen productos, son conocidas como operaciones, o administración de operaciones (CEUPE, 2021).

El conocimiento financiero, propuesto formalmente a inicios del siglo XX, se ha transformado, enriqueciéndose de diferentes enfoques hasta alcanzar el estatus de disciplina autónoma y sólida. Sus modelos son coherentes con la realidad, permitiendo la interpretación de esta para la toma de decisiones corporativas (Flórez, 2008).

Las actividades financieras intermedian eficientemente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo, de una forma responsable a nivel social y ambiental. La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2011), en el artículo 83, señala:

Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la superintendencia de economía popular y solidaria podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado.
- b) Otorgar préstamos a sus socios
- c) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado.
- d) Conceder sobre giros ocasionales
- e) Efectuar servicios de caja y tesorería
- f) Efectuar cobranzas pagos y transferencias de fondos así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras.
- g) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores.
- h) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que, en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras.
- i) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos.

- j) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior.

El Código Orgánico Monetario y Financiero (2018), sobre la calidad de activos, contingentes y constitución de provisiones, indica que:

Las entidades del sistema financiero nacional, a efecto de reflejar la verdadera calidad de los activos y contingentes, los calificarán permanentemente y constituirán las provisiones que establece este Código y las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera para cubrir los riesgos de incobrabilidad, la pérdida del valor de los activos y para apuntalar el adecuado desempeño macroeconómico. (p.30)

Así también, el Código Monetario y Financiero (2018), en el artículo 205, “Las entidades del sistema financiero nacional deben constituir una cuenta de valuación de activos y contingentes, incluyendo los derivados financieros, para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables o por desvalorización y para apuntalar el adecuado desempeño macroeconómico” (p.30). Mientras que en el artículo 207, se indica que las entidades financieras penalizarán toda obligación irrecuperable, y que esto no libera al responsable de continuar con el pago de las sumas comprometidas, ni de establecer su condición de moroso. Según la mencionada ley “El tiempo en mora que debe transcurrir para que una entidad financiera castigue esas obligaciones será determinado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, mediante la evaluación del incumplimiento de pago de las operaciones con riesgo de crédito de contraparte, por lo que no podrá superar los tres años” (p.30).

Sistema Financiero

El Sistema Financiero es la intermediación de organizaciones públicas y privadas, por el cual su principal función es obtener un beneficio económico (ahorros) de los socios; con el propósito de lograr cubrir sus recursos financieros para que de esta manera los socios puedan hacer uso de adquirir un crédito.

El sistema financiero está constituido bajo la supervisión del Código Orgánico Monetario y Financiero y la Ley de Instituciones financieras (Espin et al., 2012).

Elementos básicos del sistema financiero:

A nivel general, los tres componentes principales de un sistema financiero son: a) instrumentos o activos financieros; b) intermediarios; y c) mercados financieros (Castillo et al., 2012). Mientras que los componentes son: a) recursos; b) clientes; c) recursos tecnológicos; d) capital humano; y e) recursos financieros (Munch, 2014).

Riesgo de crédito

El Riesgo de crédito es la incapacidad que tiene la persona en no cubrir totalmente dicha deuda, generando como consecuencia pérdidas, y la vez, provocando incumplimientos con las normas y políticas que conlleva la entidad financiera (Espin et al., 2012).

Indicadores de riesgo de crédito

Brindar un oportuno seguimiento al riesgo de crédito es imprescindible para mantener la estabilidad del sistema financiero del Ecuador, en el proceso se aplican los indicadores de morosidad, liquidez, solvencia, y rentabilidad.

La morosidad de la cartera de crédito es supervisada por la SEPS, se obtiene a partir de la sumatoria de la cartera que no devenga interés con relación de la cartera neta. La liquidez se entiende por la capacidad de cubrir obligaciones de corto plazo, por tener dinero en efectivo o activos fácilmente monetizados, se evalúa por la capacidad de responder requerimientos de los depositantes ágilmente, así como solicitudes de crédito.

La solvencia representa la capacidad para atender las obligaciones contraídas en corto y largo plazo sin afectar el patrimonio. Por último, la rentabilidad está representada por el indicador de rentabilidad sobre activos y sobre el patrimonio (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016).

Las Normas Generales para el Sistema Financiero (2017) plantean que una administración integral de riesgos debe incluir una estructura organizativa que determine las funciones, responsabilidades, y dependencia entre las distintas áreas del sistema financiero y debe incluir un comité y una unidad de administración de riesgos. Así como un sistema para la elaboración y el intercambio de información oportuna y confiable; políticas que normen los riesgos y los límites de exposición, entre otras.

Tabla 1 *Indicadores de la gestión operativa y financiera*

N	Nombre	Definición	Fórmula
1	Índice de gastos operativos	Permite conocer las ventas y costos que tiene una empresa.	$= \frac{\text{Gastos Operativos}}{\text{Cartera bruta promedio}}$
2	Cartera de riesgo	Es la incapacidad de no cubrir totalmente las inversiones en un tiempo determinado.	$= \frac{\text{Saldo capital de créditos vencidos} + \text{Saldo Total créditos refinanciados}}{\text{Saldo de Cartera total}}$
3	Gastos de provisión	Son gastos que permiten cubrir contingencias de valores negativos que lleguen a afectar a la salud financiera de la entidad.	$= \frac{\text{Gastos de provisión}}{\text{Cartera bruta}}$
4	Cobertura de riesgo	Posibilidad de invertir en una actividad con el fin de cubrir dichos gastos en posibles casos de contingencia.	$= \frac{\text{Provisiones de créditos vencidos}}{\text{Saldo de capital créditos vencidos}}$
5	ROA	Medición de la rentabilidad que puede poseer una empresa con relación a sus activos.	$= \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Total de Activos}}$

6	Gastos de financiamiento	Gastos que tiene la entidad al momento de adquirir recursos económicos.	$= \frac{\text{Intereses y comisiones por recursos financieros}}{\text{Cartera total}}$
7	Costos de Recursos Financieros	Gastos que debe cubrir la entidad a través del cumplimiento de sus obligaciones.	$= \frac{\text{Intereses y comisiones por Recursos Financieros}}{\text{Recursos Financieros promedio}}$
8	Apalancamiento Financiero	Capacidad que tiene una entidad en endeudarse, con el fin de lograr ganancias a futuro.	$= \frac{\text{Total pasivos}}{\text{Total Patrimonio}}$
9	ROE	Beneficio que tiene la entidad por cada aportación de sus socios.	$= \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Patrimonio}}$

Nota: Elaboración propia.

Funciones del Departamento de Créditos

Según Guerrón (2011), las funciones indispensables que debe desarrollar un departamento de crédito son:

- a) Información y documentación de los clientes.
- b) Responsabilidad sobre altas, bajas y modificaciones de los clientes.
- c) Asignación y seguimiento del límite de los clientes.
- d) Seguimiento de los saldos de los clientes.
- e) Control y responsabilidad sobre el plazo medio de cobro.
- f) Investigación y seguimiento de la evolución de los datos del sector.
- g) Implantación y actualización del sistema informático del departamento.
- h) Establecimiento de bancos de información intercambiada con otras empresas del sector, registros, organismos y cualquier otra fuente externa.
- i) Vigilancia sobre el cumplimiento de la previsión de cobros.
- j) Corresponsabilidad con el Comité de Riesgos.
- k) Recuperación de saldos vencidos (impagados, retrasos, renegociación de deudas).

Responsabilidad del Departamento de Créditos

Siguiendo las líneas de Guerrón (2011), el departamento de créditos como responsable del riesgo crediticio concedido por la empresa a sus clientes, tiene bajo su directa responsabilidad:

- a) Clasificación crediticia del cliente
- b) Dominio sobre la situación económica - financiera y capacidad jurídica.
- c) Instrumentación de las operaciones a realizar.
- d) Seguimiento y control de las operaciones.

En definitiva, tareas cuyo objetivo es minimizar el riesgo y asegurar la calidad de este, sin que esto implique un obstáculo para cubrir los objetivos de la empresa. Para el desarrollo de estas funciones es preciso el establecimiento de líneas de actuación, principios básicos o una política de riesgos, que permitan establecer líneas a seguir.

El riesgo crediticio es aquel que se concede a los clientes, este comprende: riesgo de solvencia del cliente, jurídico y técnico o instrumental. El departamento de créditos es quien identifica, minimiza y controla este riesgo. El riesgo de solvencia

del cliente deriva en la capacidad económica del mismo para atender sus compromisos. Los riesgos jurídicos constituyen las operaciones de uso habitual donde se aplican facturas, y en función a la importancia de la operación en contrato intervenido por fedetario público Santandreu (s.f.).

2.3 Marco Teórico

2.3.1 Gestión Financiera

Según Puente et al. (2022) la gestión financiera está dedicada a regularizar los recursos de la empresa, verificando que estos sean administrados de la mejor manera para evitar que sean desperdicios, además planifica las actividades dentro de la compañía. El objetivo de la gestión financiera es generar la toma de decisiones en cuanto a las actividades que se dan dentro, con la finalidad de obtener mejor efectividad y sustentabilidad en cuanto a la economía de la empresa.

En este sentido de acuerdo con Czerny, (2022):

Manifiesta que esta gestión es una de las operaciones más complicadas que se pueden dar dentro de una empresa, ya que incluye una serie de estrategias y planificación que deben trabajar en conjunto combinadas con una buena capacidad de negociación y lograr que los clientes deudores cumplan con sus obligaciones. Así pues, se puede evitar que las deudas se vuelvan imposibles de cobrar generando futuras pérdidas para la empresa lo que llevaría a impactar en forma negativa a su liquidez.

La gestión de la cobranza se puede clasificar en tres etapas:

- **Preventiva:** se lleva a cabo antes de la caducidad o vencimiento de la factura, es decir esta aplica con las deudas que están cerca a vencer.
- **Administrativa:** esta etapa se da cuando ya se ha detectado el retraso en los pagos.
- **Judicial:** esta se lleva a cabo cuando no se ha llegado a un acuerdo con el deudor, por lo que la empresa debe recurrir a la toma de medidas más fuertes mediante la toma de una acción legal.

2.3.2 Gestión Operativa

De acuerdo con Minta y Feijó (2023) en su artículo publicado define a la gestión operativa como la base de operaciones para brindar un buen servicio y contribuir a la sostenibilidad de los recursos de la organización, también mejorar

la calidad en cuanto a recursos humanos para que los trabajadores generen mayor confianza y seguridad y esto a su vez generando mayores oportunidades.

Consecuentemente, desde la perspectiva de Loor y Carreño (2022), la gestión operativa es medida por el ambiente laboral, muchas de las empresas carecen de un excelente ambiente laboral por lo cual la gestión operativa lleva consigo un análisis exhaustivo de los factores que llevan a traer complicaciones dentro de la empresa. En la empresa se debe brindar un clima laboral excelente con el fin de generar confianza y brindar un servicio de calidad hacia los usuarios.

Todo lo mencionado se resumen en que, la gestión de operaciones se ocupa de varias cuestiones estratégicas, como en sistematizar la dirección y el control de un proceso empresarial en la transformación de los recursos, que se denominan insumos, en bienes o servicios.

2.3.3 Crédito

2.3.3.1 Definición de Crédito.

El autor López (2012), menciona que este término se deriva de la palabra *creditum*, que significa generar confianza. Por ello, en la actualidad se lo puede definir como la entrega de un valor económico, mercancía, bien o servicio basado en la confianza que el equivalente económico de este bien o servicio sea devuelto a futuro.

García et al. (2018), señalan que una empresa que desee permanecer en el mercado actual debe tomar como estrategia extender sus ventas en modalidad de crédito. Tras analizar, evaluar y aprobar la capacidad de pago del cliente para otorgarle el crédito, se genera una cartera de cobro y un tiempo estimado para la recaudación y recuperación de estos valores.

Haciendo referencia a los criterios antes expuestos, el crédito se refiere a un acuerdo contractual por el que un prestatario recibe una suma de dinero u otra cosa de valor y se compromete a devolverla al prestamista en una fecha posterior, normalmente con intereses.

Según Hernández et al. (2017), el concepto de las 5 Cs lo utiliza el personal encargado de autorizar un crédito comercial al momento de realizar una evaluación antes de concederlo al solicitante. Cada C está ligada a una característica de solvencia del crédito.

✓ **Carácter:** se refiere a cómo se ve la credibilidad y confianza del solicitante del crédito frente al prestamista. Este aspecto es importante puesto que un

negocio o empresa desea clientes confiables que se encuentren en capacidad de responder a tiempo con el pago del crédito otorgado.

- ✓ **Capacidad:** se relaciona con la habilidad que el solicitante tiene para pagar en su totalidad el crédito. Un cliente con capacidad de pago le resulta de interés a un negocio o empresa que brinda crédito comercial, puesto que del cobro de los intereses nace su ganancia. Este factor se analiza en el historial crediticio del cliente.
- ✓ **Capital:** hace referencia al total de dinero invertido en un negocio. Si el negocio es próspero y va creciendo acorde a la inversión propia, esto resulta positivo ante la vista del prestamista puesto que le da a entender que el negocio no necesita en su totalidad de los créditos para poder crecer.
- ✓ **Condiciones:** analiza dos condiciones diferentes, pero sumamente importantes: el primer aspecto busca saber si el negocio o empresa está funcionando bien, qué monto se solicita y en qué se va a utilizar. Mientras un segundo aspecto busca conocer las condiciones del entorno de la empresa, los factores económicos e industriales que pueden limitar la capacidad de pago.
- ✓ **Colateral:** representa una garantía para la empresa que cede un producto en modalidad de crédito en caso de que el cliente pierda la capacidad de pago de la deuda. Este aval puede ser cualquier activo que el solicitante tenga como respaldo de la deuda. En caso de no llegar a pagar, el prestamista puede embargar esos bienes para compensar el pago pendiente.

Clasificación del crédito. El crédito comercial se puede clasificar en 5 tipos de acuerdo con (Camino Financiamiento, 2023).

- ✓ **Crédito renovable.** Es uno de los créditos más comunes que tienen los negocios o empresas, consiste en que el cliente solicite un producto bajo el concepto de crédito y devuelva su valor en un lapso. Por ejemplo, una tarjeta de crédito de tipo comercial.
- ✓ **Crédito a plazos.** El cliente cancela el valor del producto solicitado en mensualidades durante un período de tiempo pactado con antelación. Por ejemplo, el pago mensual de la cuota de un vehículo, electrodoméstico, equipos digitales.
- ✓ **Crédito con cuota inicial.** El cliente adquiere un producto con un aporte económico previo que reduce la deuda final por el valor del producto adquirido. Esto representa un factor de seguridad hacia el cliente.

- ✓ **Crédito a cuenta abierta.** Bajo este concepto el cliente puede acceder a la adquisición de varios productos o servicios e iniciar el proceso de pago más adelante según convenga con la empresa o negocio.
- ✓ **Crédito asegurado con cheque.** El cliente asigna un cheque como garantía del crédito solicitado por el valor de un producto. Generalmente el pago se lo realiza en corto plazo debido a los intereses que este puede generar y el riesgo que representa para el negocio en caso de pérdida.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Método de Investigación

3.1.1 Método Deductivo

La investigación adoptó un método deductivo que se basa en la recopilación de datos e información. En función de este método, se aseguró la validez de los resultados hasta cierto punto, permitiendo así, la extracción de conclusiones veraces.

3.2 Tipo de Investigación

3.2.1 De campo

La investigación de campo fue aplicada, debido a que se visitó a la entidad con el propósito de recolectar información, mediante la aplicación de encuestas y entrevistas a todo el personal.

3.3 Diseño de Investigación

3.3.1 No experimental

La presente investigación corresponde a un diseño no experimental, puesto a que no se manipuló las variables, debido a que solo se observó y se analizó la documentación proporcionada por la cooperativa, ya sea distribuida en manuales, políticas y datos de la gestión operativa y financiera.

3.4 Enfoque de Investigación

3.4.1 Mixto

El proyecto de investigación corresponde a un enfoque mixto, es decir; cualitativo debido a que se aplicó entrevistas, cuestionarios y una ficha de análisis documental.

De igual forma, se aplicó un enfoque cuantitativo, ya que se obtuvo un análisis e interpretación de los Estados Financieros de la Cooperativa María Inmaculada.

3.5 Nivel de Investigación

3.5.1 Descriptivo

La presente investigación se desarrolló, mediante el nivel descriptivo, ya que se conoció la realidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada, y de igual forma se analizaron hechos financieros, utilizando criterios sistemáticos, que permitieron establecer una estructura adecuada.

3.6 Población

La población con que se trabajó se encuentra conformada por 10 personas, distribuidas en 4 administrativos que proporcionaron información relacionada con el aspecto financiero de la cooperativa, por otra parte, también se consideró 4 operarios, mismos que brindaron aspectos relacionados con la gestión operativa, el gerente general y el contador dieron a conocer las principales anomalías reflejadas en la gestión operativa y financiera de la Cooperativa.

Tabla 2 *Población*

Personal	Población
Área Administrativa	
Gerente General	1
Asistentes Administrativos	4
Área Contable	
Contador General	1
Asistentes Operativos	4
Total	10

Nota: Elaboración propia.

Tabla 3 *Población Documental*

Documento	Población
Balance General (2021-2022)	2
Estado de Resultados (2021-2022)	2
Total	4

Nota: Elaboración propia.

3.7 Tamaño de Muestra

Para el desarrollo de la presente investigación se trabajó con la totalidad de la población.

3.8 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

3.8.1 Determinación de las Técnicas.

Encuesta

Se aplicó una encuesta que consta de 14 preguntas, relacionadas con la gestión operativa- financiera del área de crédito, cuyos datos fueron tabulados y clasificados con la finalidad de obtener información más clara. (Anexo 3)

Entrevista

Se realizó una entrevista al Gerente General de la Cooperativa, con el objetivo de conocer de manera detallada la gestión tanto operativa como financiera del área de crédito lo que facilitó el desarrollo del trabajo de investigación. (Anexo 3)

Técnica de análisis

Se aplicó la técnica de análisis en donde se permitió identificar los documentos de la cooperativa, con lo cual se obtuvo información para la presente investigación. (Anexo 4 y 5)

3.8.2 Determinación de los Instrumentos

Cuestionario

El cuestionario aplicado al personal de la entidad se compuso de 2 secciones, cada una enfocada en la información necesaria para la correcta identificación de las variables, las primeras 5 preguntas son referentes a la variable “GESTIÓN OPERATIVA- FINANCIERA”, y las siguientes 9 describen a la segunda variable “CRÉDITO”.

Cabe precisar que las respuestas del instrumento fueron establecidas en función a la escala de Likert, es decir, Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Guía de entrevista

Se tuvo un diálogo directo con el Gerente General, estuvo estructura por 10 preguntas abiertas, con el objetivo de conocer la realidad de la cooperativa.

Matriz Documental

La matriz documental se estableció con el fin de organizar y sistematizar la información recopilada de la cooperativa.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis descriptivo de los resultados estadísticos

En el presente capítulo se analizará el proceso de otorgamiento de créditos que maneja la Cooperativa “María Inmaculada”, se considerará las políticas con las cuales maneja la COAC.

4.1.1 Proceso de otorgamiento de crédito

Se presenta el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada, distribuido entre el otorgamiento, seguimiento y recuperación en beneficio del bienestar de la institución:

4.1.2 Políticas Generales

- a) Los préstamos se otorgarán a personas naturales y jurídicas para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.
- b) Los créditos podrán ser otorgados a socios de la cooperativa de acuerdo con la capacidad de pago de estos.
- c) La colocación del crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.
- d) La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos, verbales o electrónicos, evidenciando de alguna manera la gestión realizada.
- e) En caso de incurrir en morosidad las notificaciones y cobros se realizará judicial y extrajudicial con el objetivo de disminuir la morosidad.
- f) Las tasas de créditos que conceda la cooperativa no podrán superar los máximos establecidos por cada segmento por el Banco Central del Ecuador.

- g) Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado de la capacidad del pago del socio, garantizando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida
- h) El Gerente y los responsables del crédito evaluarán de forma periódica la calidad de la cartera.
- i) Todas las operaciones deberán estar garantizadas.
- j) El manual de crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.
- k) Este manual deberá dar cumplimiento obligatorio a los límites fijados por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

4.2 Otorgamiento

Son sujetos de crédito las personas naturales o jurídicas, que reúnen condiciones y requisitos establecidos por la Ley. Se pueden considerar o no como sujetos de crédito a personas extranjeras, se puede mencionar a aquellas que no serán consideradas sujetos de crédito por impedimentos legales determinados, entre otros. Se puede definir también el sujeto de crédito por producto.

El objetivo al cual la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Inmaculada” Ltda., enfoca su producto crediticio corresponde a personas naturales y jurídicas del Ecuador cuya fuente de ingresos proviene de actividades empresariales, comercio, agricultura, ganadería, etc.

4.3 Etapas en la concesión de créditos

4.3.1 Evaluación y visita a solicitantes

Una vez receptada la solicitud de crédito, se procede con la recolección de información, documentos y datos necesarios para realizar los análisis pertinentes como económico, financiero, de moralidad del socio, entre otros. En esta etapa se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida, pudiendo incluir visitas personalizadas.

4.3.2 Propuesta y recomendación para la aprobación de crédito:

Posterior a la etapa de evaluación y visita, si el Asesor de crédito, recomienda la aprobación de este, realizará la propuesta al correspondiente nivel

de aprobación. Si el Asesor de crédito, no recomienda la aprobación de la solicitud, entonces finaliza el proceso. La propuesta deberá encontrarse documentada y contener como mínimo:

- Condiciones del financiamiento
- Análisis de la información financiera y capacidad de pago, presentada por el solicitante y preparada por el Asesor de crédito.
- Determinación de la voluntad de pago
- Historial crediticio.

4.3.3 Decisión de aprobación:

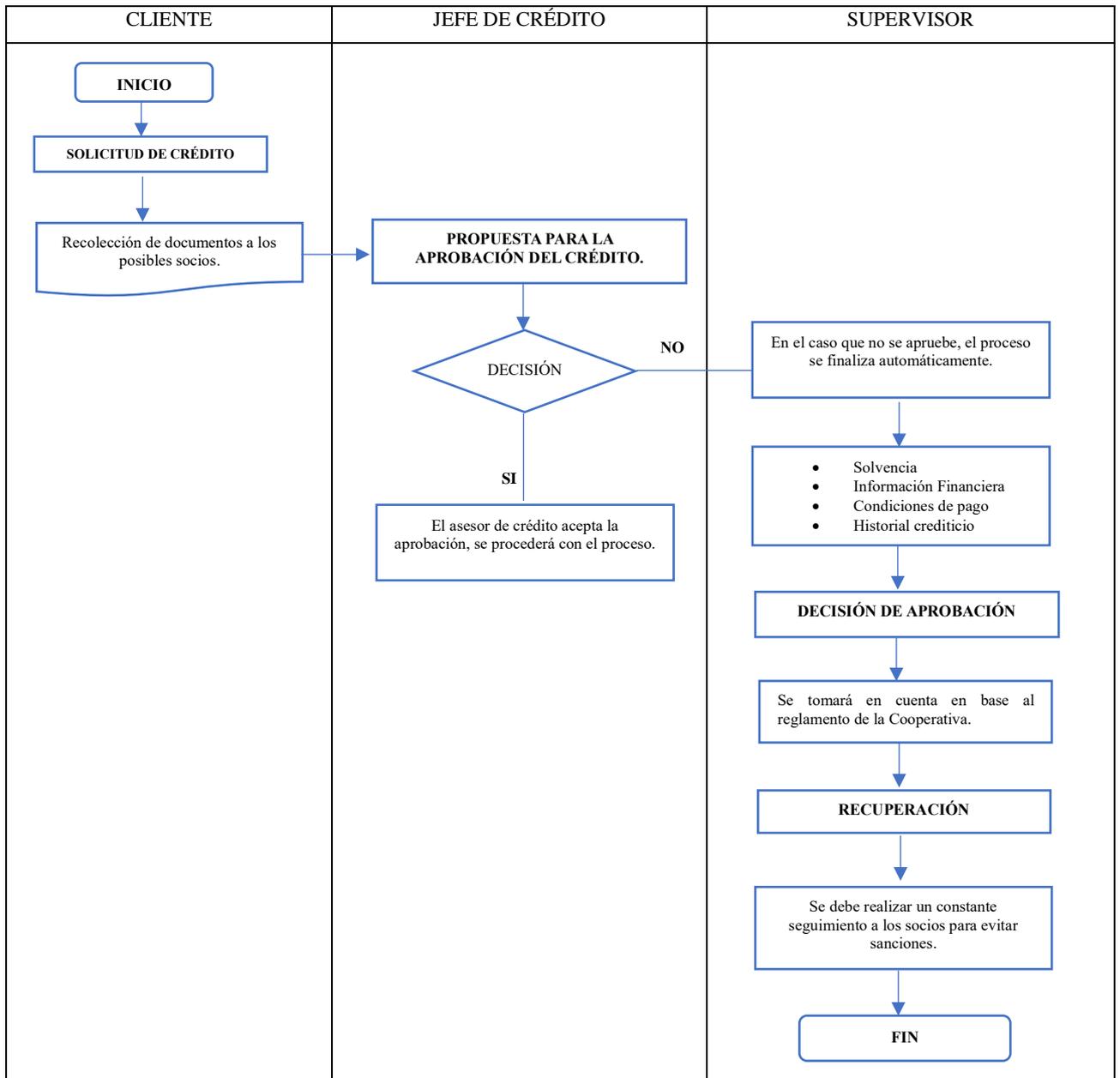
La aprobación o negación de las solicitudes se realizará de acuerdo con los niveles establecidos en este manual.

4.4.4 Seguimiento y Recuperación

Posterior al desembolso del crédito se debe realizar gestiones de seguimiento y recuperación de la operación concedida de forma permanente, evitando el vencimiento de las cuotas pactadas en los plazos establecidos. A través de las herramientas proporcionadas por la institución y de ser el caso a través de la vía extrajudicial y judicial.

Diagramación en la concesión de créditos

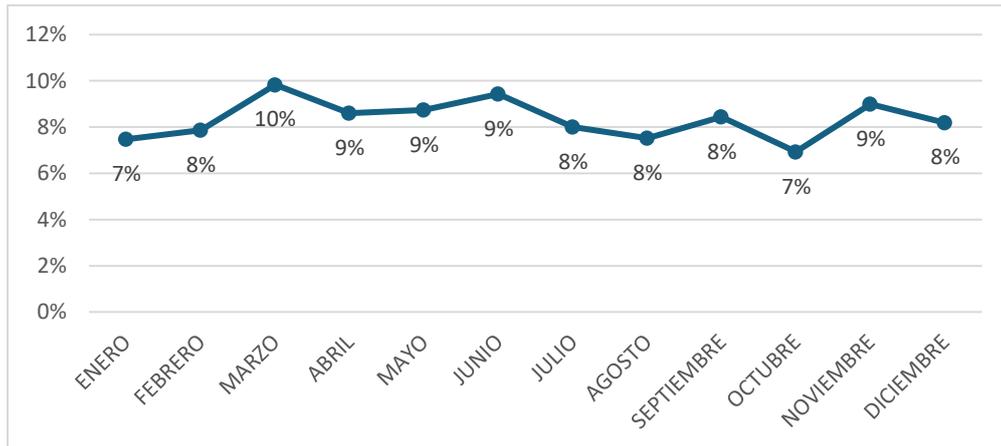
Figura 1 Diagramación de la Concesión de Créditos



Nota: Elaboración propia.

4.4.5 Análisis del monto de créditos otorgados 2021-2022

Figura 2 Monto de créditos otorgados 2021-2022

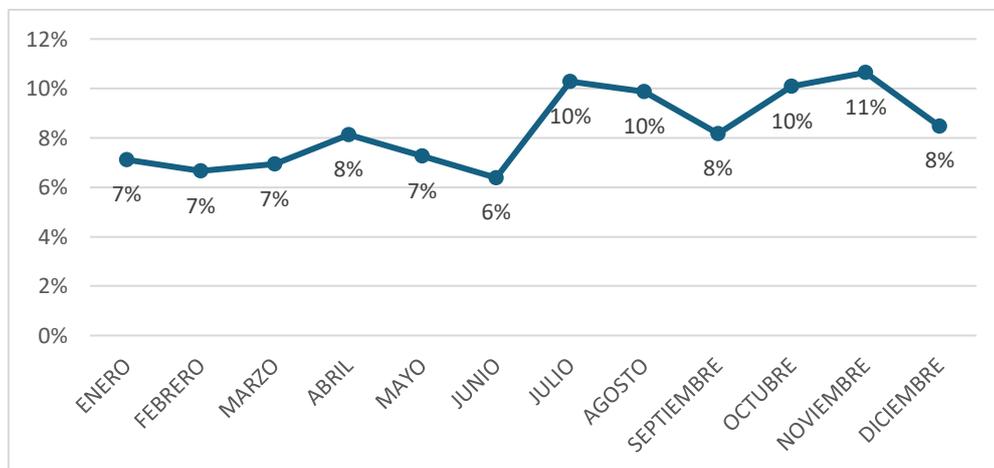


Nota: Elaboración propia.

Según la figura 2, se destaca que para el período 2021 se ha otorgado un valor total de USD 839.351,44, distribuido de forma independiente por cada uno de los meses del período fiscal, es decir, ha existido un 10% de participación para el mes de marzo destacando un otorgamiento de 44 créditos ascendiendo a un valor de USD 82.513,00, consecuentemente se encuentran los meses de Abril, Mayo, Junio y Noviembre que mantienen un 9% de participación de forma igualitaria, los meses de Febrero, Julio, Agosto y Diciembre contemplan un 8% de otorgación de créditos, finalmente con el 7% restante se encuentran el mes de Enero y Octubre.

AÑO 2022

Figura 3 Montos otorgados año 2022

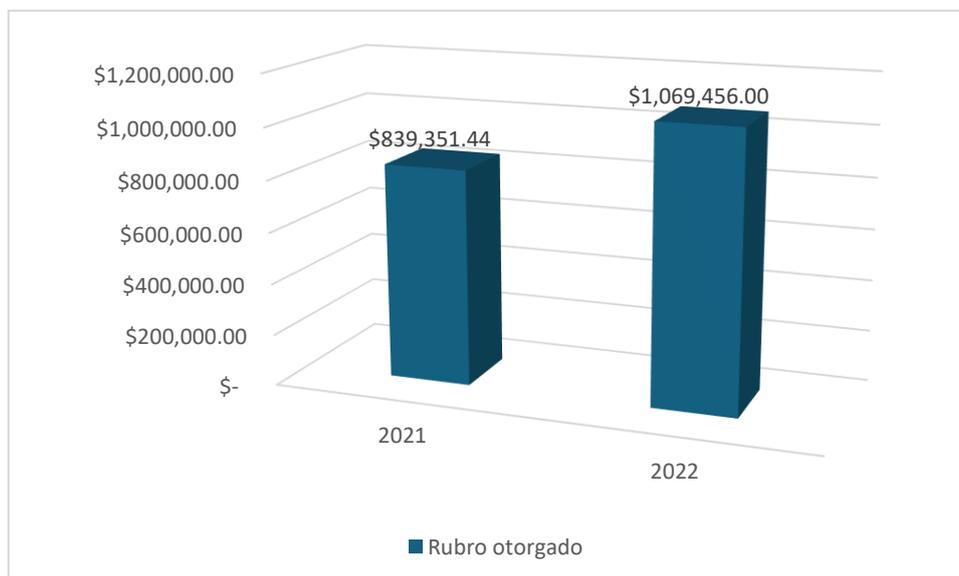


Nota: Elaboración propia.

Según la figura 3, se evidencia un total de créditos otorgados de USD 1.069.456,00, distribuidos con el porcentaje mayor de participación para el mes de Noviembre con un 11%, seguido del 10% otorgado en los meses de Julio Agosto y Octubre, mientras que el 8% se ha localizado para el mes de Abril, Septiembre y Diciembre, dejando con el valor más bajo del 7% para los meses restante.

Comparativo

Figura 4 Comparación de los años 2021-2022



Nota: Elaboración propia.

En base a la figura 4, se destaca que en el período del 2021 contempla un valor de otorgamiento de créditos de un total de USD 839.351,44, mientras que para el 2022 asciende a un total de USD 1.069.456,00, esto demuestra que ha existido un incremento en la otorgación de créditos por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Inmaculada”, en un valor de USD 230.104,56, lo que destaca que la institución está manejando un índice de crecimiento, pero no existe un seguimiento constante, lo cual impide validar un correcto funcionamiento de las operaciones tanto financieras como operativas.

4.5 Índice de gestión operativa y financiera

En función a todos los cálculos que se utilizó en base a la tabla 1, se puede evidenciar valores comparativos de aumento o disminución dependiendo de la naturaleza de los datos, mismos que se presentan en el siguiente apartado. (Ver anexo 1 y 2).

4.5.1 Gestión Operativa

Índice de gastos operativos

Tabla 4 Índice de gastos operativos 2021-2022

Cálculo

Año 2021

$$IGO2021 = \frac{USD\ 102281,93}{USD\ 2839,96}$$

$$IGO2021 = 36,02$$

Año 2022

$$IGO2022 = \frac{USD\ 144223,66}{USD\ 6370,59}$$

$$IGO2022 = 22,64$$

Nota: Elaboración propia.

Análisis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada, dentro de la gestión de operaciones, los gastos para el año de 2021 contemplan un 36% de acuerdo con la cartera bruta del mismo período, mientras que, en el 2022 el valor disminuye a un 22% destacando que la institución se encuentra administrando de mejor manera aquellos gastos inmersos en la partida mencionada, también se hace referencia al existir un valor cambiante de período a período.

Es recomendable la administración de la estructura, las prácticas y los procesos empresariales, para mejorar la eficiencia y maximizar los beneficios que enmarquen en un control constante relacionado con los gastos.

Cartera en riesgo

Tabla 5 Cartera de riesgo 2021-2022

Cálculo

Año 2021

$$CR\ 2021 = \frac{USD\ 13,756}{USD\ 589710,37}$$

$$CR\ 2021 = 0,023$$

Año 2022

$$CR\ 2022 = \frac{USD\ 19174}{USD\ 806596,15}$$
$$CR\ 2022 = 0,024$$

Nota: Elaboración propia.

Análisis

El riesgo de cartera es la posibilidad de que la combinación de activos o unidades, dentro de las inversiones que usted posee, no alcance los objetivos financieros. Cada inversión de una cartera conlleva su propio riesgo, y un mayor rendimiento potencial suele implicar un mayor riesgo, teniendo en cuenta lo antes mencionado la Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada posee un nivel de riesgo bajo en los dos periodos, siendo para el 2021 de 0,023 y para el 2022 de 0,024, es decir, los valores relacionados con la cartera vencida y refinanciada no son extensos en cantidad como de las demás carteras.

Gastos de provisión

Tabla 6 *Gastos de provisión 2021-2022*

Cálculo

Año 2021

$$GP\ 2021 = \frac{USD\ 10894,93}{USD\ 2839,96}$$
$$GP\ 2021 = 3,84$$

Año 2022

$$CP\ 2022 = \frac{USD\ 11265,13}{USD\ 6370,59}$$
$$CP\ 2022 = 1,77$$

Nota: Elaboración propia.

Análisis:

Los gastos de provisión para el período de 2021 comprenden un 3,84 que suponen un valor elevado con relación a la cartera total, ya que para su cálculo únicamente se toman en cuenta aquellos créditos que se catalogan como vencidos, además, para el 2022 el valor disminuye a un 1,77 que verifica que la provisión ha disminuido de forma negativa, ya que se debe generar valores enmarcados en un fondo reservado por una empresa para cubrir gastos futuros específicos previstos u otros impactos financieros.

Cobertura de riesgo

Tabla 7 Cobertura de riesgo 2021-2022

Cálculo

Año 2021

$$CBR\ 2021 = \frac{USD\ 10375,52}{USD\ 8500}$$
$$CBR\ 2021 = 1,22$$

Año 2022

$$CBR\ 2022 = \frac{USD\ 11082,72}{USD\ 10340}$$
$$CBR\ 2022 = 1,07$$

Nota: Elaboración propia.

Análisis

La cobertura de riesgos es un seguro a largo plazo que ofrece protección financiera frente a los principales acontecimientos relacionados con la cartera vencida y aquellos valores que no se han logrado obtener de los socios, en el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada, este valor para el 2021 ha sido de 1,22 mientras que para el 2022 alcanza un 1,07 lo que se encuentra directamente relacionado con las provisiones de los créditos vencidos y el saldo del capital involucrado en los mismos, es decir el valor disminuye para el segundo período, lo que destaca la necesidad de un control más específico con relación a la gestión de la cartera vencida.

ROA

Tabla 8 ROA 2021-2022

Cálculo

Año 2021

$$ROA\ 2021 = \frac{USD\ 41511,51}{USD\ 1039862,5}$$

$$ROA\ 2021 = 0,04$$

Año 2022

$$ROA\ 2022 = \frac{USD\ 56139,91}{USD\ 1469902,66}$$

$$ROA\ 2022 = 0,04$$

Nota: Elaboración propia.

Análisis:

De acuerdo con los cálculos efectuados, se destaca que la Cooperativa se encuentra con parte de los activos direccionados a la adquisición de financiamiento por lo que no se están gestionando de forma correcta, no obstante, durante los dos períodos se mantienen los mismos valores por lo que se recomienda a la institución verificar el tratamiento de sus activos de tal forma que se obtengan valores mucho más beneficiosos por parte de la institución.

4.5.2 Gestión Financiera

Gastos de financiamiento

Tabla 9 Gastos de financiamiento 2021-2022

Cálculo

Año 2021

$$GF\ 2021 = \frac{USD\ 138318,75}{USD\ 589710,37}$$

$$GF\ 2021 = 0,23$$

Año 2022

$$GF\ 2022 = \frac{USD\ 190922,40}{USD\ 806596,15}$$

$$GF\ 2022 = 0,24$$

Nota: Elaboración propia.

Análisis

Los gastos de financiamiento, que maneja la Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada forman parte de los activos a corto y largo plazo de la institución, de tal forma que para el período del 2021, este valor representa un 0,23 mientras que para el 2022 es de 0,24 es decir los rubros se mantienen constantes, dejando como referencia que la institución trabaja de la misma manera los dos años, finalmente, es recomendable que ejecute la investigación como parte de la gestión operativa y financiera para conocer mayores oportunidades de aumentar este indicador.

Costos de Recursos Financieros

Tabla 10 *Costos de Recursos Financieros*

Cálculo

Año 2021

$$CRF\ 2021 = \frac{USD\ 138318,75}{USD\ 46106,25}$$

$$CRF\ 2021 = 3,00$$

Año 2022

$$CRF\ 2022 = \frac{USD\ 190922,4}{USD\ 63640,8}$$

$$CRF\ 2022 = 3,00$$

Nota: Elaboración propia.

Análisis

Los costos financieros son un tipo de gasto que deben cubrir las empresas, o los individuos, para acceder a un financiamiento y utilizar el capital de terceros para llevar a cabo sus actividades. Estos costos pueden surgir de préstamos bancarios, líneas de crédito, o el financiamiento a través de inversionistas, lo que para la Cooperativa de Ahorro y Crédito contemplan un valor constante para los dos periodos, evidenciando un valor positivo en la actualidad.

Apalancamiento Financiero

Tabla 11 *Apalancamiento Financiero*

Cálculo

Año 2021

$$AF\ 2021 = \frac{USD\ 833006,65}{USD\ 206855,85}$$

$$AF\ 2021 = 4,03$$

Año 2022

$$AF\ 2022 = \frac{USD\ 1159976,45}{USD\ 309926,21}$$

$$AF\ 2022 = 3,74$$

Nota: Elaboración propia.

Análisis

El apalancamiento es la relación entre capital propio e inversión total en una operación financiera. A mayor crédito, mayor apalancamiento y menor inversión de capital propio. En otras palabras, el apalancamiento es simplemente usar endeudamiento para financiar una operación, dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada, el valor de apalancamiento es de 4,03 para el 2021, y para el 2022 de 3,74, lo que no es beneficioso ya que el interés generado por los préstamos ejecutados, genera un interés alto para el ingreso de la institución.

ROE

Tabla 12 *ROE 2021-2022*

Cálculo

Año 2021

$$ROE\ 2021 = \frac{USD\ 41511,51}{USD\ 206855,85}$$

$$ROE\ 2021 = 0,20$$

Año 2022

$$ROE\ 2022 = \frac{USD\ 56139,91}{USD\ 309926,21}$$

$$ROE\ 2022 = 0,18$$

Nota: Elaboración propia.

Análisis

Por consiguiente, se puede evidenciar que en el año 2021 dentro del ROE se obtuvo el 20% haciendo énfasis en los beneficios que la institución maneja en su rentabilidad, mientras que para el 2022 el valor disminuye a un 18% lo que destaca un pequeño valor de inconveniente de las operaciones, no obstante, de igual forma la rentabilidad es favorable durante el período final.

Tabulación de la encuesta

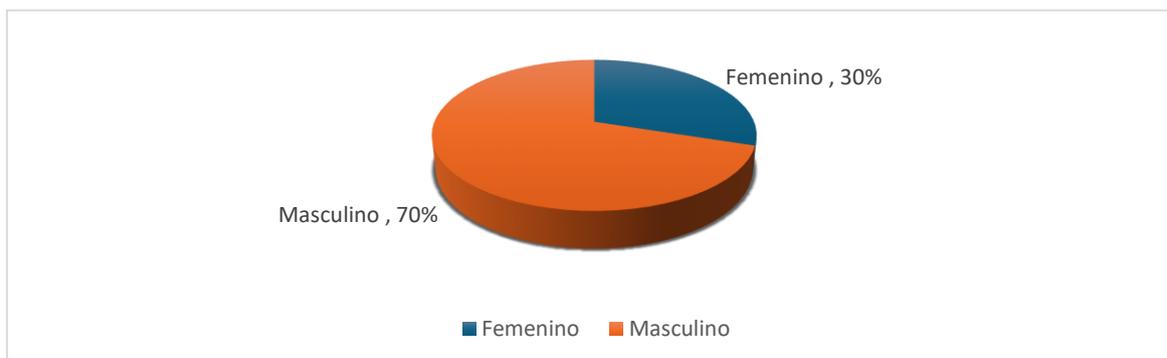
Género

Tabla 13 Género

Género	Frecuencia	%
Femenino	3	30%
Masculino	7	70%
Total	10	100%

Nota: Elaboración Propia.

Figura 5 ROE 2021-2022



Nota: Elaboración propia.

Análisis:

El 70 % pertenece al género masculino y el 30 % corresponde al género femenino, es decir que existe una mayoría de hombres trabajando en la misma.

Edad

Tabla 14 Edad

Edad	Frecuencia	%
23-30 años	4	40%
31- 40 años	3	30%
40 años en adelante	3	30%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 6 Edades



Nota: Elaboración propia.

Análisis:

Se considera que el 40 % tienen de 23 a 30 años, el 30 % de 31 a 40 años y el otro 30 % son mayores a cuarenta años, lo que indica que son personas relativamente adultas para la gestión de sus actividades.

La encuesta aplicada a los funcionarios del área operativa y financiera se encuentra en el **ANEXO 3**.

GESTIÓN OPERATIVA Y FINANCIERA

Pregunta 1

¿Conoce las responsabilidades asignadas de acuerdo con el cargo operativo y financiero que desempeña?

Tabla 15 *Responsabilidades asignadas al cargo*

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	1	10%
Casi siempre	2	20%
Siempre	7	70%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 7 Pregunta 1 Responsabilidades asignadas al cargo



Nota: Elaboración propia.

Análisis:

Se obtuvo como resultado que el 70 % señalan que si conocen las responsabilidades asignadas de acuerdo con el cargo operativo y financiero que desempeña, el 20 % considera que es casi siempre lo conoce y el 10 % considera que a veces conocen las responsabilidades asignadas de acuerdo con el cargo operativo y financiero que desempeña, lo cual indica que la mayoría conoce las responsabilidades asignadas de acuerdo con el cargo operativo y financiero que desempeña.

Pregunta 2

¿Considera que la gestión operativa y financiera relacionada con la toma de decisiones es eficiente dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada?

Tabla 16 Gestión operativa y financiera en la toma de decisiones

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	5	50%
Casi siempre	4	40%
Siempre	1	10%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 8 *Pregunta 2 Gestión operativa y financiera en la toma de decisiones*



Nota: Elaboración propia.

Análisis:

La gestión operativa y financiera relacionada con la toma de decisiones a veces es eficiente por lo que se obtuvo el 50% dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, de igual forma el 40% se comprueba que sus operaciones lo realizan de manera deficiente, y el 10% de manera normal, lo que indica que existen ciertas deficiencias que necesita corregirse.

Pregunta 3

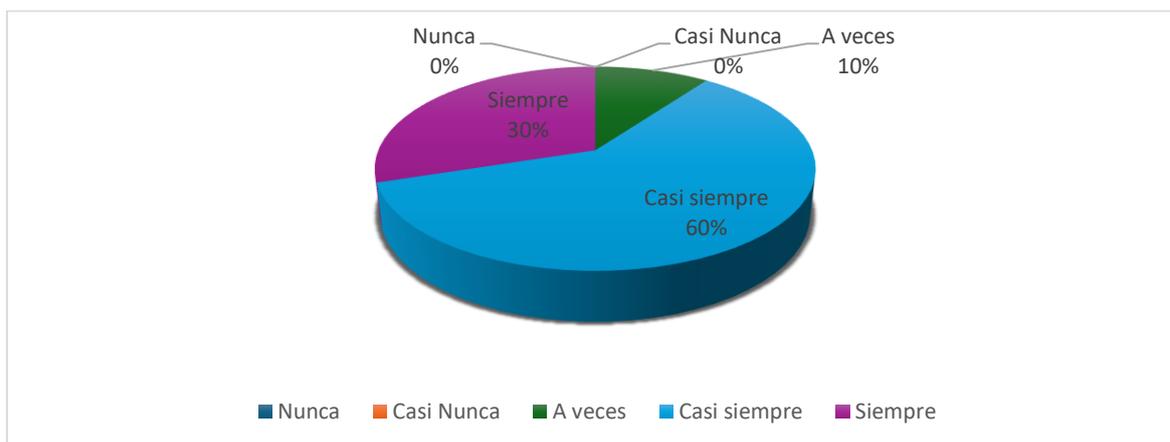
¿Desde su perspectiva el correcto funcionamiento de los procesos internos de la Cooperativa María Inmaculada forma parte de una mejora continua de la misma?

Tabla 17 *Funcionamiento de los procesos internos de la COAC*

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	1	10%
Casi siempre	6	60%
Siempre	3	30%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 9 *Pregunta 3 Funcionamiento de los procesos internos de la COAC*



Nota: Elaboración propia.

Análisis:

El correcto funcionamiento de los procesos internos de la cooperativa casi siempre forma parte de una mejora continua por lo que se refleja el 60%, de la misma manera el 30% considera que siempre se maneja de forma continua cada uno de los procesos de la institución, y apenas el 10% se considera que a veces lo realizan correctamente.

Pregunta 4

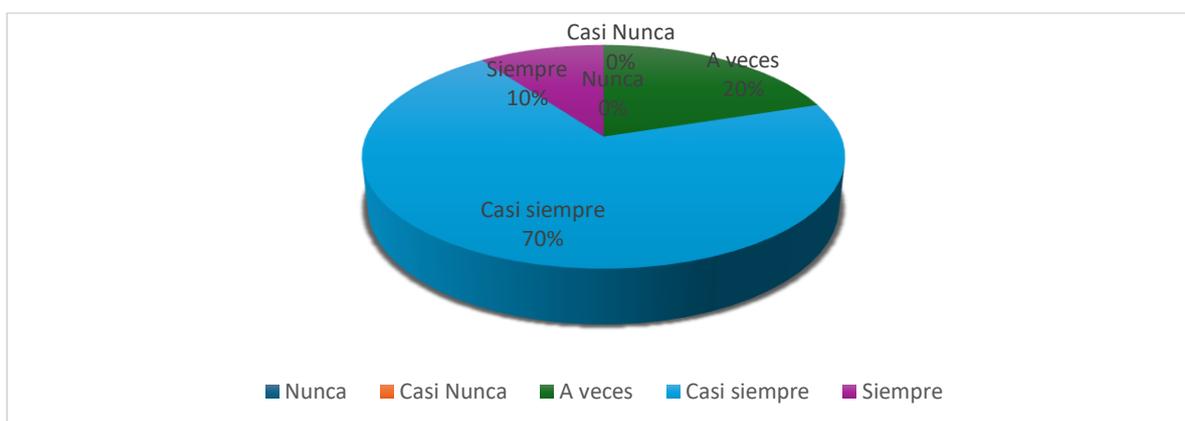
¿Considera que los aspectos financieros relacionados con las normativas vigentes se cumplen en su totalidad?

Tabla 18 *Aspectos Financieros*

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	2	20%
Casi siempre	7	70%
Siempre	1	10%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 10 *Pregunta 4 Aspectos Financieros*



Nota: Elaboración propia.

Análisis:

El 70% de los colaboradores, indican que siempre consideran que los aspectos financieros relacionados con las normativas vigentes se cumplen en su totalidad, mientras tanto el 20% a veces lo cumple, y el 10% no lo realizan de una correcta manera, en otras palabras, existe un cierto nivel de incumplimiento.

Pregunta 5

¿Teniendo en cuenta su participación interna en aquellos aspectos tanto operativos como financieros, los informes finales son de importancia y aspectos de aporte para los altos mandos?

Tabla 19 *Informes Finales*

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	1	10%
Casi Nunca	1	10%
A veces	3	30%
Casi siempre	5	50%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 11 *Pregunta 5 Informes Finales*



Nota: Elaboración propia.

Análisis:

En la figura 11, se puede observar que el 50 % del personal encargado del área financiera y operativa, indican que casi siempre su participación interna en aspectos tanto operativos como financieros en los informes finales son de importancia en aspectos de aporte para los altos mandos, el 30 % consideran que a veces los procesos son relevantes, y el 10% indican que nunca y casi nunca tienen en cuenta su participación interna.

CRÉDITO

Pregunta 6

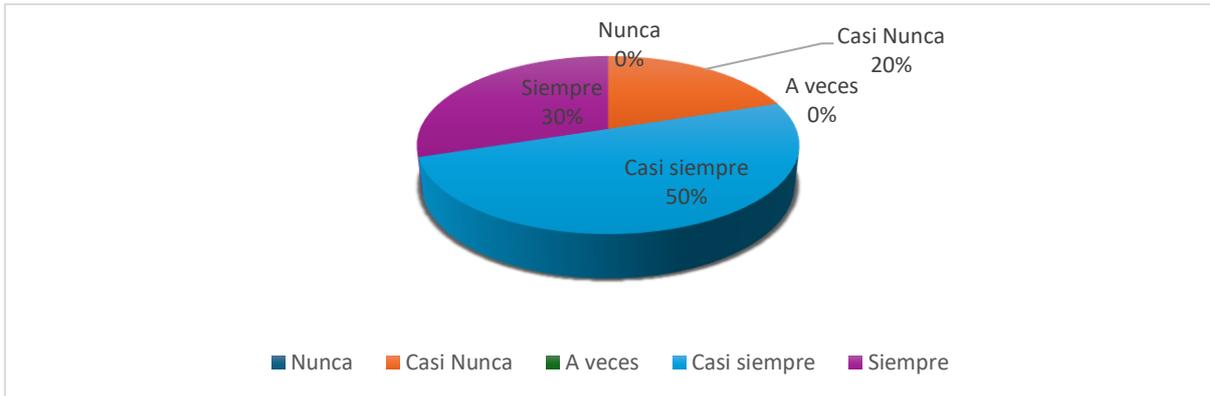
¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada ha socializado el manual de crédito?

Tabla 20 *Socialización del Manual de Crédito*

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	2	20%
A veces	0	0%
Casi siempre	5	50%
Siempre	3	30%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 12 *Pregunta 6 Socialización del Manual de Crédito*



Nota: Elaboración propia.

Análisis:

En base a la figura 12, se refleja como resultado el 50%, es decir, que casi siempre la Cooperativa de Ahorro Crédito María Inmaculada ha socializado el manual de crédito a sus colaboradores, mientras tanto el 30% consideran que siempre la Cooperativa de Crédito ha socializado el manual de crédito mientras que, el 20% consideran que casi nunca lo realizan, lo que evidencia que se necesita mejorar en el tipo de socialización de los diferentes documentos.

Pregunta 7

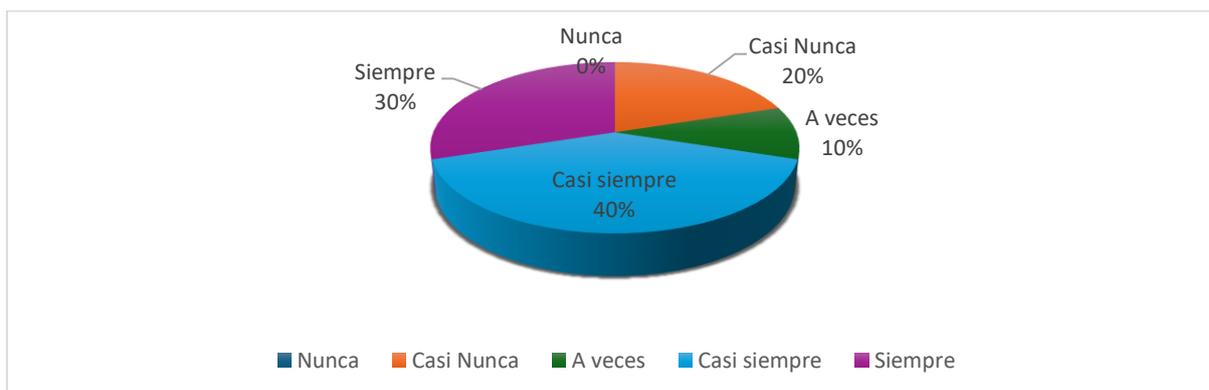
¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada ha socializado el manual de cobranza?

Tabla 21 *Socialización del Manual de cobranza*

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	2	20%
A veces	1	10%
Casi siempre	4	40%
Siempre	3	30%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 13 *Pregunta 7 Socialización del Manual de cobranza*



Nota: Elaboración propia.

Análisis:

Conforme a la figura 13, el 40% de los resultados se refleja que casi siempre la Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada ha socializado el manual de cobranza, el 30 % indica que siempre la Cooperativa ha socializado el manual de cobranza, el 20 % de encuestados mencionan que casi nunca se ha socializado el manual de cobranzas y el 10 % indica que a veces la cooperativa de ahorro y crédito ha socializado el manual de cobranza lo que señala que son pocas las personas que conocen a pie firme la documentación y manuales que gestiona la Cooperativa.

Pregunta 8

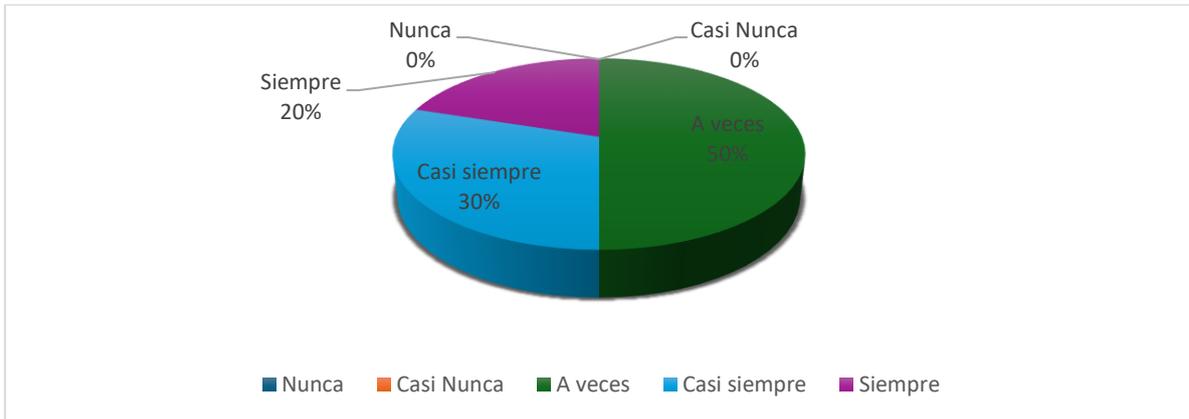
¿Conoce usted sobre el indicador de morosidad de la COAC María Inmaculada en el período de 2021-2022?

Tabla 22 *Indicador de morosidad*

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	5	50%
Casi siempre	3	30%
Siempre	2	20%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 14 *Pregunta 8 Indicador de morosidad*



Nota: Elaboración propia.

Análisis:

La figura 14, indica que el 50% de los colaboradores encuestados se destaca que a veces conocen sobre el indicador de morosidad de la cooperativa, el 30 % indicó que casi siempre los trabajadores conocen sobre el indicador de morosidad de la cooperativa, mientras que, el 20 % indicó que siempre se conoce el indicador de morosidad de la Cooperativa María Inmaculada.

Pregunta 9

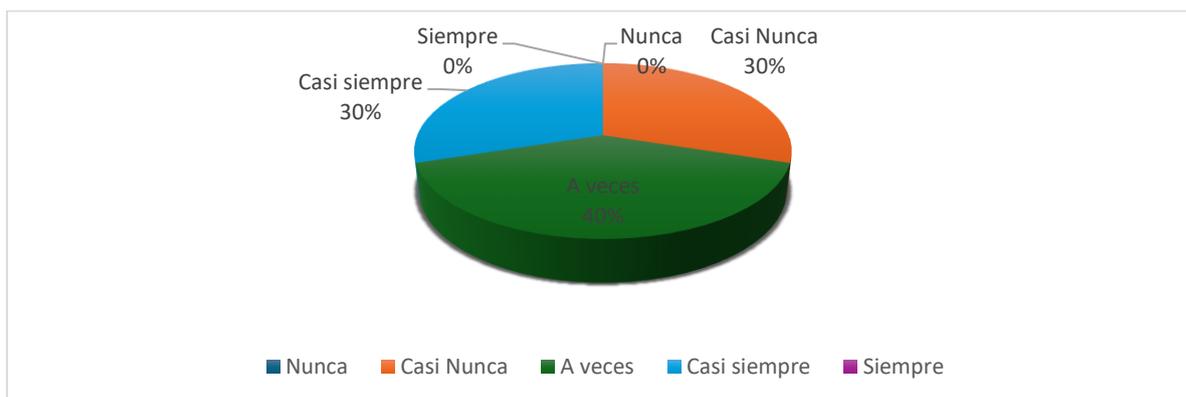
¿Desde su perspectiva se ejecutan de forma eficiente la evaluación y calificación de la cartera?

Tabla 23 *Evaluación y calificación de la cartera*

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	3	30%
A veces	4	40%
Casi siempre	3	30%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 15 *Pregunta 9 Evaluación y calificación de la cartera*



Nota: Elaboración propia.

Análisis:

Por consiguiente, el 40% consideran que a veces desde su perspectiva se ejecutan de forma eficiente la evaluación y calificación de cartera, el 30% indica que, casi siempre ejecutan de forma eficiente la evaluación y calificación de cartera mientras que, el otro 30% indicó que casi nunca ejecutan de forma eficiente la evaluación y calificación de cartera de la Cooperativa María Inmaculada.

Pregunta 10

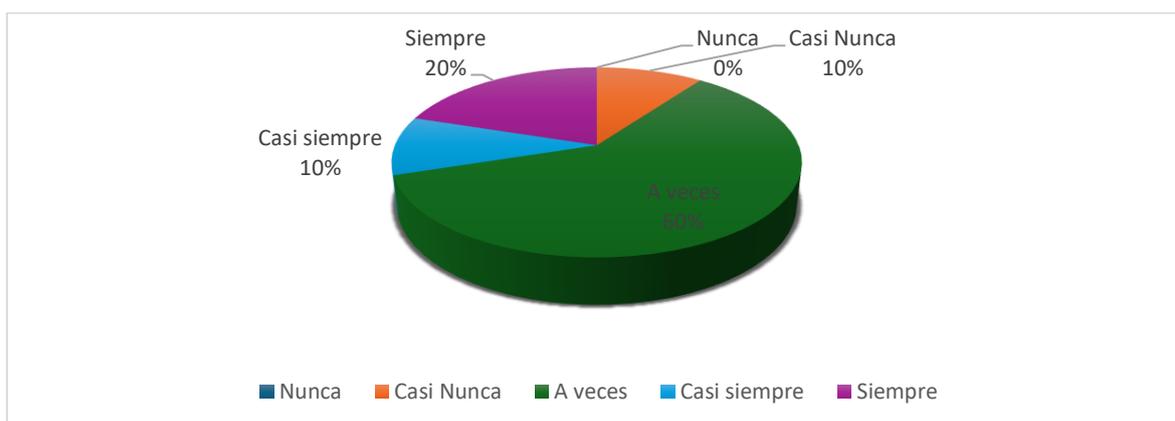
¿La COAC María Inmaculada ha brindado capacitaciones al personal con relación a los procesos de concesión de créditos y su recuperación?

Tabla 24 *Procesos de concesión de créditos*

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	10%
A veces	6	60%
Casi siempre	1	10%
Siempre	2	20%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 16 *Pregunta 10 Procesos de concesión de créditos*



Nota: Elaboración propia.

Análisis:

Por tal motivo se concluye que el 60% de la Cooperativa ha brindado capacitaciones al personal con relación a los procesos de concesión de créditos y su recuperación, el 20% indica que la cooperativa siempre ha brindado capacitación al personal con relación a los procesos de concesión de créditos y su recuperación, el 10% indica que casi siempre la cooperativa ha brindado capacitaciones al personal con relación a los procesos de concesión de créditos y su recuperación y el otro 10% indica que casi nunca ha recibido por parte de la cooperativa capacitación con relación a procesos de concesión de créditos y su recuperación.

Pregunta 11

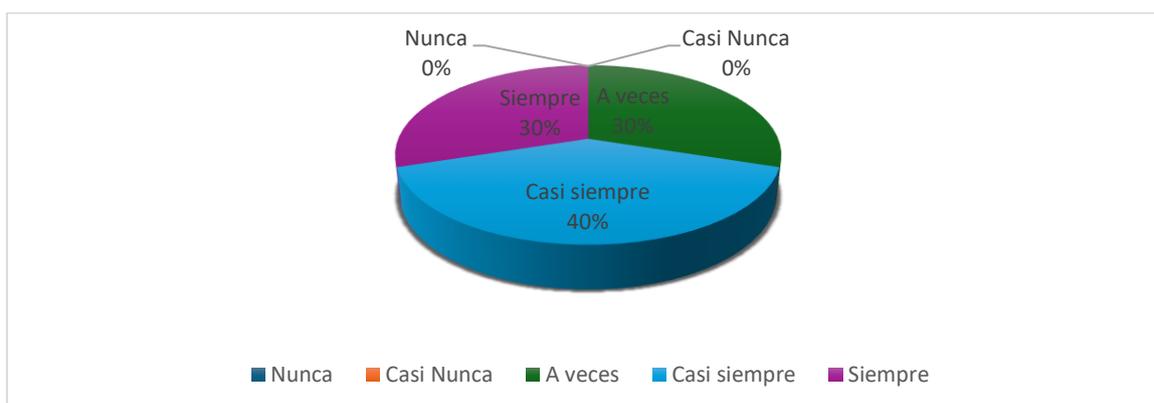
¿De acuerdo con su desempeño a nivel interno, la liquidez de la COAC María Inmaculada se ha visto afectada a consecuencia de la cartera de crédito vencida?

Tabla 25 *Cartera de crédito vencida*

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	3	30%
Casi siempre	4	40%
Siempre	3	30%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 17 *Pregunta 11 Cartera de crédito vencida*



Nota: Elaboración propia.

Análisis:

Como se puede evidenciar, el 40% se refleja que la liquidez de la Cooperativa María Inmaculada se ha visto afectada a consecuencia de la cartera de crédito vencida, el 30 % considera que a veces acorde a su desempeño a nivel interno la liquidez de la Cooperativa se ha visto afectada a consecuencia de la cartera de crédito vencida, mientras que el otro 30 % considera que, siempre la liquidez de la Cooperativa se ha visto afectada a consecuencia de la cartera de crédito vencida, lo que indica que se necesita tomar atención en este factor.

Pregunta 12

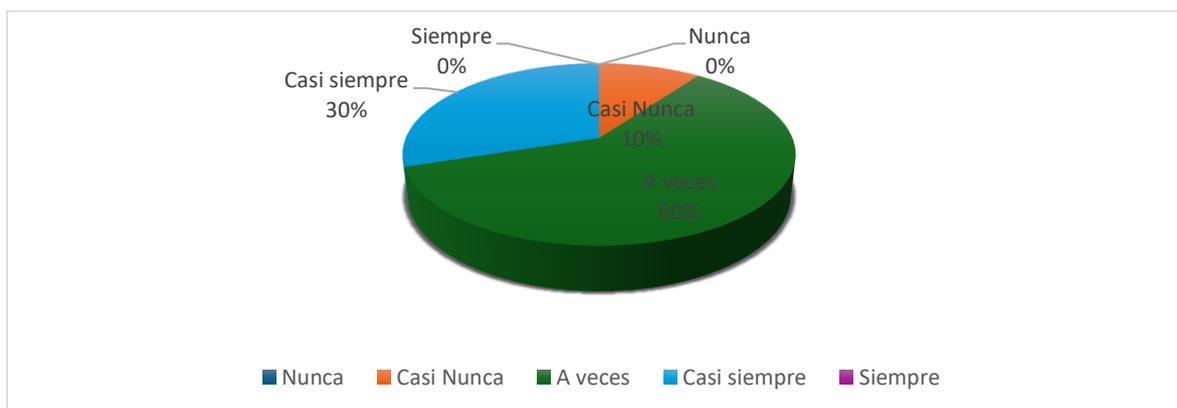
¿Se mantiene un adecuado archivo de las carpetas de crédito?

Tabla 26 *Archivo de carpetas de crédito*

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	10%
A veces	6	60%
Casi siempre	3	30%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 18 *Pregunta 12 Archivo de carpetas de crédito*



Nota: Elaboración propia.

Análisis:

El 60% se consideran que a veces se mantiene un adecuado archivo de las carpetas de crédito, el 30% indicó que casi siempre se mantienen un adecuado archivo de las carpetas de crédito, y el 10% indicó que casi nunca se mantiene un adecuado archivo de las carpetas de crédito, lo que indica que, se requiere de una mejora en la adecuación de cada uno de los documentos que tiene la misma.

Pregunta 13

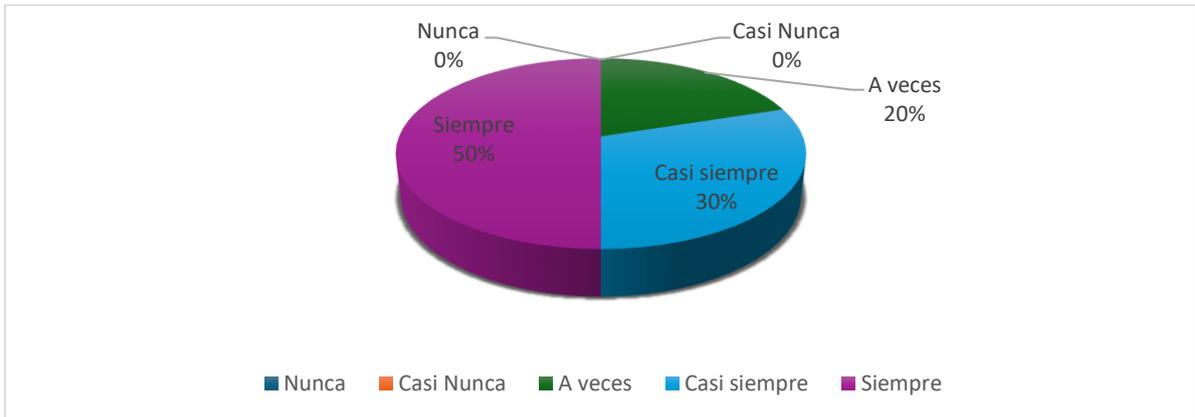
¿Considera que debe existir seguimiento a cada socio de acuerdo con su historial crediticio, para mejorar el cobro de la cartera?

Tabla 27 *Historial crediticio*

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	2	20%
Casi siempre	3	30%
Siempre	5	50%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 19 *Pregunta 13 Historial crediticio*



Nota: Elaboración propia.

Análisis:

Por consiguiente, el 50% indican que siempre debe existir un seguimiento a cada socio de acuerdo con su historial crediticio para mejorar el cobro de cartera, el 30% consideran que se lo debería realizar casi siempre el seguimiento a cada socio de acuerdo con su historial crediticio y el 20 % del personal, indicó que a veces es necesario que exista un seguimiento a cada socio de acuerdo con el historial crediticio para mejorar el cobro de la cartera.

Pregunta 14

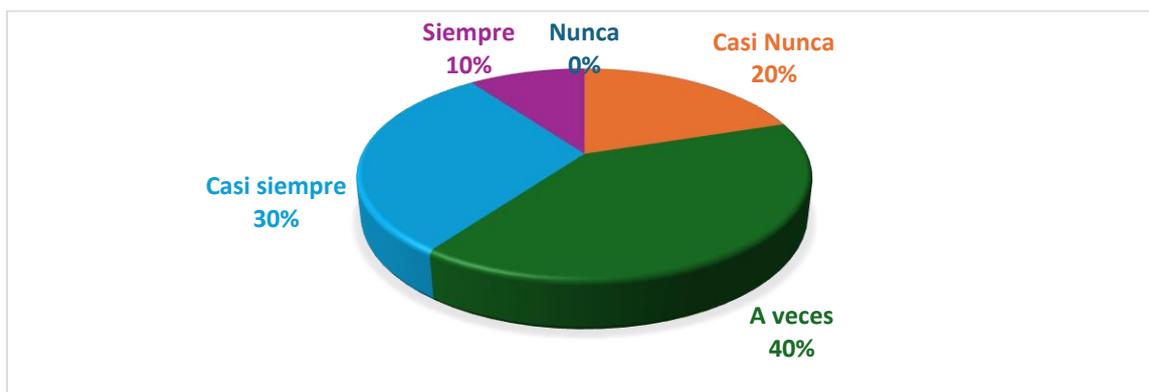
¿Desde su perspectiva se aplican de forma adecuada aquellos procedimientos internos relacionados con la otorgación y cobro de los créditos?

Tabla 28 *Procedimientos internos*

Opciones	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	2	20%
A veces	4	40%
Casi siempre	3	30%
Siempre	1	10%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 20 Pregunta 14 Procedimientos internos



Nota: Elaboración propia.

Análisis:

En la figura 20, se puede observar que el 40% representa que a veces se aplican de forma adecuada los procedimientos internos relacionados con otorgación y cobro de los créditos, el 30% consideran que casi siempre se aplican de forma adecuada los procedimientos internos relacionados con la operación interna de los créditos, el 20% consideran que casi nunca se aplican de forma adecuada los procedimientos internos y el 10% consideran que siempre se aplican de forma adecuada todos los procedimientos internos relacionados con otorgación y cobro de los créditos, lo cual evidencia la necesidad de controlar todos los procesos internos para otorgar y cobrar créditos.

APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA

Dentro del proyecto de investigación, se aplicó la entrevista dirigida al Gerente General de la Cooperativa María Inmaculada, en la que consta de 10 preguntas relacionadas con la gestión operativa y financiera en el departamento de créditos. (Ver Anexo 3)

Tabla 29 *Entrevista*

PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿Desde su perspectiva el contar con un proceso eficiente de cobranza se controlaría de mejor manera la cartera vencida de los socios?	Sí. Hay que tomar en cuenta que el proceso de otorgamiento de crédito tiene que ser completo, es decir: * Evaluación * Colocación * Cobranza, el hecho de tener una correcta colocación de crédito, mejora la gestión de cobranza y por ende los indicadores.
2. ¿Cuál considera usted que es el principal inconveniente a nivel operativo y financiero de la COAC María Inmaculada?	El principal inconveniente es: deficiencias en la evaluación de riesgos, gestión de cartera, lo que dificulta el seguimiento eficiente de la cartera y la toma de decisiones informadas.
3. ¿Por qué considera que es importante y beneficioso la gestión de créditos en la COAC María Inmaculada?	Porque es el activo productivo más importante de la institución, además una gestión de créditos eficiente ayuda a mitigar riesgos al evaluar cuidadosamente la capacidad crediticia de los socios.
4. ¿Considera que la Cooperativa posee una buena rentabilidad financiera, y por qué?	Sí. El objetivo principal de la cooperativa aparte de ser rentable es sostenible porque se direcciona a mantener operaciones a largo plazo, cumplir con sus obligaciones financieras y satisfacer a los socios.

5. ¿Cuenta la Cooperativa con un fondo de liquidez para cubrir las obligaciones a corto y largo plazo?

Sí cuenta con un fondo de liquidez para hacer frente a obligaciones a corto y largo plazo y para gestionar posibles contingencias.

6. De acuerdo con su experiencia dentro de la institución, ¿cuáles son los principales procesos operativos y financieros que requieren principal atención?

- Deficiencias en la evaluación de riesgo.
- Cumplimiento Normativo: Se debe ir mejorando y adaptándonos a las constantes adecuaciones de la normativa que nos exige la SEPS.

7. ¿Desde su perspectiva los responsables del área operativa ejecutan de forma eficiente sus responsabilidades?

Sí. Los responsables cuentan con herramientas sólidas dentro del área operativa.

8. ¿Aquellos aspectos relacionados con los informes financieros se desarrollan de forma efectiva?

Sí. Ya que en su mayoría son automáticos y proporcionan la información necesaria para la toma de decisiones.

9. ¿La toma de decisiones de la Cooperativa en que se basa a nivel documental para sustentar las mismas?

Se basa en los estatutos y en los diferentes reglamentos que tiene la cooperativa María Inmaculada.

10. ¿Cuál sería su recomendación con enfoque en la gestión operativa y financiera?

Evaluar regularmente los procesos operativos y financieros para identificar áreas de mejora.

Nota: Elaboración propia.

Análisis:

Es indispensable para una institución financiera contar con un proceso eficiente de cobranza, debido a que se debe regular las actividades desde el proceso de información y el otorgamiento de un crédito, a través de una adecuada gestión se logra una recuperación de cartera garantizando índices positivos de liquidez.

Entre los principales problemas que se refleja, se encuentra en el nivel operativo y financiero, puesto que no se promueve un adecuado seguimiento ante la evaluación de los riesgos. Cabe mencionar que la gestión de los créditos debe evitar la morosidad donde se mantenga información recopilada que permita identificar posibles falencias a tiempo, con ello conocer si se llega a incumplir los plazos del pago de los dividendos por parte de los socios.

Mantener una buena rentabilidad financiera permite el reconocimiento y estabilidad institucional, incluso se puede crear un fondo de liquidez que permita cubrir las obligaciones y posibles contingencias. Dentro del análisis interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada los principales procesos operativos y financieros que requieren mayor atención son la evaluación de riesgos y la verificación que se de cumplimiento a las normativas impuestas por la SEPS.

La toma de decisiones de la Cooperativa se basa en diferentes reglamentos y los estatutos, una vez que se revisan y analizan se pueden elegir las mejores opciones o alternativas a fin de alcanzar un objetivo concreto, lo cual permite traer más resultados positivos lo que promueve mejorar el rendimiento institucional.

Análisis General

En base a los resultados obtenidos en el capítulo IV, se pudo evidenciar diferentes hallazgos.

Por esta razón, dentro del trabajo de investigación se pudo observar lo siguiente:

Figura 21 *Análisis General de la Cooperativa María Inmaculada*



Nota: Elaboración Propia.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Dentro del proceso de otorgamiento de créditos en la COAC “María Inmaculada, existe un correcto uso de las políticas, pero no se realiza un seguimiento constante, lo cual impide validar un correcto funcionamiento de las operaciones tanto operativas como financieras. No obstante, el reglamento interno que tiene la Cooperativa no es utilizado correctamente, ya que el personal de la entidad no está debidamente capacitado al momento de verificar y aprobar un crédito, y eso conlleva a que el departamento de créditos no está siendo controlado correctamente, es decir, no se está cumpliendo a cabalidad los estándares institucionales.

El índice de la gestión operativa y financiera de la cartera de crédito ha experimentado una disminución en los dos últimos años, además se observó una reducción en el índice dentro de los gastos operativos. Es decir, estos indicadores muestran una gestión financiera inadecuada, y un control obsoleto, en relación con la cartera de crédito, así mismo, la cooperativa no cuenta con un buen apalancamiento, lo que no contribuye satisfactoriamente la salud financiera, permitiendo la disminución de la rentabilidad tanto financiera como operativa, ya que en la actualidad las empresas que continúan operando son las que mejor se adaptan a los cambios y toman decisiones acertadas, evitando una mala gestión de recursos financieros y tecnológicos, lo que es crucial para la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo.

5.2 Recomendaciones

La Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada Ltda., debe continuar constantemente con políticas de refinanciamiento con las que ha venido ejecutándose correctamente, puesto que se ha logrado que varios socios cubran sus deudas y obligaciones, logrando mantenerse con un buen historial crediticio hasta la actualidad. De igual forma se recomienda a la institución aplicar estrategias efectivas para el proceso de otorgamiento de créditos, con la finalidad de evaluar y realizar un seguimiento a cada socio.

Se recomienda de igual forma a la Cooperativa, una revisión minuciosa y periódica con relación al manual de créditos, que permita la actualización de las normas y políticas que conlleva la misma, y a su vez realizar capacitaciones constantes a todo el personal, asegurando que tengan conocimiento de los procesos operativos y financieros dentro de la COAC, con el objetivo de garantizar la transparencia y la gestión efectiva, promoviendo al mismo tiempo prácticas sólidas y sostenibles evitando posibles riesgos o inconsistencias, esto es crucial para proteger a la cooperativa contra situaciones fraudulentas que podrían en un futuro causar pérdidas.

BIBLIOGRAFÍA

- Camino Financial. (2023, 08 de noviembre). *Crédito comercial: Una opción de financiamiento para las empresas*.
<https://www.caminofinancial.com/es/articulos/credito-comercial/credito-comercial/>
- Castillo, A., Montero, M., y Montilla, M. (2012). *El sistema financiero: Características Generales*. Sevilla: Andalucía.
- CEUPE. (2021). *¿Qué es la administración de operaciones?*
<https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-administracion-de-operaciones.html#:~:text=En%20las%20empresas%20de%20manufactura,o%20una%20motocicleta%20Harley%20Davidson.>
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2018). Asamblea Nacional de la República del Ecuador. s/n. <https://www.cosedec.gob.ec/wp-content/uploads/2018/08/COMF.pdf>
- Czerny, A. (2022). *Gestión de Cobranza: ¡Todo lo que Necesitas Saber Sobre el Tema!*. NUBOX. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/criterios-basicos-para-la-gestion-de-creditos-y-cobranzas>
- Espin, B., Hidalgo, A., Armas, H. e Hidalgo, A. (2012). *El sistema financiero ecuatoriano*. Postgradovipi.
<http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/proyecto/ifis/capitulo1.pdf>
- Flórez, L. S. (2008). Evolución de la Teoría Financiera en el Siglo XX. *Ecos de Economía*, 12(27), 145-168.
- García, Z. X., Maldonado, P. H., Galarza, M. C. y Grijalva, G. G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Revista Multidisciplinaria de Investigación Científica*, 3(26).
- González, A. L., y Melo, J. P. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO: revista de estudios cooperativos*, (138), 76-92.
- Peter, O. S. (2018). Determinants of Financial Performance of Savings and Credit

- Cooperative Societies in Nakuru Town, Kenya. *Journal of Business and Management*, 20(8), 36-45.
- Guerrón, O. L. (2011). *Sistema de mejoramiento continuo de los procesos internos que conllevan el otorgamiento de créditos en la Mutualista Pichincha ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito, mediante una planeación estratégica* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4286/1/UPS-QT02551.pdf>
- Hernández, S. V., Galeana, F. E., Valenzo, J. M. A., y Chávez, L. P. (2017). (Comp.). *Estudios Organizacionales en las Ciencias Administrativas ante los Retos del Siglo XXI*. https://www.teczamora.mx/documentos/posgrado_investigacion/articulos/Evaluacion%20de%20las%20C's%20de%20cr%C3%A9dito%20en%20condiciones%20de%20incertidumbre.pdf
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. (2011). Asamblea Nacional de la República del Ecuador. s/n. <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2013/09/leyorganicadelaeconomiapopularysolidariaydelsectorfinanciero.pdf>
- Loor, V. D. R. A., y Carreño, O. F. M. (2022). Gestión operativa; clima laboral de los usuarios internos. *Ciencias Sociales y Económicas*, 6(1), 35-43.
- López, J. M. (2012). La plataforma virtual como estrategia en el aprendizaje por competencias.
- Luque, A. y Peñaherrera, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, (138), 1-17.
- Minta, L., y Feijó, T. (2023). Gestión operativa-administrativa en la calidad de servicio del transporte interprovincial en la Terminal del Cantón Salcedo. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(1), 144-154.
- Moreira, A., y Zambrano, I. (2023). Análisis financiero para evaluar la gestión de la cooperativa de ahorro y crédito microempresarial sucre. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada Yachasun*, 7(13), 7-21.

- Munch, L. (2014). *Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson
- Normas Generales para el Sistema Financiero. (2017). Superintendencia de Bancos y Seguros. Libro I. https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_X_cap_I.pdf
- Puente, R. M. I., Carrillo, H. J. I., Calero, C. E.A., y Gavilánez, A. O. D. (2022). *Fundamentos de Gestión Financiera*. Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH).
http://obsinvestigacion.unach.edu.ec/obsrepositorio/libros/portadas/108/fundamentos_de_gestion_financiera.pdf
- Rengel, M. P. y Vásconez, L. G. (2022). Gestión financiera para las cooperativas de ahorro y créditos en tiempos de incertidumbre. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 7(1), 430-460.
- Red Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito y Entidades Cooperativas Financieras. (2021). *Informe estadístico*.
https://www.woccu.org/documents/2021_Informe_Estadstico
- Riquelme, M (2017). *Historia de la Gestión de Operaciones*. Web y Empresas.
<https://www.webyempresas.com/historia-de-la-gestion-de-operaciones/>
- Rivera-Rodríguez, D. J., y Mendoza-Cedeño, Á. D. (2020). Gestión del microcrédito y riesgo crediticio en las instituciones financieras del cantón Chone. *Polo del conocimiento*, 5(8), 393-412.
- Santandreu, E. (s.f.). *El departamento de créditos*. Centre Metalurgic.
<https://www.centrem.cat/ecomu/upfiles/publicacions/departament.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS]. (2016). Análisis de Coyuntura del Sector Financiero Popular y Solidario.
<https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Coyuntura-SPFS-2015-Corregido.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS]. (2023, 28 de diciembre). *Consulta de organizaciones del sector financiero*. Servicios electrónicos.
<https://servicios.seps.gob.ec/gosf-internet/paginas/consultarOrganizaciones.jsf>

Tamayo, S. P. J., Vega, M. I. G., y Chango, M. D. C. I. (2020). La gestión financiera para el desarrollo competitivo de las cooperativas de ahorro y crédito. *ConcienciaDigital*, 3(1.1), 371-388.

Vargas, J. L. C., Estrada, S. M. D., y Castro, C. R. M. (2019). Administración del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista de ciencias sociales*, 25(4), 134-14

ANEXOS

Anexo 1: EE. FF de la Cooperativa María Inmaculada período 2021

COAC. USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA		BALANCE GENERAL		Ejercicio 2021	
Oficina: CONSOLIDADO		Expresado en DOLARES USA (Valor Cotización: 1.00)		Pagina 000001	
Período: 2021-01-01 al 2021-12-31 (Definitivo).		ACTIVO			
11	FONDOS DISPONIBLES				66913.80
1101	Caja			9301.73	
110105	Efectivo		8801.73		
11010505	Efectivo en Boveda	8801.73			
110110	CAJA CHICA		500.00		
11011005	Caja Chica	500.00			
1103	Bancos y otras instituciones financi			57612.07	
110310	Bancos e instituciones financieras		32877.87		
11031005	Cuentas de Ahorro	8223.74			
1103100505	Bancodesarrollo CTA AH No17000	130.84			
1103100510	Banco Pichincha cta ahorros	8092.90			
11031010	Cuentas Corrientes	24654.13			
1103101010	Bancodesarrollo CTA CTE No 170	24654.13			
110320	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIER		24734.20		
11032005	El Sagrario Cta Ah No 2023121858		586.95		
11032010	Coac LLacta Pura Ltda		555.35		
11032015	Coac Sol de los Andes Ltda		14885.37		
11032020	Coac Accion Popular		1935.18		
11032025	Coac 27 de Noviembre		533.10		
11032030	Coac Ichubamba		500.00		
11032035	Coac Jesus de Nazareth Ltda.		425.94		
11032040	Coac por El Pan Y El Agua		730.07		
11032045	Coac 1 de Julio		307.05		
11032050	Coac Bola Amarilla		731.14		
11032055	Coac San Jose S.J.		1382.17		
11032060	Coac San Antonio Ltda.		125.07		
11032065	Coac Solidaridad y Progreso Orié		315.50		
11032070	Coac Joyocoto Ltda		350.48		
11032075	Coac Naupa Kausay		530.07		
11032080	Coac Urbadiez		305.48		
11032085	Coac Credi Facil		230.01		
11032090	Coac Saraguros		305.27		
13	INVERSIONES				252450.00
1305	Mantenidas hasta el vencimiento de e			255000.00	
130555	DE 31 A 90 DIAS SECTOR FINANCIERO		88000.00		
13055505	Coac Accion Popular	30000.00			
13055515	Coac Sol de los Andes	38000.00			
13055520	Coac Credi Facil Ltda	20000.00			
130560	DE 91 A 180 DIAS SECTOR FINANCIERO		157000.00		
13056005	Coac Sol de los Andes	87000.00			
13056010	Coac Accion Popular	40000.00			
13056015	Coac Credi Facil Ltda	30000.00			
130565	DE 181 DIAS 1 AÑO SECTOR FIANCIERO		10000.00		
13056515	Coac Credi Facil Ltda.	10000.00			
1399	(Provisión para inversiones)			-2550.00	
139910	(Provisión general para inversione		-2550.00		
13991005	(Provisión Inversiones)	-2550.00			
14	CARTERA DE CRÉDITOS				589710.37
1402	Cartera de crédito de consumo por ve			4518.76	
140205	De 1 a 30 días		203.94		
14020505	De 1 a 30 días	203.94			
140210	De 31 a 90 días		416.36		
14021005	De 31 a 90 días	416.36			
140215	De 91 a 180 días		646.30		
14021505	De 91 a 180 días	646.30			
140220	De 181 a 360 días		1011.13		
14022005	De 181 a 360 días	1011.13			
140225	De más de 360 días		2241.03		
14022505	De más de 360 días	2241.03			
1404	Cartera de microcrédito por vencer			590251.01	
140405	De 1 a 30 días		50776.05		
14040505	De 1 a 30 días microcredito	49998.37			
14040510	De 1 a 30 días microcredito agri	777.68			
140410	De 31 a 90 días		97775.65		
14041005	De 31 a 90 días microcredito	96183.60			
14041010	De 31 a 90 días microcredito agr	1592.05			
140415	De 91 a 180 días		133769.68		
14041505	De 91 a 180 días microcredito	131491.44			
14041510	De 91 a 180 días microcredito ag	2278.24			
140420	De 181 a 360 días		179123.33		
14042005	De 181 a 360 días microcredito	175779.32			
14042010	De 181 a 360 días microcredito a	3344.01			
140425	De más de 360 días		128806.30		
14042505	De más de 360 días microcredito	123249.24			
14042510	De más de 360 días microcredito	5557.06			
1428	Cartera de microcrédito que no deven			2995.57	
142805	De 1 a 30 días		985.98		
14280505	De 1 a 30 días microcredito	985.98			
142810	De 31 a 90 días		1024.24		
14281005	De 31 a 90 días microcredito	1024.24			
142815	De 91 a 180 días		456.83		
14281505	De 91 a 180 días microcredito	456.83			
142820	De 181 a 360 días		528.52		
14282005	De 181 a 360 días microcredito	528.52			
1452	Cartera de microcrédito vencida			2839.96	
145210	De 31 a 90 días		596.60		
14521005	De 31 a 90 días - Microcredito	596.60			
145215	De 91 a 180 días		1054.03		
14521505	De 91 a 180 días - Microcredito	676.73			
14521510	De 91 a 180 días - Microcredito	377.30			
145220	De 181 a 360 días		835.17		

BALANCE GENERAL
Ejercicio 2021

Expresado en DOLARES USA (Valor Cotización: 1.00)

Período: 2021-01-01 al 2021-12-31 (Definitivo).

Página 000002

14522005	De 181 a 360 días - Microcredito	835.17		
145225	De más de 360 días		354.16	
14522505	De más de 360 días - Microcredit	354.16		
1499	(Provisiones para créditos incobrabl			-10894.93
149910	(Cartera de crédito de consumo)		-360.90	
149920	(Cartera de microcréditos)		-10375.52	
149989	(Provisión genérica voluntaria)		-158.51	
16	CUENTAS POR COBRAR			27133.33
1602	Intereses por cobrar inversiones			1477.93
160215	Mantenidas hasta el vencimiento		1477.93	
16021505	Coac Sol de los Andes	1172.52		
16021510	Coac Acción Popular	74.16		
16021515	Coac Credi Facil Ltda	231.25		
1603	Intereses por cobrar de cartera de c			6737.36
160310	Cartera de crédito de consumo		59.42	
160320	Cartera de microcrédito		6677.94	
16032005	Cartera de créditos microempresa	6516.24		
16032010	Cartera de Credito Productivo	161.70		
1690	Cuentas por cobrar varias			20683.96
169005	Anticipos al personal		4713.56	
169045	Servicios no financieros		267.20	
169090	Otras		15703.20	
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)			-1765.92
169905	(PROVISIÓN PARA INTERESES Y COMISI		-161.71	
16990510	Provision intereses de Cartera	-161.71		
169910	(PROVISIÓN PARA OTRAS CUENTAS POR		-1604.21	
16991005	Provision Cuentas por cobrar va	-1604.21		
18	PROPIEDADES Y EQUIPO			5740.19
1805	Muebles, enseres y equipos de oficin			6257.03
1806	Equipos de computación			12104.95
1899	(Depreciación acumulada)			-12621.79
189915	(Muebles, enseres y equipos de ofi		-2167.74	
189920	(Equipos de computación)		-10454.05	
19	OTROS ACTIVOS			97914.81
1901	Inversiones en acciones y participac			82201.96
190110	EN OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS		82201.96	
19011005	Coac El Sagrario Ltda	30.00		
19011010	Coac Sol de los Andes Ltda	5020.00		
19011015	Coac Acción Popular	5000.00		
19011020	Coac LLacta Pura	5000.00		
19011025	Coac 27 de Noviembre	5000.00		
19011030	Coac Ichubamba	5020.00		
19011035	Coac Jesus de Nazareth Ltda	5000.00		
19011040	Coac Por El Pan Y El Agua	5000.00		
19011045	Coac 1 de Julio	10010.00		
19011050	Coac Bola Amarilla	5000.00		
19011055	Coac San Jose S.J.	3020.00		
19011060	Coac San Antonio Ltda.	5000.00		
19011065	Coac Solidaridad y Progreso Orie	5035.00		
19011070	Coac Joyocoto Ltda.	5000.00		
19011075	Coac Naupa Kausay	5000.00		
19011080	Coac Urbadiez	2025.00		
19011085	Coac Saraguros	2021.96		
19011090	Coac Credi Facil Ltda.	5020.00		
1904	Gastos y pagos anticipados			10066.30
190405	INTERESES		2000.00	
19040505	Anticipo Intereses DPF	2000.00		
190410	Anticipos a terceros		7606.30	
190490	OTROS		460.00	
19049005	Garantía Arriendo	460.00		
1905	Gastos diferidos			4083.59
190520	Programas de computación		16333.20	
190525	Gastos de adecuación		5254.09	
190590	OTROS		897.60	
19059005	Publicidad y Propaganda	897.60		
190599	(Amortización acumulada gastos dif		-18401.30	
1906	Materiales, mercaderías e insumos			1108.80
190615	Proveeduría		1108.80	
1990	Otros			458.74
199010	OTROS IMPUESTOS		458.74	
19901005	Anticipo Impuesto a la Renta	57.84		
19901010	RENDIMIENTOS FINANCIEROS	12.56		
19901015	IRF Impuestos Retenidos	388.34		
1999	(Provisión para otros activos irrecu			-4.58
199990	(PROVISIÓN PARA OTROS ACTIVOS)		-4.58	
19999005	Provision Otros	-4.58		

TOTAL ACTIVO

1039862.50

PASIVOS

21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO			821265.31
2101	Depósitos a la vista			-356485.03
210135	Depósitos de ahorro		-356485.03	
21013505	Cuentas de Ahorro Activas	-195363.59		
21013510	Cuentas de Ahorro Inactivas	-13213.82		
21013525	Ahorro Credito Activa	-41062.62		
21013530	Ahorro Crédito Inactiva	-165.09		
21013535	Mi Ahorroto Emergencia Activa	-6512.31		
21013545	Mi Ahorroto para el Futuro Activ	-100167.60		
2103	Depósitos a plazo			-464780.28
210305	De 1 a 30 días		-253032.69	

BALANCE GENERAL
Ejercicio 2021

Expresado en DOLARES USA (Valor Cotización: 1.00)

Periodo: 2021-01-01 al 2021-12-31 (Definitivo).

Página 000003

210310	De 31 a 90 días	-92486.12		
210315	De 91 a 180 días	-95671.50		
210320	De 181 a 360 días	-3589.97		
210325	De más de 361 días	-20000.00		
25	CUENTAS POR PAGAR			-11673.16
2501	Intereses por pagar		-4713.86	
250115	Depósitos a plazo	-4713.86		
2503	Obligaciones patronales		-2554.42	
250310	Beneficios Sociales	-698.60		
250315	Aportes al IESS	-605.82		
250320	Fondo de reserva IESS	-104.65		
250325	Participación a empleados	-1145.35		
2504	Retenciones		-1847.84	
250405	RETENCIONES FISCALES	-633.10		
25040510	2% Ret. Entre Sociedades	-7.14		
25040515	2% RENDIMIENTOS FINANCIEROS	-9.40		
25040520	10% Ret. Predomina el Intelecto	-17.50		
25040525	30% IVA Bienes	-65.83		
25040530	70% IVA Servicios	-52.71		
25040535	100% Iva Servicios Profesionales	-202.92		
25040540	100% Iva Persona Natural	-148.39		
25040545	8% Servicios	-13.60		
25040555	Iva cobrado	-4.05		
25040560	Retencion Renta 1.75%	-93.70		
25040565	Retencion Renta 2.75%	-17.86		
250490	Otras retenciones		-1214.74	
25049005	IMPUESTO SOLCA	-14.74		
25049020	Seguro de Salud Familiar	-1200.00		
2505	Contribuciones, impuestos y multas		-1663.60	
250505	Impuesto a la renta	-1599.65		
250590	Otras contribuciones e impuestos	-63.95		
2506	Proveedores		-833.44	
2590	Cuentas por pagar varias		-60.00	
259090	OTRAS CUENTAS POR PAGAR		-60.00	
25909005	Depositos por Confirmar Coodesar	-60.00		
29	OTROS PASIVOS			-68.18
2990	Otros			-68.18
299005	Sobrantes de caja			-68.18
	TOTAL PASIVOS			-833006.65

PATRIMONIO

31	CAPITAL SOCIAL			-141004.72
3103	Aportes de socios			-141004.72
310305	APORTES DE SOCIOS		-141004.72	
31030505	Certificados de Aportacionoblig	-141004.72		
33	RESERVAS			-65673.71
3301	Legales			-64840.23
330105	Fondo irrepatriable	-4620.29		
330110	Aporte para Capitalizacion/ Aporte	-59939.94		
330115	Donaciones	-280.00		
3303	Especiales			-833.48
330305	A disposición de la Asamblea de Re	-623.83		
330310	Para futuras capitalizaciones	-209.65		
36	RESULTADOS			-177.42
3602	(PÉRDIDAS ACUMULADAS)			4714.70
360205	Perdidas Acumuladas	4714.70		
3603	Utilidad o excedente del ejercicio			-4892.12
360305	Utilidad o excedente del ejercicio	-4892.12		
	TOTAL PATRIMONIO			-206855.85
	EXEDENTE DEL PERIODO			0.00
	TOTAL PASIVO & PATRIMONIO			-1039862.50

CUENTAS CONTINGENTES

TOTAL CUENTAS CONTINGENTES 0.00

CUENTAS DE ORDEN

71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS			14218.36
7102	Activos propios en poder de terceros			403.12
710240	Cartera de microcrédito		403.12	
71024005	Cartera de Créditos para la micr	391.57		
71024010	Cartera de crédito productivo	11.55		
7103	Activos castigados			356.79
710310	Cartera de créditos		356.79	
7190	Cartera de crédito educativo			13458.45
719005	Otras cuentas de orden deudoras			13458.45
72	Cobertura de seguros	13458.45		
7203	DEUDORAS POR EL CONTRARIO			-356.79
720310	Activos castigados			-356.79
7209	Cartera de Credito	-356.79		
7290	Intereses en suspenso			-403.12
73	Otras cuentas de orden deudoras			-13458.45
7301	ACREEDORAS POR EL CONTRARIO			905075.51
7301	Valores y bienes recibidos de tercer			904917.00
7314	Provisiones constituidas			158.51
731423	PROVISIONES CONSTITUIDAS		158.51	
73142305	Provision constituida Generica	158.51		

BALANCE GENERAL
 Ejercicio 2021

Expresado en DOLARES USA (Valor Cotización: 1.00)

Periodo: 2021-01-01 al 2021-12-31 (Definitivo).

Página 000004

74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS				-904917.00	-905075.51
7401	Valores y bienes recibidos de tercer					
740110	Documentos en garantía		-870366.00	-870366.00		
74011005	Por operaciones de credito (paga	-870366.00				
740120	Bienes inmuebles en garantía			-34551.00		
7414	Provisiones constituidas				-158.51	
741423	Provisión genérica voluntaria cart			-158.51		
74142305	Provisión Constituida Generica	-158.51				
	TOTAL CUENTAS DE ORDEN					0.00
						0.00
	TOTAL					0.00

 GERENTE

 CONTADOR

 PRESIDENTE CONS.ADM.

 PRESIDENTE CONS.VIG.

 Fecha Impresion: 2023-10-12 11:16:15 - Usuario: DCASTILLO

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS
Ejercicio 2021

Expresado en DOLARES USA (Valor Cotización: 1.00)

Periodo: 2021-01-01 al 2021-12-31 (Definitivo).

Página 000001

		INGRESOS		
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS			-138318.75
5101	Depósitos			-349.62
510110	Depósitos en instituciones financi		-349.62	
51011005	Bancodesarrollo CTA AHORRO	-30.26		
51011010	El Sagrario Cta Ah No 2023121858	-7.72		
51011015	Bancodesarrollo CTA CTE	-192.54		
51011020	SOL DE LOS ANDES	-25.29		
51011025	ACCION POPULAR	-85.15		
51011030	Coac 27 de Noviembre	-0.10		
51011035	Coac LLacta Pura	-0.35		
51011045	Coac Jesus de Nazareth Ltda.	-0.94		
51011050	Coac Por el Pan y el Agua	-0.07		
51011055	Coac Urbadiez	-0.48		
51011060	Coac 1 de Julio	-0.05		
51011065	Coac Bola Amarilla	-1.14		
51011070	Coac San Jose S3	-2.17		
51011075	Coac San Antonio Ltda	-0.07		
51011080	Coac Solidaridad y Progreso Ori	-0.50		
51011085	Coac Joyocoto Ltda	-0.48		
51011090	Coac Saraguro Ltda.	-2.23		
51011091	Coac Credi Facil Ltda.	-0.01		
51011095	Coac Naupa Kausay	-0.07		
5103	Intereses y descuentos de inversione			-13718.11
510315	Mantenidas hasta el vencimiento		-13718.11	
5104	Intereses y descuentos de cartera de			-124251.02
510410	Cartera de crédito de consumo		-760.75	
510420	Cartera de microcrédito		-120540.55	
51042005	Cartera de créditos para la micr	-118284.85		
51042010	Cartera de credito productivo	-2255.70		
510450	De mora		-2949.72	
54	INGRESOS POR SERVICIOS			-166.00
5490	Otros servicios			-166.00
549005	Tarifados con costo máximo		-34.00	
549015	Libretas Perdidas		-132.00	
56	OTROS INGRESOS			-10200.81
5604	Recuperaciones de activos financiero			-1719.09
560420	Intereses y comisiones de ejercici		-1719.09	
5690	Otros			-8481.72
569005	Notificaciones		-6703.05	
569010	Comision Servicios No Financieros		-1777.75	
569090	Otros Ingresos		-0.92	
59	Pérdidas y ganancias			4892.12
	TOTAL INGRESOS			-143793.44
		GASTOS		
41	INTERESES CAUSADOS			27583.67
4101	Obligaciones con el público			27583.67
410115	Depósitos de ahorro		4146.12	
41011505	Depositos en Ahorro	4146.12		
410130	Depósitos a plazo		23437.55	
44	PROVISIONES			11158.79
4401	Inversiones			2550.00
440105	Provision Inversiones		2550.00	
4402	Cartera de créditos			7000.00
440240	Microcrédito		7000.00	
44024005	Provision Cartera Microcredito	7000.00		
4403	Cuentas por cobrar			1604.21
440310	PROVISION CUENTAS POR COBRAR VARIA		1604.21	
44031005	Provision Cuentas por cobrar Var	1604.21		
4405	Otros activos			4.58
440505	Provision otros		4.58	
45	GASTOS DE OPERACIÓN			102281.93
4501	Gastos de personal			46446.68
450105	Remuneraciones mensuales		18534.42	
450110	Beneficios sociales		4319.64	
450120	Aportes al IESS		5109.30	
450135	Fondo de reserva IESS		2353.19	
450190	Otros		16130.13	
45019005	Uniformes	902.00		
45019020	Bonificacion 25 %	122.48		
45019030	Vacaciones	188.45		
45019035	Comisiones	11620.85		
45019040	Agasajo navideño	3296.35		
4502	Honorarios			14314.01
450210	Honorarios profesionales		14314.01	
4503	Servicios varios			25090.43
450305	Movilización, fletes y embalajes		1599.15	
450310	Servicios de guardiana		374.88	
450315	Publicidad y propaganda		7176.58	
450320	Servicios básicos		653.06	
450325	Seguros		3045.20	
45032505	Seguro de Fidelidad	875.84		
45032510	Seguros Generales	1011.43		
45032515	Seguro de Desgravamen	1157.93		
450330	Arrendamientos		4491.68	
450390	Otros servicios		7749.88	
45039005	Gastos Bancarios	118.09		
45039015	Refrigerios	1187.03		
45039020	Capacitaciones	162.40		

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

Ejercicio 2021

Expresado en DOLARES USA (Valor Cotización: 1.00)

Periodo: 2021-01-01 al 2021-12-31 (Definitivo).

Pagina 000002

45039025	Material de Limpieza	1234.84		
45039035	Mantenimiento Sistema	3110.00		
45039040	Servicios Buro de Credito	1429.12		
45039045	Gastos Asamblea	508.40		
4504	Impuestos, contribuciones y multas			2235.88
450410	Impuestos Municipales		178.38	
45041005	Impuestos Municipales	178.38		
450415	Aportes a la SEPS		329.62	
450421	Aportes al COSEDE por prima variab		1189.24	
450430	MULTAS Y OTRAS SANCIONES		1.04	
45043005	Multas y Otras Sanciones -SRI	1.04		
450490	IMPUESTOS Y APORTES PARA OTROS ORG		537.60	
45049005	Aportes Uprocach	537.60		
4505	Depreciaciones			2823.10
450525	Muebles, enseres y equipos de ofic		614.25	
450530	Equipos de computación		2119.63	
450590	Otros		89.22	
4506	Amortizaciones			4111.61
450615	Gastos de instalación		110.35	
450625	Programas de computación		1666.04	
450630	Gastos de adecuación		2133.30	
450690	OTROS		201.92	
45069005	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	201.92		
4507	Otros gastos			7260.22
450705	Suministros diversos		2969.95	
450715	Mantenimiento y reparaciones		444.72	
450790	OTROS		3845.55	
45079005	Gastos no Deducibles	1625.55		
45079010	Gastos No Deducibles Consejo Admi	1380.00		
45079015	Gastos no Deducibles Consejo Vig	840.00		
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS			250.11
4703	Intereses y comisiones devengados en			250.11
470305	REGISTRA GASTO EJERCICIO ANTERIOR		250.11	
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS			2518.94
4810	Participación a empleados			1121.19
481005	Participación a Empleados		1121.19	
4815	Impuesto a la renta			1397.75
481505	Impuesto a la Renta		1397.75	
	TOTAL GASTOS			143793.44

13.1884

14.18225

14.18225

15.18225

16.125601

17.18225

18.18225

----- GERENTE CONTADOR -----
 ----- PRESIDENTE CONS.ADM. PRESIDENTE CONS.VIG. -----

Fecha Impresión: 2023-12-18 11:27:39 - Usuario: GERENTE

Anexo 2: EE.FF. de la Cooperativa María Inmaculada período 2022.

BALANCE GENERAL		Ejercicio 2022		Expresado en DOLARES USA (Valor Cotización: 1.00)		Página 000001	
Período: 2022-01-01 al 2022-12-31 (Definitivo).							
		ACTIVO					
11	FONDOS DISPONIBLES						319841.14
1101	Caja					8187.57	
110105	Efectivo				7187.57	7187.57	
11010505	Efectivo en Bodega		7187.57				
110110	Caja chica				1000.00	1000.00	
11011005	Caja Chica		500.00				
11011010	Fondo Judicial		500.00				
1103	Bancos y otras instituciones financi					311653.57	
110310	Bancos e instituciones financieras				103704.85	103704.85	
11031005	Cuentas de Ahorro		44692.08				
1103100505	Bancodesarrollo CTA AH No17000	793.38					
1103100510	Banco Pichincha cta ahorros	43898.70					
11031010	Cuentas Corrientes		59012.77				
1103101010	Bancodesarrollo CTA CTE No 170	59012.77					
110320	Instituciones del sector financier				207948.72	207948.72	
11032005	El Sagrario Cta Ah No 2023121858		656.43				
11032006	Coac Dorado Ltda		50.32				
11032007	Coac Surangay Ltda		30.21				
11032010	Coac L lacta Pura Ltda		755.70				
11032015	Coac Sol de los Andes Ltda		79988.78				
11032020	Coac Accion Popular		84358.82				
11032025	Coac 27 de Noviembre		11101.46				
11032030	Coac Ichubamba		659.52				
11032035	Coac Jesus de Nazareth Ltda.		536.17				
11032040	Coac por El Pan Y El Agua		1035.91				
11032045	Coac 1 de Julio		508.45				
11032050	Coac Bola Amarilla		21343.47				
11032055	Coac San Jose S.J.		3411.28				
11032060	Coac San Antonio Ltda.		125.67				
11032065	Coac Solidaridad y Progreso Ori		529.92				
11032070	Coac Joyocoto Ltda		366.23				
11032075	Coac Naupa Kausay		853.23				
11032080	Coac Urbadiez		524.77				
11032085	Coac Credi Facil		534.59				
11032090	Coac Saraguros		514.62				
11032095	Coac Salinerita		50.15				
11032096	Coac Pais		13.02				
3	INVERSIONES						132044.29
305	Mantenidas hasta su vencimiento de e					135703.79	
30555	De 31 a 90 días sector financiero				21571.65	21571.65	
3055520	Coac Credi Facil Ltda		21571.65				
30560	De 91 a 180 días sector financiero				103311.10	103311.10	
3056010	Coac Accion Popular		30000.00				
3056015	Coac Credi Facil Ltda		32248.63				
3056020	Coac Bola Amarilla		20000.00				
3056025	Coac L lacta Pura		10380.47				
3056030	Coac Joyocoto		10682.00				
30565	De 181 días a 1 año sector financi				10821.04	10821.04	
3056515	Coac Credi Facil Ltda.		10821.04				
399	(Provisión para inversiones)					-3659.50	
39910	(Provisión general para inversione				-3659.50	-3659.50	
3991005	(Provisión Inversiones)		-3659.50				
4	CARTERA DE CRÉDITOS						806596.15
402	Cartera de crédito de consumo por ve					4780.31	
40205	De 1 a 30 días				112.05	112.05	
4020505	De 1 a 30 días		112.05				
40210	De 31 a 90 días				228.60	228.60	
4021005	De 31 a 90 días		228.60				
40215	De 91 a 180 días				354.45	354.45	
4021505	De 91 a 180 días		354.45				
40220	De 181 a 360 días				752.59	752.59	
4022005	De 181 a 360 días		752.59				
40225	De más de 360 días				3332.62	3332.62	
4022505	De más de 360 días		3332.62				
404	Cartera de microcrédito por vencer					805777.40	
40405	De 1 a 30 días				68407.91	68407.91	
4040505	De 1 a 30 días microcredito		65437.02				
4040510	De 1 a 30 días microcredito agri		2970.89				
40410	De 31 a 90 días				124166.89	124166.89	
4041005	De 31 a 90 días microcredito		118090.38				
4041010	De 31 a 90 días microcredito agr		6076.51				
40415	De 91 a 180 días				166268.28	166268.28	
4041505	De 91 a 180 días microcredito		159034.93				
4041510	De 91 a 180 días microcredito ag		7233.35				
40420	De 181 a 360 días				240827.88	240827.88	
4042005	De 181 a 360 días microcredito		227087.84				
4042010	De 181 a 360 días microcredito a		13740.04				
40425	De más de 360 días				206106.44	206106.44	
4042505	De más de 360 días microcredito		188055.21				
4042510	De más de 360 días microcredito		18051.23				
428	Cartera de microcrédito que no deven					932.98	
42805	De 1 a 30 días				376.88	376.88	
4280505	De 1 a 30 días microcredito		376.88				
42810	De 31 a 90 días				556.10	556.10	
4281005	De 31 a 90 días microcredito		556.10				
452	Cartera de microcrédito vencida					6370.59	
45210	De 31 a 90 días				476.10	476.10	
4521005	De 31 a 90 días - Microcredito		476.10				
45215	De 91 a 180 días				776.31	776.31	
4521505	De 91 a 180 días - Microcredito		776.31				
45220	De 181 a 360 días				2617.75	2617.75	

Fecha Impresión: 2023-03-18 13:01:00 - Usuario: CONTADOR

BALANCE GENERAL

Ejercicio 2022

Expresado en DOLARES USA (Valor Cotización: 1.00)

Periodo: 2022-01-01 al 2022-12-31 (Definitivo).

Página 000002

14522005	De 181 a 360 días - Microcredito	2617.75			
145225	De más de 360 días		2500.43		
14522505	De más de 360 días - Microcredit	2500.43			
1499	(Provisiones para créditos incobrabl			-11265.13	
149910	(Cartera de crédito de consumo)			-23.90	
149920	(Cartera de microcréditos)			-11082.72	
149989	(Provisión genérica voluntaria)			-158.51	
16	CUENTAS POR COBRAR				30791.47
1602	Intereses por cobrar inversiones			1301.17	
160215	Mantenidas hasta el vencimiento			1301.17	
16021510	Coac Accion Popular	899.58			
16021515	Coac Credi Facil Ltda	373.63			
16021520	Coac Bola Amarilla	8.43			
16021525	Coac LLacta Pura	8.25			
16021530	Coac Joyocoto Ltda	11.28			
1603	Intereses por cobrar de cartera de c			9605.46	
160310	Cartera de crédito de consumo			58.67	
160320	Cartera de microcrédito			9546.79	
16032005	Cartera de créditos microempresa	8876.84			
16032010	Cartera de Crédito Productivo	669.95			
1614	Pagos por cuenta de socios			89.60	89.60
161430	Gastos judiciales			89.60	
1690	Cuentas por cobrar varias			21644.92	
169005	Anticipos al personal			4913.56	
169090	Otras			16731.36	
16909005	Cuentas por cobrar varias	15649.96			
16909010	Servicios No Financieros	1081.40			
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)			-1849.68	
169905	(Provisión para intereses y comisi			-161.71	
16990510	Provisión intereses de Cartera	-161.71			
169910	(Provisión para otras cuentas por			-1687.97	
16991005	Provisión Cuentas por cobrar va	-1687.97			
8	PROPIEDADES Y EQUIPO				11458.71
805	Muebles, enseres y equipos de oficina			7584.03	
806	Equipos de computación			19953.23	
899	(Depreciación acumulada)			-16078.55	
89915	(Muebles, enseres y equipos de ofi			-2868.20	
89920	(Equipos de computación)			-13210.35	
9	OTROS ACTIVOS				169170.90
901	Inversiones en acciones y participac			122223.96	
90110	En otras instituciones financieras		122223.96		
9011005	Coac El Sagrario Ltda	30.00			
9011006	Coac Dorado Ltda	6000.00			
9011007	Coac Surangay Ltda.	5000.00			
9011008	Coac Pais	5022.00			
9011010	Coac Sol de los Andes Ltda	5020.00			
9011015	Coac Accion Popular	5000.00			
9011020	Coac LLacta Pura	9000.00			
9011025	Coac 27 de Noviembre	5000.00			
9011030	Coac Ichubamba	10020.00			
9011035	Coac Jesus de Nazareth Ltda	5000.00			
9011040	Coac Por El Pan Y El Agua	9000.00			
9011045	Coac 1 de Julio	10010.00			
9011050	Coac Bola Amarilla	5000.00			
9011055	Coac San Jose S.J.	3020.00			
9011060	Coac San Antonio Ltda.	5000.00			
9011065	Coac Solidaridad y Progreso Ori	7035.00			
9011070	Coac Joyocoto Ltda.	9000.00			
9011075	Coac Raupa Kausay	5000.00			
9011080	Coac Urbadiez	2025.00			
9011085	Coac Saragueros	2021.96			
9011090	Coac Credi Facil Ltda.	5020.00			
9011095	Coac Salinerita	5000.00			
904	Gastos y pagos anticipados			14232.27	
90405	Intereses		3083.10		
9040505	Anticipo Intereses DPF	3083.10			
90410	Anticipos a terceros		10306.30		
90490	Otros		842.87		
9049005	Garantía Arriendo	660.00			
9049010	Anticipo Arriendos	182.87			
905	Gastos diferidos			8160.71	
90520	Programas de computación		23603.20		
90525	Gastos de adecuación		7362.37		
90590	Otros		1142.60		
9059005	Publicidad y Propaganda	1142.60			
90599	(Amortización acumulada gastos dif			-23947.46	
906	Materiales, mercaderías e insumos			2813.80	2813.80
90615	Proveeduría		2813.80		
990	Otros			22247.95	
99010	Otros impuestos		758.73		
9901005	Anticipo Impuesto a la Renta	57.84			
9901010	RENDIMIENTOS FINANCIEROS	12.56			
9901015	IRF Impuestos Retenidos	688.33			
99090	Varias		21489.22		
9909005	Retiros de Socios caja JOSELIN	21489.22			
999	(Provisión para otros activos irrecu			-507.79	
99990	(Provisión para otros activos)			-507.79	
9999005	Provisión Otros	-507.79			
TOTAL ACTIVO					1469902.66

PASIVOS

BALANCE GENERAL

Ejercicio 2022

Expresado en DOLARES USA (Valor Cotización: 1.00)

Periodo: 2022-01-01 al 2022-12-31 (Definitivo).

Página 000003

21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO			-1047106.31
2101	Depósitos a la vista			
210135	Depósitos de ahorro		-541047.55	-541047.55
21013505	Cuentas de Ahorro Activas	-462183.63		
21013510	Cuentas de Ahorro Inactivas	-12815.50		
21013525	Ahorro Crédito Activa	-46011.08		
21013530	Ahorro Crédito Inactiva	-192.99		
21013535	Mi Ahorro Emergencia Activa	-311.58		
21013545	Mi Ahorro para el Futuro Activ	-19107.77		
21013575	Depósitos de Integración de Capi	-425.00		
2103	Depósitos a plazo			-506058.76
210305	De 1 a 30 días	-88652.31		
210310	De 31 a 90 días	-235678.10		
210315	De 91 a 180 días	-82043.26		
210320	De 181 a 360 días	-74899.41		
210325	De más de 361 días	-24785.68		
25	CUENTAS POR PAGAR			-25396.98
2501	Intereses por pagar			-11465.30
250115	Depósitos a plazo	-11465.30		
2503	Obligaciones patronales			-6959.94
250305	Remuneraciones	-4446.75		
250310	Beneficios Sociales	-1041.17		
250315	Aportes al IESS	-1094.06		
250320	Fondo de reserva IESS	-99.10		
250325	Participación a empleados	-181.24		
250390	Otras	-97.62		
25039005	Prestamo Iess Empleados	-97.62		
2504	Retenciones			-2797.41
250405	Retenciones fiscales			-730.94
25040505	1% Retenciones Bienes y Servicio	-27.26		
25040515	2% RENDIMIENTOS FINANCIEROS	-22.63		
25040520	10% Ret. Predomina el Intelecto	-162.75		
25040525	30% IVA Bienes	-36.84		
25040530	70% IVA Servicios	-204.24		
25040535	100% Iva Servicios Profesionales	-27.30		
25040540	100% Iva Persona Natural	-168.00		
25040555	Iva cobrado	-8.90		
25040560	Retencion Renta 1.75%	-62.13		
25040565	Retencion Renta 2.75%	-10.89		
250490	Otras retenciones			-2066.47
25049005	IMPUESTO SOLCA	-81.50		
25049010	SEGURO DESGRAVAMEN	-1963.97		
25049020	Seguro de Salud Familiar	-21.00		
2505	Contribuciones, impuestos y multas.			-1805.33
250505	Impuesto a la renta			-1795.47
250590	Otras contribuciones e impuestos			-9.86
2506	Proveedores			-2289.00
2590	Cuentas por pagar varias			-80.00
259090	Otras cuentas por pagar			-80.00
25909005	Depositos por Confirmar Coodesar	-60.00		
25909006	Depositos por Confirmar Banco Pi	-20.00		
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS			-87379.17
2606	Obligaciones con entidades financier			-87379.17
260605	De 1 a 30 días	-3344.44		
260610	De 31 a 90 días	-9573.74		
260615	De 91 a 180 días	-8483.04		
260620	De 181 a 360 días	-22216.15		
260625	De más de 360 días	-43761.80		
29	OTROS PASIVOS			-93.99
2990	Otros			-93.99
299005	Sobrantes de caja			-93.99
	TOTAL PASIVOS			-1159976.45
				=====
	PATRIMONIO			
11	CAPITAL SOCIAL			-222000.59
1103	Aportes de socios			-222000.59
110305	APORTES DE SOCIOS			-222000.59
11030505	Certificados de Aportacionoblig	-222000.59		
13	RESERVAS			-91954.95
1301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal			-91121.47
130105	Reserva legal Irrepartible	-9512.41		
130110	Aportes de los socios para capital	-81329.06		
130115	Donaciones	-280.00		
1303	Especiales y Facultativas			-833.48
130305	A disposición de la Asamblea de Re	-623.83		
130310	Para futuras capitalizaciones	-209.65		
16	RESULTADOS			4029.33
1602	(Pérdidas acumuladas)			4714.70
160205	Perdidas Acumuladas	4714.70		
1603	Utilidad o excedente del ejercicio			-685.37
160305	Utilidad o excedente del ejercicio	-685.37		
	TOTAL PATRIMONIO			-309926.21
	EXEDENTE DEL PERIODO			0.00
	TOTAL PASIVO & PATRIMONIO			-1469902.66
				=====
	CUENTAS CONTINGENTES			
	TOTAL CUENTAS CONTINGENTES			0.00
				=====
	CUENTAS DE ORDEN			

BALANCE GENERAL
Ejercicio 2022

Expresado en DOLARES USA (Valor Cotización: 1.00)

Periodo: 2022-01-01 al 2022-12-31 (Definitivo).

Página 000004

'1	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS			14717.11
'102	Activos propios en poder de terceros		748.42	
'10240	Cartera de microcrédito		748.42	
'1024005	Cartera de Créditos para la micr	748.42		
'103	Activos castigados			510.24
'10310	Cartera de créditos		510.24	
	Cartera de crédito educativo			
'190	Otras cuentas de orden deudoras			13458.45
'19005	Cobertura de seguros		13458.45	
2	DEUDORAS POR EL CONTRARIO			-14717.11
'203	Activos castigados			-510.24
'20310	Cartera de Credito		-510.24	
'209	Intereses en suspenso			-748.42
'290	Otras cuentas de orden deudoras			-13458.45
3	ACREEDORAS POR EL CONTRARIO			1129909.51
'301	Valores y bienes recibidos de tercer			1129751.00
'314	Provisiones constituidas			158.51
'31423	PROVISIONES CONSTITUIDAS		158.51	
'3142305	Provision constituida Generica	158.51		
4	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS			-1129909.51
'401	Valores y bienes recibidos de tercer			-1129751.00
'40110	Documentos en garantía		-1095200.00	
'4011005	Por operaciones de credito (paga	-1095200.00		
'40120	Bienes inmuebles en garantía		-34551.00	
'414	Provisiones constituidas			-158.51
'41423	Provision genérica voluntaria cart		-158.51	
'4142305	Provision Constituida Generica	-158.51		
	TOTAL CUENTAS DE ORDEN			0.00


GERENTE

TOTAL

CONTADOR

Fecha Impresion: 2023-03-18 13:01:00 - Usuario: CONTADOR

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

Ejercicio 2022
Expresado en DOLARES USA (Valor Cotización: 1.00)

Periodo: 2022-01-01 al 2022-12-31 (Definitivo).

Página 000001

		INGRESOS		
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS			-190922.40
5101	Depósitos			-2736.20
510110	Depósitos en instituciones financi			
51011005	Bancodesarrollo CTA AHORRO	-22.48		
51011006	Coac Dorado Ltda	-0.32		
51011010	El Sagrario Cta Ah No 2023121858	-9.48		
51011015	Bancodesarrollo CTA CTE	-471.80		
51011020	SOL DE LOS ANDES	-700.79		
51011025	ACCTON POPULAR	-1277.97		
51011030	Coac 27 de Noviembre	-68.36		
51011035	Coac Lacta Pura	-2.12		
51011040	Coac Ichubamba	-9.52		
51011045	Coac Jesus de Nazareth Ltda.	-10.23		
51011050	Coac Por el Pan y el Agua	-5.84		
51011055	Coac Urbadiez	-19.29		
51011060	Coac 1 de Julio	-1.40		
51011065	Coac Bola Amarilla	-38.64		
51011070	Coac San Jose S3	-29.11		
51011075	Coac San Antonio Ltda	-0.60		
51011080	Coac Solidaridad y Progreso Ori	-14.42		
51011085	Coac Joyocoto Ltda	-13.42		
51011090	Coac Saraguro Ltda.	-9.35		
51011091	Coac Credi Facil Ltda.	-5.51		
51011092	Coac Salinerita	-0.15		
51011093	Banco Pichincha	-2.01		
51011094	Coac Surangay	-0.21		
51011095	Coac Raupa Kausay	-23.16		
51011096	Coac Pais	-0.02		
5103	Intereses y descuentos de inversione		-26530.48	
510315	Mantenidas hasta el vencimiento			
5104	Intereses y descuentos de cartera de		-161655.72	
510410	Cartera de crédito de consumo		-578.58	
510420	Cartera de microcrédito		-158063.36	
51042005	Cartera de créditos para la micr	-151749.15		
51042010	Cartera de credito productivo	-6314.21		
510450	De mora		-3013.78	
54	INGRESOS POR SERVICIOS			-240.99
5490	Otros servicios		-240.99	
549005	Tarifados con costo máximo			
54900505	Transferencias Interbancarias En	-82.49		
54900510	Servicios de reposición libretas	-158.50		
56	OTROS INGRESOS			-9885.55
5604	Recuperaciones de activos financiero		-2448.90	
560405	De activos castigados		-232.97	
560420	Intereses y comisiones de ejercici		-2215.93	
5690	Otros		-7436.65	
569005	Notificaciones	-6103.00		
569010	Comision Servicios No Financieros	-1333.56		
569090	Otros Ingresos	-0.09		
59	Pérdidas y ganancias			685.37
	TOTAL INGRESOS			-200363.57

		GASTOS		
41	INTERESES CAUSADOS			53361.46
4101	Obligaciones con el público			52208.34
410115	Depósitos de ahorro		6608.38	
41011505	Depósitos en Ahorro	6608.38		
410130	Depósitos a plazo		45599.96	
4103	Obligaciones financieras			1153.12
410310	Obligaciones con instituciones fin		1153.12	
44	PROVISIONES			7291.10
4401	Inversiones			1109.50
440105	Provision Inversiones		1109.50	
4402	Cartera de créditos			594.63
440240	Microcrédito		594.63	
44024005	Provision Cartera Microcredito	594.63		
4403	Cuentas por cobrar			83.76
440310	PROVISION CUENTAS POR COBRAR VARIA		83.76	
44031005	Provision Cuentas por cobrar Var	83.76		
4405	Otros activos			503.21
440505	Provision otros		503.21	
45	GASTOS DE OPERACION			144223.65
4501	Gastos de personal			70344.06
450105	Remuneraciones mensuales		38652.06	
450110	Beneficios sociales		6633.60	
450120	Aportes al IESS		7429.22	
450135	Fondo de reserva IESS		2999.54	
450190	Otros		14629.64	
45019005	Uniformes	1437.00		
45019030	Vacaciones	71.37		
45019035	Comisiones	7778.21		
45019040	Agasajo navideño	255.18		
45019045	Responsabilidad	2828.88		
4502	Honorarios			16093.44
450210	Honorarios profesionales		16093.44	
45021005	Honorarios Profesionales Gerenci	10255.41		
45021010	Honorarios Profesionales/Consult	5838.03		
4503	Servicios varios			28725.32
450305	Novilización, fletes y embalajes		742.12	

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS
Ejercicio 2022

Expresado en DOLARES USA (Valor Cotización: 1.00)

Periodo: 2022-01-01 al 2022-12-31 (Definitivo).

Página 000002

45030506	Fletes y Embalajes	742.12		
450310	Servicios de guardiana		419.89	
450315	Publicidad y propaganda		5077.06	
45031505	Publicidad y propaganda	5077.06		
450320	Servicios básicos		2850.81	
45032005	Energia (Luz)	673.10		
45032010	Comunicaciones/Telefono	65.97		
45032015	Internet	1551.60		
45032020	Plan Movil	560.14		
450325	Seguros		235.63	
45032515	Seguro de Desgravamen	235.63		
450330	Arrendamientos		5607.42	
45033005	Arrendamientos	5607.42		
450390	Otros servicios		13792.39	
45039005	Gastos Bancarios	325.91		
45039010	Copias e Impresiones	7.90		
45039015	Refrigerios	5745.43		
45039020	Capacitaciones	1378.60		
45039025	Material de Limpieza	406.11		
45039035	Mantenimiento Sistema	3679.40		
45039040	Servicios Buro de Credito	1760.08		
45039050	Gasto Aniversario	488.96		
4504	Impuestos, contribuciones y multas			5286.06
450410	Impuestos Municipales		554.96	
45041005	Impuestos Municipales	554.96		
450415	Aportes a la SEPS		436.87	
45041505	Aporte a la Seps	436.87		
450420	Aportes al COSEDE por prima fija		2412.63	
450490	Impuestos y aportes para otros org		1881.60	
45049005	Aportes Uprocach	537.60		
45049020	Apoorte Refla	1344.00		
4505	Depreciaciones			3487.27
450525	Muebles, enseres y equipos de ofic		715.96	
450530	Equipos de computación		2756.30	
450590	Otros		15.01	
4506	Amortizaciones			5546.16
450625	Programas de computación		2085.91	
450630	Gastos de adecuación		3139.07	
450690	Otros		321.18	
45069005	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	321.18		
4507	Otros gastos			14741.35
450705	Suministros diversos		4217.94	
45070505	Suministros diversos	1935.19		
45070510	Suministros de Computacion	987.29		
45070515	Suministros de Oficina	1295.46		
450715	Mantenimiento y reparaciones		951.67	
45071505	Mantenimiento vehiculo	720.68		
45071510	Mantenimiento y Rep. Equipo de c	230.99		
450790	Otros		9571.74	
45079005	Gastos no Deducibles	1285.89		
45079010	Gastos No Deducibles Consejo Admi	2680.00		
45079015	Gastos no Deducibles Consejo Vig	1090.00		
45079020	Gastos No Deducibles Asamblea	1754.28		
45079025	Lubricantes y Combustibles	1595.79		
45079035	Agasajo Navideño (Socios)	1165.78		
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS			134.45
4703	Intereses y comisiones devengados en			134.45
470305	REGISTRA GASTO EJERCICIO ANTERIOR		134.45	
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS			352.90
4810	Participación a empleados		157.08	
481005	Participación a Empleados	157.08		
4815	Impuesto a la renta		195.82	
481505	Impuesto a la Renta	195.82		
	TOTAL GASTOS			200363.57


GERENTE


CONTADOR

Anexo 3: Encuesta y Entrevista



ENCUESTA APLICADA A LOS ENCARGADOS DEL ÁREA OPERATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARIA INMACULADA”

El presente cuestionario se ejecuta con el objetivo de recaudar información relacionada con la gestión operativo y financiero del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada

Instrucciones: Lea atentamente las siguientes preguntas y conteste marcando con una “X” debajo de la opción que considere defina su opinión. Teniendo en cuenta las siguientes catalogaciones:

- (1) Nunca*
- (2) Casi Nunca*
- (3) A veces*
- (4) Casi siempre*
- (5) Siempre*

Datos Sociodemográficos

Género

- Femenino*
- Masculino*

GESTIÓN OPERATIVA Y FINANCIERA

<i>Ítems</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>1 ¿Conoce las responsabilidades asignadas de acuerdo con el cargo operativo y financiero que desempeña?</i>					
<i>2 ¿Considera que la gestión operativa y financiera relacionada con la toma de decisiones es eficiente dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada?</i>					
<i>3 ¿Desde su perspectiva el correcto funcionamiento de los procesos internos de la Cooperativa María Inmaculada forma parte de una mejora continua de la misma?</i>					
<i>4 ¿Considera que los aspectos financieros relacionados con las normativas vigentes se cumplen en su totalidad?</i>					
<i>5 ¿Teniendo en cuenta su participación interna en aquellos aspectos tanto operativos como financieros, los informes</i>					

	<i>¿finales son de importancia y aspectos de aporte para los altos mandos?</i>					
ÁREA DE CRÉDITO						
6	<i>¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada ha socializado el Manual de crédito?</i>					
7	<i>¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada ha socializado el Manual de cobranza?</i>					
8	<i>¿Conoce usted sobre el indicador de morosidad de la COAC María Inmaculada en el periodo de 2021-2022?</i>					
9	<i>¿Desde su perspectiva se ejecutan de forma eficiente la evaluación y calificación de la cartera?</i>					
10	<i>¿La COAC María Inmaculada ha brindado capacitaciones al personal con relación a los procesos de concesión de créditos y su recuperación?</i>					
11	<i>¿De acuerdo con su desempeño a nivel interno, la liquidez de la COAC María Inmaculada se ha visto afectada a consecuencia de la cartera de crédito vencida?</i>					
12	<i>¿Se mantiene un adecuado archivo de las carpetas de crédito?</i>					
13	<i>¿Considera que debe existir seguimiento a cada socio de acuerdo con su historial crediticio, para mejorar el cobro de la cartera?</i>					
14	<i>¿Desde su perspectiva se aplican de forma adecuada aquellos procedimientos internos relacionados con la otorgación y cobro de los créditos?</i>					



GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARIA INMACULADA”

Objetivo: Recaudar información relacionada con la gestión operativo y financiero a nivel gerencial.

Título del trabajo de titulación: La gestión operativa y financiera en el departamento de créditos de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito María Inmaculada, Cantón Chambo, período 2022.

Autor: María Cristina Coello Cevallos

Nombre del entrevistado:

Cargo:

1.- ¿Desde su perspectiva el contar con un proceso eficiente de cobranza se controlaría de mejor manera la cartera vencida de los socios?

2.- ¿Cuál considera usted que es el principal inconveniente a nivel operativo y financiero de la COAC María Inmaculada?

3.- ¿Por qué considera que es importante y beneficioso la gestión de créditos en la COAC María Inmaculada?

4.- ¿Considera que la Cooperativa posee una buena rentabilidad financiera, y por qué?

5.- ¿Cuenta la Cooperativa con un fondo de liquidez para cubrir las obligaciones a corto y largo plazo?

6.- *¿De acuerdo con su experiencia dentro de la institución, ¿cuáles son los principales procesos operativos y financieros que requieren principal atención?*

7.- *¿Desde su perspectiva los responsables del área operativa ejecutan de forma eficiente sus responsabilidades?*

8.- *¿Aquellos aspectos relacionados con los informes financieros se desarrollan de forma efectiva?*

9.- *¿La toma de decisiones de la Cooperativa en que se basa a nivel documental para sustentar las mismas?*

10.- *¿Cuál sería su recomendación con enfoque en la gestión operativa y financiera?*

DETALLE DE MICROCRÉDITOS 2021 – 2022 COAC “MARÍA INMACULADA”

Anexo 4: Datos proporcionados de los documentos facilitados por la Cooperativa.

DETALLE DE MICROCRÉDITOS/VIVIENDA ENTREGADOS DOS PERIODOS ANTERIORES				
		Monto Acreditado por MES \$	# Creditos Entregados por MES	Promedio colocación Mensual
AÑO 2021	ENERO	\$ 62,785.00	43	1,460.12
	FEBRERO	\$ 66,018.00	43	1,535.30
	MARZO	\$ 82,513.00	44	1,875.30
	ABRIL	\$ 72,196.00	53	1,362.19
	MAYO	\$ 73,276.00	49	1,495.43
	JUNIO	\$ 79,118.00	55	1,438.51
	JULIO	\$ 67,186.00	48	1,399.71
	AGOSTO	\$ 63,031.00	41	1,537.34
	SEPTIEMBRE	\$ 70,828.00	42	1,686.38
	OCTUBRE	\$ 58,170.44	44	1,322.06
	NOVIEMBRE	\$ 75,500.00	56	1,348.21
	DICIEMBRE	\$ 68,730.00	51	1,347.65
AÑO 2022	ENERO	\$ 76,155.00	37	2,058.24
	FEBRERO	\$ 71,140.00	37	1,922.70
	MARZO	\$ 74,215.00	48	1,546.15
	ABRIL	\$ 86,870.00	50	1,737.40
	MAYO	\$ 77,680.00	44	1,765.45
	JUNIO	\$ 68,275.00	44	1,551.70
	JULIO	\$ 109,870.00	67	1,639.85
	AGOSTO	\$ 105,570.00	66	1,599.55
	SEPTIEMBRE	\$ 87,411.00	63	1,387.48
	OCTUBRE	\$ 107,790.00	64	1,684.22
	NOVIEMBRE	\$ 113,810.00	62	1,835.65
	DICIEMBRE	\$ 90,670.00	54	1,679.07
AÑO 2023	ENERO	\$ 119,690.00	64	1,870.16
	FEBRERO	\$ 131,880.00	82	1,608.29
	MARZO	\$ 152,924.00	74	2,066.54
	ABRIL	\$ 95,642.00	60	1,594.03
	MAYO	\$ 129,304.00	89	1,452.85
	JUNIO	\$ 141,830.00	69	2,055.51
	JULIO	\$ 110,244.00	60	1,837.40
	AGOSTO	\$ 160,335.00	91	1,761.92
	SEPTIEMBRE	\$ 151,423.00	63	2,403.54
	OCTUBRE	\$ 133,040.00	83	1,602.89
	NOVIEMBRE	\$ 156,150.00	82	1,904.27
	DICIEMBRE	\$ 125,647.00	63	1,994.40
	Total Promedio	\$ 3,516,916.44	\$ 2,085.00	1,686.77

Anexo 5: Documento facilitado por la Cooperativa María Inmaculada.



MANUAL DE CRÉDITO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
USUARIOS DEL AGUA
"MARÍA INMACULADA" LTDA.

Manual de Crédito

**Cooperativa de Ahorro y Crédito
Usuarios del Agua
"MARIA INMACULADA" LTDA.**

Enero, 2023



**MANUAL DE CRÉDITO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
USUARIOS DEL AGUA
"MARÍA INMACULADA" LTDA.**

En nuestro caso el monto máximo será de \$10000.00 (diez mil dólares por operación). Este crédito tendrá como únicos destinatarios o beneficiarios, agricultores que su forma de cultivo este enfocada al cambio de matriz productiva y sobre todo al cuidado del medio ambiente, es decir el beneficiario deberá presentar la documentación requerida para comprobar su actividad, las mismas que serán.

- Certificación BPA o su equivalente.
- Apalancamiento a través de convenio con una institución que posea dichas certificaciones.

La documentación será sujeta a revisión continua para asegurar la actividad descrita.

En todos los tipos de créditos los socios podrán acceder al monto de \$5001.00 en adelante siempre y cuando tengan en el historial interno de créditos al menos una operación de \$5000.00 (cinco mil 00/100) o que su historial de crédito supere las 3 operaciones en las que no haya presentado novedades de pago y que cumpla con los parámetros de calificación de créditos.

8. POLÍTICAS GENERALES

- a. Los préstamos se otorgarán a personas naturales y jurídicas para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.
- b. Los créditos podrán ser otorgados a socios de la cooperativa de acuerdo a la capacidad de pago de estos.
- c. La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.
- d. La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos, verbal o electrónicos, evidenciado de alguna manera la gestión realizada.
- e. En caso de incurrir en morosidad las notificaciones y cobros se realizará judicial y extrajudicial con el objetivo de disminuir la morosidad:
 - a. **Judicial.** - es la que se realiza por medio de los tribunales, de acuerdo a lo que la ley establece. Se iniciará con una notificación judicial que tendrá un costo de \$40.00 dólares americanos y los otros gastos incurridos por el Asesor Jurídico y correrán a cargo del socio.
 - b. **Extrajudicial.** - es la que se realizará por medio de notificaciones \$10 y llamadas con un costo de \$7.00 dólares americanos.
- f. Las tasas de los créditos que conceda la cooperativa no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador. (como referencia se adjunta la tabla emitida por el banco central con corte al mes de revisión del presente manual)



**MANUAL DE CRÉDITO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
USUARIOS DEL AGUA
"MARÍA INMACULADA" LTDA.**

- g. Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado de la capacidad de pago del socio, garantizando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.
- h. El Gerente y los responsables de crédito evaluarán de forma periódica la calidad de la cartera.
- i. Todas las operaciones deberán estar garantizadas.
- j. El Manual de Crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.
- k. Este Manual deberá dar cumplimiento obligatorio a los límites fijados por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

9. DETERMINACIÓN DE LOS SUJETOS DE CRÉDITO

Son sujetos de crédito las personas naturales o jurídicas, que reúnen condiciones y requisitos establecidos por la Ley. Se pueden considerar o no como sujetos de crédito a personas extranjeras, se puede mencionar a aquellas que no serán consideradas sujetos de crédito por impedimentos legales determinados, entre otros. Se puede definir también el sujeto de crédito por producto.

El mercado objetivo al cual la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua "María Inmaculada" Ltda., enfoca su producto crediticio corresponde a personas naturales y jurídicas del Ecuador cuya fuente de ingreso proviene de actividades empresariales, de comercio, agricultura, ganadería, etc.

10. PLAZOS DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO

Para determinar los plazos de las operaciones de crédito, se debe considerar que hay destinos que no requieren de plazos largos, por lo que es necesario manejar dividendos prudentes dependiendo el monto otorgado y el ciclo de la actividad. Los plazos máximos establecidos por tipo de crédito se presentan a continuación:

Tipo de Crédito	Plazo máximo
Consumo prioritario	48 meses
Microcrédito Minorista	12 meses
Microcrédito Acum. Simple	48 meses
Microcrédito Acum. Ampliada	60 meses
Microcrédito Verde	36 meses

11. ETAPAS EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS

- a) **Evaluación y visita a solicitantes:** Una vez receptada la solicitud de crédito, se procede con la recolección de información, documentos y datos necesarios para realizar los análisis pertinentes como económico, financiero, de moralidad del



**MANUAL DE CRÉDITO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
USUARIOS DEL AGUA
"MARÍA INMACULADA" LTDA.**

socio, entre otros. En esta etapa se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida, pudiendo incluir visitas personalizadas.

- b) **Propuesta y recomendación para aprobación de créditos:** Posterior a la etapa de evaluación y visita, si el Asesor de crédito, recomienda la aprobación del mismo, realizará la propuesta al correspondiente nivel de aprobación. Si el Asesor de crédito, no recomienda la aprobación de la solicitud, entonces finaliza el proceso. La propuesta deberá encontrarse documentada y contener como mínimo:
- Condiciones del financiamiento
 - Análisis de la información financiera y capacidad de pago, presentada por el solicitante y preparada por el Asesor de Crédito.
 - Determinación de la voluntad de pago.
 - Historial crediticio.
- c) **Decisión de aprobación:** La aprobación o negación de las solicitudes se realizará de acuerdo a los niveles establecidos en este manual.
- d) **Seguimiento y recuperación:** Posterior al desembolso del crédito se deberá realizar las gestiones de seguimiento y recuperación de la operación concedida de forma permanente, evitando el vencimiento de las cuotas pactadas en los plazos establecidos. A través de las herramientas proporcionadas por la institución y de ser el caso a través de la vía extrajudicial y judicial.

12. CONDICIONES A CUMPLIR EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS

Para la concesión de créditos, se debe cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:

- Contar con una solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el solicitante de crédito.
- Verificar en toda operación la cédula de identidad original del solicitante, garante y sus cónyuges, si los tuviere, a través de la plataforma del registro civil e impresos al reverso de la copia.
- Para la evaluación de una solicitud de crédito se deberá contar con los datos actualizados de créditos vigentes y garantías, con la respectiva información disponible en el buró de crédito.
- Comprobar los ingresos que el solicitante declara con todos los documentos originales de respaldo necesarios, los mismos que deberán ser confiables y encontrarse actualizados, debidamente verificada y confirmada por el Asesor de crédito.



MANUAL DE CRÉDITO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
USUARIOS DEL AGUA
"MARÍA INMACULADA" LTDA.

- En caso de créditos aprobados bajo condiciones especiales, (VINCULADOS) debe contar con la constancia de la aprobación del Consejo de Administración.
- Contar con el reporte que demuestre el análisis realizado de la solicitud de crédito y las conclusiones acerca de su aprobación o rechazo.
- Para otorgar el crédito es necesario que se haya realizado inspecciones y verificaciones del domicilio y la actividad productiva o comercial del socio.
- Realizar el desembolso solo después de aprobado el crédito por el nivel correspondiente.
- Si el solicitante registra atrasos mayores a 15 días por dividendo en el cumplimiento de sus obligaciones con la cooperativa, no se deberá otorgar un nuevo crédito con montos iguales o superiores.
- Todo crédito aprobado será desembolsado en la cuenta del socio.
- Para realizar el desembolso del préstamo en la cuenta del socio, se deberá tener previamente firmados los documentos de crédito; esto es, el contrato de préstamo y la tabla de pagos o el pagaré según sea el caso, y de acuerdo a las condiciones del crédito aprobado.

13. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE UN CRÉDITO

Los niveles de aprobación deberán evaluar como mínimo los siguientes aspectos:

- Estabilidad del socio y de la actividad que constituye la fuente de pago.
- Estabilidad del garante, si lo tuviere, y de la actividad económica que realiza.
- Naturaleza del negocio.
- En el caso de Personas Jurídicas, estados financieros y análisis de los mismos, principales indicadores de liquidez, solvencia y rentabilidad, flujo de efectivo donde se incluya todas las obligaciones que tiene el solicitante de crédito y se determine la capacidad de pago.
- Historial crediticio en la cooperativa y en el sistema financiero.
- Condiciones financieras:

- a. **Monto.** - El monto a concederse debe encontrarse relacionado a la capacidad de pago, a la viabilidad de la actividad a financiar y a las garantías. El monto otorgado a una misma persona natural o jurídica no deberá superar el 20%, del patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua "María Inmaculada Ltda." de acuerdo con la NORMA PARA LA GESTION DE RIESGO DE CREDITO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO,

Anexo 6: Evidencia de la información receiptada por parte de la Cooperativa.

