



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TÍTULO:

LOS DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA “SAN ALFONSO” LTDA, DEL CANTÓN AMBATO, PERÍODO 2017

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

AUTORA:

DIANA ALEXANDRA CURICAMA PATAJALO

TUTOR:

MSC. OTTO E. ARELLANO CEPEDA

Riobamba-Ecuador

2018

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO



Proyecto de investigación con el tema “**LOS DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA “SAN ALFONSO” LTDA, DEL CANTÓN AMBATO, PERÍODO 2017**” presentado por Diana Alexandra Curicama Patajalo y dirigida por el Ms. Otto Arellano.

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

Para constancia de lo expuesto firman

Mgs. Otto Arellano

Tutor

Firma

10.

Nota

Mgs. Luis Paucar

Miembro del Tribunal 1

Firma

10

Nota

Mgs. Jhonny Coronel

Miembro del Tribunal 2

Firma

9.4

Nota

Calificación 9,8 (sobre 10)

INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborada por Diana Alexandra Curicama Patajalo, tengo a bien informar que el trabajo indicado cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesto al público, luego de ser evaluado por el Tribunal designado.

Riobamba, Agosto del 2018

Atentamente,

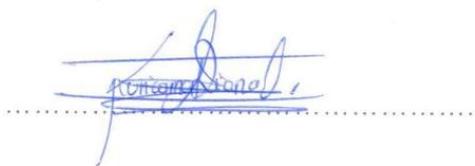


Mgs. Otto Arellano

TUTOR

DERECHOS DE AUTORÍA

“Las ideas, contenidas y expresiones en el presente proyecto de investigación con el título: **LOS DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA “SAN ALFONSO” LTDA, DEL CANTÓN AMBATO, PERÍODO 2017.** Son de autoría exclusiva de Diana Alexandra Curicama Patajalo y el patrimonio intelectual pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo”.



Diana Alexandra Curicama Patajalo

CC: 180440409-1

DEDICATORIA

Durante el transcurso de mi vida cada meta y sueño que me he propuesto ha estado lleno de retos y obstáculos que parecían difíciles de superar, la Universidad es uno de ellos. En ese proceso sume y reste personas en mi vida. Ahora que he llegado a la cúspide quiero dedicar mi esfuerzo y trabajo de mi vida Universitaria a quienes representaron un apoyo para alcanzar mi meta.

Deseo dedicar este trabajo de investigación en primer lugar a Dios por brindarme la salud necesaria para vivir el día a día, por colmar mi vida de bendiciones, dándome fuerzas cuando más lo necesitaba, otorgándome seguridad en momentos de miedo, cubriendo mi corazón con su manto en épocas de tristeza, llegando a ser un pilar fundamental en mi vida para alcanzar esta meta tan anhelada.

A mi madre Margarita Patajalo por estar a mi lado aconsejándome y apoyándome, siempre al pendiente de mí, incondicionalmente sin importar las circunstancias; A mi padre José Curicama por ser mi fuente de sabiduría, enseñándome que con esfuerzo y dedicación se consigue llegar hasta las metas más difíciles. A mis hermanas Lourdes, Gabriela y Joselyn, por darme momentos de alegría por sus palabras de aliento y por ser mi motivo de superación.

Diana Alexandra Curicama Patajalo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la bendición de cada día, para cumplir una meta tan importante en mi vida y por darme la suficiente fuerza para enfrentar cada desafío de la vida fuerza y paciencia pues al tener fe y creer en uno mismo hace que los sueños se puedan palpar de una manera más cerca

A la Universidad Nacional de Chimborazo por otorgarme el honor de ingresar a sus cálidas aulas, convirtiéndose en mi segundo hogar donde me dotaron de conocimientos, carácter, ilusiones y valores conjuntamente de las herramientas necesarias para construir mi sueño.

A todos los docentes que me han impartido más que conocimientos, sabiduría para llegar a ser un excelente profesional por todos los consejos y palabras de motivación por ser una persona correcta y un buen profesional. Además, al Mgs. Marlon Villa, Mgs. Luis Paucar y Mgs. Jhonny Coronel por su paciencia y conocimientos para la realización de este trabajo de investigación, y en especial al Mgs. Otto Arellano por guiarme con sus consejos, experiencias para culminar con éxito la presente investigación.

Y de todo corazón a mis Padres José y Margarita, a mis hermanas Lourdes, Gabriela y Joselyn, que son mi mayor motivo de superación. También todas aquellas personas que durante mi travesía me acompañaron de una u otra manera haciendo más liviano este camino universitario.

Diana Alexandra Curicama Patajalo

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	I
CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO	II
INFORME DEL TUTOR	II
DERECHOS DE AUTORÍA	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE GENERAL	VI
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE CUADROS.....	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIII
RESUMEN	XIV
ABSTRACT.....	XV
1.- INTRODUCCIÓN.....	1
2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
2.1.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
2.2.- JUSTIFICACIÓN	4
3.- OBJETIVOS	5
3.1.- OBJETIVO GENERAL.....	5

3.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
4.- ESTADO DEL ARTE	6
ANTECEDENTES	6
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
4.1.- GENERALIDADES DE LA COAC. “SAN ALFONSO” LTDA.....	7
4.1.1.- RESEÑA HISTÓRICA	7
4.1.2.- VALORES.....	9
4.1.3.- PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	11
4.1.4.- TASA DE LOS CRÉDITOS	11
4.2 GENERALIDADES	13
4.2.1.- FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	13
4.2.2.- SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA	13
4.2.3.- COOPERATIVA.....	13
4.2.4.- COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO.....	13
4.2.5.- CRÉDITO.....	14
4.2.6.- TIPOS DE CRÉDITO	14
4.2.6.1.- CRÉDITO PRODUCTIVO ES:	14
4.2.6.2.- CRÉDITO COMERCIAL ORDINARIO:.....	14
4.2.6.3.- CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO:.....	14

4.2.6.4.- CRÉDITO DE CONSUMO ORDINARIO:	15
4.2.6.5.- CRÉDITO EDUCATIVO.....	15
4.2.6.6.- CRÉDITO DE VIVIENDA:	15
4.2.6.7.- MICROCRÉDITO	15
4.2.7.- POLÍTICAS DE CRÉDITOS	16
4.2.8.- MOROSIDAD	16
4.2.9.- MOROSIDAD TOTAL DE LA CARTERA DE CRÉDITO	16
4.2.10.- FACTORES DE LA MOROSIDAD.....	17
4.2.11.- RIESGO DE CRÉDITO	17
5.- METODOLOGÍA.....	18
5.1.- MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	18
5.2.- TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	18
5.3.- NIVEL DE INVESTIGACIÓN	18
5.4.- DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	18
5.5.- POBLACIÓN Y MUESTRA	18
5.5.1.- POBLACIÓN	18
5.5.2.- MUESTRA	19
5.5.2.1.- TIPO DE MUESTRA.....	19
5.5.2.2.- CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA	19

5.6.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	20
5.6.1.- TÉCNICAS.....	20
5.6.2.- INSTRUMENTOS	20
5.7.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.....	20
6.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	21
6.1.- RESULTADOS DEL PROCESO DE OTORGACIÓN DEL CRÉDITO.....	21
6.2 DESCRIPCIÓN ESCRITA DEL PROCESO DE CRÉDITOS	24
6.3 DESCRIPCIÓN ESCRITA DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS.....	27
6.4.- DISCUSIÓN DE RESULTADOS	29
6.4.1.- DISCUSIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A SOCIOS Y EMPLEADOS	29
6.5.- RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS SOCIOS CON RETRASOS EN LAS COUTAS DE CRÉDITOS.....	31
6.5.1.- DISCUSIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A SOCIOS CON RETRASOS EN LOS CRÉDITOS CONCEDIDOS.....	33
6.6.- REVISIÓN DE INFORMACIÓN.....	34
6.6.1.- COMO AFECTA LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA SAN ALFONSO LTDA.	34
6.5.2.- ÍNDICE DE MOROSIDAD	36
6.6.- APLICACIÓN DE INDICADORES	36

7.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	38
7.1.- CONCLUSIONES	38
7.2.- RECOMENDACIONES.....	39
8.- BIBLIOGRAFÍA Y LINKOGRAFÍA.....	40
8.1.- BIBLIOGRAFÍA	40
8.2.- LINKOGRAFÍA.....	41
9.- ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Índice de Morosidad	3
Tabla 2 Agencias De la Coac., “San Alfonso”	10
Tabla 3 Calificación cartera de crédito y contingentes	16
Tabla 4 Socios Morosos de la Coac San Alfonso	18
Tabla 5 Personal del Departamento de Créditos.....	19
Tabla 6 Muestra Población 1	20
Tabla 7 Simbología.....	21
Tabla 8 Resumen de resultados de las encuestas realizadas al Dpto. De créditos y cobranzas de la Coac., “San Alfonso.....	28
Tabla 9 Resumen resultados encuestas a socios morosos.....	31
Tabla 10 Resumen resultados	31
Tabla 11 Resumen de resultados pregunta 7-8	32
Tabla 12 Resumen de resultados de la pregunta 9-13.....	32
Tabla 13 Morosidad por meses	34
Tabla 14 Gestión de Cobranzas Extrajudicial, según la Junta de Regulación Monetaria.....	35
Tabla 15 Índice de morosidad por categoría.....	36

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Valores de la Cooperativa	9
Cuadro 2 FODA Institucional	9
Cuadro 3 Productos y Servicios de la Institución	10
Cuadro 4 Cuentas por cobrar y otros activos	17

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Índice de Morosidad	3
Gráfico 2 Misión Visión de la Coac. San Alfonso.....	8
Gráfico 3 Organigrama Estructural.....	12
Gráfico 4 Proceso de otorgación de créditos	23
Gráfico 5 Proceso de recuperación de cartera.....	26

RESUMEN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Alfonso”, es una Institución Financiera que brinda productos y servicios financieros en beneficios de sus socios, cuenta con 4130 socios, la matriz se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato en el redondel de Huachi Chico.

El presente trabajo de investigación consistió en determinar cuáles son los determinantes de la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Alfonso” del Cantón Ambato, período 2017, cuyos objetivos fueron identificar las causas de la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Alfonso” Ltda., del Cantón Ambato.

Para la identificación de las causas de la morosidad se utilizó técnicas y herramientas, como la aplicación de encuestas al personal que labora en el Departamento de Créditos y Cobranzas, a los socios que adquirieron un crédito y se encontraban con retrasos en las cuotas de pago también se aplicó indicadores financieros para conocer el grado de liquidez, endeudamiento solvencia y morosidad de la Cooperativa.

La investigación se encuentra estructurada de la siguiente forma: planteamiento del problema, objetivos, justificación, marco referencial, marco teórico, marco metodológico. Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

Con lo manifestado anteriormente se dará a conocer cuáles son las causas de la morosidad, y poder emitir un criterio crediticio, acerca del proceso de otorgación y recuperación de cartera, finalmente se emitió conclusiones y recomendaciones las mismas que van dirigidos a los respectivos funcionarios de la Cooperativa “San Alfonso” para la acertada toma de decisiones.

Palabras clave

Morosidad, Indicadores, Cartera de Crédito, Cooperativa

ABSTRACT

The Savings and Credit Cooperative "San Alfonso" is a financial institution that offers financial products and services for the benefit of its members, has 4.130 members, the head office is located in the city of Ambato in the Huachi Chico neighborhood.

The present research work consisted in determining which are the determinants of the Defaults in the Savings and Credit Cooperative "San Alfonso" of Canton Ambato, period 2017, whose objectives were to identify the causes of the Defaults in the Savings and Credit Cooperative "San Alfonso "Ltda.in the Canton Ambato.

To identify the causes of delinquency, techniques and tools were used, such as the application of surveys to the personnel working in the Credit and Collections Department, to the members who acquired a loan and were in arrears with payment installments. Financial indicators were applied to determine the Cooperative's degree of liquidity, solvency, and delinquency.

The research is structured as follows: problem statement, objectives, justification, referential framework, theoretical framework, methodological framework. Discussion of results, conclusions, and recommendations. With the aforementioned will be announced what are the causes of delinquency, and be able to issue a credit criterion, about the process of granting and recovery of the portfolio. Finally, conclusions and recommendations were issued which are addressed to the respective officials of the Cooperative "San Alfonso" for the successful decision making.

Keywords: Default, Indicators, Credit Portfolio, Cooperative.



SIGNATURE

Reviewed by: Maldonado, Ana
Language Center Teacher



1.- INTRODUCCIÓN

Las cooperativas de Ahorro y Crédito tienen la obligación de establecer un control para el Riesgo Crediticio para evitar, reducir y eliminar pérdidas actuales y a futuros y así disminuir el índice de morosidad, por esto es de suma importancia analizar e investigar las situaciones de riesgo dentro de la Cooperativa mediante un proceso adecuado. El tema de investigación LOS DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA SAN ALFONSO LTDA., CANTÓN AMBATO, PERÍODO 2017, cuyo objetivo es identificar cuáles son las causas de la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso, Ltda., situada en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, se empezó con el planteamiento de varios problemas viéndose necesario realizar una investigación, a continuación se explica cuál es la metodología implementada en el desarrollo del proyecto en este caso, el método que se utilizó fue el deductivo, este conocimiento va del general al particular, se lo realizará a la base de datos e información proporcionada por la empresa a través de la investigación de campo y obtención de documentos relacionados. Por ser una investigación no experimental no hubo alteración o cambio en las variables objeto de estudio. La información se obtuvo a través de encuestas realizadas para el personal del Departamento de Créditos y Cobranzas y para los socios que presentaban retrasos en las cuotas de los créditos. Los resultados se presentarán como se los hallaron mediante cuadros, tablas y gráficos. Las conclusiones reflejan cuáles fueron los resultados en función de los objetivos planteados y las recomendaciones se enfocan en reducir o eliminar los problemas detectados.

Se inicia identificando cuál es problema, los objetivos que se cumplirán para el éxito de la investigación, razones que justifican por que se realiza el trabajo. El Estado del Arte y el Marco Teórico está compuesto por definiciones aspectos relevantes de los términos utilizados en la investigación. Se especifica el enfoque y los respectivos tipos de investigación en el que se fundamenta la metodología, la determinación de la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de información para el respectivo análisis. Se desarrolla el análisis y se refleja e interpreta los resultados como se hallaron en la presente investigación

2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La investigación se desarrolla para conocer los determinantes de la Morosidad de la Cooperativa “San Alfonso” Ltda., en el año 2017, cuenta con una morosidad alta compuesta de dos dígitos, lo cual es preocupante para las operaciones diarias de la Coac. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Alfonso” Ltda., creada en el año 2002, es una Institución Financiera ubicada en el cantón Ambato actualmente cuenta con más de 4000 socios, es una Institución que se dedica a brindar diferentes productos financieros.

Las operaciones crediticias que ofrece la Institución son: Microcréditos, crédito de consumo, créditos grupales, créditos emergentes y créditos hipotecarios quienes lo solicitan son artesanos, obreros, comerciantes, profesionales, personas con relación de dependencia y cualquier otra persona que requiera de estos servicios con el fin de satisfacer las necesidades económicas de consumo promoviendo el desarrollo socioeconómico de los socios. Los servicios adicionales que ofrece son: recaudación de servicios básicos, matriculación vehicular, SRI entre otros.

Es importante tener en cuenta que al ser una Institución Financiera el riesgo de créditos otorgados y no recaudados es alto, se pueden ocasionar por situaciones internas o externas a la cooperativa, motivo por el cual se realiza la investigación, para establecer cuáles son las causas que produce la morosidad en la Institución, y plantear alternativas de solución, que permitan reducir la misma, evitando efectos financieros en un futuro.

Existen factores que influyen en la morosidad de la Cooperativa “San Alfonso”, se denominan como factores internos y externos.

Los factores internos que se identifican en el Departamento de Créditos y Cobranzas Son:

- ✓ Operaciones de créditos no se están otorgando bajo un proceso definido
- ✓ Incorrecta evaluación en la concesión de créditos
- ✓ Falta de seguimiento a la cartera de créditos en mora

Existen factores externos que no dependen de la Cooperativa como:

- ✓ Desempleo
- ✓ Disminución en las ventas
- ✓ Reducción de los ingresos familiares
- ✓ Situaciones naturales que afectan al sector agrícola

De acuerdo a la Tabla N° 1 se puede ver cuál ha sido el incremento en la tasa de morosidad en los últimos 5 años en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Alfonso” Ltda., y en el Gráfico N° 1, se puede observar que existe una variación significativa en el índice de morosidad lo cual ocasiona un problema en la recuperación de cartera vencida afectando a la operacionabilidad de la Institución.

Tabla 1

Índice de Morosidad

Año	2013	2014	2015	2016	2017
Tasa de Morosidad	13%	11%	15%	14%	17%

Fuente: Elaboración propia con base en información de la COAC “San Alfonso” Ltda., (2018)

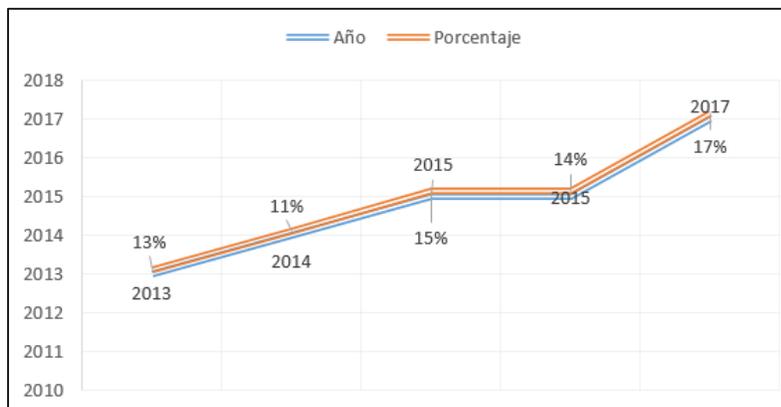


Gráfico 1 Índice de Morosidad

Fuente: COAC “SAN ALFONSO”, 2018
Elaborado por: Diana, C (2018)

Se observa que hasta el año 2017 existe un incremento del 12% al 17%, constituyendo un índice alto de morosidad es por eso que el presente estudio ayudará a identificar las causas y contrarrestarlas con la aplicación de alternativas que ayuden a la reducción de la misma.

2.1.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las causas de la alta tasa de morosidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso” Ltda., del cantón Ambato?

2.2.- JUSTIFICACIÓN

Las Instituciones pertenecientes al sector financiero de la Economía Popular y Solidaria se encuentran expuestas a una serie de riesgos debido a las operaciones que efectúan, siendo la principal la otorgación de productos financieros como préstamos categorizadas de acuerdo a la naturaleza o destino que se otorgue a los recursos monetarios que se entregan bajo las condiciones de pago y plazos para su cancelación acordados con los clientes.

Para el desarrollo de la presente investigación se requirió del análisis de los determinantes de las causas de la Morosidad, reconociendo específicamente el desenvolvimiento de las operaciones y la eficacia en el cumplimiento de las condiciones bajo las cuales se otorgaron los créditos, así como también la identificación de aquellos tipos de créditos en los que existe un mayor rango de morosidad y haciendo un análisis de los meses que presentaron altos índices de morosidad haciendo una comparación entre créditos otorgados y créditos en mora.

Al revisar el Balance General del año 2017, se puede evidenciar que la cuenta de Cartera Vencida corresponde a un monto total de \$ 228.888,99 valor que se ha incrementado en relación con el año 2016 por un valor de \$40.572,29 se ha observado además un alto porcentaje de cartera Morosa correspondiente al 16.74% del total de cartera de crédito según el reporte de Índice de morosidad del año 2017.

Como un dato adicional se pudo observar que el Estado de Pérdidas y Ganancias del año 2017 cuenta con cuentas de gastos demasiado altas, los mismos, que se podrían analizar para una posible

reducción lo que originará una mayor utilidad, se aplicaron fórmulas para obtener Indicadores Financieros como: ratio de liquidez, solvencia, morosidad y ratio de endeudamiento donde los resultados reflejarán cual es la situación financiera crediticia real de la Coac., San Alfonso Ltda.

Las personas que se beneficiarán directamente de la presente investigación son los directivos que laboran en la matriz de la Coac en la ciudad de Ambato, y los socios que busquen pagar la deuda de una u otra manera dándole alternativas para reducir la deuda contraída de los créditos otorgados por la Institución.

3.- OBJETIVOS

3.1.- OBJETIVO GENERAL

Identificar los determinantes de las causas de la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Alfonso” Ltda., del Cantón Ambato.

3.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3.2.1.- Analizar el proceso de otorgación y recuperación de un Crédito a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Alfonso” Ltda., del Cantón Ambato.

3.2.2.- Determinar cómo afecta la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Alfonso” Ltda., del Cantón Ambato

3.2.3.- Establecer alternativas para la recuperación de los créditos que se encuentran en morosidad.

4.- ESTADO DEL ARTE

ANTECEDENTES

Con el propósito de conocer en qué estado se encuentra la presente investigación relacionada con los determinantes de la morosidad crediticia se procedió a revisar fuentes bibliográficas como libros, repositorios digitales, y webgafías relacionados con la temática que ayudaran a identificar en qué nivel se encuentra el tema a investigarse.

Es importante saber que el estado del arte es una síntesis que sirve al investigador como referencia para establecer un criterio de lo que está hecho y de lo que falta hacer en torno a una temática en particular en este contexto a continuación se ha encontrado las siguientes investigaciones documentales-bibliográficas.

Cabezas (2017, pág. 102) en el Proyecto de Investigación con el título: Análisis de la Morosidad de la cartera de Crédito y su Impacto en la Rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador: Caso Cooperativas Segmento 1. Quinquenio 2010-2015 donde se concluyó: La morosidad de la cartera total prácticamente se ha duplicado al pasar de 2,74% en 2010 a 5,40% en 2015. Similar efecto de crecimiento elevado de la morosidad se evidencia en la morosidad de la cartera de consumo, cuyo análisis de la capacidad de pago se centra fundamentalmente en el ingreso mensual de los prestatarios, los mismos que son sensibles a factores económicos, empleo, poder adquisitivo y en general el costo de la vida frente a ingresos generalmente fijos.

Roa & Rodríguez (2015) en su proyecto de Investigación con el tema de: Evaluación a la cartera de crédito y estrategias de recuperación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Instituto Técnico “Daniel Álvarez Burneo” de la Ciudad de Loja en el período 2009-2010 determino que: “La Cooperativa de Ahorro y Crédito de estudio ni cuenta con mecanismos apropiados para la cobranza y recuperación a tiempo de sus créditos otorgados a sus socios y que no existen provisiones para cuenta incobrables, lo que ocasiona tener en cartera vencida irrecuperable de algunos años acumulados”. (pág. 107)

Según (Tierra, 2012) en su Proyecto de investigación con el Título de: el riesgo de crédito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito “COOR AMBATO” Cía. Ltda., del cantón Ambato” determinó que: “El procedimiento para acceder a un crédito debe necesariamente iniciar por el cliente donde debe ser analizado previamente y cumplir una serie de requisitos, de lo contrario se puede poner en riesgo el capital de la cooperativa”. (pág. 95)

Después de haber revisado todas las investigaciones se puede constatar que no existe una investigación donde se establezca cuáles son los determinantes de la Morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, tampoco existen investigaciones, realizadas en la Cooperativa “San Alfonso” relacionadas con la temática, por lo tanto, es pertinente la siguiente investigación.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

4.1.- GENERALIDADES DE LA COAC. “SAN ALFONSO” LTDA.

4.1.1.- Reseña Histórica

Por los años 1998 un grupo de 15 mujeres líderes de la comunidad de Chibuleo San Alfonso sienten la necesidad de organizar y conformar Caja Solidaria con el apoyo de La Conferencia Episcopal Ecuatoriana, que promueve acciones a través de la Pastoral de la Mujer, mediante la formación de Bancos Comunales (una figura de micro finanzas rurales) cuyo propósito era colocar fondos de crédito solidario, para generar ingresos a las mujeres, ahorro y utilidades para que el grupo logre un funcionamiento autónomo; y, recuperar utilidades para que el fondo general del programa no se reduzca. La idea era mantener en circulación un fondo que pueda seguir sirviendo de incentivo a otros grupos de mujeres pobres. (Coac. San Alfonso, 2018)

La iniciativa de la Caja Solidaria por el año 2000, se fortalece cuando el Proyecto de Desarrollo de los Pueblos Indígenas y Negros del Ecuador – PRODEPINE, para fines del año 2001, la Caja Solidaria luego de la evaluación administrativa y financiera es calificada como Banco Comunal y recibe un incremento al capital semilla de \$ 1.000,00 y \$ 600,00 para fortalecimiento institucional, cuando el Ministerio de Bienestar Social a través de la Subdirección Regional de Cooperativas Central con sede en la ciudad de Ambato, aprueba el Estatuto y le concede la personería jurídica

por medio de Acuerdo Ministerial No. 032 del 30 de septiembre de 2002, a partir de esta fecha, el Banco Comunal del Grupo de Mujeres de San Alfonso, paso a ser Cooperativa de Ahorro y Crédito bajo la razón social de “San Alfonso” Ltda., acogiéndose a las disposiciones legales previstas en la Ley y en el Reglamento General de la Ley de Cooperativas. (Coac. San Alfonso, 2018)

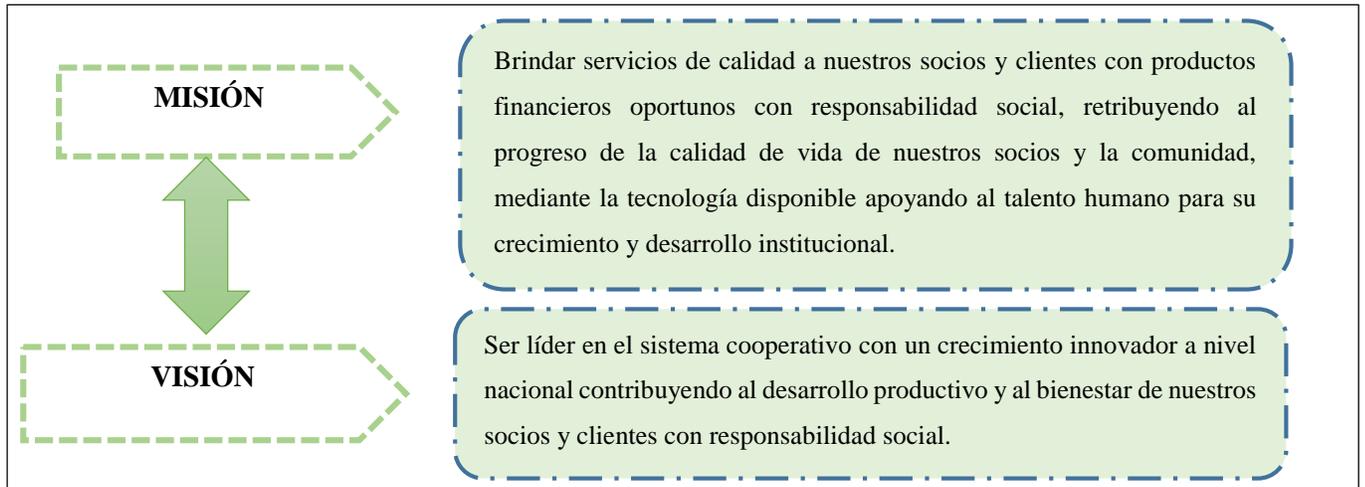


Gráfico 2 Misión Visión de la Coac. San Alfonso

Fuente: COAC San Alfonso Ltda.
Elaborado por: Diana C, (2018)

4.1.2.- Valores

Los Valores y Principios que regirán deben apuntar al cumplimiento de la razón de ser, del crecimiento de quienes reciben, así como de los que otorgan los servicios cooperativos, planteado esto los principales valores serán entonces:

Cuadro 1

Valores Institucionales

Valores Institucionales	
✓ Honestidad	✓ Pro actividad
✓ Respeto	✓ Disciplina
✓ Ética	✓ Solidaridad
✓ Cumplimiento	✓ Responsabilidad
✓ Confianza	✓ Lealtad
✓ Puntualidad	✓ Dedicación
✓ Trabajo	

Fuente: COAC “San Alfonso” Ltda.
Elaborado por: Diana C, (2018)

Cuadro 2

FODA Institucional

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Empleados Comprometidos • Oficinas Estratégicas con correcta ubicación geográfica en las Provincias de Pichincha, Cotopaxi y Tungurahua • Seguridad y Confianza de nuestros inversionistas • Personal Joven en la sección Administrativa y operativa • Participación de los consejos administrativos • Personal Capacitado • Diversificación de tipos de Créditos 	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos de información incompleta y / o errada • Conocimiento de políticas, procedimientos y procesos • Cultura organizacional • Cobertura de cartera • Respuesta en procedimientos legales • Desconocimiento de sus funciones • Metodología de créditos • Controlar la morosidad • Socialización del plan estratégico • Sistema tecnológico y asesoría en sistemas • Estructura de talento humano
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo del sector rural • Creación de nuevos servicios en el sector financiero con metodología definida · Seguridad y confianza de nuestros inversionistas · Aperturas de agencias • Líneas externas de financiamiento • Posicionamiento institucional a nivel provincial y nacional en microcréditos • Conocer y compartir realidades y experiencias a nivel nacional e internacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta competencia • Posible disminución de tasas activas y pasivas • Incremento de desempleo • Mayor exigencia y rigidez e medidas en las medidas de control por parte de los organismos de control • Malestar por parte de los socios al servicio informal de crédito y atención • Central de riesgo no es requisito del crédito • Informes de auditoría externa e interna • No cumplir con requisitos del crédito • No cumplir con requisitos necesarios de la nueva ley

Fuente: COAC “San Alfonso” Ltda.
Elaborado por: Diana C, (2018)

La Cooperativa cuenta con dos oficinas, la oficina Matriz ubicada en la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, y dos sucursales Latacunga y Sangolquí como se puede observar en la Tabla N° 2

Tabla 2

Agencias de la Coac., “San Alfonso”

N°	Oficina	Dirección
1	Oficina Matriz	Redondel Huachi Chico Av. Atahualpa y Gonzalo Zaldumbide. Teléf.: 2585817
2	Sucursal Latacunga	Avda. Amazonas y Félix Valencia. Teléf.: 2660118
3	Sucursal Sangolquí	Av. General Enríquez y Venezuela esquina, "Parque Turismo" teléf.: 2339864

Fuente: COAC “San Alfonso” Ltda.
Elaborado por: Diana C, (2018)

4.1.3.- Productos y Servicios

Cuadro 3

Productos y Servicios

Productos y Servicios			
Ahorros - Ahorro a la vista - Ahorro programado	Créditos - Microcrédito - Crédito de Consumo - Créditos emergentes Créditos hipotecarios	Inversiones Pólizas a Plazo fijo Plazos: 90-180-360 días o más	Servicios Adicionales - Pagos de servicios básicos - Sistema de Matriculación vehicular - Bono de Desarrollo Humano - Envío Internacional de dinero

Fuente: COAC "San Alfonso" Ltda.

Elaborado por: Diana C, (2018)

4.1.4.- Tasa de los Créditos

Microcréditos: Este crédito va desde montos de \$200 hasta \$35000 y la tasa está compuesta por diferentes tasas anuales como son:

- ✓ Microcrédito minorista (24,18%)
- ✓ Microcrédito de Acumulación simple (23,12%)
- ✓ Microcrédito de Acumulación ampliada (21,07%)

Créditos de consumo: Este crédito presenta la tasa de interés más baja puede ser de consumo Ordinario y Prioritario corresponde a la tasa de (17,30%)

Créditos emergentes: Están integrados por valores de \$200 hasta \$2000 y corresponden a la misma tasa de los Microcréditos

Créditos hipotecarios: Créditos con montos desde los \$25.000 hasta \$35000 la tasa de interés corresponde a (24,18%) minorista, (23,12%) minorista simple, (21,07%) acumulación ampliada.

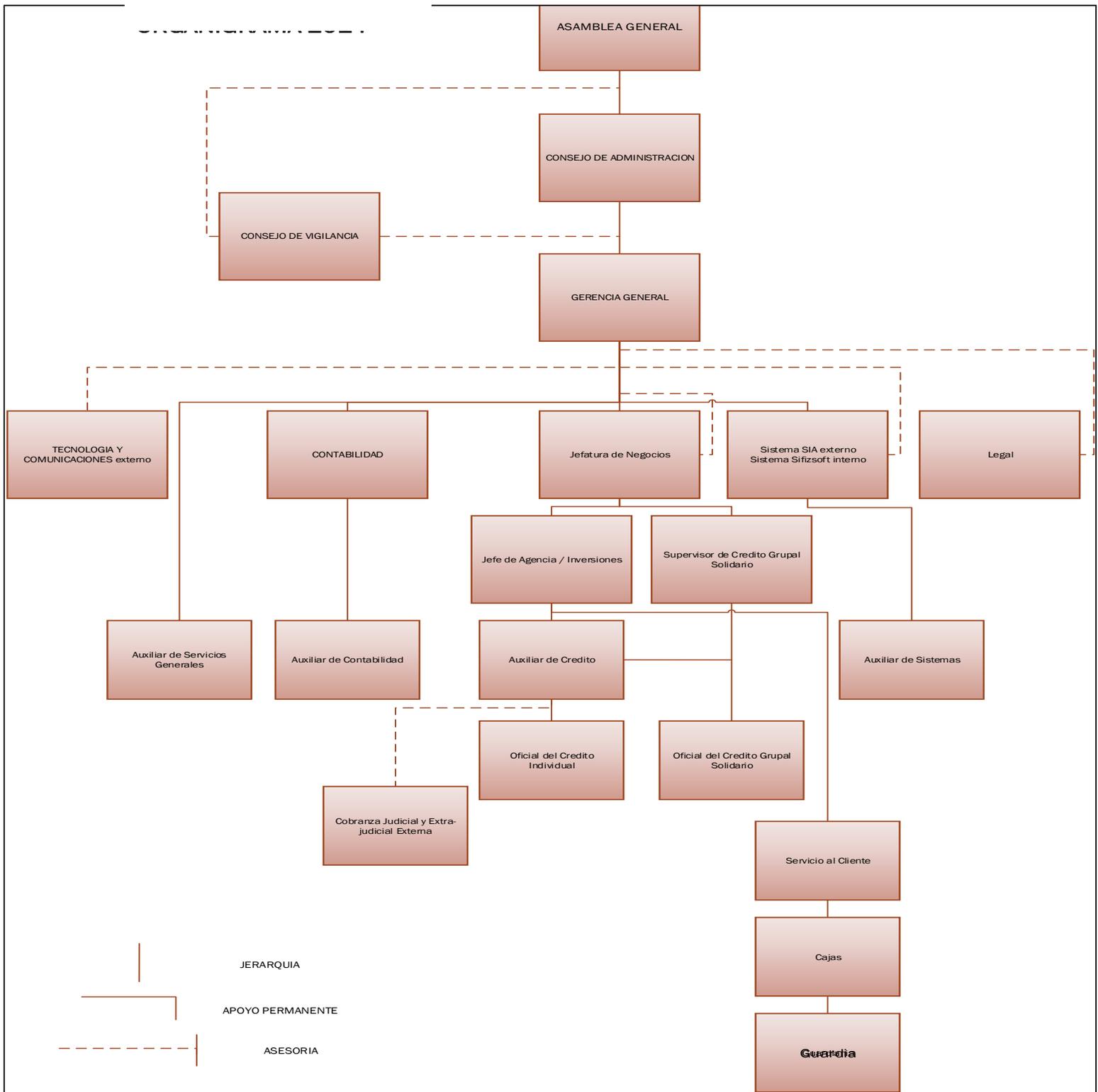


Gráfico 3 Organigrama Estructural

Fuente: COAC "San Alfonso"
 Elaborado por: COAC "San Alfonso"

4.2 GENERALIDADES

4.2.1.- Fundamentación Filosófica

La presente investigación se encuentra alineada mediante el Paradigma Crítico- Propositivo por lo que se analiza y se cuestiona la realidad referente a los determinantes de la Morosidad como un factor clave dentro de la Cooperativa y propositivo porque permite buscar una alternativa de solución.

De acuerdo con Koetting (1984, pág. 1) “El paradigma crítico induce a la crítica reflexiva, teniendo en cuenta la transformación de la realidad, basándose en la práctica y el sentido”. Este paradigma busca integrar tanto la práctica como la teoría.

4.2.2.- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

“Es una entidad técnica de supervisión y control que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario, con técnicos, transparentes y confiables, para contribuir al bienestar de sus integrantes y de la comunidad en general”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

4.2.3.- Cooperativa

Es un grupo de personas que deciden asociarse en un solo ente, donde su conformación de capital social es por aporte de los asociados, quienes se benefician de su rendimiento y su responsabilidad es limitada. (Accovi, 2005)

4.2.4.- Cooperativa de Ahorro y Crédito

Según el art. 81 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (2015) lo define como: “Organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y,

previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera”.

4.2.5.- Crédito

“El crédito nace o existe, cuando las cualidades de solvencia de un individuo o sociedad, son suficientemente satisfactorias para que le confíen riquezas o capitales presentes a cambio de otros tantos futuros”. (Golieb, 2017, pág. 60).

4.2.6.- Tipos de Crédito

4.2.6.1.- Crédito productivo es:

“El que está destinado a atender la Producción de bienes en su distintas etapas., tanto sea la elaboración, como la distribución. También se lo llama “crédito mercantil”. Es el crédito que surge de las transacciones entre empresas y que consiste en la obtención de financiación para capital de trabajo por parte de los productores, mayoristas o minoristas”. (Villegas, 2008, págs. 10-11).

4.2.6.2.- Crédito comercial ordinario:

“Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00, destinado a la adquisición o comercialización de vehiculos livianos, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales”. (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2018, p. 170).

4.2.6.3.- Crédito comercial prioritario:

Según la Junta de Regulación Monetaria y Financiera (2018) es: “Otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a

USD 100,000.00 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario”. (p. 6).

4.2.6.4.- Crédito de consumo ordinario:

“Es el otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil”. El crédito al consumidor es una deuda que una persona incurre al comprar un bien o servicio”. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2015, pág. 12)

4.2.6.5.- Crédito Educativo

“Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2015, pág. 13).

4.2.6.6.- Crédito de vivienda:

“Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, cuyo valor comercial menor o igual a USD 70,000.00 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.00”. (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2018, pág. 14).

4.2.6.7.- Microcrédito

“Es el otorgado a una persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades”. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2015, pág. 16)

4.2.7.- Políticas de Créditos

“Las políticas de crédito y cobro son normas de actuación dectadas por la dirección de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida. (Alcausa, 2000, pág. 34)

4.2.8.- Morosidad

De acuerdo a (Mena, 2010, pág. 4) indica que la morosidad: “Es el incumplimiento de las obligaciones de pago; en el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedido”, la morosidad en los créditos constituye el valor que no se esta recaudando como pago de los créditos concedidos.

4.2.9.- Morosidad total de la cartera de crédito

“Se mide el índice de morosidad como el porcentaje de la cartera total improductiva frente a la cartera total bruta. Las ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

Tabla 3

Calificación cartera de crédito y contingentes

NIVEL DE RIESGO	PRODUCTIVO	MICROCRÉDITO	VIVIENDA INTERÉS PÚBLICO
	COMERCIAL ORDINARIO Y PRIORITARIO	CONSUMO ORDINARIO Y PRIORITARIO	INMOBILIARIO
	DÍAS DE MOROSIDAD		
A1 Riesgo Normal	Cero	Cero	Cero
A2	De 1 hasta 15	De 1 hasta 8	De 1 hasta 30
A3	De 16 hasta 30	De 9 hasta 15	De 31 hasta 60
B1 Riesgo Potencial	De 31 hasta 60	De 16 hasta 30	De 61 hasta 120
B2	De 61 hasta 90	De 31 hasta 45	De 121 hasta 180
B1 Riesgo Deficiente	De 31 hasta 60	De 16 hasta 30	De 61 hasta 120
B2	De 61 hasta 90	De 31 hasta 45	De 121 hasta 180
Dudoso Recaudo	De 181 hasta 360	De 91 hasta 120	De 271 hasta 450
D Pérdida	Mayor a 360	Mayor a 120	Mayor a 450
E			

Fuente: Intendencia del Sector Popular y Solidario
Elaborado por: Diana C, (2018) con base a la SEPS

Las operaciones de cartera de crédito y contingentes que entren en proceso judicial, deberán reclasificarse en la categoría de dudoso recaudo “D”, independientemente de su morosidad. Las de categoría E mantendrán la misma calificación

Cuadro 4

Cuentas por cobrar y otros activos

NIVEL DE RIESGO		DÍAS DE MOROSIDAD
Riesgo Normal	A	De 0 hasta 30
Riesgo Potencial	B	De 31 hasta 60
Riesgo Deficiente	C	De 61 hasta 120
Dudoso Recaudo	D	De 121 hasta 180
Pérdida	E	Mayor a 180

Fuente: Intendencia del Sector Popular y Solidario
Elaborado por: Diana C, (2018) con base a la SEPS

4.2.10.- Factores de la morosidad

El aumento del costo del crédito (alza de la tasa de interés), un crecimiento significativo del desempleo y la caída de las ventas de las empresas se constituyen, en buena medida, en los principales factores que provocan un mayor deterioro en el indicador de mora de la cartera financiera. (Portafolio, 2012)

4.2.11.- Riesgo de crédito

El riesgo de crédito se define simplemente como la posibilidad de que un prestatario o contraparte de un banco no cumpla sus obligaciones de conformidad con los términos acordados. El objetivo de la gestión del riesgo de crédito es maximizar la tasa de rendimiento ajustada al riesgo del banco manteniendo la exposición al riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables. (Davalos, 2011, pág. 5).

5.- METODOLOGÍA

5.1.- Método de Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó el método deductivo, que es aquel que va de lo general a lo particular.

5.2.- Tipo de la investigación

La investigación es de campo ya que se aplicó extrayendo datos e informaciones directamente de la realidad y documental debido a que se revisó los documentos que contienen la información crediticia durante el período 2017.

5.3.- Nivel de Investigación

El tipo de investigación fue descriptivo, ya que se describió situaciones y acciones de cómo fue y se manifestó el fenómeno, en este caso la morosidad, créditos, políticas en la cooperativa y los ingresos de los socios beneficiarios del crédito

5.4.- Diseño de Investigación

No Experimental ya que no existió la necesidad de alterar alguna variable ninguna variable estudiándose los procesos y documentos de la cooperativa relacionados con los créditos y cobranzas

5.5.- POBLACIÓN Y MUESTRA

5.5.1.- Población

Tabla 4

Socios Morosos de la Coac San Alfonso

POBLACIÓN 1	
Descripción	Número
Socios que se encuentran en morosidad en la Coac. en el año 2017	200
Total	200

Fuente: Elaboración propia con base en información de la COAC "San Alfonso" Ltda.. (2018)

Tabla 5*Personal del departamento de Créditos*

POBLACIÓN 2	
Descripción	Número
Recurso Humano del Dpto. de Créditos	8
Total	8

Fuente: Elaboración propia con base en información de la COAC “San Alfonso” Ltda., (2018)

5.5.2.- Muestra

5.5.2.1.- Tipo de Muestra

Se aplicará una técnica de muestreo probabilística para obtener una muestra aleatoria simple. El tamaño de la muestra se determinó usando la fórmula de cálculo para poblaciones finitas.

5.5.2.2.- Cálculo del tamaño de la muestra

n: Tamaño de la muestra.

N: 205

Z: nivel de confianza; para el 90%, $Z = 1,90$

p: posibilidad de ocurrencia de un evento, $p = 0,10$

q: Posibilidad de no ocurrencia de un evento, $q = 1 - p$; para el valor de p asignado anteriormente, $q = 0,5$

E: Error de la estimación, se considera el 5%, en ese caso $E = 0,05$

$$n = \frac{Z^2 p(1-p)N}{e^2(N) + Z^2 p(1-p)}$$
$$= \frac{(1,90)^2 (0,5)(1-0,5)(205)}{(0,10)^2 (205) + (1,90)^2 (0,5)(1-0,5)}$$

$$\mathbf{n = 51}$$

Tabla 6
Muestra Población 1

Descripción	Numero
Socios en morosidad	51

Fuente: Elaboración propia con base en información de la COAC “San Alfonso” Ltda., (2018)

Tamaño de la muestra Población 2: Corresponde a 5 personas del Dpto. de Créditos al ser un universo menor a 100 se toma todos los elementos.

5.6.- Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

5.6.1.- Técnicas

- **Observación.** - Se acudió a la Coac. San Alfonso para conocer el ambiente laboral y como se llevan a cabo las diferentes actividades y funciones que se desempeñan en la Institución.
- **Encuesta.** - A través de un cuestionario se investigó las acciones del departamento de créditos y cuáles fueron las causas por las que los socios no cancelaron el valor adeudado por el crédito.

5.6.2.- Instrumentos

- Observación directa
- Cuestionario

Para la recolección de información se elaboró los cuestionarios donde se se procedió a tabular, analizar e interpretar los datos que se obtuvieron.

5.7.- Análisis e Interpretación.

Para el análisis e interpretación de datos, se llevó a cabo un análisis cualitativo y cuantitativo, para procesar y tabular datos se lo realizó en Excel y la interpretación se lo hizo en forma inductiva y mediante análisis.

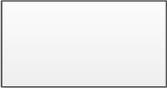
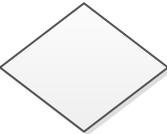
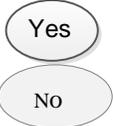
6.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1.- RESULTADOS DEL PROCESO DE OTORGACIÓN DEL CRÉDITO.

Para realizar el análisis del proceso de otorgación de créditos se realizó un flujograma donde se puede observar cómo se realiza dicho procedimiento.

En la Cooperativa “San Alfonso” Ltda., se pudo observar que tienen un Manual de Créditos donde se menciona la realización de las colocaciones y cobranzas en la Institución, se pudo constatar mediante observación que las operaciones crediticias, recuperación de cartera no está definido mediante un diagrama de flujo. A continuación, se describe como se realiza la otorgación de créditos en la Institución identificando además en que fase del proceso no se está actuando debidamente. Se utilizó diversas formas que se representará continuación bajo la siguiente simbología.

Tabla 7
Simbología

Símbolo	Significado	Presenta
	Este símbolo describe la realización de una actividad específica	Actividad
	Este símbolo hace referencia a una decisión en algún punto del proceso realizado en donde se puede ramificar en dos o más caminos dependiendo de preguntas que se realiza como SI-NO-CIERTO-FALSO	Decisión
	Este símbolo se utiliza para indicar el punto de partida del flujo de un proceso, así como el Fin del flujo del proceso que es este realizando.	Inicio/Terminación
	Son denominaciones que se utiliza para ver si se cumplió o no la actividad	Si/No
	Este símbolo hace referencia a los documentos del socio.	Documentos

	Este símbolo se utiliza para indicar la dirección del proceso	Línea de conexión
	Firmas y convenios	Firma
	Este símbolo se utiliza para representar procesos	Procesos

Fuente: Gabriel C, (2015)

Elaborado por: Diana C, (2018)

6.2 Descripción escrita del proceso de créditos

Información del Crédito: - Para solicitar el crédito el cliente solicita información acerca de los requisitos que se necesita los cuáles son:

1. Ser socio de la Cooperativa
2. Copia de la C.I y papeleta de votación. (socio, cónyuge, y garante a colores)
3. Copia de la escritura y carta de pago, impuesto predial, socio y garante
4. Títulos de propiedad de electrodomésticos originales.
5. Rol de pago o certificados de ingreso actualizado económico del socio y garante.
6. Carta de pago de luz, agua o teléfono (actualizado socio o garante).
7. Una foto tamaño carnet actualizado.
8. Copia de la matrícula vehicular (si lo tiene)
9. Copia del RUC y facturas en caso de tener negocio propio

Recepción de la carpeta: En esta fase el Asistente de créditos recopila todos los documentos del socio, además revisa que el socio no tenga sobreendeudamiento, puntaje en la Central de riesgos, función judicial que no presente demandas.

Revisión de documentos: En esta fase la Asistente de Crédito revisa que todos los documentos de socio estén debidamente presentados, junto con la solicitud de crédito y los documentos justificables de ingresos.

Entrega de carpeta a asesores de crédito y verificación de datos en el campo: El asesor de crédito se dirige a la Inspección del lugar de residencia del socio a verificar y constatar la

información presentada en la carpeta que se revisó anteriormente, además visitará el negocio si lo tuviere a hacer la constatación física de la mercadería.

Informe del asesor de crédito: El asesor de crédito emitirá el Informe ejecutivo donde escribirá cual es el análisis la situación financiera, patrimonial y la respectiva aprobación del crédito de ser el caso.

Aprobación del Comité de Créditos: Está integrado por la Gerente de la Coac., y el jefe de Créditos y secretaria, donde analizan si el crédito es viable y analizan las 5C de los créditos.

- ✓ Capacidad de pago
- ✓ Carácter
- ✓ Colateral
- ✓ Condiciones
- ✓ Capital.

Ingreso de Crédito en el Sistema: Esta fase la realiza la Asistente de Créditos, ingresa el valor solicitado por el socio.

Calificación del Crédito por el Jefe de Crédito: En esta fase el jefe de Créditos revisa que los datos ingresados en el sistema sean correctos según lo que este solicitando el socio deudor.

Aprobación del crédito: En esta fase se aprueba el crédito se llama al socio, se hace firmar convenios y pagarés se emite la tabla de amortización y por último se desembolsa el dinero.

Se concluye diciendo que el problema radica en la fase de Revisión de documentos, debido a que los asesores de créditos no realizan una adecuada evaluación del crédito, los socios no poseen la capacidad de pago para adquirir crédito, presentan préstamos en otras Instituciones financieras (sobreendeudamiento), si situación patrimonial no es óptima y las garantías no son catalogadas adecuadamente.

El destino del crédito que adquiere el socio es otro factor que es importante al analizar o evaluar el crédito a otorgarse, ya que el uso que le dan al dinero no es utilizado para los fines que se solicitan, el asesor de crédito debía haber constatado en la Inspección que se realizó anteriormente.

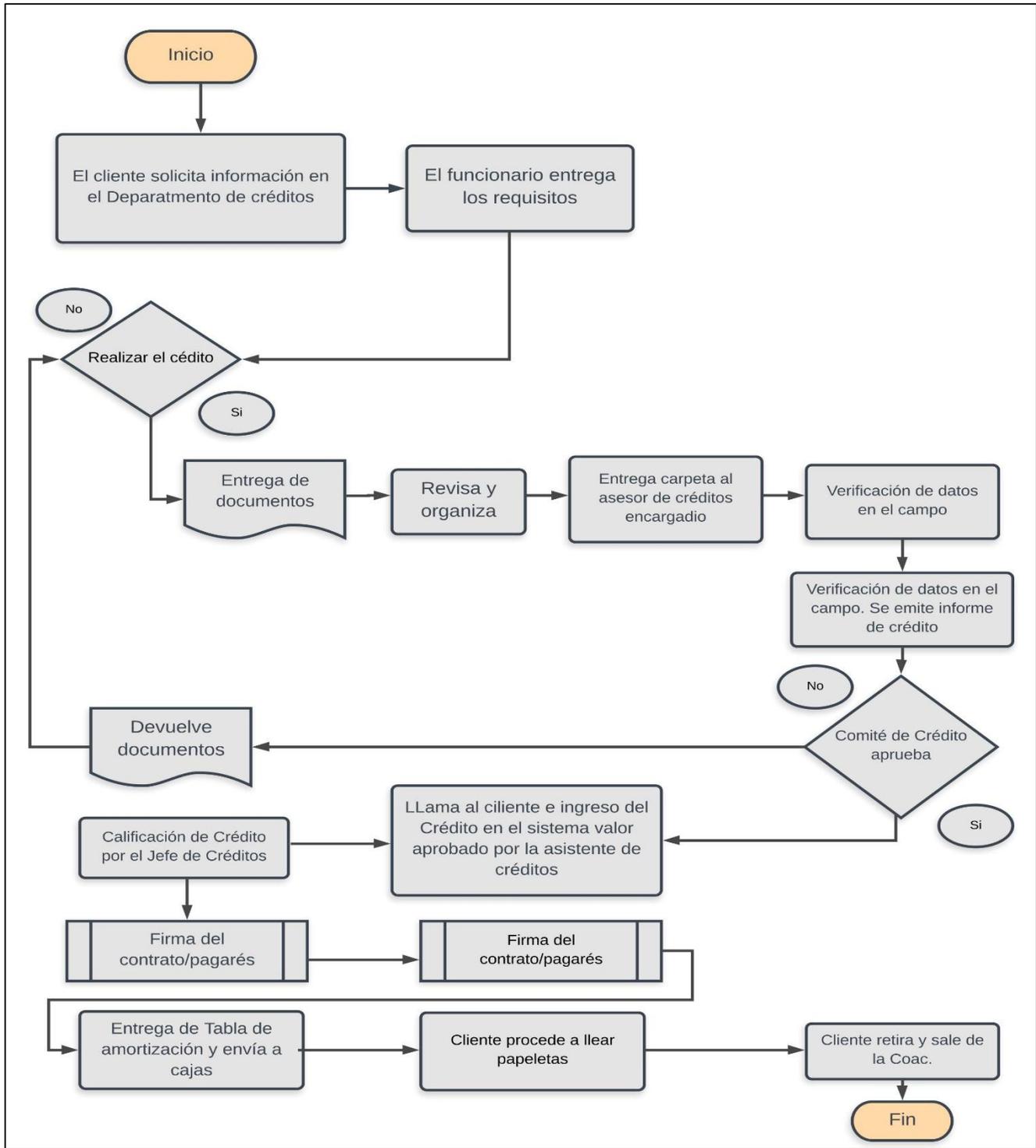


Gráfico 4 Proceso de otorgación de créditos

Fuente: Observación directa en el departamento de Créditos
 Elaborado por: Diana, C (2018)

6.3 Descripción escrita de la recuperación de créditos

Reporte del Sistema: Los gestores de Cobranza se encargan de sacar los reportes de Morosidad del Sistema.

Los gestores de cobranza tomarán en cuenta los días de morosidad y el monto del crédito concedido

Se realiza las llamadas correspondientes en lo que respecta cartera morosa con un promedio de 0-5 días. El socio se acerca a cancelar la deuda y se termina el proceso.

En lo referente a certera a cartera con más de 30 días se procede a realizar trabajo de campo con notificaciones extrajudiciales. Previa revisión el reporte, se procede a firmar las notificaciones y el gestor empieza las notificaciones de campo. Se entrega notificación y tiene un plazo de 48 horas como máximo para cancelar. Si el socio se acerca a cancelar

Si no existe respuesta del socio se procede a notificar 2 veces más. Si el socio cancela se termina el proceso.

Si el cliente no paga hasta los 120 días, la carpeta del socio empieza trámite judicial. Se entrega la carpeta al abogado delegado de la Institución y se procede a la recuperación del valor del crédito mediante mecanismos legales.

Análisis: El proceso de recuperación de cartera presenta deficiencias que se mencionan a continuación:

- ✓ Falta de planificación y estrategias de cobro de acuerdo a segmentación de créditos.
- ✓ Bajo seguimiento en los créditos con morosidad, metodologías de control muy débiles.
- ✓ Falta de personal especializado

Hay que considerar aspectos claves como la organización y la optimización de recursos, constancia, perseverancia y compromiso si se cumplen a cabalidad los resultados son positivos, sin olvidar la actitud del gestor, mostrando amabilidad, responsabilidad y flexibilidad en su trabajo.

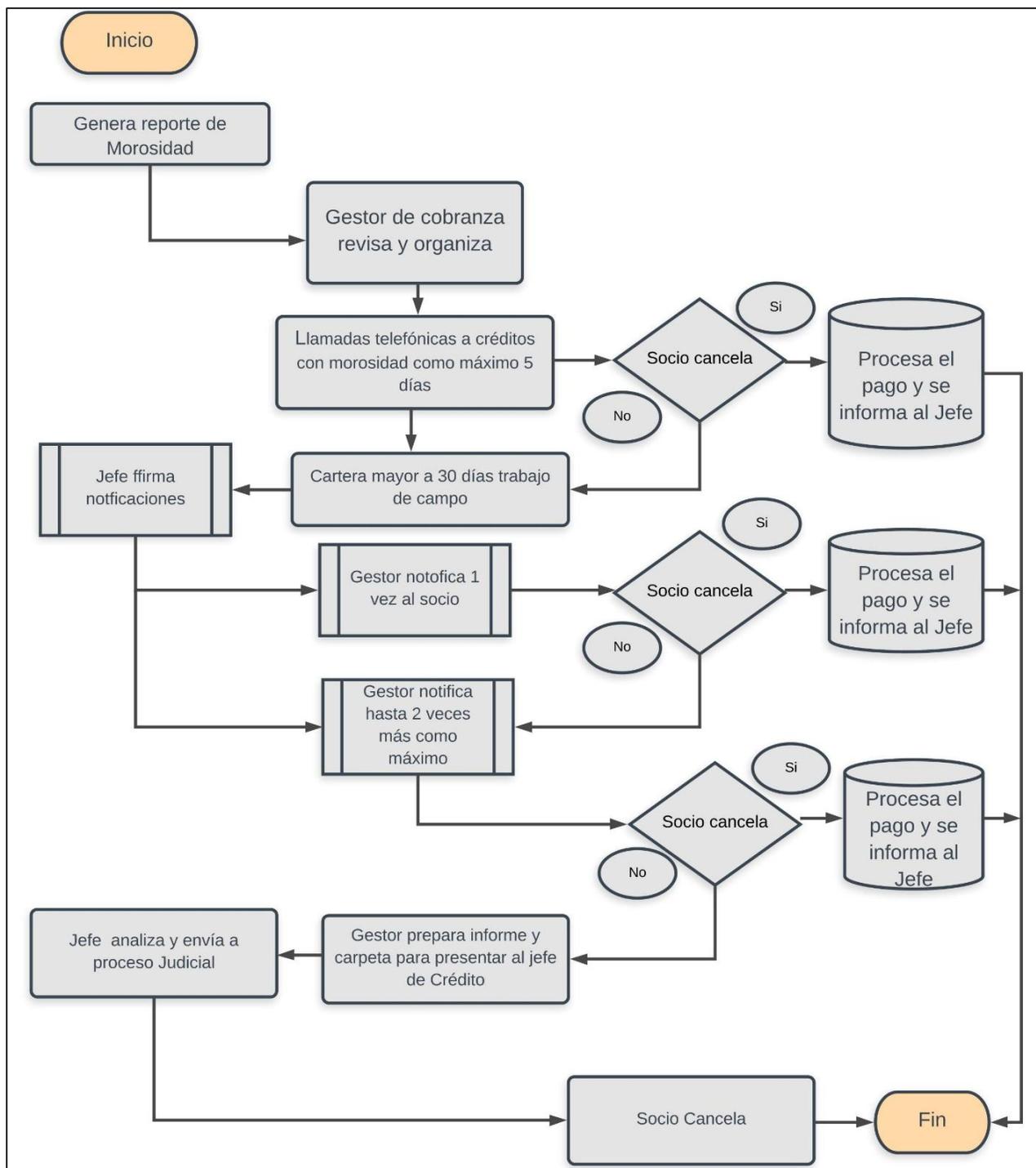


Gráfico 5 Proceso de recuperación de cartera

Fuente: Observación directa en el departamento de Créditos
 Elaborado por: Diana, C (2018)

Tabla 8

Resumen de resultados de las encuestas realizadas al Dpto. de Créditos y Cobranzas de la Coac., “San Alfonso”

N	Pregunta	RESPUESTAS										
		Si	No	Falta de seguimiento	Crisis deudor	Inadecuada evaluación del crédito	Llamadas Telefónicas	Visitas al deudor	Renovar el crédito	Métodos Legales	Diariamente	Semanalmente
1	¿En la COAC, Existe un Comité de Crédito?	100%	0%									
2	¿La Coac. tiene un reglamento para la otorgación de créditos?	100%	0%									
3	¿El departamento de crédito tiene definido un proceso de otorgación y calificación de un crédito?	75%	25%									
4	¿Se verifica que toda la información presentada por el socio sea real?	62%	38%									
5	¿Se solicita otros documentos para cruzar garantía?	50%	50%									
6	¿La Coac tiene un proceso adecuado para la comunicación de su cartera morosa?	62%	32%									
7	¿Existe un encargado de la recuperación de la cartera morosa?	100%	0%									
8	¿Cuál es la causa de existir un alto índice de morosidad?			38%	12%	50%						
9	¿Cuáles son las acciones que se ha tomado para la recuperación?						25%	37%	13%	25%		
10	¿Cada que tiempo se analiza el índice de Morosidad										50%	50%
11	¿Existe alternativas para reducir la tasa de morosidad en la Cooperativa, si su respuesta es afirmativa Indique cuáles son?	62%	38%									

Fuente: Encuesta al personal del Departamento de Créditos y Cobranzas

Elaborado Por: Diana C, (2018)

6.4.- DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para poder identificar cuáles son las causas de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso se aplicó una encuesta dirigida a todo el personal del Departamento de Créditos y Cobranzas de la matriz ubicada en la ciudad de Ambato, la encuesta se lo realizó a 8 personas incluyendo las personas que intervienen en el Comité de Crédito con un total de 10 preguntas que están relacionadas con la otorgación y recuperación de créditos. (Ver Anexo 1)

6.4.1.- Discusión de resultados de las encuestas a socios y empleados

La entidad cuenta con el personal necesario para el análisis de oferta y demás condiciones propias de una transacción de crédito. Por la tanto la ejecución de los procedimientos se hace acorde a lo que la entidad ha propuesto para el desarrollo de sus operaciones.

Es por esto que se asume que este departamento cuenta con parámetros para el desarrollo de los procedimientos de crédito. Esto garantiza que conformada por datos como localización y niveles de ingresos sean reales. La organización cuente con una base de datos

Por lo tanto, los resultados denotan una mayor deficiencia en la organización de los documentos tomados como garantía, con lo cual no se asegura la recuperación de los recursos. Se puede deducir que la entidad cuenta con procedimientos para el tratamiento de cuentas con morosidad

Se puede observar entonces que se ha designado de forma clara un encargado de las funciones de recuperación. Respecto a estos resultados se observa que el proceso netamente de evaluación del crédito es el que presenta un mayor número de deficiencias.

Por lo tanto, se debería especificar de mejor forma la forma de proceder de la cooperativa frente a la morosidad. La información generada a través del análisis de los índices debe ser utilizada para evaluar la eficiencia de las estrategias en la otorgación de créditos.

Con lo cual se puede deducir que las estrategias existentes no son factibles o eficientes al 100%. Se puede establecer como parámetro de morosidad la preminencia de hombres con créditos

pendientes de cancelación. Por la tanto se puede observar que no es una variable de la cual depende la morosidad.

Este patrón encaja debido a los niveles de ingresos a los cuales pueden acceder las personas que cuentan con este nivel de formación. Esto concuerda con el nivel de formación por lo tanto la ocupación hace mayor referencia al nivel de formación.

La emisión de recursos monetarios no está destinada para progreso y desarrollo económico. Esto muestra que los créditos que la entidad otorga son derogaciones o egresos de recursos monetarios.

Se deberían evaluar los plazos otorgados para la recuperación de los recursos. Los resultados reflejan que no se realiza un estudio de forma adecuada respecto a la capacidad de pago.

Por lo cual existe una serie de inconvenientes debido al ineficiente estudio. Principalmente los recursos se destinan al consumo es decir como fuentes de financiamiento. En base a esta información se considera que se encuentra que la recuperación de los recursos tarda por lo cual no pueden desempeñarse con normalidad las operaciones.

En base a estos resultados se comprueba que la cooperativa no realiza un seguimiento adecuado a los créditos. A partir de la información proporcionada se observa que la comunicación entre los socios y la institución es deficiente

Esto evidencia que la cooperativa no plasma las notificaciones emitidas a los socios. Las estrategias actuales establecidas para la recuperación de cartera no proporcionan opciones de refinanciamiento.

La cooperativa dentro de su planificación debería establecer los procedimientos de renovación y refinanciamiento para la recuperación de cartera.

6.5.- RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS SOCIOS CON RETRASOS EN LAS COUTAS DE CRÉDITOS.

Tabla 9

Resumen resultados encuestas a socios morosos

N	Pregunta	RESPUESTAS												
		Si	No	Microcrédito	Consumo	Hipotecario	Grupales	\$100 a \$500	\$501 a \$1.000	\$1001 a \$3.000	\$3001 a \$5.000	\$5001 a \$10.000	\$1000 a \$20.000	Más de 20.000
1	¿En este momento tiene algún tipo de crédito en la cooperativa?	100 %	0%											
2	¿Qué tipo de crédito ha obtenido en la Cooperativa?			39%	49%	2%	10%							
3	¿Cuál es el monto de crédito que solicito?							15%	29%	14%	16%	16%	8%	2%

Fuente: Encuesta a socios con retrasos en los créditos

Elaborado Por: Diana C, (2018)

Tabla 10

Resumen resultados

N	Pregunta	RESPUESTAS												
		1 a 12 meses	13 a 24 meses	25 a 36 meses	37 a 48 meses	49 a 60 meses	SI	NO	Desempleo	Imprevistos	Situación médica	Trabajo Inestable	Gastos Excesivos	Descuido
4	¿Cuál es el plazo del crédito?	20%	39%	25%	12%	4%								
5	¿Ha caído alguna vez Ud. en morosidad?						100%	0%						
6	¿Cuáles son las causas por las que ha caído en morosidad?								10%	12%	12%	35%	17%	14%

Fuente: Encuesta a socios con retrasos en los créditos

Elaborado Por: Diana C, (2018)

Tabla 11*Resumen de resultados pregunta 7-8*

N	Pregunta	RESPUESTAS										
		Consumo Personal	Negocio-Emprendimiento	Agricultura	Terreno-Vivienda	Capital de Trabajo	1 a 15 días	16 a 30 días	31 a 90 días	91 días a 180 días	181 a 365 días	Más de 356 días
7	¿Para que obtuvo el crédito?	31%	19%	16%	16%	18%						
8	¿Por cuánto tiempo ha caído en morosidad?						39%	29%	16%	8%	4%	4%

Fuente: Encuesta a socios con retrasos en los créditos

Elaborado Por: Diana C, (2018)

Tabla 12*Resumen de resultados de la pregunta 9-13*

N	Pregunta	RESPUESTAS													
		1 a 2 cuotas	3 a 5 cuotas	6 a 10 cuotas	Más de 11 cuotas	SI	NO	Escrito	Digital	Otros	SI	NO	Refinanciamiento	Renovación	Ahorrar más
9	¿Cuántas cuotas se encuentran en morosidad?	41%	29%	20%	10%										
10	¿La Cooperativa le ha notificado su morosidad?					39%	61%								
11	¿Qué medida ha utilizad la Cooperativa para notificarlo?							41%	0%	59%					
12	¿Si en la actualidad le proponen un refinanciamiento de la deuda lo aceptaría?										88%	12%			
13	¿Qué estrategia Ud. plantea para ponerse al día en la Coac?												39%	39%	22%

Fuente: Encuesta a socios con retrasos en los créditos

Elaborado Por: Diana C, (2018)

6.5.1.- Discusión de resultados de las encuestas a socios con retrasos en los créditos concedidos.

La encuesta cuenta con un campo detallado de factores que influyen en la morosidad que sufre la Coac. Se describe un perfil del sujeto moroso, donde ciertas características o situaciones que influyan en el pago del préstamo en el tiempo reglamentario son visibles. Basado en la información anterior se describe los indicios que presentaría un socio moroso. Los hombres presentan una tasa mayoritaria dentro de socios con morosidad en pagos de créditos. El socio que conforme una familia tiende a incumplir el pago de sus deudas, como también una instrucción educativa de nivel medio, hace notar que las nociones de planificación económica son escasas.

La actividad económica a la cual se dedique el socio resulta ser el factor de mayor importancia. La falta de un trabajo estable genera una variación en los ingresos del socio, por ello necesita un ingreso extra o un fondo que pueda utilizar en caso necesario, generando créditos de consumo. Los créditos solicitados a la institución vienen por parte de un tipo de socio el cual a su percepción solicita un monto considerable dentro de un periodo de tiempo razonable para su cancelación.

Al presentarse la morosidad, el socio es informado por la entidad por distintos medios el retraso que presenta al pago de sus deudas. Un porcentaje considerable, realiza la cancelación dentro de un rango de tiempo que podría presentarse como una constante, un mes. El socio con conocimiento de los riesgos que presenta adquirir deudas de morosidad, presenta un interés en posibles planes de refinanciamiento por parte de la entidad.

La descripción previa se realiza en base a un tipo de socio que detalla los campos más grandes dentro de cada variable de la encuesta. No obstante en un porcentaje bajo se presenta un tipo de socio que se encuentra en los puntos máximo de cada variable, los cuales deberán ser considerados como casos especiales, donde se debe enfocarse mayor atención, ya que no se presenta cambio alguno con el tiempo.

6.6.- Revisión de información

6.6.1.- Como afecta la Morosidad en la Cooperativa San Alfonso Ltda.

Mediante la siguiente tabla se detalla el Porcentaje de Morosidad mensual del año 2017, que será calculado entre los créditos otorgados a los diversos socios y el valor vencido de los mismos, evidenciando en que mes existió una mayor afectación económica.

Tabla 13

Morosidad por meses

N°	Mes	Valor Cartera entregada	Valor cartera vencida	% Morosidad
1	Enero	\$98.100	\$17.160,48	17,49%
2	Febrero	\$111.525,00	\$19.163,15	17,18%
3	Marzo	\$193.750	\$28.461,27	14,68%
4	Abril	\$170.700,00	\$31.182,78	18,27%
5	Mayo	\$276.820,00	\$57.835,17	20,89%
6	Junio	\$222.890,00	\$45.270,42	20,31%
7	Julio	\$135.305,00	\$25.295,76	18,69%
8	Agosto	\$219.030,00	\$39.795,32	18,17%
9	Septiembre	\$209.330,00	\$46.913,97	22,41%
10	Octubre	\$139.060,00	\$33.743,24	24,27%
11	Noviembre	\$139.850,00	\$31.251,42	22,35%
12	Diciembre	\$272.572,00	\$48.876,90	17,93%

Fuente: Reportes Coac. San Alfonso Ltda.

Elaborado por: Diana, C. (2018)

Análisis: Se puede evidenciar que, en los meses de mayo, junio, agosto, septiembre, diciembre son los meses con altos montos de colocación sin embargo se puede observar que el índice de morosidad no se ve influenciada por el monto de colocación, más bien se produce por la baja recuperación y seguimiento que se realice a la cartera de créditos otorgadas. El mes que presenta mayor índice de morosidad es octubre con una tasa de 24,27% a pesar de que el monto de colocación mensual no es alto, en relación con los diferentes meses debido al incumplimiento por la parte deudora, que conlleva al no pago, pago parcial del crédito, sumado factores externos que influyen en la economía del socio como: desempleo, bajos ingresos familiares, situaciones naturales en créditos para agricultura, imprevistos y descuido en las fechas de pago del crédito.

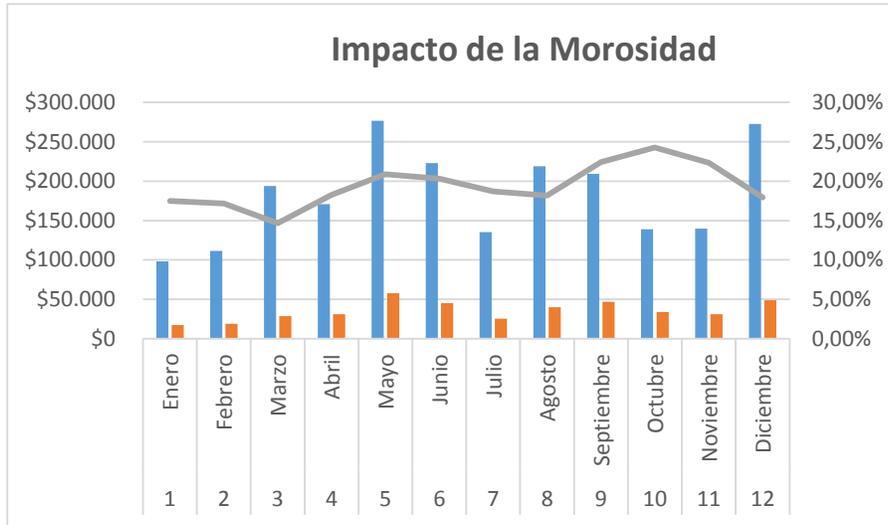


Gráfico 1 Impacto de la Morosidad

Fuente: Tabla 13 de morosidad

Elaborado por: Diana, C. (2018)

Tabla 14

Gestión de Cobranza Extrajudicial, según la Junta de Regulación Monetaria

Resolución N. 165-2015-F

Cargo (dólares)		RANGO DE DIAS VENCIDOS			
		a.- de 1 a 30 días	b.- de 31 a 60 días	c.- de 61 a 90 días	d.- más de 90 días
Rango De Cuotas (Dólares)	a.- menor a 100	6,38	16,23	23,17	25,56
	b.- de 100 a 199	7,35	16,46	23,85	26,64
	c.- de 200 a 299	7,92	17,83	25,27	29,03
	d.- de 300 a 499	8,32	20,34	27,43	32,74
	e.- de 500 a 999	8,63	23,99	30,34	37,7
	f.- Mayor a 1000	8,88	28,78	34,01	43,99

Fuente: Según la resolución del Consejo de Administración y la modificación en el Reglamento Crédito se autorizó que se cargue la notificación por la llamada telefónica de 1 al 3 día la cantidad de 2 dólares y a partir del tercer día se cargara por la diferencia.

6.5.2.- Índice de Morosidad

Tabla 15

Índice de morosidad por categoría

OFICINA: MATRIZ							
NOMBRE	VIGENTE	NO DEVENGA	VENCIDO	No.	TOTAL	MORA %	AFEC %
CONSUMO PRIORITARIO	7769.06	850.04	495.81	1	9114.91	5.44 %	14.77 %
MICROCREDITO	839262.19	51261.56	17153.01	2	907676.76	1.89 %	7.54 %
TOTAL OFICINA:	847031.25	52111.60	17648.82		916791.67	1.93 %	7.61 %
TOTAL:	847031.25	52111.60	17648.82		916791.67	1.93 %	7.61 %
MOROSIDAD POR TIPO PRÉSTAMO							
OFICINA: MATRIZ							
NOMBRE	VIGENTE	NO DEVENGA	VENCIDO	No.	TOTAL	MORA %	AFEC %
CONSUMO	7769.06	850.04	495.81	1	9114.91	5.44 %	14.77 %
CREDITO GRUPAL	10670.04	562.23	1028.40	2	12260.67	8.39 %	12.97 %
MICROCREDITO	828592.15	50699.33	16124.61	3	895416.09	1.80 %	7.46 %
TOTAL OFICINA:	847031.25	52111.60	17648.82		916791.67	1.93 %	7.61 %
TOTAL:	847031.25	52111.60	17648.82		916791.67	1.93 %	7.61 %

Fuente: COAC San Alfonso Ltda.

Elaborado Por: Diana C. (2018) con base a reportes de la Coac., San Alfonso Ltda.

6.6.- APLICACIÓN DE INDICADORES

$$\text{Ratio de Liquidez} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} * 100$$

$$\text{Ratio de Liquidez} = \frac{2719008,44}{3513628,73} * 100 = 77\%$$

Análisis: EL grado de Liquidez que refleja la Coac “San Alfonso” en el año 2017 es del 77% lo que es generalmente aceptado pues supera el 50% permitiéndole a la Institución hacerles frente a las obligaciones contraídas a corto plazo, cumpliendo con el porcentaje dispuesto por la SEPS

$$\text{Ratio de Solvencia} = \frac{\text{Activo Total}}{\text{Exigible Total}}$$

$$\text{Ratio de Solvencia} = \frac{3662717,35}{3513628,73} * 100 = 104\%$$

Análisis: La Coac., “San Alfonso” presenta un índice de solvencia de 104% considerando que los activos totales superan a las obligaciones contraídas por la entidad, por lo tanto, indica que la Coac presenta una productividad satisfactoria, es decir la Institución tiene la capacidad económica para cumplir con las diferentes obligaciones financieras

Ratio de Rentabilidad sobre el Patrimonio

$$\text{Ratio de Rentabilidad} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Neto}} * 100$$

$$\text{Ratio de Rentabilidad} = \frac{33756,51}{149088,62} * 100 = 22,64\%$$

Análisis: La rentabilidad sobre el patrimonio de la cooperativa San Alfonso durante el año 2017 es del 22,64% esto significa que gana 0,22 anualmente por cada dólar contribuido por sus socios y clientes mientras más alto sea el índice es mejor para la Institución.

$$\text{Ratio de Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Financiero Corriente} + \text{Pasivo Financiero No Corriente} - \text{El Patrimonio Neto}}$$

$$\text{Ratio de Endeudamiento} = \frac{3226348,68}{149088,62} = 22\%$$

Análisis: El índice de endeudamiento que presenta la Coac., “San Alfonso” corresponde al 22% lo que representa que la Institución mantiene un porcentaje moderado de endeudamiento con terceros los que se cancelaran correctamente debido a que la Coac., presenta solvencia y liquidez.

Ratio de Morosidad

$$\text{Morosidad Total} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera Bruta}} * 100$$

$$\text{Morosidad Total} = \frac{228.888,99}{2035833,74} * 100 = 11,24\%$$

Análisis: El índice de morosidad total indica que existe una cartera morosa alta que no se está recuperando superando el 10% tasa que corresponde a dos dígitos, situación en la cual la Coac debe tomar medidas para reducir la misma, evitando pérdidas a un futuro.

7.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1.- CONCLUSIONES

- En base a los resultados en cuanto a los factores internos, se comprueba que la cooperativa en la otorgación de créditos no realiza una adecuada evaluación del crédito, como analizar cuál es la situación real crediticia del socio y si la información presentada por el socio es verídica, en cuanto a los factores externos, que no dependen de la Coac. y afectan a los socios en el retraso o impago de las cuotas son: el desempleo, los bajos ingresos en ciertas temporadas y los desastres naturales para créditos con destino a la agricultura por los diversos desastres naturales que se pueden presentar y no se realiza un adecuado seguimiento a los créditos que se encuentran en morosidad.
- Las principales deficiencias que presentan en la actualidad el Departamento de Créditos y Cobranzas son: no cuentan con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas sumado a la falta de capacitación constante, respecto a un adecuado proceso de cobranzas.
- La Cartera vencida del Balance General del año 2017, presenta un incremento de \$40572,29 en relación al año anterior (2016) y un índice de morosidad de 15,22% según el indicador de Índice de Morosidad.

7.2.- RECOMENDACIONES

- Aplicar el Reglamento de Créditos de la Cooperativas ya que se están omitiendo varios puntos claves en la otorgación de créditos además realizar seguimiento en la cartera de Créditos con morosidad mediante políticas, instrumentos y mecanismo orientados a mejorar la evaluación del riesgo de incumplimiento con la finalidad de reducir los índices de morosidad.
- Contratar personas que se encarguen específicamente de la notificación, recuperación y seguimiento de los créditos en estado de morosidad y capacitar al personal del Departamento de Créditos y Cobranzas mediante seminarios, cursos y capacitaciones constantes para una adecuada gestión de cobranzas.
- Incluir dentro del Plan estratégico una herramienta de sustento que puede ser una matriz de riesgos, y a su vez elaborar un plan de morosidad el cual brinde facilidades de pago como la posibilidad de promociones y descuentos de interés y gasto de mora para aquellos créditos extrajudiciales.

8.- BIBLIOGRAFÍA Y LINKOGRAFÍA

8.1.- BIBLIOGRAFÍA

Accovi. (2005). *Historia del Cooperativismo y mucho más*. San Vicente: R.L.

Coac. San Alfonso. (28 de junio de 2018). *Reseña Histórica de la Coac San Alfonso*.

Davalos, J. (2011). Principios para la gestión del riesgo de crédito. *Sound Practices for Loan Accounting and Disclosure*, 33.

Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Resolución N° 129 - 2015*. Obtenido de www.seps.gob.ec

Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (2018). Crédito Comercial Ordinario. *SEPS*.

Koetting, J. R. (1984). *Paradigmas de la Investigación Educativa*. Dallas: Association for Educational Communications.

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2015). Ley de Economía Popular y solidaria. 17.

Moreta Meneses, C. A. (2015). “Análisis del proceso de crédito y su incidencia en la en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., periodo 2012. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.

Pally, C. U. (2006). *Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia juliaca periodo 2013 – 2014*. Puno, Peru: Universidad Nacional del Antiplano.

Parrales, R. C. (2013). *Para esta investigación, se ha tomado como referencia la información*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Politecnica Salesiana.

Santos, L. (2015). Crédito Productivo. *Fassil*.

Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2015). *Nuevos segmentos de crédito*. Ecuador: PortalDocs.

Ticse Quispe, P. E. (2015). *Administración del riesgo Crediticio*. Huancayo, Peru: Universidad Nacional del Centro del Peru.

Villegas, C. (2008). *El Crédito Bancario*. Buenos Aires: Depalma.

8.2.- LINKOGRAFÍA

- Alcausa, M. (2000). *Análisis e Integración de Balances y créditos*. Madrid: Tecniban S.A., Primera Edición. Obtenido de <http://perebrachfield.com/blog/riesgos-de-credito/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles/>
- Cabezas, G. (2017). *Escuela Politécnica Nacional*. Obtenido de [bibdigital.epn.edu.ec: http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/17933/1/CD-8109.pdf](http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/17933/1/CD-8109.pdf)
- Cicopa. (2017). *Qué es una Cooperativa*. Obtenido de <http://www.cicopa.coop/es/about/what-is-a-cooperative/>
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2017). *Segundo Suplemento Registro Oficial N° 332*. Quito: El telegrafo. Obtenido de <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=200000000000017&idCategoria=3>
- Golieb, D. (2017). *Créditos y cobros*. México: Acrópolis. Obtenido de <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=300000000000027&idCategoria=5>
- Portafolio. (2012). Obtenido de Tres factores, responsables del disparo de mora crediticia: <http://www.portafolio.co>
- Roa, S., & Rodríguez, P. (2011). *Universidad Nacional de Loja*. Obtenido de [http://dspace.unl.edu.ec: http://dspace.unl.edu.ec/bitstream/123456789/1585/1/TESIS%20SILVIA%20ROA%20Y%20PABLO%20RODR%C3%8DGUEZ.pdf](http://dspace.unl.edu.ec/bitstream/123456789/1585/1/TESIS%20SILVIA%20ROA%20Y%20PABLO%20RODR%C3%8DGUEZ.pdf)
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (julio de 2015). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Análisis de riesgo de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Cr%C3%A9dito%20Sector%20Financiero%20Popular%20y%20Solidario-%20actualizado%2011%20agosto-2015.pdf/ea0f593f-0d1a-4f25-81f9-0317e9877d30>
- Tierra, J. (2015). Obtenido de El riesgo de crédito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Coorambato Cía.: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17398/1/T3252ig.pdf>

9.- ANEXOS

Anexo 1 Alternativas para recuperación de cartera

ALTERNATIVAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA	
1	✓ Respalda el análisis de los créditos en documentos oficiales y formales de tal manera que se pueda evidenciar el proceso de otorgación de créditos, garantizando un estudio más veraz y confiable.
2	✓ Iniciar una política sancionadora en caso de incumplir cualquier artículo del reglamento interno de créditos y cobranzas, para generar una cultura precisa de cumplimiento.
3	✓ Incurrir en aspectos legales cuando se supere el momento de \$5000 en cartera vencida, debido a que la Institución asumiría los gastos siendo mayores a los rendimientos financieros.
4	✓ Utilizar técnicas de negociación mediante las cuales se pueda recuperar la cartera vencida sin producirse gastos innecesarios y creando un ambiente agradable con el cliente
5	✓ Crear un programa de cartera vencida donde permita identificar los socios con mayores índices de morosidad, donde se evalúe el monto del crédito y los días de retraso para ejercer mayor control sobre dichos socios
6	✓ Incorporar diversas técnicas, herramientas de análisis de riesgos con el cual se pueda pronosticar escenarios que sean perjudiciales para la estabilidad financiera de la Institución

Fuente: Coac San Alfonso
Elaborado por: Diana C, (2018)

Anexo 2 Encuesta a los socios



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

Dirigido a: Personal de Departamento de Crédito de la Coac, San Alfonso Matriz Ambato

OBJETIVO: La siguiente encuesta tiene como propósito, Recabar información acerca del proceso de otorgación recuperación del crédito en la Coac, San Alfonso

Instrucciones.

- Lea con cuidado cada una de las preguntas
- Elija solo una respuesta
- Conteste con la seguridad y veracidad del caso

1. ¿En la Coac existe un Comité de Crédito?

SI

NO

2. ¿La Coac tiene un reglamento para la otorgación de créditos?

SI

NO

3. ¿El departamento de crédito tiene definido un proceso de otorgación y calificación de un crédito?

SI

NO

4. ¿Se verifica que toda la información presentada por el socio sea real?

SI

NO

5. ¿Se solicita otros documentos para cruzar garantía?

SI

NO

6. ¿La Coac. tiene un proceso adecuado para la comunicación de su cartera morosa?

SI

NO

7. ¿Existe un encargado de la recuperación de la cartera morosa?

SI

NO

8. ¿Cuál es la causa de existir un alto índice de morosidad?

.....
.....
.....

9. ¿Cuáles son las acciones que se ha tomado para la recuperación?

.....
.....
.....

10. ¿Cada que tiempo se analiza el índice de Morosidad

- Diariamente ()
- Semanalmente ()
- Mensualmente ()
- Trimestralmente ()
- Semestralmente ()
- Anualmente ()

11. ¿Existe alternativas para reducir la tasa de morosidad en la Cooperativa, si su respuesta es afirmativa Indique cuáles son?

SI

NO

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ENCUESTA



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

Dirigido a: Clientes con saldos pendientes por préstamos en la Coac, San Alfonso

OBJETIVO: La siguiente encuesta tiene como propósito, conocer factores que inciden en la morosidad de los socios de la Cooperativa San Alfonso Ltda.

Instrucciones

- Lea con cuidado cada una de las preguntas
- Elija solo una respuesta
- Conteste con la seguridad y veracidad del caso

Edad.....Género M () F ()

Estado Civil.....Casad(a) () Divorciad(a) () Viud(a) ()
Solter(a) () Unión Libre ()

Instrucción Primaria () Secundaria () Artesanal () Técnica ()
Universitaria () Ninguna ()

Actividad Económica:.....

1. ¿En este momento tiene algún tipo de crédito en la cooperativa?

SI NO

2. ¿Qué tipo de crédito ha obtenido en la Cooperativa?

Microcrédito () Consumo () Hipotecario () Emergente ()

Otro () Especifique.....

3. ¿Cuál es el monto de crédito que solicito?

- 100 a 500 dólares ()
- 501 a 1.000 dólares ()
- 1001 a 3.000 dólares ()
- 3001 a 5.000 dólares ()
- 5001 a 10.000 dólares ()
- 10001 a 20.000 dólares ()
- Más de 20.000 dólares ()

4. ¿Cuál es el plazo del crédito?

- 1 a 12 meses ()
- 13 a 24 meses ()
- 25 meses a 36 meses ()
- 37 meses a 48 meses ()
- 49 meses a 60 meses ()

5. ¿Ha caído alguna vez Ud. en morosidad?

Si () No ()

6. ¿Cuáles son las causas por las que ha caído en morosidad?

Desempleo () Imprevistos () Situación Médica () Trabajo inestable ()
Gastos excesivos () Descuido ()

7. ¿Para que obtuvo el crédito?

- Consumo Personal ()
- Negocio-Emprendimiento ()
- Agricultura ()
- Terreno-Vivienda ()
- Capital de Trabajo ()

8.- ¿Por cuánto tiempo ha caído en morosidad?

- 1 a 15 días ()
- 16 a 30 días ()
- 91 a 180 días ()
- 181 a 365 días ()
- Más de 30 días ()

9.- ¿Cuántas cuotas se encuentran en morosidad?

- 1 a 2 cuotas ()
- 3 a 5 cuotas ()
- 6 a 10 cuotas ()
- Más de 11 cuotas ()

10 ¿La Cooperativa le ha notificado su morosidad?

SI () NO ()

11.- ¿Qué medida ha utilizad la Cooperativa para notificarlo?

Escrito () digital () Otro ().....

12.- ¿Si en la actualidad le proponen un refinanciamiento de la deuda lo aceptaría?

SI () NO ()

13.- ¿Qué estrategia Ud. plantea para ponerse al día en la Cooperativa?

.....
.....

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4 Resultados de la encuesta

Dirigido a: Personal de Departamento de Crédito de la Coac, San Alfonso Matriz Ambato.

Se detalla las preguntas con más importancia para el objeto de estudio ya que en la parte de resultados se hizo un cuadro resumen de todas las preguntas que se realizaron la preguntas que se tomaron son: la Pregunta N° 6, 7, 8, 9.

6.- ¿La Coac tiene un proceso adecuado para la comunicación de su cartera morosa?

Tabla 16 Pregunta N°6

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	62%
NO	3	38%
TOTAL	8	100%

Fuente: COAC San Alfonso Ltda.

Elaborado Por: Diana C, (2018)

Gráfico 2 Pregunta N°6



Fuente: Tabla de la Encuesta

Elaborado Por: Diana C, (2018)

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos puede observarse que el 62% considera que la institución tiene un proceso adecuado para la comunicación de su cartera morosa

Interpretación: Se puede deducir que la entidad cuenta con procedimientos para el tratamiento de cuentas con morosidad.

7.- ¿Existe un encargado de la recuperación de la cartera morosa?

Tabla 17 Pregunta N°7

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: COAC San Alfonso Ltda.

Elaborado Por: Diana C, (2018)

Gráfico 3 Pregunta N°7



Fuente: Tabla de la Encuesta

Elaborado Por: Diana C, (2018)

Análisis: De acuerdo con la totalidad de empleados encuestados la cooperativa existe un encargado de la recuperación de la cartera morosa

Interpretación: Se puede observar entonces que se ha designado de forma clara un encargado de las funciones de recuperación.

8.- ¿Cuál es la causa de existir un alto índice de morosidad?

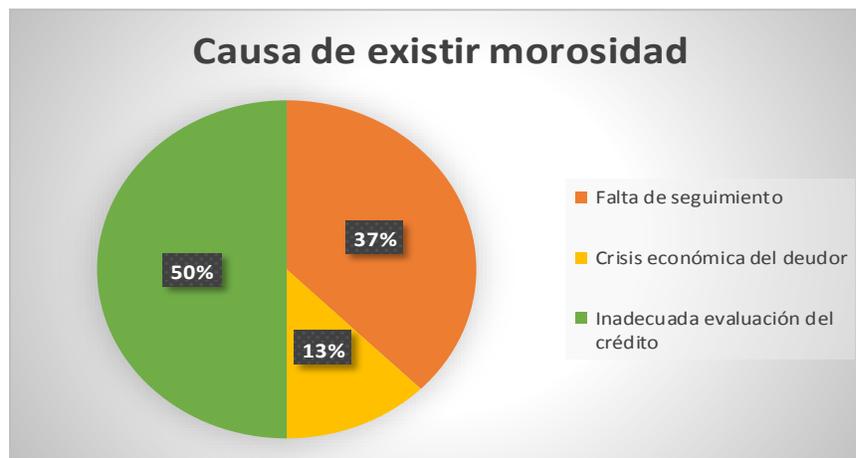
Tabla 18 Pregunta N° 8

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Falta de seguimiento	3	38%
Crisis económica del deudor	1	12%
Inadecuada evaluación del crédito	4	50%
TOTAL	8	100%

Fuente: COAC San Alfonso Ltda.

Elaborado Por: Diana C, (2018)

Gráfico 4 Pregunta N°8



Fuente: Tabla de la Encuesta

Elaborado Por: Diana C, (2018)

Análisis: La mitad de los empleados encuestados consideran que la causa de existir un alto índice de morosidad se debe a la inadecuada evaluación del crédito

Interpretación: Respecto a estos resultados se observa que el proceso netamente de evaluación del crédito es el que presenta un mayor número de deficiencias.

9.- ¿Cuáles son las acciones que se ha tomado para la recuperación?

Tabla 19 Pregunta N°9

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Llamadas Telefónicas	2	25%
Visitas al deudor	3	37%
Renovar el crédito	1	13%
Métodos Legales	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: COAC San Alfonso Ltda.
Elaborado Por: Diana C, (2018)

Gráfico 5 Pregunta N°9



Fuente: Tabla de la Encuesta
Elaborado Por: Diana C, (2018)

Análisis: Las principales acciones que se ha tomado para la recuperación las llamadas Telefónicas, visitas al deudor y al final acudiendo a los métodos legales.

Interpretación: Por lo tanto, se debería especificar de mejor forma la forma de proceder de la cooperativa frente a la morosidad.

Anexo 5 Resultados de la Encuesta a los socios

Los gráficos que se encuentran a continuación corresponden a las preguntas N° 5, 9, 10, 14 se tomó las preguntas más importantes del cuestionario para realizar la representación gráfica.

5.- ¿Cuáles son las causas por las que ha caído en morosidad?

Tabla 20
Pregunta N°5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Desempleo	5	10%
Imprevistos	6	12%
Situación médica	6	12%
Trabajo Inestable	18	35%
Gastos Excesivos	9	17%
Descuido	7	14%
TOTAL	51	100%

Fuente: COAC San Alfonso Ltda.
Elaborado Por: Diana C, (2018)

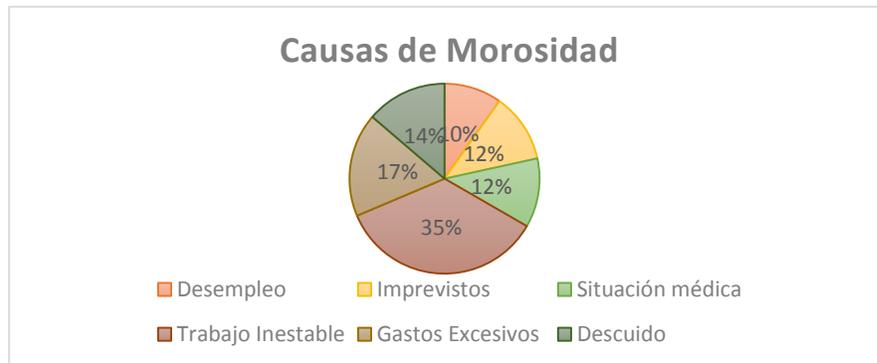


Gráfico 6 Pregunta N°5

Fuente: Tabla de la Encuesta
Elaborado Por: Diana C, (2018)

Análisis: Se reconoce como principales causas de impago por trabajo Inestable, gastos Excesivos y descuido

Interpretación: Por lo cual existe una serie de inconvenientes debido al ineficiente estudio.

9.- ¿La Cooperativa le ha notificado su morosidad?

Tabla 21
Pregunta N°9

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	39%
NO	31	61%
TOTAL	51	100%

Fuente: COAC San Alfonso Ltda.
Elaborado Por: Diana C, (2018)

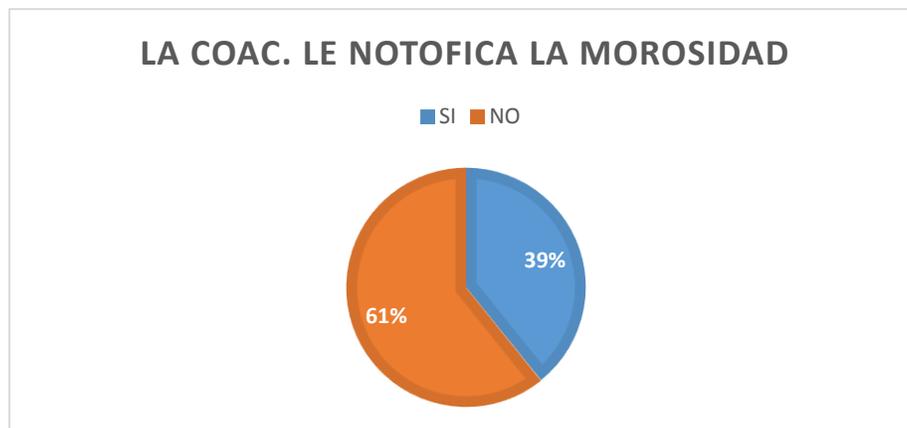


Gráfico 7 Pregunta N°9

Fuente: Tabla de la Encuesta
Elaborado Por: Diana C, (2018)

Análisis: De acuerdo a estos resultados se determina que el 61 % de los socios no ha recibido una notificación de su morosidad

Interpretación: A partir de la información proporcionada se observa que la comunicación entre los socios y la institución es deficiente

10.- ¿Qué medida ha utilizado la Cooperativa para notificarlo?

Tabla 22

Pregunta N°10

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Escrito	21	41%
Digital	0	0%
Otros	30	59%
TOTAL	51	100%

Fuente: COAC San Alfonso Ltda.

Elaborado Por: Diana C, (2018)

Gráfico 8 Pregunta N°10

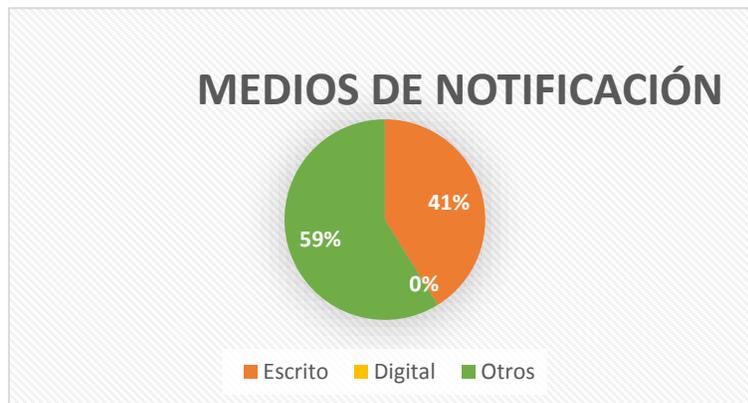


Gráfico 9 Pregunta N°10

Fuente: Tabla de la Encuesta

Elaborado Por: Diana C, (2018)

Análisis: En base a esta información que el 59 % ha indicado que las notificaciones se realizan de forma personal y directa

Interpretación: Esto evidencia que la cooperativa no plasma las notificaciones emitidas a los socios

14.- ¿Qué estrategia Ud. plantea para ponerse al día en la Cooperativa?

Tabla 23

Pregunta N°14

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Refinanciamiento	20	39%
Renovación	20	39%
Ahorrar más	11	22%
TOTAL	51	100%

Fuente: COAC San Alfonso Ltda.

Elaborado Por: Diana C, (2018)



Gráfico 10 Pregunta N°14

Fuente: Tabla de la Encuesta

Elaborado Por: Diana C, (2018)

Análisis: El 39 % de los encuestados consideran que la renovación y el financiamiento les permitirían ponerse al día con sus deudas

Interpretación: La cooperativa dentro de su planificación debería establecer los procedimientos de renovación y refinanciamiento para la recuperación de cartera

Anexo 6 Estado de Pérdida y Ganancias



Cooperativa de Ahorro y Credito San Alfonso Ltda

Estado Pérdida y Ganancias

Oficina: MATRIZ	Fecha: 2018-01-01
------------------------	--------------------------

Código	Cuenta	
4	GASTOS	744.24
4.1	INTERESES CAUSADOS	744.24
4.1.01	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	744.24
4.1.01.15	DEPÓSITOS DE AHORRO	24.72
4.1.01.15.05	DEPOSITOS A LA VISTA	24.72
4.1.01.30	DEPÓSITOS A PLAZO	719.52
4.1.01.30.05	DEPÓSITOS A PLAZO	719.52
TOTAL		744.24
5	INGRESOS	1,143.91
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	1,137.14
5.1.04	Intereses y descuentos de cartera de créditos	1,137.14
5.1.04.10	Cartera de créditos de consumo prioritario	10.70
5.1.04.20	Cartera de microcrédito	1,107.35
5.1.04.50	De mora	19.09
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS	6.77
5.4.04	MANEJO Y COBRANZAS	6.69
5.4.04.10	COBRANZA EXTRA JUDICIAL	6.69
5.4.90	OTROS SERVICIOS	0.08
5.4.90.15	ING.LLAMADA TELEFON.SOCIOS MOROSOS	0.08
TOTAL		1,143.91
Utilidad:		399.67

Anexo 7 Balance General Coac. San Alfonso



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SAN ALFONSO LTDA**

Oficina:	MATRIZ	Fecha:	2017-12-31	Saldo
Código	Cuenta			
1	ACTIVO	3.662.717,35		
1.1	FONDOS DISPONIBLES	119.821,16		
1.1.01	CAJA	7.585,55		
1.1.01.05	EFFECTIVO	7.485,27		
1.1.01.05.05	BOVEDA	7.484,37		
1.1.01.05.10	CAJA	0,90		
1.1.01.10	CAJA CHICA	100,28		
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	110.356,53		
1.1.03.10	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALE...	104.787,03		
1.1.03.10.05	BANCO DE GUAYAQUIL (MATRIZ)	92.442,85		
1.1.03.10.20	BANCO AUSTRO (MATRIZ)	11.639,11		
1.1.03.10.35	COODESARROLLO	705,07		
1.1.03.20	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPUL...	5.569,50		
1.1.03.20.05	COAC KULLKI WASI	5.569,50		
1.1.04	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	1.879,08		
1.1.04.01	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	1.879,08		
1.1.04.01.05	CHEQUE PAIS	1.879,08		
1.3	INVERSIONES	300.000,00		
1.3.01	A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN EL ESTAD...	300.000,00		
1.3.01.20	DE 181 A 360 DÍAS SECTOR PRIVADO	300.000,00		
1.4	CARTERA DE CREDITOS	2.135.833,74		
1.4.02	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARI...	26.443,80		
1.4.02.05	De 1 a 30 días	2.026,43		
1.4.02.10	De 31 a 90 días	3.306,06		
1.4.02.15	De 91 a 180 días	3.754,51		
1.4.02.20	De 181 a 360 días	5.545,30		
1.4.02.25	De más de 360 días	11.811,50		
1.4.04	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA ...	1.853.336,20		
1.4.04.05	DE 1 A 30 DÍAS	155.117,24		

1.4.04.10	DE 31 A 90 DÍAS	253.859,53
1.4.04.15	DE 91 A 180 DÍAS	239.162,51
1.4.04.20	DE 181 A 360 DÍAS	387.815,14
1.4.04.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	817.381,78
1.4.26	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARI...	1.275,02
1.4.26.05	De 1 a 30 días	141,66
1.4.26.10	De 31 a 90 días	212,49
1.4.26.15	De 91 a 180 días	212,49
1.4.26.20	De 181 a 360 días	354,15
1.4.26.25	De más de 360 días	354,23
1.4.28	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA IN...	73.056,46
1.4.28.05	De 1 a 30 días	12.354,27
1.4.28.10	De 31 a 90 días	10.489,91
1.4.28.15	De 91 a 180 días	11.926,79
1.4.28.20	De 181 a 360 días	17.567,87
1.4.28.25	De más de 360 días	20.717,62
1.4.50	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARI...	70,83
1.4.50.10	De 31 a 90 días	70,83
1.4.52	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	228.888,99
1.4.52.10	De 31 a 90 días	11.457,30
1.4.52.15	De 91 a 180 días	13.516,88
1.4.52.20	De 181 a 360 días	21.954,44
1.4.52.25	De más de 360 días	181.960,37
1.4.99	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	(47.237,56)
1.4.99.20	(Cartera de microcréditos)	(47.237,56)
1.6	CUENTAS POR COBRAR	214.928,72
1.6.03	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDIT...	24.638,94
1.6.03.10	Cartera de créditos de consumo prioritari...	185,73
1.6.03.20	Cartera de microcrédito	24.453,20
1.6.03.35	Cartera de crédito de consumo ordinario	0,01
1.6.07	FACTURAS POR COBRAR	446,73
1.6.14	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	18.013,36
1.6.14.05	INTERESES	132,91
1.6.14.10	COMISIONES	58,00
1.6.14.30	GASTOS JUDICIALES	13.722,45

1.6.14.30.05	PROCESOS JUDICIALES	13.722,45
1.6.14.90	OTROS	4.100,00
1.6.90	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	171.829,69
1.6.90.05	ANTICIPOS AL PERSONAL	43.747,63
1.6.90.05.05	ANTICIPO QUINCENAL	43.747,63
1.6.90.10	ANTICIPOS HONORARIOS	250,00
1.6.90.90	OTRAS	127.832,06
1.6.90.90.05	FACILITO	483,10
1.6.90.90.10	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	14.332,95
1.6.90.90.15	BONO DESARROLLO HUMANO	6.723,18
1.6.90.90.20	MONEY GRAM	21.128,37
1.6.90.90.35	COMISIONES BDH	948,66
1.6.90.90.50	LIQUIDACIONES	47.942,27
1.6.90.90.55	COMISION EEASA	603,73
1.6.90.90.75	COMISIÓN CNT	143,83
1.6.90.90.85	COMISIÓN SRI-RISE	44,14
1.6.90.90.90	OTROS VALORES POR COBRAR DPF	35.481,83
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO	30.401,28
1.8.05	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	52.748,03
1.8.05.05	MUEBLES DE OFICINA	36.091,88
1.8.05.10	EQUIPOS DE OFICINA	16.656,15
1.8.06	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	4.326,39
1.8.06.05	EQUIPOS DE COMPUTACION	4.326,39
1.8.07	UNIDADES DE TRANSPORTE	19.000,00
1.8.07.05	VEHÍCULOS	19.000,00
1.8.99	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	(45.673,14)
1.8.99.15	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)	(32.762,46)
1.8.99.15.05	(MUEBLES DE OFICINA)	(23.499,21)
1.8.99.15.10	(EQUIPOS DE OFICINA)	(9.263,25)
1.8.99.20	(EQUIPOS DE COMPUTACIÓN)	(3.150,68)
1.8.99.25	(UNIDADES DE TRANSPORTE)	(9.760,00)
1.9	OTROS ACTIVOS	861.732,45
1.9.04	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	35.853,77
1.9.04.10	ANTICIPOS A TERCEROS	35.853,77
1.9.04.10.40	ANCIPAO A TERCEROS	35.853,77

1.9.05	GASTOS DIFERIDOS	33.609,42
1.9.05.10	GASTOS DE INSTALACIÓN	12.629,39
1.9.05.20	PROGRAMAS DE COMPUTACION	85.602,62
1.9.05.20.05	PROGRAMAS DE COMPUTACION	85.602,62
1.9.05.25	GASTOS DE ADECUACIÓN	1.174,85
1.9.05.99	(AMORTIZACIÓN ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS)	(65.797,44)
1.9.05.99.05	AMORTIZACION ACOMULADA GASTOS DIFERIDOS	(65.797,44)
1.9.08	TRANSFERENCIAS INTERNAS	740.694,08
1.9.08.10	AGENCIA LATACUNGA	439.824,43
1.9.08.15	AGENCIA SANGOLQUI	300.869,65
1.9.90	OTROS	51.575,18
1.9.90.10	OTROS IMPUESTOS	32.961,54
1.9.90.10.05	ANTICIPO IN. RENTA	32.961,54
1.9.90.25	FALTANTES DE CAJA	2.233,35
1.9.90.90	VARIAS	16.380,29
1.9.90.90.05	GARANTIA ARRIENDO DEL LOCAL	1.917,07
1.9.90.90.20	DIFERENCIAS POR REGULARIZAR.	11.657,62
1.9.90.90.25	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	2.805,60
TOTAL ACTIVO		3.662.717,35
2	PASIVOS	3.513.628,73
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	3.167.594,27
2.1.01	DEPÓSITOS A LA VISTA	623.731,68
2.1.01.35	DEPÓSITOS DE AHORRO	516.813,54
2.1.01.35.05	DEPÓSITOS DE AHORROS SOCIOS ACTIVOS	504.225,47
2.1.01.35.10	DEPÓSITOS DE AHORROS SOCIOS INACTIVOS	165,61
2.1.01.35.15	AHORRO ESTUDIANTIL ACTIVO	12.405,76
2.1.01.35.20	AHORRO ESTUDIANTIL INACTIVOS	16,70
2.1.01.40	OTROS DEPÓSITOS	106.813,14
2.1.01.40.05	DEPÓSITOS PLAZO FIJO INACTIVO	106.813,14
2.1.01.50	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	105,00
2.1.01.50.05	DEPOSITOS AHORROS SOCIOS POR CONFIRMAR	105,00
2.1.03	DEPÓSITOS A PLAZO	2.532.409,59
2.1.03.05	DE 1 A 30 DÍAS	631.037,76
2.1.03.10	DE 31 A 90 DÍAS	607.849,50
2.1.03.15	DE 91 A 180 DÍAS	547.648,65

2.1.03.20	DE 181 A 360 DÍAS	708.397,97
2.1.03.25	DE MÁS DE 361 DÍAS	37.475,71
2.1.05	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	11.453,00
2.1.05.05	AHORRO ENCAJE	11.453,00
2.5	CUENTAS POR PAGAR	65.115,74
2.5.01	INTERESES POR PAGAR	52.360,82
2.5.01.05	DEPÓSITOS A LA VISTA	10,01
2.5.01.05.05	DEPÓSITOS A LA VISTA AHORROS SOCIOS	10,01
2.5.01.15	DEPÓSITOS A PLAZO	52.350,81
2.5.03	OBLIGACIONES PATRONALES	3.215,42
2.5.03.10	BENEFICIOS SOCIALES	3.215,42
2.5.03.10.05	DÉCIMO TERCER SUELDO	85,73
2.5.03.10.10	DÉCIMO CUARTO SUELDO	2.212,83
2.5.03.10.15	VACACIONES	916,86
2.5.04	RETENCIONES	1.426,41
2.5.04.05	RETENCIONES FISCALES	1.426,41
2.5.04.05.05	RETENCIÓN FUENTE IVA 100%	397,42
2.5.04.05.10	RETENCIÓN FUENTE IVA 70%	169,44
2.5.04.05.15	RETENCIÓN FUENTE IVA 30%	4,03
2.5.04.05.20	RETENC.FUENTE IMP.RENTA 2% REND. FINANC.	148,83
2.5.04.05.35	RETENC.FUENTE IMP.RENTA 8% ARRIENDOS	137,54
2.5.04.05.37	RETENC.FUENTE IMP.RENTA 10% HONORARIOS PR...	408,14
2.5.04.05.40	RETENC.FUENTE IMP.RENTA 1% BIENES Y SERV	161,01
2.5.05	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	61,08
2.5.05.90	OTRAS CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	61,08
2.5.06	PROVEEDORES	6.525,96
2.5.06.05	PROVEEDORES	5.350,90
2.5.06.05.05	EMPRESA ELECTRICA S.A.	551,36
2.5.06.10	Emapa	225,68
2.5.06.20	Sri. Matriculas	133,40
2.5.06.50	Municipio Rumiñahui	0,55
2.5.06.55	Empresa Eléctrica Quito S.A	32,89
2.5.06.60	CNT TELEFONO	98,06
2.5.06.65	Recargas Comunicación	27,63
2.5.06.70	PROVEEDORES	620,02

2.5.06.75	PLANES	36,83
2.5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	1.526,05
2.5.90.90	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	1.526,05
2.5.90.90.40	SEGURO DESGRAVAMEN	1.526,05
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	280.873,72
2.6.02	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERA...	11.602,47
2.6.02.15	DE 91 A 180 DÍAS	11.191,73
2.6.02.20	DE 181 A 360 DÍAS	410,74
2.6.06	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DE...	269.271,25
2.6.06.10	DE 31 A 90 DÍAS	48.290,00
2.6.06.15	DE 91 A 180 DÍAS	71.906,51
2.6.06.20	DE 181 A 360 DÍAS	141.385,66
2.6.06.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	7.689,08
2.9	OTROS PASIVOS	45,00
2.9.90	OTROS	45,00
2.9.90.05	SOBRANTES DE CAJA	45,00
TOTAL PASIVOS		3.513.628,73
3	PATRIMONIO	149.088,62
3.1	CAPITAL SOCIAL	188.662,33
3.1.03	APORTES DE SOCIOS	188.662,33
3.1.03.05	CERTIFICADOS DE APORTACION	188.662,33
3.3	RESERVAS	192.214,24
3.3.01	LEGALES	128.886,85
3.3.01.05	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	128.886,85
3.3.03	ESPECIALES	63.327,39
3.3.03.05	A DISPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL DE R...	63.327,39
3.6	RESULTADOS	(231.787,95)
3.6.02	(PÉRDIDAS ACUMULADAS)	(29.804,00)
3.6.02.05	(PERDIDAS ACUMULADAS)	(29.804,00)
3.6.04	(PÉRDIDA DEL EJERCICIO)	(201.983,95)
3.6.04.05	(PÉRDIDA DEL EJERCICIO)	(201.983,95)
TOTAL PATRIMONIO		149.088,62
Utilidad:		0,00
Pasivo + Patrimonio + Utilidad:		3.662.717,35

Anexo 8 Reporte de índice de Morosidad

2018-07-04



REPORTE INDICE DE MOROSIDAD

Fecha Corte : 2018-07-04

POR GENERAL

Nombre	Vigente	No Devenga	Vencido	Total	% Vencido	% Riesgo
COAC SAN ALFONSO	2.697.889,56	401.266,92	793.443,02	3.892.599,50	20,38	30,69
TOTAL:	2.697.889,56	401.266,92	793.443,02	3.892.599,50	20,38	30,69

POR ASESOR

Nombre	Vigente	No Devenga	Vencido	Total	% Vencido	% Riesgo
POMAQUIZA TISALEMA ANGEL ENRIQUE	439.712,70	130.420,82	15.074,99	585.208,51	2,58	24,86
JURADO LOPEZ BYRON IVAN	20.270,61	0,00	11.317,87	31.588,48	35,83	35,83
LLANGANATE LLANGANATE JOSE SEGUNDO	339.479,35	75.344,40	18.632,94	433.456,69	4,30	21,68
PILAMUNGA TASNA JULIO CESAR	83.473,74	33.567,96	57.191,17	174.232,87	32,82	52,09
SINCHE QUINATOA JOSUE ABEL	14.416,84	29.337,73	138.727,31	182.481,88	76,02	92,10
MACHADO ALTAMIRANO OSWALDO RAFAEL	0,00	4.581,00	55.598,31	60.179,31	92,39	100,00
MASABANDA CAPUZ PACCHA CORALINA	12.000,00	5.963,86	47.670,10	65.633,96	72,63	81,72
PAUCAR CAIZAGUANO SEGUNDO CARLOS	5.979,54	32.807,84	222.734,09	261.521,47	85,17	97,71
POAQUIZA TISALEMA SEGUNDO JOAQUIN	784.026,68	16.306,60	3.616,44	803.949,72	0,45	2,48
SISA AGUALONGO JOSE SEGUNDO	60.451,19	16.486,22	76.213,46	153.150,87	49,76	60,53
TENELEMA QUINATOA SEGUNDO CECILIO	17.779,81	0,00	2.002,17	19.781,98	10,12	10,12
TOALOMBO QUINATOA SEGUNDO BERNARDO	0,00	32.197,58	83.556,24	115.753,82	72,18	100,00
CHALUIS CAPUZ VICTOR FERNANDO	920.299,10	20.962,34	4.540,73	945.802,17	0,48	2,70
POMAQUIZA CHALUIS WILLIAM ANIBAL	0,00	3.290,57	56.567,20	59.857,77	94,50	100,00
TOTAL:	2.697.889,56	401.266,92	793.443,02	3.892.599,50	20,38	30,69

POR OFICINA

Nombre	Vigente	No Devenga	Vencido	Total	% Vencido	% Riesgo
MATRIZ	1.724.596,39	77.338,09	215.196,79	2.017.131,27	10,67	14,50
LATACUNGA	829.368,24	273.874,65	444.841,60	1.548.084,49	28,73	46,43
SANGOLQUI	143.924,93	50.054,18	133.404,63	327.383,74	40,75	56,04
TOTAL:	2.697.889,56	401.266,92	793.443,02	3.892.599,50	20,38	30,69

POR CALIFICACIÓN CONTABLE

Nombre	Vigente	No Devenga	Vencido	Total	% Vencido	% Riesgo
CONSUMO PRIORITARIO	64.475,81	16.290,12	3.142,15	83.908,08	3,74	23,16
MICROCREDITO	2.633.413,75	384.976,80	790.300,87	3.808.691,42	20,75	30,86
TOTAL:	2.697.889,56	401.266,92	793.443,02	3.892.599,50	20,38	30,69

POR TIPO PRESTAMO

Nombre	Vigente	No Devenga	Vencido	Total	% Vencido	% Riesgo
CONSUMO	64.475,81	16.290,12	17.134,70	97.900,63	17,50	34,14
MICROCREDITO	2.535.712,47	345.272,13	695.531,23	3.576.515,83	19,45	29,10
CREDITO GRUPAL	97.701,28	39.704,67	80.777,09	218.183,04	37,02	55,22
TOTAL:	2.697.889,56	401.266,92	793.443,02	3.892.599,50	20,38	30,69