



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR, MODALIDAD: ESTUDIO DE CASO**

TEMA:

**“Análisis del Riesgo de crédito y su impacto en el desempeño
financiero de la Cooperativa Uniotavalo, cantón Otavalo,
provincia de Imbabura, del año 2022”**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de la Licenciatura en
Contabilidad y Auditoría CPA**

**Línea de investigación: Gestión, producción, productividad, innovación y
desarrollo socioeconómico**

Autor:

Erick Sebastián Castro Fuentes

Director:

MSc. Sandra Mercedes Guevara López

Ibarra, 2023



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1005030349		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Castro Fuentes Erick Sebastian		
DIRECCIÓN:	Otavalo, Cda 31 de octubre		
EMAIL:	escastrof@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	29207444	TELF. MOVIL	0980875204

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Análisis del Riesgo de crédito y su impacto en el desempeño financiero de la Cooperativa Uniotavalo, cantón Otavalo, provincia de Imbabura, del año 2022
AUTOR (ES):	Castro Fuentes Erick Sebastian
FECHA: DD/MM/AAAA	02/08/2023
SOLO PARA TRABAJOS DE TITULACIÓN	
CARRERA/PROGRAMA:	X GRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA.
DIRECTOR/ DIRECTOR	MSc. Sandra Mercedes Guevara López

CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 12 días del mes de octubre de 2023

EL AUTOR: Castro Fuentes Erick Sebastian

Firma.



Nombre: Castro Fuentes Erick Sebastian

CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTERGRACIÓN CURRICULAR

Ibarra, 02 de agosto de 2023

Msc. Sandra Mercedes Guevara López

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración Curricular, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.



Msc. Sandra Mercedes Guevara López
C.C: 1002541389

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mi padre Hugo Castro a mi abuelita Rosa Hernández y a mi abuelito Hugo Castro quien con esfuerzo y apoyo incondicional tanto económicamente como emocionalmente han sido un pilar fundamental en mi formación educativa.

A todos mis seres queridos a mis tíos que han sido de gran ayuda en todo momento y que gracias a su apoyo y sus consejos se ha logrado culminar este proceso educativo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todos los docentes que fueron parte de mi formación académica inculcando valores y conocimientos que serán de gran ayuda en esta nueva etapa profesional, y en especial a mi directora de tesis Msc. Sandra Guevara y a mi asesora de tesis Msc. Piedad Rosero por el interés y la colaboración exhaustiva en este estudio de caso.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación fue realizada con el fin de Analizar el riesgo de crédito en la Coac Uniotavalo Ltda. y determinar su impacto en el desempeño financiero en el periodo 2022.

Se utilizo una investigación Cualitativa pues, se usó en las entrevistas planteadas al jefe de asesores de crédito y a los asesores de crédito con el fin de comprender como se gestiona la cartera vencida y castigada y además conocer más a fondo como es el proceso crediticio.

También se utilizó una investigación cuantitativa para realizar un análisis correcto del estado de situación financiera y el estado de resultados mediante análisis vertical para comprender que porcentaje de participación tiene cada cuenta y así medir como está compuesto el activo, pasivo y patrimonio de la cooperativa, además se utilizó distintos indicadores financieros, de liquidez, eficiencia y endeudamiento.

Los resultados obtenidos fueron en función a parámetros determinados por la SEPS para obtener un manejo eficiente del riesgo de crédito mediante una buena gestión de la cartera vencida, así se puedo determinar si se lleva un buen tratamiento de este riesgo, encontrando pequeñas falencias y diseñando recomendaciones para un mejor rendimiento financiero.

ABSTRAC

This research was conducted in order to analyze the credit risk in Coac Uniotavalo Ltda. and determine its impact on financial performance in the period 2022.

Qualitative research was used because it was used in the interviews with the head of credit advisors and credit advisors in order to understand how the past-due and written-off portfolio is managed and also to learn more about the credit process.

Quantitative research was also used to carry out a correct analysis of the statement of financial position and the income statement through vertical analysis to understand what percentage of participation each account has and thus measure how the cooperative's assets, liabilities and equity are composed; in addition, different financial, liquidity, efficiency and indebtedness indicators were used.

The results obtained were based on parameters determined by the SEPS to obtain an efficient credit risk management through a good management of the past-due portfolio, thus determining whether this risk is well managed, finding small flaws and designing recommendations for a better financial performance.

Índice de Contenidos

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA	ii
CONSTANCIAS	iii
CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTERGRACIÓN CURRICULAR	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN EJECUTIVO	vii
ABSTRAC.....	viii
INTRODUCCIÓN	15
Planteamiento del problema.....	15
Análisis del árbol de problemas	16
Antecedentes.....	17
Justificación	18
Objetivos.....	20
Objetivo General.....	20
Objetivos Específicos.....	20
Capítulo 1: Marco Teórico.....	21
1.1 Crédito	21
1.2 Cartera Vencida	22
1.3 Cartera Castigada.....	22
1.4 Estados financieros	23
1.5 Riesgo	23
1.6 Riesgo Inherente	24
1.7 Riesgos de las cooperativas según su clasificación	24
1.8 Análisis vertical	25
1.10 Marco legal	28
Capítulo 2: Materiales y Métodos.....	30
2.1 Investigación cualitativa	30
2.2 Investigación Cuantitativa.....	30
2.3 Métodos	30
2.3.1 Método inductivo	31
2.3.2 Método observacional	31
2.3.3 Método analítico	31
2.3.4 Método sintético.....	31
2.4. Matriz de operación de variables	32
Capítulo 3: Resultados y Discusión	34
3.1 Análisis Financiero	34
3.1.1 Análisis vertical del estado de situación financiera	35
3.1.1.2 Análisis vertical de la cuenta de activo.....	37

3.1.2	Análisis vertical de la cuenta del pasivo y patrimonio.....	38
3.1.2.1	Análisis vertical de la cuenta de pasivo	40
3.1.3	Análisis horizontal estado de situación financiera	41
3.1.3.1	Análisis horizontal de la cuenta de pasivo	44
3.1.4	Análisis de la cuenta de pasivo y patrimonio	45
3.1.4.1	Análisis horizontal de la cuenta pasivo y patrimonio	47
3.1.5	Análisis vertical del estado resultados integrales.....	48
3.1.5.1	Análisis vertical del estado de resultados	50
3.1.6	Análisis horizontal del estado de resultados integrales.....	51
3.1.6.1	análisis horizontal del estado de resultados	53
3.2	Indicadores Financieros	53
3.2.1	Conclusiones Análisis	54
3.3	Indicadores financieros en relación a otras cooperativas.....	55
3.3.1	Análisis indicadores financieros de cooperativas del segmento	57
3.4	Análisis de las entrevistas	58
3.5	Matriz de Riesgos	59
3.5.1.	Diagrama de flujo del proceso de crédito	60
3.5.1.1	Diagrama de flujo de solicitud	61
3.5.1.2	Diagrama de Flujo de Evaluación y Colocación.....	62
3.5.1.2	Diagrama de Flujo del Cobro o Desembolso del Crédito	63
3.5.2	Identificación del riesgo.....	64
3.5.2.1.	Matriz de riesgos.....	65
3.5.2.2.	Mapa de calor.....	66
3.5.2.3.	Análisis Matriz de Riesgos.....	67
4.	Conclusiones.....	68
5.	Recomendaciones	69
6.	Bibliografía.....	70
7.	Anexos.....	72

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito</i>	18
Tabla 2 <i>Clasificación del nivel de riesgo referente a carteras de crédito</i>	25
Tabla 3 <i>Indicadores financieros</i>	26
Tabla 4 <i>Artículos utilizados en la investigación</i>	28
Tabla 5 <i>Matriz de operación de variables</i>	32
Tabla 6 <i>Análisis de la cuenta del activo</i>	35
Tabla 7 <i>Análisis vertical de la cuenta del pasivo y patrimonio</i>	38
Tabla 8 <i>Análisis de la cuenta de activo</i>	41
Tabla 9 <i>Análisis de la cuenta de pasivo y patrimonio</i>	45
Tabla 10 <i>Análisis vertical estado de resultados</i>	48
Tabla 11 <i>Análisis horizontal del estado de resultados</i>	51
Tabla 12 <i>Indicadores financieros</i>	53
Tabla 13 <i>Indicadores financieros en relación a cooperativas del segmento 3</i>	55
Tabla 14 <i>Porcentajes de provisión de cartera castigada</i>	59
Tabla 15 <i>Calificación del riesgo según su probabilidad e impacto</i>	59
Tabla 16 <i>Identificación del riesgo</i>	64
Tabla 17 <i>Matriz de riesgo</i>	65

INTRODUCCIÓN

La investigación se enfoca en analizar el riesgo de crédito y como este afecta en el desempeño financiero de la COAC UNIOTAVALO, se analizó su proceso crediticio y la gestión de cartera vencida y castigada.

Se estructuró por capítulos, donde en el capítulo I, se expone toda la normativa legal y teórica que va a ser utilizada en el desarrollo de la investigación, aborda conceptos de importancia en el desarrollo de la misma, así como normativa interna de la cooperativa los cuales servirán para el análisis del riesgo de crédito.

En el capítulo II se define la metodología, instrumentos y métodos utilizados para recopilar información.

En el capítulo III se presenta el análisis de datos obtenidos durante el presente estudio de esta forma se dará respuesta a los objetivos planteados, se presentará de manera clara y concisa los hallazgos obtenidos,

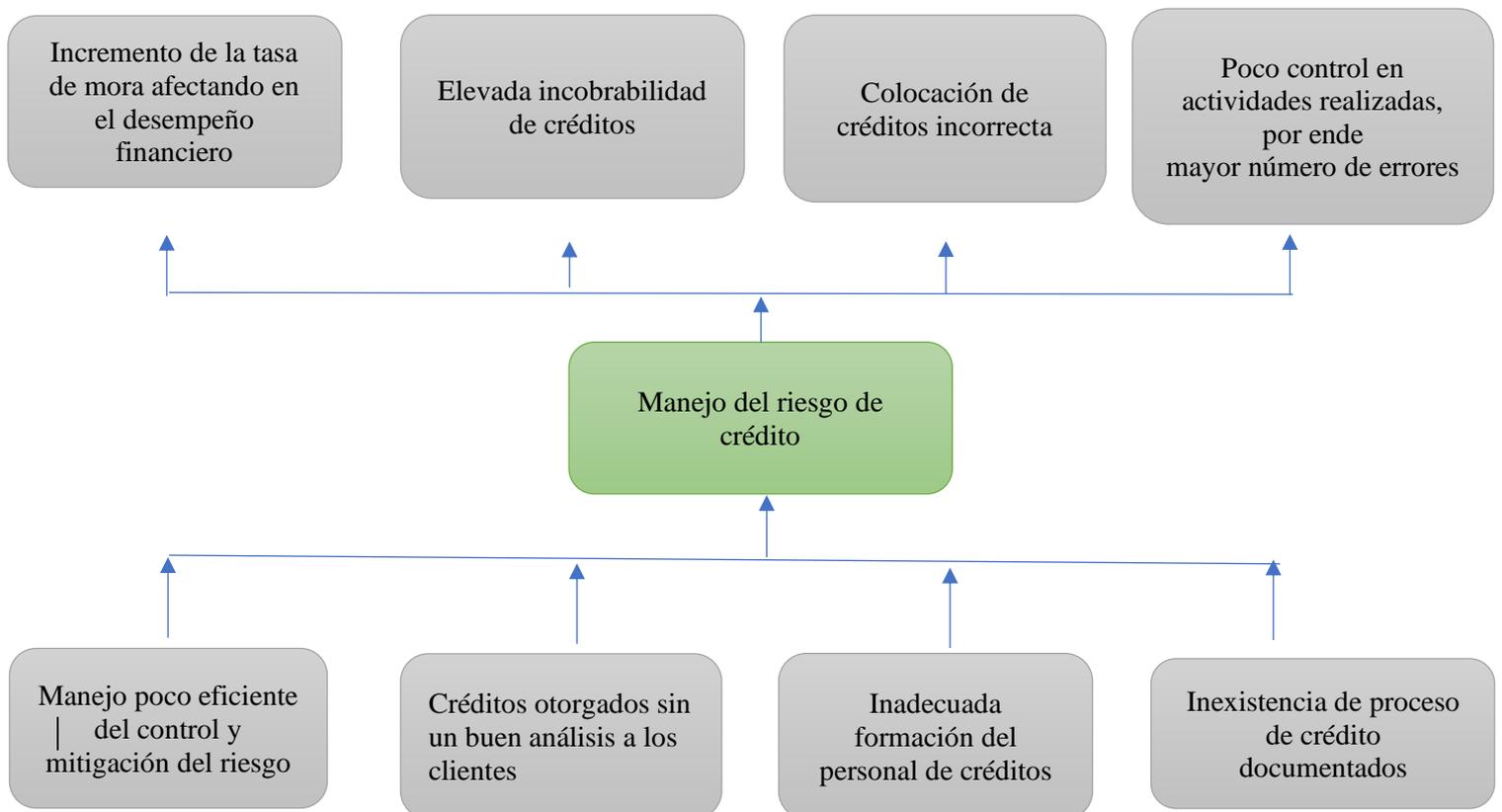
Planteamiento del problema

La presente investigación se basó en el análisis del riesgo de crédito y como este está ligado al desempeño financiero y el impacto que podría tener, en este caso a la Coac Uniotavalo Ltda. ubicada en la ciudad de Otavalo en la calle Bolívar entre García Moreno y Juan Montalvo.

El riesgo de crédito es de vital importancia en el ámbito financiero por varias razones: 1. Seguridad y solidez financiera: El riesgo de crédito se relaciona directamente con la seguridad y solidez financiera de las instituciones financieras. Si una institución tiene una exposición significativa a préstamos de alto riesgo, su estabilidad financiera puede verse comprometida. La gestión adecuada del riesgo de crédito ayuda a garantizar la salud y solvencia de las instituciones financieras.

La cooperativa en su estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2022 registra un total de cartera vencidas de \$ 225.494,23 y una cartera total de \$582.609,63

dando como resultado que la cartera vencida representa un 38,70% de la cartera total, siendo una cifra elevada y que puede convertirse en un problema a futuro si no se logra recuperar esa cartera. Es por eso que se debe analizar los procesos de crédito y como la cooperativa gestiona la cartera vencida y castigada.



Análisis del árbol de problemas

Para un buen desempeño financiero de la cooperativa se debe tener un buen manejo del riesgo de crédito y se ha detectado algunas causas que pueden afectar al mismo, por ejemplo: créditos otorgados sin un análisis acertado lo que puede crear problemas financieros graves como dificultades de pago y una posible incobrabilidad en los créditos, pues estos fueron otorgados sin verificar correctamente la capacidad de pago del cliente llegando a un punto en donde los pagos del cliente se vuelven insostenibles y dificulta cumplir con sus obligaciones generando una morosidad de 6,08 % aun que está dentro de los parámetros los porcentajes de cartera vencida son elevados con un 38,70%.

De igual manera un personal poco capacitado puede ocasionar una colocación de créditos incorrecta se puede determinar que todas estas causas se relacionan y generan problemas financieros a la cooperativa desembocando en la generación de carteras vencidas, finalmente no existe una documentación específica para procesos de crédito es decir no hay un proceso a seguir para todos los funcionarios que participan en el proceso crediticio lo que puede aumentar el número de errores de parte del personal y genera dificultades al momento de otorgar un crédito.

Todas las causas mencionadas ocasionan problemas a la cooperativa y finalmente desembocan en la generación de carteras vencidas y castigadas ocasionando un mayor número de gastos operativos al momento de recuperar la cartera.

Antecedentes

La Cooperativa de ahorro y crédito UNIOTAVALO Ltda. Es una cooperativa de origen otavaleño, pues jóvenes con un gran compromiso social estaban encausados en estimular el desarrollo social imbabureño comprometiendo su profesionalismo para brindar servicios financieros y de asistencia económica de calidad y costo competitivo. (Catucungo, 2020)

UNIOTAVALO pretende incentivar a los nuevos emprendedores excluidos de la banca tradicional ecuatoriana, brindándoles el apoyo técnico y soporte económico a los ciudadanos y así alcanzar el éxito en cada proyecto que se planteen los socios.

En el artículo 311 de la constitución señala que “El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, c ajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado” (Constitución de la República del Ecuador, 2022)

Hasta el mes de septiembre del año 2022 se ha registrado un total de un total de 451 cooperativas de ahorro y crédito activas, legalmente constituidas y clasificadas según su segmentación.

Tabla 1*Segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito*

Segmento	Activos
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022

Al 31 de diciembre del 2022 Uniotavalo cuenta con un total de activos de \$9'419.391,78 por ende la Cooperativa de Ahorro y Crédito se encuentra en el segmento 3 de acuerdo la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Las Normas encargadas de regular como se segmenta la cartera de crédito de las de las instituciones financieras a nivel nacional se encuentran en la junta de regulación monetaria específicamente en la Resolución No. 043-2015-F y Resolución No. 059-2015-F, la cooperativa otorga dos créditos: En su mayoría son microcréditos y lo demás créditos consumo.

El presente análisis permitirá identificar el riesgo de crédito y su impacto en el desempeño financiero de la Cooperativa UNIOTAVALO y a su vez se conocerá las estrategias planteadas para reducir el impacto y minimizar provisiones; Dentro de esta temática se tomará en cuenta los distintos procedimientos para la otorgación del crédito y como se relaciona con el riesgo estudiado.

Justificación

La morosidad crediticia constituye una de las más importantes señales que advierten las crisis financieras. Además, se plantea que los problemas en la rentabilidad se agudizan

si se toma en cuenta que la entidad financiera incrementa su cartera de créditos impagos, lo que resulta en la caída de las utilidades. (Uyen, 2001)

Por consiguiente, Morilla (2023) propone de 6 etapas para recuperar la cartera de cobranza vencida mediante un proceso de cobro efectivo: “1. procesar y analizar la información de cobranzas, organizar y validar la información, 2. segmentar de la cartera de cobranzas. organizar los clientes a gestionar, 3. definir y automatizar la estrategia de recupero, de contacto, de avisos y reclamos con los canales y la priorización de contacto de los clientes para realizar una cobranza eficiente 4. realizar el recupero de cartera, basado en la estrategia de cobranzas pre definida de contacto. 5. gestión con gestores de recupero de cartera vencida de cobranza, 6. realizar un control del proceso, medir y controlar la gestión del proceso de recupero de cartera, mediante reportes de cobranzas”.

La gestión del riesgo de crédito es esencial para proteger el capital y los activos de una institución financiera. Al evaluar y controlar cuidadosamente el riesgo de crédito, se puede reducir la exposición a préstamos incobrables o insolvencia de los prestatarios, salvaguardando así los recursos financieros.

La importancia del estudio de este caso es que se podrá evidenciar falencias en la gestión de crédito de esta manera se podrá cooperar para que la institución tenga una mejora continua mediante la identificación de riesgos en el proceso crediticio y así aportar a la mejora de indicadores financieros buscando una disminución en la cartera vencida y castigada para una mayor rentabilidad y beneficios de los socios.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el riesgo de crédito en la Coac Uniotavalo Ltda. y su impacto en el desempeño financiero.

Objetivos Específicos

- Examinar la situación financiera de la Cooperativa al año 2022 mediante un análisis vertical y horizontal.
- Definir como se gestiona la cartera vencida y cartera castigada.
- Determinar el nivel del cumplimiento del proceso crediticio desde el levantamiento de información hasta el proceso de cobranza.
- Establecer el impacto y probabilidad de los riesgos de crédito, mediante la elaboración de una matriz de riesgos.

Capítulo 1: Marco Teórico

Para la redacción y elaboración de este proyecto se ha recurrido a la búsqueda de información tanto en la parte teórica como legal, además conceptos o indicadores de importancia para esta investigación. En el presente capítulo se aborda términos que forman parte del proceso crediticio y a su vez términos que forman parte del sistema financieros que serán utilizados para el desarrollo del mismo.

El sistema financiero es el conjunto de instituciones medios (activos financieros) y mercados que hacen posible que el ahorro (dinero ocioso) de unos agentes económicos vaya a parar a manos de los demandantes de crédito. Canalizando así el ahorro y la inversión con el fin de conseguir que este se asigne de la forma más eficiente posible y como consecuencia, haya crecimiento económico (kiziryam, 2020), sobre todo se tomó en cuenta los procesos crediticios y como generaron riesgo de crédito

1.1 Crédito

Es un préstamo de dinero que genera un compromiso de devolución futura. El crédito es un préstamo de dinero que una parte otorga a otra, con el compromiso de que, en el futuro, quien lo recibe devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa a quien presta, por todo el tiempo que no tuvo ese dinero. (EDUCA , 2020), Así mismo se considera al crédito como una obligación pues es un compromiso futuro sin importar su tipo ya sea de consumo, vivienda, productivo o comercial, microcrédito, etc.

Según la Super Intendencia de Bancos y Seguros hay que tomar en cuenta:

- Incumplimiento
- Probabilidad de incumplimiento (p_i)
- Nivel de exposición del riesgo de crédito (E)
- Tasa de recuperación (r)
- Severidad de la pérdida ($1 - r$) es igual a ($1 -$ Tasa de recuperación)
- Pérdida esperada (PE)

Es el asociado al incumplimiento de un pago contratado, se da por sentado que los mercados le ponen un precio a este riesgo, por ende, tal precio se incluye en el precio de compra del mercado para un pago contratado, la parte del precio que corresponde al riesgo de crédito es el diferencial de crédito (Chatterjee, S.f).

Es importante conocer este término, pues es la base del tema planteado, así que es del crédito como tal que surge el riesgo crediticio debido que de ahí nace la posibilidad de que el acreedor tenga pérdidas significativas por la falta de pago del deudor, se debe conocer como este se genera y que problemas futuros da a la cooperativa y si gestiona de una manera correcta este riesgo, este riesgo se origina al momento del desembolso del crédito, desde ese momento ya existiría el derecho de cobro se puede y su posibilidad se incrementa al momento del vencimiento del crédito.

1.2 Cartera Vencida

Según Fernández (2016): “La porción de la cartera total de una institución financiera cuyo plazo ha sido vencido sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente, al activo financiero por parte del deudor o garante mientras no se castiguen los activos por motivo del no pago del acreedor continuará devengándose intereses por concepto de mora sobre los pasivos vencidos.”

Se utiliza este término para referirse a las cuentas o préstamos que están pendientes su pago y han superado su fecha de vencimiento, estas cuentas impagas representan un riesgo financiero para la cooperativa, en sí es indicador crítico de salud financiera y para administrar riesgos, su adecuada gestión es esencial para mantener una buena rentabilidad y estabilidad financiera, así como para evaluar riesgos financieros y determinar donde se encuentra el problema.

1.3 Cartera Castigada

La cartera castigada es la categoría que agrupa a todos los créditos insolutos después de agotadas las gestiones de cobro ejercidas por todas las instancias del Banco que participan en esta gestión, contablemente es reconocerla como pérdidas (Soto, 2010).

La cartera castigada en términos financieros es una pérdida para la entidad que otorgo el préstamo es por eso que se debe evitar a toda costa llegar a este punto con un buen manejo de riesgos crediticios ya que afectan directamente a la parte financiera representando una pérdida.

1.4 Estados financieros

Los estados financieros, también denominados cuentas anuales, informes financieros o estados contables, son el reflejo de la contabilidad de una empresa y muestran la estructura económica de ésta, en los estados financieros se plasman las actividades económicas que se realizan en la empresa durante un determinado período. (Sevilla, 2020)

La Norma Internacional de Contabilidad 30 Información a Revelar en los Estados Financieros de Bancos e Instituciones Financieras Similares (NIC 30) está contenida en los párrafos 1 a 59. Todos los párrafos tienen igual valor normativo, si bien la Norma conserva el formato IASC que tenía cuando fue adoptada por el IASB. (Normas Internacionales de Contabilidad , 2023)

La NIC 30 debe ser entendida en el contexto del Prólogo a las Normas Internacionales de Información Financiera y del Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de los Estados Financieros, en los mismos se suministran las bases para seleccionar y aplicar las políticas contables que no cuenten con directrices específicas. (Normas Internacionales de Contabilidad , 2023)

Los estados financieros reflejan la información de cualquier entidad para conocer su situación real en términos monetarios, es por eso que son fundamentales en la gestión y toma de decisiones, proporcionan datos claves sobre la situación financiera, el rendimiento y flujos del efectivo, además promueven la transparencia y la rendición de cuentas, mediante ellos facilitan la toma de decisiones adecuadas e informadas.

1.5 Riesgo

Se define como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas, los factores que lo componen son la amenaza y la vulnerabilidad,

amenaza es un fenómeno, sustancia, actividad humana o condición peligrosa que puede ocasionar la muerte, lesiones u otros impactos a la salud, al igual que daños a la propiedad, la pérdida de medios de sustento y de servicios, trastornos sociales y económicos, o daños ambientales. (CIFEN, 2023)

El riesgo en términos generales se refiere a la posibilidad de que ocurran eventos o situaciones inesperadas con un impacto negativo en los objetivos planteados por la cooperativa, en este caso se le dio un enfoque al riesgo en la parte financiera y específicamente a los riesgos de crédito, es importante tomarlo en cuenta ya que es la posibilidad de que afecte directamente a la recuperación de fondos prestados.

1.6 Riesgo Inherente

Es aquel que puede existir de manera intrínseca en toda actividad, puede generarse por factores internos o externos y afectar la rentabilidad y el capital de las empresas., no puede ser eliminado, por lo cual su identificación debe contemplarse en los planes de gestión de las compañías (CHUBB, 2023)

Se debe tomar muy en cuenta la incidencia del riesgo inherente, pues está presente en cualquier actividad que se presente en la cooperativa afectando al rendimiento financiero. Al entender este riesgo de puedo tomar desiciones informadas sobre las medidas de control y gestión de riesgos que deben implementarse para reducir el nivel de riesgo a un nivel tolerable o aceptable.

1.7 Riesgos de las cooperativas según su clasificación

La clasificación de los riesgos según su carretera en las cooperativas es muy importante porque según el nivel de riesgo las cooperativas deben tomar las medidas necesarias para actuar a tiempo.

Según la Junta de regulación monetaria financiera (2023) en su Art. 93.- Criterios de calificación. “Las entidades calificarán la cartera de crédito y contingentes en función de la morosidad, conforme a los criterios que se detallan a continuación”:

Tabla 2*Clasificación del nivel de riesgo referente a carteras de crédito*

Nivel de Riesgo	Categoría	Consumo Ordinario prioritario y Educativo	Microcrédito
Riesgo Normal	A-1	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5
	A-2	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20
	A-3	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35
Riesgo Potencial	B-1	De 36 hasta 65	De 36 hasta 60
	B-2	De 66 hasta 95	De 51 hasta 65
Riesgo Deficiente	C-1	De 96 hasta 125	De 66 hasta 80
	C-2	De 126 hasta 180	De 81 hasta 95
Dudoso Recaudo	D	De 181 hasta 360	De 96 hasta 125
Pérdida	E	Mayor a 360	Mayor a 125

Nota: (financiera J. d., 2023)

Se utilizo solo los indicadores de crédito de consumo ordinario prioritaria y educativo y microcrédito que son los que maneja la cooperativa.

1.8 Análisis vertical

Es una herramienta importante para tener una radiografía clara de cómo se conforma la estructura financiera de la empresa. En este sentido, dependiendo el tipo de empresa, y de las políticas de esta, hay que procurar una estructura adecuada para no pecar por exceso o por defecto. El estado financiero vertical es de gran importancia a la hora de establecer si una empresa tiene una distribución de sus activos corrientes y de acuerdo a las necesidades financieras y operativas. (EUROINNOVA , 2023)

Se realiza con el fin de evaluar la estructura y composición de los estados financieros, se trata de un análisis comparativo que muestra el porcentaje de participación de cada cuenta en relación a un elemento base dentro de los estados financieros, su objetivo es comprender la distribución real de activos, pasivos, ingresos, gastos y otros elementos.

1.9 Análisis horizontal

Es un análisis dinámico que se ocupa de los cambios o movimientos de cada cuenta entre un periodo y otro del Balance general y el Estado de Resultados, este método relaciona los cambios financieros que sufrió el negocio de un periodo a otro, los cuales pueden estar representados en aumentos o disminuciones, mostrando además dichas variaciones o cambios en cifras, porcentajes o razones, permitiendo obtener un mejor panorama de los cambios presentados en la empresa para su estudio, interpretación y toma de decisiones. (ABCFINANZAS, 2023).

Es una herramienta que principalmente se utiliza para evaluar la evolución de los cambios en los estados financieros a lo largo de un periodo determinado, se enfoca en comparar valores y cantidades de los diferentes periodos contables para identificar variaciones y tendencias en las cuentas y así identificar incrementos o decrecimientos para poder actuar.

En cuanto a el análisis vertical y horizontal se utilizó ciertos indicadores financieros:

Tabla 3

Indicadores financieros

Solvencia	Definición	Formula
Activos fijos / ptc	Relación que permite medir cuanto de los activos fijos están cubiertos por el patrimonio técnico constituido de la entidad. El control de la participación de los activos fijos ayuda a que la entidad oriente su esfuerzo a incrementar los activos productivos. (SEPS, 2022)	$\frac{\text{ACTIVOS FIJOS}}{\text{PATRIMONIO TÉCNICO CONSTITUIDO}}$
Calidad de activos		

Participación de cartera de crédito	Representa la participación de la cartera total con respecto a los activos. (SEPS, 2022)	$\frac{\text{CARTERA BRUTA}}{\text{ACTIVOS}}$
-------------------------------------	--	---

Liquidez

Indicador de liquidez	Capacidad de respuesta de la entidad frente a los requerimientos de efectivo de sus depositantes. (SEPS, 2022)	$\frac{\text{FONDOS DISPONIBLES + INVERSIONES}}{\text{DEPÓSITOS A LA VISTA + DEPÓSITOS A PLAZO}}$
-----------------------	--	---

Rentabilidad

Eficiencia institucional en colocación	Mide el porcentaje de gasto que requiere una entidad para administrar el actual stock de cartera. (SEPS, 2022)	$\frac{\text{GASTOS DE OPERACIÓN}}{\text{CARTERA DE CRÉDITOS - PROVISIÓN CRED. INCOBR.}}$
--	--	---

Nota: Son indicadores recomendados por la Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria. Fuente: (SEPS, 2022)

1.10 Marco legal

Tabla N4

Artículos utilizados en la investigación

Norma	Artículo	Referencia
Constitución de la República del Ecuador	Art. 283	El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios (Constitución del Ecuador , 2008)
Ley orgánica de Economía Popular y Solidaria	Art. 23 Art. 27	Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios. Cooperativas de ahorro y crédito. - Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley (Ley Organica de Economía Popular y Solidaria , 2011)
Código orgánico Monetario y financiero	Art. 1 Art.2	Tiene por objeto regular los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador. (Código orgánico Monetario y financiero, 2014) Establece el marco de políticas, regulaciones, supervisión, control y rendición de cuentas que rige los sistemas monetario y financiero (Código orgánico Monetario y financiero, 2014)

La junta de política y Regulación Monetaria Financiera	La Resolución 128- 2015- F del 23 de septiembre de 2015, reformada por la Resolución 366- 2017-F de 8 de mayo de 2017	Se refiere a la administración de riesgos de las cooperativas de ahorro y crédito
	Resolución No. 043-2015-F y Resolución No. 059-2015-F	Específica sobre la cartera de crédito
Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)	Art. 101	Las cooperativas de ahorro y crédito serán ubicadas en segmentos, con el propósito de generar políticas y regulaciones de forma específica y diferenciada atendiendo a sus características particulares, de acuerdo con los siguientes criterios (SEPS, 2022)

Capítulo 2: Materiales y Métodos

En el proyecto se utilizó una metodología cuantitativa y cualitativa debido a que se basó en hechos reales y concretos, de igual manera se utilizó el análisis de datos numéricos.

2.1 Investigación cualitativa

Este tipo de investigación se usó en las entrevistas planteadas al jefe de asesores de crédito y a los asesores de crédito con el fin de comprender como se gestiona la cartera vencida y castigada y además conocer más a fondo como es el proceso crediticio dentro de la cooperativa ahorro y crédito si es que utilizan una normativa interna o se guían en lo que dictamina la SEPS.

2.2 Investigación Cuantitativa

Esta investigación fue usada principalmente para realizar un análisis acertado del estado de resultados y de situación financiera en donde se analizó cuentas de relevancia para el tema de investigación como las cuentas de cartera vencida y cartera castigada, se utilizó un análisis vertical para comprender que porcentaje de participación tiene cada cuanta y así medir como está compuesto el activo, pasivo y patrimonio de la cooperativa para determinar un adecuado análisis se utilizó distintos indicadores financieros, de liquidez, eficiencia y endeudamiento.

2.3 Métodos

Con el fin de resolver el problema en estudio el investigador debe definir los métodos para observar o medir las variables de investigación con tanta precisión como sea posible. El investigador luego de identificar las variables debe proceder a aclarar con exactitud el significado de cada una, esto se logra mediante el proceso de operacionalización, mediante el cual traduce a indicadores más concretos (empíricos) los conceptos teóricos y las variables definidas previamente. (Monje, 2018)

2.3.1 Método inductivo

Este método se centra principalmente en el razonamiento lógico por eso se determinó como se encuentra la situación financiera de la cooperativa como gestiona las diferentes carteras de crédito mediante la interpretación de estados financieros y se determinó si la cooperativa tiene políticas de crédito acertadas y en sí una buena gestión del crédito.

2.3.2 Método observacional

Este método engloba todo lo que está al alcance de la vista del investigador en este caso se puede observar toda la estructura organizativa de la cooperativa en especial que tan ágil es el proceso de crédito y que tan capacitado está el personal, todo esto se puede evidenciar al momento de realizar la entrevista, pues se vio como es el ambiente laboral y como se desenvuelven el personal en cada área dentro de la cooperativa.

2.3.3 Método analítico

Mediante la visita a la cooperativa de ahorro y crédito se pudo entender sus políticas, procesos de crédito más a fondo analizando todo lo que engloba el crédito desde la solicitud de crédito y como el asesor lo elabora, seguido de eso como evalúan el crédito y finalmente su desembolso, además se analizó si el personal es lo suficientemente capacitado y se evidencio la estructura organizativa como los procesos y condiciones de crédito.

Se evidencio que el proceso de crédito en la cooperativa está a cargo en primer lugar por el asesor de crédito que es el encargado de guiar al cliente y buscar las mejores condiciones de pago así mismo buscando rentabilidad para la institución, seguido de eso el crédito es evaluado nuevamente por el comité de crédito y si cumple con todas las condiciones será aprobado para que finalmente se realice el desembolso pertinente.

2.3.4 Método sintético

Este método fue de utilidad para comprender la situación financiera de la

cooperativa, así como el porqué de los porcentajes en sus indicadores financieros mediante el análisis parte por parte de la cartera vencida y castigada y todo lo que esta engloba, así se determinó la relación entre estas dos carteras y como influyen en los estados financieros y en el porcentaje de cartera vencida

2.4. Matriz de operación de variables

Tabla 5

Matriz de operación de variables

Objetivos específicos	Variables	Indicador	Técnicas	Recopilación de información
Examinar la situación financiera de la Cooperativa al año 2022, con el fin de abarcar todos los posibles riesgos que puedan afectar en el giro de la misma.	Activos, pasivos, patrimonio	Razonabilidad de saldos, liquidez, endeudamiento, eficiencia.	Análisis vertical y horizontal.	Estado de situación financiera.
Definir como se gestiona la cartera vencida y cartera castigada.	Cartera total por vencer y vencida.	Índices de morosidad Cartera de crédito total	Análisis documental	-Jefe de asesores de crédito, asesores de crédito -Super Intendencia de Economía popular y Solidaria (SEPS) -Junta de regulación monetaria financiera

<p>Determinar el nivel del cumplimiento del proceso crediticio desde el levantamiento de información hasta el proceso de cobranza</p>	<p>Normativa. Procesos de crédito, estructura organizativa.</p>	<p>Normativa interna Normativa Externa</p>	<p>Entrevista</p>	<p>-Cartera de crédito de la cooperativa -Jefe de asesores de crédito, asesores de crédito.</p>
---	---	---	-------------------	---

<p>Establecer el impacto y probabilidad de los riesgos de crédito, mediante la elaboración de una matriz de riesgos.</p>	<p>Riesgo de Crédito</p>	<p>Personal Cartera Índice de morosidad</p>	<p>Matriz de riesgos</p>	<p>Riesgos relacionados al riesgo de crédito encontrados en la investigación</p>
--	--------------------------	---	--------------------------	--

Capítulo 3: Resultados y Discusión

En este capítulo se muestra cómo se utilizó los diferentes tipos de investigación para obtener información necesaria para el desarrollo del presente trabajo, además se plasmó las técnicas utilizadas para el análisis tanto cuantitativo y cualitativo mediante una serie de tablas donde se presenta datos generales recopilados durante la investigación; así como la interpretación y comparación de resultados obtenidos con estudios previos de la Coac UNIOTAVALO.

3.1 Análisis Financiero

Se realizó un análisis financiero con el objetivo de obtener una visión más ampliada de las cuentas principales de la institución mediante un análisis vertical y horizontal del estado de situación financiera y el estado de resultados integrales desde el año 2020 al año 2022 con el fin de determinar el porcentaje de participación de cada cuenta contable y las variaciones de los diferentes años analizados.

3.1.1 Análisis vertical del estado de situación financiera

Tabla 6

Análisis de la cuenta del activo

Código	Nombre de Cuenta	2020	%	2021	%	2022	%
1	ACTIVO	6.306.580,21	100%	7.649.541,81	100%	9.419.391,78	100%
11	FONDOS DISPONIBLES	846.691,02	13,4%	777.219,44	10,2%	980.289,27	10,4%
1101	Caja	23.079,61	0,4%	33.624,57	0,4%	57.438,19	0,6%
1103	Bancos y otras instituciones financieras	823.611,41	13,1%	743.594,87	9,7%	922.851,08	9,8%
13	INVERSIONES	387.825,53	6,1%	1.150.592,84	15,0%	440.756,51	4,7%
14	CARTERA DE CRÉDITOS	4.777.659,50	75,8%	5.387.697,31	70,4%	7.621.742,35	80,9%
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	2.347.456,48	37,2%	2.784.171,97	36,4%	3.459.620,52	36,7%
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	10.736,68	0,2%	6.508,38	0,1%	0,00	0,0%
1404	Cartera de microcrédito por vencer	2.290.464,29	36,3%	2.485.633,22	32,5%	4.284.849,81	45,5%
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	36.458,34	0,6%	59.464,74	0,8%	46.528,26	0,5%
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	157.315,44	2,5%	284.320,08	3,7%	229.372,83	2,4%
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	41.185,09	0,7%	38.962,92	0,5%	0,00	0,0%
1452	Cartera de microcrédito vencida	230.476,56	3,7%	197.574,38	2,6%	190.504,58	2,0%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-336.433,38	-5,3%	-468.938,38	-6,1%	-624.123,30	-6,6%
16	CUENTAS POR COBRAR	176.268,62	2,8%	192.724,76	2,5%	179.019,93	1,9%
1602	Intereses por cobrar inversiones	2.071,62	0,0%	8.558,38	0,1%	3.199,54	0,0%

1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	155.911,47	2,5%	135.188,55	1,8%	150.636,20	1,6%
1614	Pagos por cuenta de socios	0,00	0,0%	19.737,69	0,3%	18.806,44	0,2%
1690	Cuentas por cobrar varias	27.367,97	0,4%	49.003,81	0,6%	35.785,59	0,4%
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-9.082,44	-0,1%	-19.763,67	-0,3%	-29.407,84	-0,3%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	65.141,38	1,0%	71.627,87	0,9%	105.332,94	1,1%
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	46.482,34	0,7%	35.960,31	0,5%	49.984,29	0,5%
1806	Equipos de computación	34.528,47	0,5%	20.019,62	0,3%	28.336,52	0,3%
1807	Unidades de transporte	20.384,77	0,3%	15.447,94	0,2%	36.775,72	0,4%
1890	Otros	453,16	0,0%	200,00	0,0%	800,00	0,0%
1899	(Depreciación acumulada)	-36.707,36	-0,6%	0,00	0,0%	-10.563,59	-0,1%
19	OTROS ACTIVOS	52.994,16	0,8%	69.679,59	0,9%	92.250,78	1,0%
1901	Inversiones en acciones y participaciones	8.000,00	0,1%	8.000,00	0,1%	8.000,00	0,1%
1905	Gastos diferidos	36.725,34	0,6%	46.728,84	0,6%	69.606,49	0,7%
1906	Materiales, mercaderías e insumos	4.442,36	0,1%	9.133,47	0,1%	8.814,73	0,1%
1990	Otros	4.396,15	0,1%	6.526,22	0,1%	7.044,52	0,1%
1999	(Provisión para otros activos irrecuperables)	-569,69	0,0%	-708,94	0,0%	-1.214,96	0,0%

Nota: (Boletín financiero segmento 3, 2022)

3.1.1.2 Análisis vertical de la cuenta de activo

El activo total se desagrega en fondos disponibles, inversiones, cartera de crédito cuentas por cobrar, propiedad y equipos y otros activos; se puede evidenciar que la mayor concentración de activos se encuentra en la cartera de créditos en el año 2020 con 75,8%, en el 2021 con un 70,4% y en el 2022 con 80,09% del activo total.

Al tener la mayor concentración de sus activos en la cartera de crédito quiere decir que la principal fuente de ingresos es el otorgamiento de diferentes tipos de crédito ahí la importancia de llevar un buen proceso de crédito para evitar que se genere una cartera castigada y lograr una disminución de la cartera vencida.

Es importante tomar en cuenta que al año 2022 la cartera total representa 80,09% del activo total, si se desagrega esta cuenta los porcentajes que mayor valor tienen son la cartera de crédito de consumo por vencer con un 36,7% y la de microcrédito por vencer con un 45,5%, se debe hacer énfasis en estas cuentas y como se otorga el crédito ya que si dado el caso se llega a castigar un porcentaje de estas carteras puede representar una pérdida.

La segunda cuenta con mayor concentración del activo son los fondos disponibles que se divide en cuentas como caja y bancos en el año 2020 tiene un porcentaje de 0,4%, en el año 2021 un porcentaje de 0,4% y en el año 2022 este porcentaje aumenta al 0,6% es decir que incrementan su activo disponible generando un poco más de liquidez a la institución.

Y por último otra cuenta que tiene una importante concentración en el activo es las cuentas por cobrar la cual se desagrega en intereses por cobrar inversiones e intereses por cobrar de cartera de créditos en el año 2020 cuenta con un porcentaje de 2,8 %, en el 2021 con un porcentaje de 2,5% y en el año 2022 un porcentaje de 1,9%, se evidencia una mayor participación en el año 2020 y 2021.

3.1.2 Análisis vertical de la cuenta del pasivo y patrimonio

Tabla 7

Análisis vertical de la cuenta del pasivo y patrimonio

Código	Nombre de Cuenta	2020	%	2021	%	2022	%
2	PASIVOS	5.496.938,39	100%	6.708.732,08	100%	8.219.699,48	100%
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	5.140.320,05	93,5%	6.304.868,55	94,0%	7.632.851,64	92,9%
2101	Depósitos a la vista	749.573,15	13,6%	1.142.457,64	17,0%	994.033,28	12,1%
2103	Depósitos a plazo	4.390.746,90	79,9%	5.162.410,91	77,0%	6.638.818,36	80,8%
25	CUENTAS POR PAGAR	124.715,02	2,3%	181.031,14	2,7%	269.400,06	3,3%
2501	Intereses por pagar	94.368,68	1,7%	131.570,79	2,0%	151.932,80	1,8%
2503	Obligaciones patronales	16.419,08	0,3%	13.787,50	0,2%	18.962,54	0,2%
250305	Remuneraciones	6.928,00	0,1%	5.374,98	0,1%	4.555,48	0,1%
250310	Beneficios Sociales	6.387,94	0,1%	5.322,57	0,1%	11.229,14	0,1%
250315	Aportes al IESS	2.530,32	0,0%	2.940,65	0,0%	3.177,92	0,0%
250320	Fondo de reserva IESS	103,54	0,0%	0,00	0,0%	0,00	0,0%
250325	Participación a empleados	469,28	0,0%	149,30	0,0%	0,00	0,0%
2504	Retenciones	4.350,05	0,1%	3.667,87	0,1%	4.460,76	0,1%
2505	Contribuciones, impuestos y multas	783,69	0,0%	448,91	0,0%	7.337,07	0,1%
2590	Cuentas por pagar varias	8.793,52	0,2%	31.556,07	0,5%	86.706,89	1,1%
26	Obligaciones financieras	231.903,32	4,2%	222.832,39	3,3%	317.447,78	3,9%

3	PATRIMONIO	809.641,82	100%	940.809,73	100%	1.199.692,30	100%
31	CAPITAL SOCIAL	268.550,79	33,2%	296.690,21	31,5%	359.240,80	29,9%
33	RESERVAS	452.375,66	55,9%	557.196,01	59,2%	738.661,71	61,6%
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	86.087,44	10,6%	86.087,44	9,2%	86.159,64	7,2%
36	RESULTADOS	2.627,93	0,3%	836,07	0,1%	15.630,15	1,3%
	TOTAL	809.641,82		940.809,73		1.199.692,30	
	total pasivo + patrimonio	6.306.580,21		7.649.541,81		9.419.391,78	

Nota: (Boletín financiero segmento 3, 2022)

3.1.2.1 Análisis vertical de la cuenta de pasivo

La mayor concentración del activo se encuentra principalmente en la cuenta de obligaciones con el público que se desagrega las cuentas deposito a la vista y depósito a plazo el ser una cooperativa de ahorro y créditos la mayor parte de sus pasivos son los depósitos de los socios, en el año 2020 tiene un porcentaje de 93,5%, en el año 2021 tiene un porcentaje de 94% y al año 2022 este porcentaje disminuye al 92,9%, sin embargo hay un crecimiento del activo total, es decir que el porcentaje de participación a disminuido en el 2022 en relación al pasivo total.

Otra cuenta que representa un porcentaje importante también son las cuentas por pagar principalmente con las obligaciones a sus empleados, aportes al IESS, fondos de reserva participación empleados, etc. En el 2020 registra un porcentaje de 2,3%, en el año 2021 un porcentaje de 2,7 y en el año 2023 un 3,3%.

En cuanto al patrimonio se registra un incremento año tras año, principalmente consta del capital social y reservas es decir que los accionistas están obteniendo más beneficios sinónimo de una buena gestión.

3.1.3 Análisis horizontal estado de situación financiera

Tabla 8

Análisis de la cuenta de activo

Código	Nombre de Cuenta	2020	2021	Variación	Variación	2021	2022	Variación	Variación
				absoluta	relativa			absoluta	relativa
1	ACTIVO	6.306.580,21	7.649.541,81	1.342.961,60	21%	7.649.541,81	9.419.391,78	1.769.849,97	23%
11	FONDOS DISPONIBLES	846.691,02	777.219,44	-69.471,58	-8%	777.219,44	980.289,27	203.069,83	26%
1101	Caja	23.079,61	33.624,57	10.544,96	46%	33.624,57	57.438,19	23.813,62	71%
	Bancos y otras instituciones								
1103	financieras	823.611,41	743.594,87	-80.016,54	-10%	743.594,87	922.851,08	179.256,21	24%
13	INVERSIONES	387.825,53	1.150.592,84	762.767,31	197%	1.150.592,84	440.756,51	-709.836,33	-62%
14	CARTERA DE CRÉDITOS	4.777.659,50	5.387.697,31	610.037,81	13%	5.387.697,31	7.621.742,35	2.234.045,04	41%
	Cartera de créditos de consumo								
1402	prioritario por vencer	2.347.456,48	2.784.171,97	436.715,49	19%	2.784.171,97	3.459.620,52	675.448,55	24%
	Cartera de crédito inmobiliario								
1403	por vencer	10.736,68	6.508,38	-4.228,30	-39%	6.508,38	0,00	-6.508,38	-100%
	Cartera de microcrédito por								
1404	vencer	2.290.464,29	2.485.633,22	195.168,93	9%	2.485.633,22	4.284.849,81	1.799.216,59	72%
	Cartera de créditos de consumo								
	prioritario que no devenga	36.458,34	59.464,74	23.006,40	63%	59.464,74	46.528,26	-12.936,48	-22%
1426	intereses								

1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	157.315,44	284.320,08	127.004,64	81%	284.320,08	229.372,83	-54.947,25	-19%
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	41.185,09	38.962,92	-2.222,17	-5%	38.962,92	0,00	-38.962,92	-100%
1452	Cartera de microcrédito vencida	230.476,56	197.574,38	-32.902,18	-14%	197.574,38	190.504,58	-7.069,80	-4%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-336.433,38	-468.938,38	-132.505,00	39%	-468.938,38	-624.123,30	-155.184,92	33%
16	CUENTAS POR COBRAR	176.268,62	192.724,76	16.456,14	9%	192.724,76	179.019,93	-13.704,83	-7%
1602	Intereses por cobrar inversiones	2.071,62	8.558,38	6.486,76	313%	8.558,38	3.199,54	-5.358,84	-63%
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	155.911,47	135.188,55	-20.722,92	-13%	135.188,55	150.636,20	15.447,65	11%
1614	Pagos por cuenta de socios	0,00	19.737,69	19.737,69	-	19.737,69	18.806,44	-931,25	-5%
1690	Cuentas por cobrar varias	27.367,97	49.003,81	21.635,84	79%	49.003,81	35.785,59	-13.218,22	-27%
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-9.082,44	-19.763,67	-10.681,23	118%	-19.763,67	-29.407,84	-9.644,17	49%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	65.141,38	71.627,87	6.486,49	10%	71.627,87	105.332,94	33.705,07	47%
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	46.482,34	35.960,31	-10.522,03	-23%	35.960,31	49.984,29	14.023,98	39%
1806	Equipos de computación	34.528,47	20.019,62	-14.508,85	-42%	20.019,62	28.336,52	8.316,90	42%
1807	Unidades de transporte	20.384,77	15.447,94	-4.936,83	-24%	15.447,94	36.775,72	21.327,78	138%
1890	Otros	453,16	200,00	-253,16	-56%	200,00	800,00	600,00	300%

1899	(Depreciación acumulada)	-36.707,36	0,00	36.707,36	-100%	0,00	-10.563,59	-10.563,59	
19	OTROS ACTIVOS	52.994,16	69.679,59	16.685,43	31%	69.679,59	92.250,78	22.571,19	32%
1901	Inversiones en acciones y participaciones	8.000,00	8.000,00	0,00	0%	8.000,00	8.000,00	0,00	0%
1905	Gastos diferidos	36.725,34	46.728,84	10.003,50	27%	46.728,84	69.606,49	22.877,65	49%
1906	Materiales, mercaderías e insumos	4.442,36	9.133,47	4.691,11	106%	9.133,47	8.814,73	-318,74	-3%
1990	Otros	4.396,15	6.526,22	2.130,07	48%	6.526,22	7.044,52	518,30	8%
1999	(Provisión para otros activos irrecuperables)	-569,69	-708,94	-139,25	24%	-708,94	-1.214,96	-506,02	71%

Nota: (Boletín financiero segmento 3, 2022)

3.1.3.1 Análisis horizontal de la cuenta de pasivo

Se pudo analizar las principales cuentas del activo de la institución por ejemplo el activo total de la empresa ha ido creciendo constantemente en el año 2020 a 2021 se refleja una variación positiva de un 21% y en el año 2021 a 2022 se registra un crecimiento del 23%, la cooperativa conserva el mismo margen de crecimiento e incluso lo aumentado.

En cuanto a inversiones se ha registrado un incremento en el año 2020 a 2021 con 197% de variación la institución dedico gran parte del activo a inversiones sin embargo en el año 2021 a 2022 registra una variación negativa del 62% aunque ha disminuido en el 2022 sigue siendo mayor a la inversión realizada en el año 2021.

Algo importante a analizar es la cartera de créditos total en el año 2020 a 2021 se registra un incremento del 13% mientras que en el año 2021 a 2022 registra una variación del 41% a simple vista se entiende que la cooperativa lleva un buen proceso crediticio por el crecimiento de cartera, sin embargo es importante analizar la cartera vencida; en la cartera vencida de micro crédito registra una disminución del 14 % resulta algo positivo aun así se debería disminuir más la cartera vencida para evitar cualquier inconveniente.

Se puede deducir que la cooperativa lleva una buena gestión crediticia al presentar una notoria disminución de la cartera vencida y en cuanto a las provisiones para incobrables han ido aumentando esto se debe al crecimiento de cartera y es acertado pues llevan una relación directamente proporcional a mayor saldo de la cartera mayor es la provisión que se debe efectuar.

3.1.4 Análisis de la cuenta de pasivo y patrimonio

Tabla 9

Análisis de la cuenta de pasivo y patrimonio

Código	Nombre de Cuenta	2020	2021	Variación absoluta	Variación relativa	2021	2022	Variación absoluta	Variación relativa
2	PASIVOS	5.496.938,39	6.708.732,08	1.211.793,69	22%	6.708.732,08	8.219.699,48	1.510.967,40	23%
	OBLIGACIONES CON EL								
21	PÚBLICO	5.140.320,05	6.304.868,55	1.164.548,50	23%	6.304.868,55	7.632.851,64	1.327.983,09	21%
2101	Depósitos a la vista	749.573,15	1.142.457,64	392.884,49	52%	1.142.457,64	994.033,28	-148.424,36	-13%
2103	Depósitos a plazo	4.390.746,90	5.162.410,91	771.664,01	18%	5.162.410,91	6.638.818,36	1.476.407,45	29%
25	CUENTAS POR PAGAR	124.715,02	181.031,14	56.316,12	45%	181.031,14	269.400,06	88.368,92	49%
2501	Intereses por pagar	94.368,68	131.570,79	37.202,11	39%	131.570,79	151.932,80	20.362,01	15%
2503	Obligaciones patronales	16.419,08	13.787,50	-2.631,58	-16%	13.787,50	18.962,54	5.175,04	38%
250305	Remuneraciones	6.928,00	5.374,98	-1.553,02	-22%	5.374,98	4.555,48	-819,50	-15%
250310	Beneficios Sociales	6.387,94	5.322,57	-1.065,37	-17%	5.322,57	11.229,14	5.906,57	111%
250315	Aportes al IESS	2.530,32	2.940,65	410,33	16%	2.940,65	3.177,92	237,27	8%
250320	Fondo de reserva IESS	103,54	0,00	-103,54	-100%	0,00	0,00	0,00	
250325	Participación a empleados	469,28	149,30	-319,98	-68%	149,30	0,00	-149,30	-100%
2504	Retenciones	4.350,05	3.667,87	-682,18	-16%	3.667,87	4.460,76	792,89	22%
	Contribuciones, impuestos y								
2505	multas	783,69	448,91	-334,78	-43%	448,91	7.337,07	6.888,16	1534%

2590	Cuentas por pagar varias	8.793,52	31.556,07	22.762,55	259%	31.556,07	86.706,89	55.150,82	175%
26	Obligaciones financieras	231.903,32	222.832,39	-9.070,93	-4%	222.832,39	317.447,78	94.615,39	42%
3	PATRIMONIO	809.641,82	940.809,73	131.167,91	16%	940.809,73	1.199.692,30	258.882,57	28%
31	CAPITAL SOCIAL	268.550,79	296.690,21	28.139,42	10%	296.690,21	359.240,80	62.550,59	21%
33	RESERVAS	452.375,66	557.196,01	104.820,35	23%	557.196,01	738.661,71	181.465,70	33%
	OTROS APORTES								
34	PATRIMONIALES	86.087,44	86.087,44	0,00	0%	86.087,44	86.159,64	72,20	0%
36	RESULTADOS	2.627,93	836,07	-1.791,86	-68%	836,07	15.630,15	14.794,08	1769%
	TOTAL	809.641,82	940.809,73				1.199.692,30		
	total pasivo + patrimonio	6.306.580,21	7.649.541,81				9.419.391,78		

Nota: (Boletín financiero segmento 3, 2022)

3.1.4.1 Análisis horizontal de la cuenta pasivo y patrimonio

En cuanto a los pasivos se registra un incremento en el año 2020 a 2021 de un 22% y en el año 2021 a 2022 un incremento de 23% la mayor concentración de esta cuenta es con las obligaciones con el público en otras palabras depósitos a la vista y a plazo aunque parece dinero que ingresa a la cooperativa es dinero de los socios que pueden retirarlo cuando deseen se registra un crecimiento en el año 2020 a 2021 con un porcentaje de 23% y en el año 2021 a 2022 con 21% puede significar que ha incrementado el número de socios por ende la cooperativa está dando más confianza a las personas.

Algo a tomar en cuenta y que es importante es que en las cunetas de pagar no se le da mucho énfasis a la participación de empleados ya que en el año 2022 registra un saldo de \$ 0, ha ido disminuyendo en el año 2020 a 2021 se registra una disminución del 68% y al 2022 el saldo de esta cuenta es nulo.

3.1.5 Análisis vertical del estado resultados integrales

Tabla 10

Análisis vertical estado de resultados

Código contable	Nombre de Cuenta	valor año 2020	%	Valor año 2021	%	Valor año 2022	%
5	Ingresos	986.993,03	100%	1.144.180,22	100%	1.440.055,53	100%
51	Intereses y descuentos ganados	920.929,61	93,31%	1.027.381,34	89,79%	1.300.740,43	90,33%
(-) 41	Intereses causados	428.438,74	43,41%	484.376,23	42,33%	585.315,90	40,65%
	MARGEN NETO DE INTERESES	492.490,87	49,90%	543.005,11	47,46%	715.424,53	49,68%
(+) 52	Comisiones ganadas	2.750,09	0,28%	3.327,39	0,29%	1.729,06	0,12%
(+) 54	Ingresos por servicios	15.313,64	1,55%	60.303,39	5,27%	71.138,00	4,94%
(-) 42	Comisiones causadas	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
(+) 53	Utilidades financieras	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
(-) 43	Pérdidas financieras	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	510.554,60	51,73%	606.635,89	53,02%	788.291,59	54,74%
(-) 44	Provisiones	155.496,09	15,75%	235.373,16	20,57%	243.443,36	16,91%
	MARGEN NETO FINANCIERO	355.058,51	35,97%	371.262,73	32,45%	544.848,23	37,84%
(-) 45	Gastos de operación	399.960,99	40,52%	423.445,46	37,01%	595.666,12	41,36%
	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	-44.902,48	-4,55%	-52.182,73	-4,56%	-50.817,89	-3,53%
(+) 55	Otros ingresos operacionales	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%

(-) 46	Otras pérdidas operacionales	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
	MARGEN OPERACIONAL	-44.902,48	-4,55%	-52.182,73	-4,56%	-50.817,89	-3,53%
(+) 56	Otros ingresos	47.999,69	4,86%	53.168,10	4,65%	66.448,04	4,61%
(-) 47	Otros gastos y pérdidas	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
	GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	3.097,21	0,31%	985,37	0,09%	15.630,15	1,09%
(-) 48	Impuestos y participación a empleados	469,28	0,05%	149,30	0,01%	0,00	0,00%
	GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	2.627,93	0,27%	836,07	0,07%	15.630,15	1,09%

Nota: (Boletín financiero segmento 3, 2022)

3.1.5.1 Análisis vertical del estado de resultados

Se puede visualizar que los ingresos principalmente se los obtiene de los intereses y descuentos ganando que representan en el año 2020 un 93,31% de los ingresos totales, un 89,79% en el año 2021 y un 90,33% en el año 2023 esto quiere decir que la cooperativa depende casi en su totalidad de los créditos otorgados y los intereses que estos ganen es por eso que se debe llevar una buena gestión crediticia pues es la principal fuente de ingresos de la cooperativa y esto se vio reflejado en el estado de situación financiera en donde registra un crecimiento de la cartera de crédito y una disminución de cartera vencida dando a entender que tiene una gestión óptima.

Otra cuenta importante son los gastos de operación ya que en el año 2020 representan un 40,52% de los ingresos, en el año 2021 un 37,01% y en el año 2022 un 41,36%, es importante tratar de disminuir al máximo los gastos operativos para obtener mayor rentabilidad.

3.1.6 Análisis horizontal del estado de resultados integrales

Tabla 11

Análisis horizontal del estado de resultados

Código contable	Nombre de Cuenta	valor año 2020	Valor año 2021	Variación absoluta	Variación relativa	Valor año 2021	Valor año 2022	Variación absoluta	Variación relativa
5	Ingresos	986.993,03	1.144.180,22	157.187,19	16%	1.144.180,22	1.440.055,53	295.875,31	26%
51	Intereses y descuentos ganados	920.929,61	1.027.381,34	106.451,73	12%	1.027.381,34	1.300.740,43	273.359,09	27%
(-) 41	Intereses causados	428.438,74	484.376,23	55.937,49	13%	484.376,23	585.315,90	100.939,67	21%
	MARGEN NETO DE INTERESES	492.490,87	543.005,11	50.514,24	10%	543.005,11	715.424,53	172.419,42	32%
(+) 52	Comisiones ganadas	2.750,09	3.327,39	577,30	21%	3.327,39	1.729,06	-1.598,33	-48%
(+) 54	Ingresos por servicios	15.313,64	60.303,39	44.989,75	294%	60.303,39	71.138,00	10.834,61	18%
(-) 42	Comisiones causadas	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0,00	0,00	0%
(+) 53	Utilidades financieras	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0,00	0,00	0%
(-) 43	Pérdidas financieras	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0,00	0,00	0%
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	510.554,60	606.635,89	96.081,29	19%	606.635,89	788.291,59	181.655,70	30%
(-) 44	Provisiones	155.496,09	235.373,16	79.877,07	51%	235.373,16	243.443,36	8.070,20	3%
	MARGEN NETO FINANCIERO	355.058,51	371.262,73	16.204,22	5%	371.262,73	544.848,23	173.585,50	47%
(-) 45	Gastos de operación	399.960,99	423.445,46	23.484,47	6%	423.445,46	595.666,12	172.220,66	41%
	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	-44.902,48	-52.182,73	-7.280,25	16%	-52.182,73	-50.817,89	1.364,84	-3%
(+) 55	Otros ingresos operacionales	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0,00	0,00	0%

(-) 46	Otras pérdidas operacionales	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0,00	0,00	0%
	MARGEN OPERACIONAL	-44.902,48	-52.182,73	-7.280,25	16%	-52.182,73	-50.817,89	1.364,84	-3%
(+) 56	Otros ingresos	47.999,69	53.168,10	5.168,41	11%	53.168,10	66.448,04	13.279,94	25%
(-) 47	Otros gastos y pérdidas	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	0,00	0,00	0%
	GANANCIA ANTES DE								
	IMPUESTOS	3.097,21	985,37	-2.111,84	-68%	985,37	15.630,15	14.644,78	1486%
(-) 48	Impuestos y participación a empleados	469,28	149,30	-319,98	-68%	149,30	0,00	-149,30	-100%
	GANANCIA O PÉRDIDA DEL								
	EJERCICIO	2.627,93	836,07	-1.791,86	-68%	836,07	15.630,15	14.794,08	1769%

Nota: (Boletín financiero segmento 3, 2022)

3.1.6.1 análisis horizontal del estado de resultados

El incremento en los ingresos ha sido creciente en el año 2020 registro un saldo de \$ 986.993,03 mientras que al 2021 registra un saldo de \$ 1.144180,22 y en el año 2022 registra un valor de \$ 1.440.055.53 relejando un incremento progresivo de los ingresos año tras año demostrando que la cooperativa esta obtenido un mayor crecimiento en su cartera de créditos.

De igual manera en el resultado se refleja una ganancia de \$ 2627,93 en el año 2020, en el año 2021 esta disminuye un 68% con un saldo de \$ 836,07 y en el año 2022 se registra un incremento de 1769% en relación al año 2021 con un saldo de \$ 14.794,08, aunque hubo una caída en el año 2021 la cooperativa se recuperó al año 2022 y obtuvo una rentabilidad mucho mayor a la de años anteriores posiblemente por la implementación de un plan estratégico para mejorar el resultado del ejercicio.

3.2 Indicadores Financieros

Tabla 12

Indicadores financieros

Grupo	Indicador	Formula	2020	2021	2022
Solvencia	Activos Fijos / Ptc	$\frac{ACTIVOS FIJOS}{PATRIMONIO TÉCNICO CONSTITUIDO}$	8,05%	7,61%	8,78%
Calidad de activos	Participación De Cartera De Crédito	$\frac{CARTERA BRUTA}{ACTIVOS}$	75,76%	70,43%	80,92%
Liquidez	Indicador De Liquidez	$\frac{FONDOS DISPONIBLES + INVERSIONES}{DEPÓSITOS A LA VISTA + DEPÓSITOS A PLAZO}$	24,02%	37,50%	27,65%
Rentabilidad	Eficiencia Institucional En Colocación	$\frac{GASTOS DE OPERACIÓN}{CARTERA DE CRÉDITOS - PROVISIÓN CRED. INCOBR.}$	9,01%	8,61%	8,51%

Nota: (Boletín financiero segmento 3, 2022)

3.2.1 Conclusiones Análisis

Una vez realizado el análisis de los 3 años a partir del 2020 al 2022 es evidente el que la cooperativa lleva una buena gestión financiera, sus activos están en constante crecimiento año tras año, en cuanto a los pasivos han crecido de igual manera sin embargo la mayor parte de pasivos está concentrada en depósitos a la vista es decir que la institución tiene mayor acogida al público y es por eso que hay un mayor número de depositantes, en cuanto al patrimonio de igual manera ha tenido un crecimiento constante generando mayor riqueza para los socios.

En cuanto a la cuenta de cartera de créditos se ha incrementado por ende la cooperativa está otorgando una mayor cantidad de créditos y en su cuenta de cartera vencida hay una disminución sin embargo esta sigue siendo alta, sería importante que esa cantidad vaya disminuyendo con el paso del tiempo para evitar cualquier inconveniente futuro

Se puede evidenciar que en la liquidez del año 2021 al año 2022 hay una variación negativa del 9,85% esto se debe a que la cooperativa inauguró una nueva agencia en la ciudad de Ibarra es por eso la disminución de la liquidez ya que se destinó una parte de la misma en gastos de la nueva agencia.

Y finalmente la cooperativa tiene un aumento de ingresos año tras año y un aumento en el resultado del ejercicio, en conclusión, Uniotavalo lleva una buena gestión evidenciada en los estados financieros de la institución, sin embargo, se debería ejecutar un mejor proceso crediticio para disminuir más la cartera vencida

3.3 Indicadores financieros en relación a otras cooperativas

Se tomo como muestra 4 cooperativas de renombre pertenecientes al segmento 3 y se determinó las variaciones existentes.

Tabla N13

Indicadores financieros en relación a cooperativas del segmento 3

Indicadores Financieros	31-dic-22 UNIOTAVALO LTDA	31-dic-22 ACCION TUNGURAHUA LTDA	31-dic-22 CIUDAD DE ZAMORA	31-dic-22 VENCEDORES LTDA
SUFICIENCIA PATRIMONIAL				
(PATRIMONIO + RESULTADOS) / ACTIVOS INMOVILIZADOS	487,93%	171,25%	439,67%	337,67%
ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS				
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	3,22%	7,29%	6,77%	4,66%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	96,78%	92,71%	93,23%	95,34%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	114,71%	107,19%	130,84%	109,41%
INDICES DE MOROSIDAD				
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CONSUMO	2,30%	6,22%	0,85%	0,27%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	8,92%	2,11%	5,70%	1,67%
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	6,08%	2,41%	1,68%	1,63%
COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA				
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO CONSUMO	145,25%	77,70%	133,86%	4540,34%
COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	120,44%	115,57%	48,56%	186,15%
COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	124,48%	108,52%	113,99%	208,76%
EFICIENCIA MICROECONOMICA				
GASTOS DE OPERACION ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO PROMEDIO	7,04%	7,08%	5,14%	5,51%
GASTOS DE OPERACION / MARGEN FINANCIERO	109,33%	102,08%	63,09%	91,78%
GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / ACTIVO PROMEDIO	2,96%	3,34%	2,26%	2,76%

RENTABILIDAD				
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	1,32%	0,54%	8,66%	6,49%
RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	0,17%	0,06%	2,03%	0,63%
INTERMEDIACION FINANCIERA				
CARTERA BRUTA / (DEPOSITOS A LA VISTA + DEPOSITOS A PLAZO)	108,03%	112,73%	135,14%	126,29%
EFICIENCIA FINANCIERA				
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / PATRIMONIO PROMEDIO	-4,78%	-1,21%	13,12%	4,54%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / ACTIVO PROMEDIO	-0,60%	-0,14%	3,01%	0,49%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA				
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO POR VENCER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CREDITO CONSUMO	15,96%	15,48%	15,30%	14,73%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO POR VENCER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE MICROCREDITO POR VENCER	20,62%	19,58%	16,72%	16,43%
CARTERAS DE CRÉDITOS REFINANCIADAS	0,00%	0,00%	16,61%	15,33%
CARTERAS DE CRÉDITOS REESTRUCTURADAS	0,00%	0,00%	18,49%	19,15%
CARTERA POR VENCER TOTAL	19,06%	20,08%	15,91%	16,78%
LIQUIDEZ				
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	20,20%	23,63%	20,79%	22,91%
VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO				
CARTERA IMPRODUCTIVA DESCUBIERTA / (PATRIMONIO + RESULTADOS)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO (DIC)	41,79%	17,78%	5,40%	13,80%
FK = (PATRIMONIO + RESULTADOS - INGRESOS EXTRAORDINARIOS) / ACTIVOS TOTALES	12,03%	11,10%	25,23%	10,14%
FI = 1 + (ACTIVOS IMPRODUCTIVOS / ACTIVOS TOTALES)	103,22%	107,29%	106,77%	104,66%
INDICE DE CAPITALIZACION NETO: FK / FI	12,03%	11,10%	25,23%	10,14%

3.3.1 Análisis indicadores financieros de cooperativas del segmento

Una vez analizado toda la tabla se determinó que las cuatro cooperativas tienen porcentajes similares en casi todos los indicadores, algo a tomar en cuenta es en los índices de morosidad ya que Uniotavalo mantiene un porcentaje de 6,08% en la morosidad de la cartera total mientras que las demás cooperativas mantienen porcentajes menores a 2,5 % evidenciando que existe algún problema en cuanto al manejo de la cartera de créditos.

Se debe hacer énfasis en la morosidad de la cartera de microcrédito con 8,92% representa un alto porcentaje y se determinó que las principales falencias para que exista morosidad es en cuanto a la otorgación de microcréditos por lo que se debería buscar alternativas para disminuir esos porcentajes.

En conclusión, la cooperativa tiene porcentajes similares a las demás cooperativas del segmento 3 en indicadores como suficiencia patrimonial, cobertura de provisión de cartera, eficiencia microeconómica, rentabilidad, etc. Tiene una buena relación si se compara sus indicadores con las demás sin embargo tiene una mayor morosidad posiblemente por un mal otorgamiento del crédito.

3.4 Análisis de las entrevistas

Mediante las entrevistas se pudo determinar como la cooperativa gestiona la cartera vencida y castigada y su proceso crediticio, además se corroboró la información proporcionada tanto por el asesor como el jefe de asesores de crédito.

Algo a tomar en cuenta es que la institución financiera en general lleva una buena gestión crediticia con procesos ágiles y que facilitan la interacción con el cliente además que llevan controles adecuados y se apegan a las normativas que la SEPS envía.

Un problema que se detectó es que el jefe de asesores de crédito manifiesta que se realiza capacitaciones a los asesores de crédito 2 veces al año, mientras que el asesor de crédito especifica que se realiza una sola capacitación al año de todos modos se debería incrementar el número de capacitaciones para que el personal adquiriera más experticia y pueda evaluar mejor la situación financiera del cliente al momento de otorgar un crédito

En cuanto al manejo de cartera vencida es adecuado los asesores de crédito realizan llamadas con anticipación para recordar al cliente su fecha de pago 5 días antes del vencimiento y por último realizan una visita pertinente para analizar las circunstancias del cliente y por qué no ha realizado ese pago y buscar un método para que pueda cumplir con su obligación, sin embargo considero que se deben implementar un mayor control a los clientes que posiblemente puedan tener una cartera vencida para tratar de ayudarlos antes de que se genere esa cartera y tratar de reducirla al mínimo. Algo a resaltar es que la SEPS manifiesta que se considera cartera venida de 91 a 180 días mientras que la cooperativa la considera a partir de los 31 días para poder actuar lo más antes posible.

Finalmente, en cuanto al manejo de cartera castigada considero que tienen un buen manejo, una vez que existe una cartera castigada pasada los 1080 días se sigue las acciones legales pertinentes y además el asesor de créditos busca alternativas para que el cliente cumpla con su obligación en cuanto a porcentajes de provisión la cooperativa maneja el 100% de la cartera vencida es decir que puede cubrir toda la pérdida y se apega a lo que dictamina la SEPS.

Tabla 14*Porcentajes de provisión de cartera castigada*

Fecha de corte	Hasta el 31 diciembre 2022	Hasta el 31 diciembre 2023
Porcentaje mínimo a constituirse	75%	100%

En conclusión, la entrevista determino que Uniotavalo lleva una buena gestión del proceso de crediticio y el manejo de cartera vencida y castigada, sin embargo, siempre hay puntos a tomar en cuenta para tener una mejora constante, la institución financiera sigue a cabalidad lo que estipula la SEPS, pero tiene autonomía propia para poder tomar las mejores decisiones por ejemplo en el manejo de cartera vencida que la consideran partir de los 31 días y no de los 91 días como se plasma en la SEPS.

3.5 Matriz de Riesgos

Mediante esta matriz se determinó los riesgos crediticios los mismos que se clasificaron por su probabilidad dándoles valores de 1 a 5 donde 1 representa una probabilidad baja y 5 una probabilidad alta, de la misma forma al impacto se le dio valores de 1 a 5 y finalmente estos valores se multiplicaron para obtener un valor total del riesgo encontrado.

Tabla 15*Calificación del riesgo según su probabilidad e impacto*

El riesgo se debe calificar de acuerdo con los siguientes conceptos:			
Probabilidad		Impacto	
Valor	Descripción	Valor	Descripción
1	Recurrente	1	Catastrófico
2	Más Probable	2	Grave
3	Posible	3	Serio
4	Inusual	4	Moderado
5	Remota	5	Insignificante

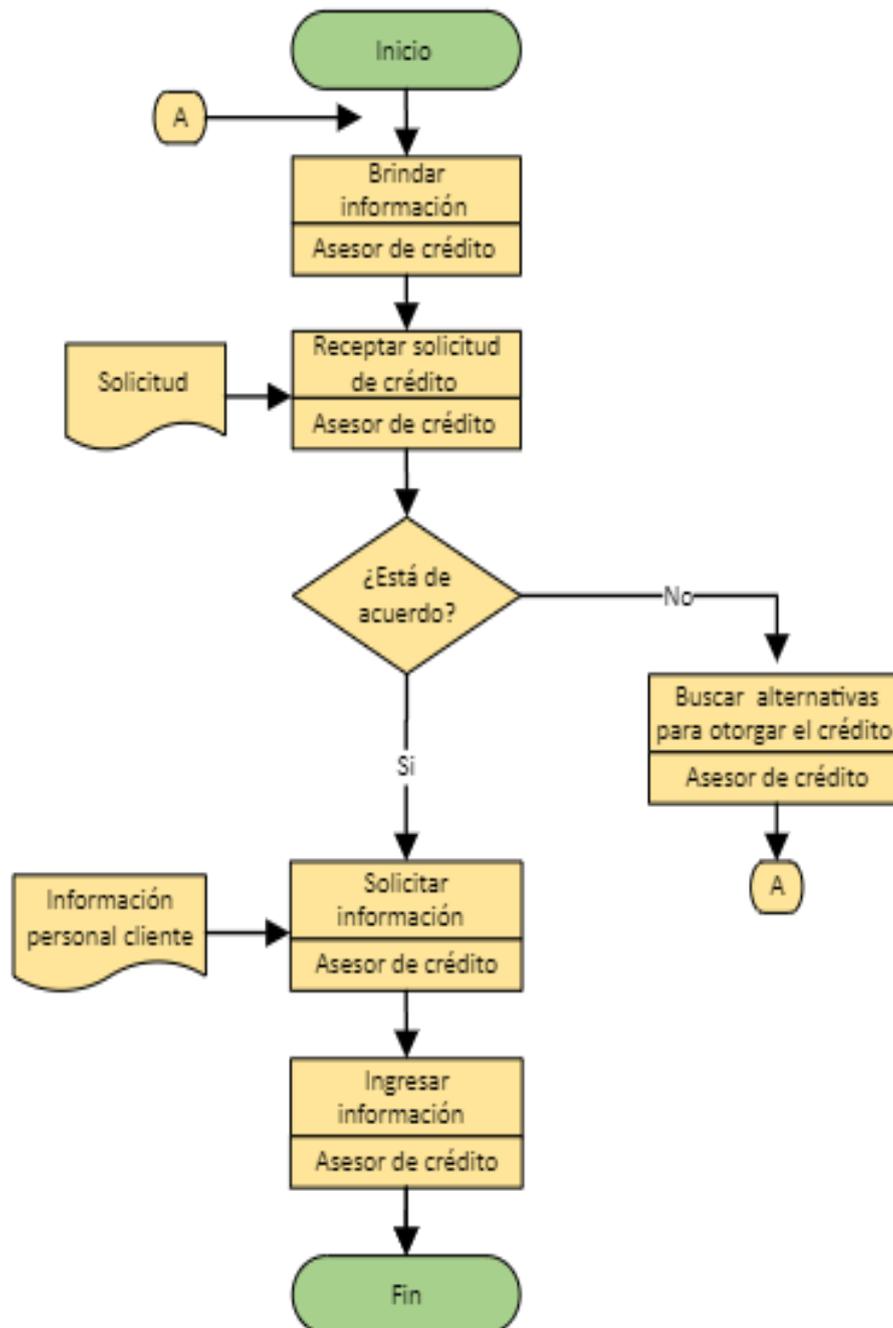
Antes de realizar la matriz de riesgos es importante tomar en cuenta el mapa de

procesos del otorgamiento de un crédito para determinar falencias, seguido de eso se identifica el riesgo, de detalla una pequeña descripción del riesgo encontrado sus causas y sus posibles consecuencias y finalmente se realiza la matriz de riesgos para pasar los riesgos de lo cualitativo a lo cuantitativo y determinar si es bajo moderado alto crítico.

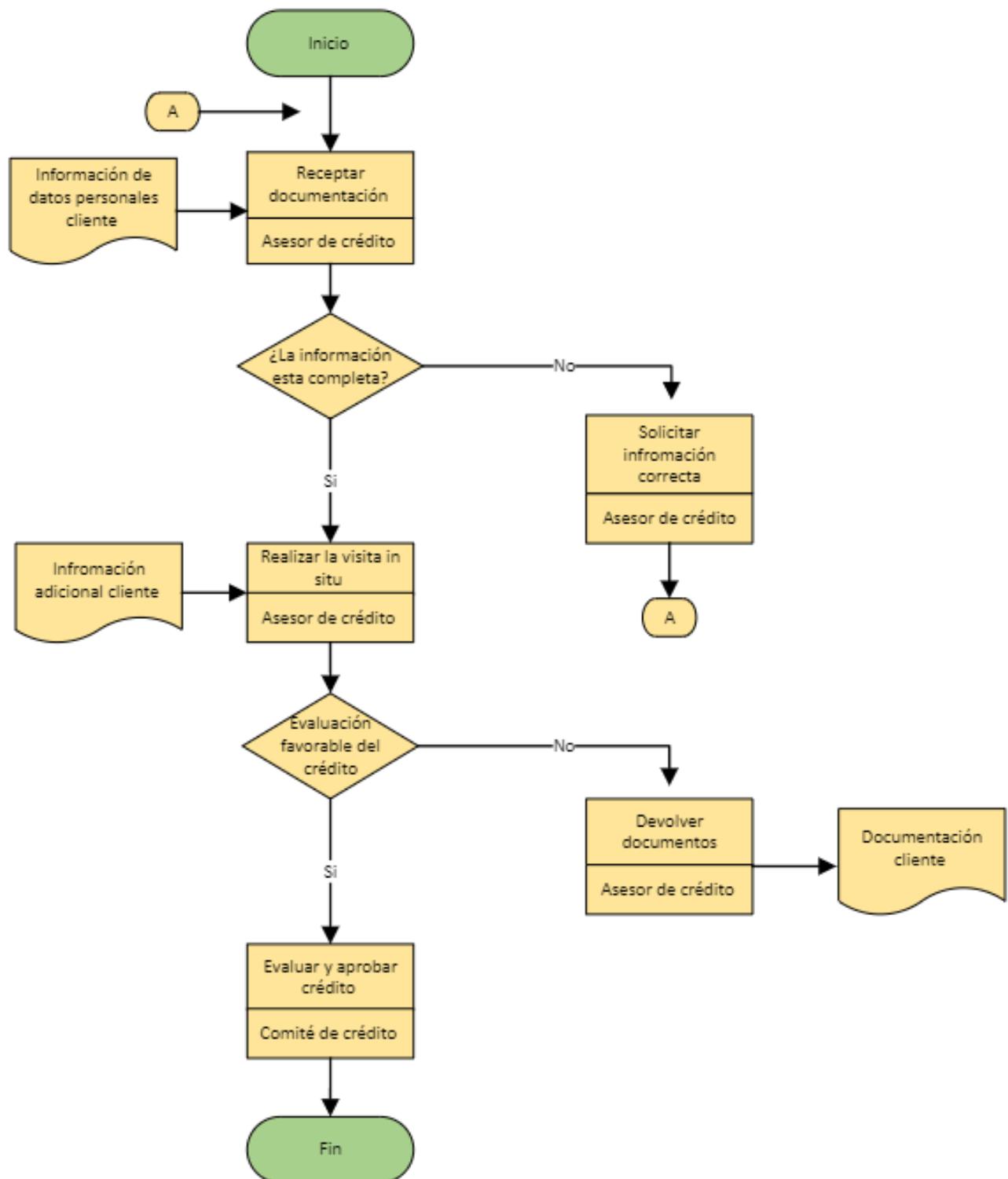
3.5.1. Diagrama de flujo del proceso de crédito

Se elaboro con el fin de conocer el proceso de crédito y las diferentes etapas que suceden para llegar al desembolso del crédito.

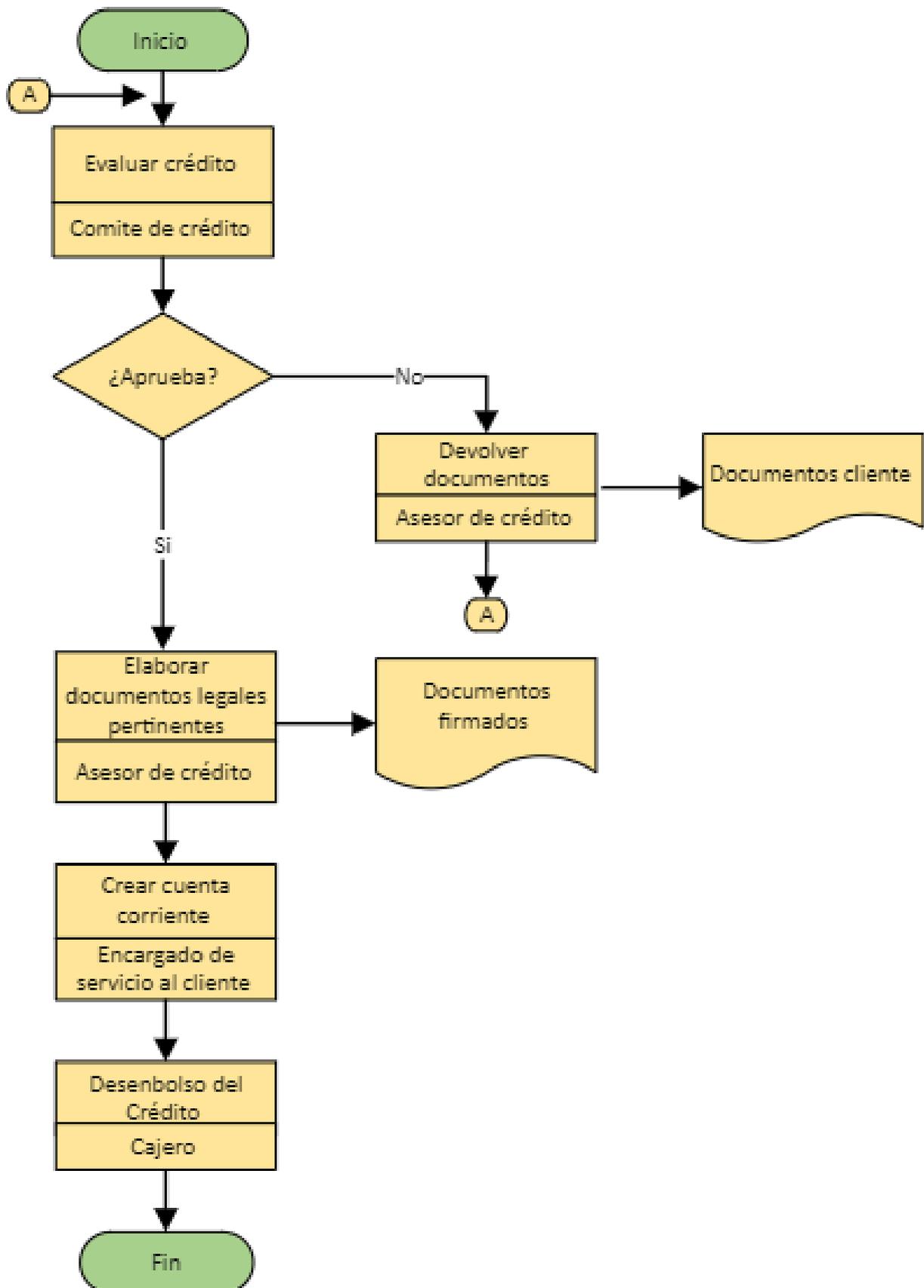
3.5.1.1 Diagrama de flujo de solicitud



3.5.1.2 Diagrama de Flujo de Evaluación y Colocación



3.5.1.2 Diagrama de Flujo del Cobro o Desembolso del Crédito



3.5.2 Identificación del riesgo

Tabla N 16

Identificación del riesgo

FACTOR DE RIESGO		ITEM	SITUACIÓN CON POTENCIAL DAÑO (AMENAZA) EVENTO	PROCESOS	TIPOLOGÍA DEL RIESGO
EXTERNO	MERCADO	1	Cliente no cumple sus obligaciones por motivos de fuerza mayor	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Riesgo de crédito
	MERCADO	2	Posicionamiento no muy bueno en el ranking de cooperativas del segmento 3 sobre cartera bruta	PLANIFICACIÓN ESTRETÉGICA	Riesgo de crédito
	MERCADO	3	Perdida o ingreso de nuevos socios por falta de créditos productivos, educativos o de vivienda.	PLANIFICACIÓN ESTRETÉGICA	Riesgo de crédito
INTERNO	PROCESOS	5	Poco seguimiento posterior al desembolso del crédito.	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Riesgo de crédito
	PROCESOS	6	Otorgamientos de crédito sin una buena evaluación sin una buena evaluación	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Riesgo de crédito

Se ha tomado y analizado todos los posibles riesgos que pueden afectar al proceso crediticio y una vez analizado todos los riesgos se determinó los que posiblemente estarían afectando a la cooperativa.

3.5.2.1. Matriz de riesgos

Tabla 17

Matriz de riesgo

RIESGO	Probabilidad/ Impacto	FUNCIONARIO				VALOR	NOMBRE	EVALUACION	ZONA DE RIESGO INHERENTE	
		Asesor de crédito	Jefe de asesores de crédito	Comité de crédito	Gerencias					
Cliente no cumple sus obligaciones por motivos de fuerza mayor	P	2	2	3	1	2	INUSUAL	8	8- MODERADO	4-2
	I	3	3	4	5	4	GRAVE			
Posicionamiento no muy bueno en el ranking de cooperativas del segmento 3 sobre cartera bruta	P	2	2	3	5	3	POSIBLE	6	6-BAJO	2-3
	I	2	2	2	3	2	MODERADO			
Pérdida o ingreso de nuevos socios por falta de créditos productivos, educativos o de vivienda.	P	1	1	1	5	2	INUSUAL	4	4-BAJO	2-2
	I	1	1	1	5	2	MODERADO			
Poco seguimiento posterior al desembolso del crédito.	P	4	4	2	1	3	POSIBLE	9	9- MODERADO	3-3
	I	4	4	2	1	3	SERIO			
Otorgamientos de crédito sin una buena evaluación sin una buena evaluación	P	2	2	2	5	3	POSIBLE	9	9- MODERADO	3-3
	I	2	2	2	5	3	SERIO			

3.5.2.2. Mapa de calor

matriz de riesgo/ mapa de calor

IMPACTO						
CATASTROFICO (5)	0	0	0	0	1	
GRAVE (4)	0	1	0	1	0	
SERIO (3)	0	0	2	0	0	
MODERADO (2)	0	1	1	1	0	
INSIGNIFICANTE (1)	0	0	0	0	0	
PROBABILIDAD	1	2	3	4	5	
	REMOTA	INUSUAL	POSIBLE	MÁS PROBABLE	RECURRENTE	

3.5.2.3. Análisis Matriz de Riesgos

Mediante la matriz de riesgos se pudo determinar cuáles de los riesgos encontrados son los que afectan en mayor parte a Uniotavalo, el principal riesgo encontrado y catalogado como crítico es el otorgamiento de créditos sin una buena evaluación principalmente este riesgo recae en los asesores de crédito quienes son los encargados de elaborar el crédito y posteriormente pasa a manos del comité de crédito, por ende un crédito que no es evaluado correctamente en un futuro existe posibilidades que se convierta en cartera vencida o castigada ahí recae la importancia de tener asesores de créditos capacitados y de igual manera un comité de créditos con experticia que pueda determinar que créditos son seguros.

Otro de los riesgos más importantes que se detectó es el poco seguimiento posterior al desembolso del crédito, pues se debería tener más insistencia en el pago de los clientes y de igual manera buscar más alternativas que ayuden al cliente a salir de esta cartera vencida, pues si no se trata a tiempo esta puede generar una cartera castigada representando una pérdida a la cooperativa.

En resumen, Uniotavalo tiene una buena gestión en su manejo de su cartera de crédito, sin embargo, siempre es importante tomar en cuenta todos los tipos de riesgos latentes y darles un tratamiento adecuado para que la cooperativa busque una mejora constante en sus operaciones para obtener un mejor posicionamiento en el Rankin de las cooperativas del segmento 3 y de esta forma brindar más seguridad a los socios o a personas que busquen obtener un crédito en la cooperativa.

4. Conclusiones

- Se examino la situación financiera de la cooperativa desde el año 2019 al año 2021 se evidencio que tiene un crecimiento continuo y lleva una buena contabilidad, se analizó datos de las carteras de crédito vencidas y castigadas obteniendo un porcentaje no tan elevado, sin embargo, a comparación de otras cooperativas del segmento 3 existe una variación alrededor de un 3 % a un 4 %, se debe buscar alternativas para disminuirlo.
- Se puedo determinar como la institución financiera gestiona la cartera vencida y castigada obteniendo buenos resultados por sus políticas en cuanto al manejo de las mismas, además llevan provisiones adecuadas en el caso de que existan incobrables, sin embargo, se debería tener mayor insistencia antes de los 5 días hasta los 30 días del vencimiento para obtener una mejor gestión.
- Se analizo su proceso crediticio y se constató que maneja procesos agiles y eficientes, sin embargo, no cuenta con diagramas de flujo lo que dificulta la segregación de funciones en cuanto al otorgamiento del crédito, además hay que poner un mayor énfasis al seguimiento posterior del crédito que es donde más se genera la cartera vencida.
- Se demostró que la cooperativa cuenta con varios riesgos de crédito, pero la mayoría son moderados a excepción de dos riesgos que se los considero críticos en especial al poco seguimiento posterior al desembolso del crédito que fue el que más impacto y probabilidad género en la matriz de riesgos, es decir que uno de los principales factores que generan una incobrabilidad crediticia se encuentran posterior al desembolso de crédito y son los que más impacto generan y existe una mayor probabilidad de que sucedan.

5. Recomendaciones

- Se recomienda que en cuanto al manejo de cartera vencida se haga un mayor énfasis en el proceso de pago y una mayor insistencia a los clientes que no cumplan con sus obligaciones o a su vez buscar alternativas de pago o refinanciamiento para el futuro evitar carteras castigadas a la institución.
- Sería interesante que la cooperativa otorga otros tipos de créditos además de los de consumo y microcrédito para tener mayor atracción al público y de esa forma una cartera de créditos más grande.
- La cooperativa debería capacitar a sus asesores de crédito y al personal un mayor número de veces al año para que adquieran un mayor número de conocimientos, y tengan un mejor desempeño en sus funciones.

6. Bibliografía

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2022).

Camilo, P. (2019). Riesgo de crédito en Colombia y tres países de la región. Una. 22.

Catucuango, A. (2020). *MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIOTAVALO LTDA. UBICADA EN.*

Chatterjee, S. (S.f). Modelos de Riesgo de Crédito . *CEMLA*, 28.

Chiriboga, W. (2017). *USFQ*. Obtenido de

<https://escueladeempresas.usfq.edu.ec/news/riesgos-oportunidades-instituciones-financieras/>

CHUBB. (2023). *CHUBB* .

Constitución de la República del Ecuador. (2022). Obtenido de

https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

EDUCA . (2020). Obtenido de <https://www.cmfchile.cl/educa/621/w3-article-27152.html>

Fernandez. (2016). Los sistemas de control aplicados en la concesión de créditos y recuperación de cartera vencida de las coac del ecuador. 15.

Gabriela, V. (2021). *CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO DEL CANTÓN MONTALVO PERIODO 2020 – 2021.*

kiziryam, M. (20 de mayo de 2020). *Economipedia* . Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/sistema-financiero.html>

Luisa, G. (2010). Modelos para Medir el riesgo de crédito de la banca . *Scielo*.

Monje. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Neiva.

Normas Internacionales de Contabilidad . (2023). Obtenido de

https://www.mef.gob.pe/es/?id=5255&option=com_content&language=es-ES&Itemid=100328&view=article&lang=es-ES

Otzen. (2015). *Estudios Observacionales*. . Obtenido de

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v32n2/art42.pdf>

Qualtrix . (2022). Obtenido de <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/investigacion/investigacion-cualitativa/>

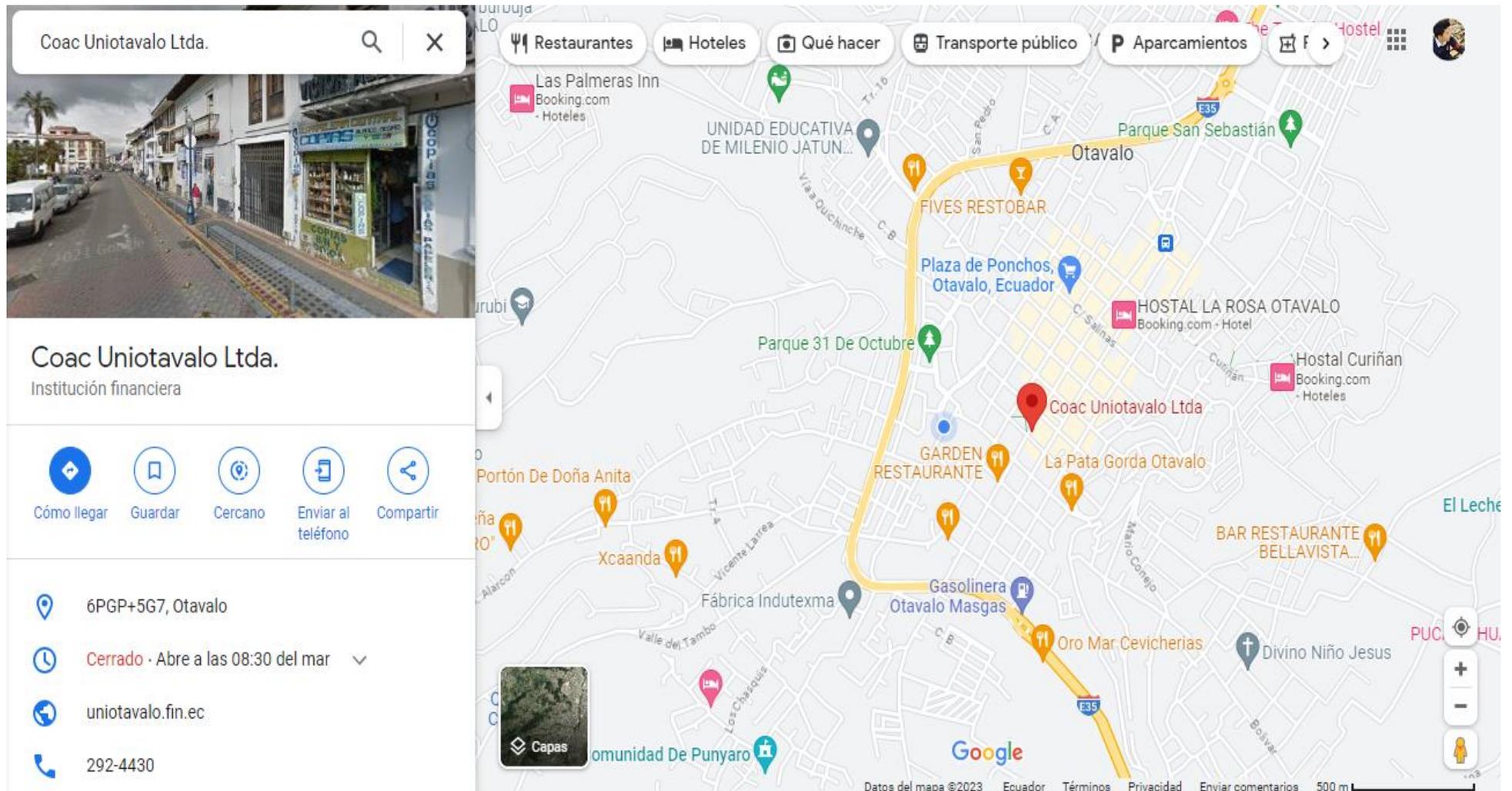
Questionpro. (2022). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-analitico/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20m%C3%A9todo%20anal%C3%ADtico,los%20efectos%20a%20las%20causas.>

SEPS. (2021). Obtenido de Manual de Crédito Cooperativa de ahorro y Créditos:

- <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/MANUAL-DE-CREDITO-COOPERATIVAS-DE-AHORRO-Y-CREDITO-SEG-4-y-5-1.doc>
- SEPS. (2022). Obtenido de <https://estadisticas.seps.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/Nota-tecnica-indicadores-financieros-v1.0.pdf>
- Sevilla, A. (2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/estados-financieros.html>
- Soto. (2010). *Cartera Vencida* . Obtenido de http://becopedia.intrabeco.cl/concepto/buscar?TITULO__CON_lookup=provisi
- Super Intendencia de Bancos. (2022). Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_IX_cap_II.pdf
- Uyen, G. (2001).
- Vargas. (2015). *TOPICOS DE INFERENCIA ESTADÍSTICA: EL METODO INDUCTIVO*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v7n7/v7n7_a07.pdf

7. Anexos

Ubicación



Cronograma

Actividades	2022			2023						
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Redacción del problema de investigación	x									
Revisión de la justificación		x								
Definir objetivo general y específicos			x							
Redacción de marco teórico				x						
Redacción del capítulo 2 de metodología					x					
Realizar una matriz de operación de variables						x				

Elaboración y validación de instrumentos de recolección de datos							x			
Elaboración del capítulo tres y conclusiones								x	x	x

Recursos

Tipos de recursos	Recursos	Presupuesto
Tecnológicos	Mantenimiento de equipos	30
Materiales	Laptop	700
	Impresora	300
	Transporte	200
TOTAL		1230

Entrevistas

Se realizó esta técnica de recolección de información con el fin de conocer el proceso crediticio y las políticas internas de la cooperativa además como gestiona la cartera vencida y castigada, mediante la información proporcionada por el jefe de asesores de crédito y un asesor de crédito.

Entrevista jefe de asesores de crédito

Fecha de realización: 25 de mayo del 2023

1.- La cooperativa tiene manuales de procesos de crédito y cobranza

Sí, tenemos el manual de crédito y cobranza aprobado por el Concejo de Administración el cual utilizamos y está vigente.

2.- ¿Cuál es el proceso para el otorgamiento de un crédito?

El socio se acerca a la cooperativa pide información, se le entrega toda la información pertinente si él está de acuerdo ingresa la solicitud de crédito, luego pasa a una base de datos de los asesores de crédito se les distribuye y posteriormente realizan la visita y solicitan documentación adicional, si el crédito está muy bien se realiza un comité, el socio abre la cuenta para la posterior aprobación en el sistema y la liquidación pertinente del crédito.

3.- ¿Cuáles son los requisitos principales para otorgar un crédito?

Los principales requisitos son cédula, papeleta de votación, carta de servicios básicos, RUC o RISE, certificado de ingresos, copia de matrículas, copia de impuestos prediales, escrituras y si tiene créditos certificado de estar al día con sus cuotas, justificación de patrimonio.

4.- ¿Reciben algún tipo de capacitación? ¿Con qué frecuencia?

Los asesores de crédito son capacitados de manera continua alrededor de dos veces al año y cada vez que cambia el manual sea el manual de crédito o captaciones se realiza una capacitación

4.- ¿Para nuevo personal se realiza proceso de inducción?

Si, se realiza un proceso de inducción de alrededor de tres semanas o un mes máximo para que se acostumbren en todas las funciones que maneja la cooperativa como el levantamiento de información visitas in situ y todo en general.

5.- ¿Para dar seguimiento al crédito otorgado que porcentaje de créditos son supervisados?

La supervisión de crédito no se la hace más bien se hace un monitoreo al zar de la parte de las personas de control que son auditoria, riesgos y cumplimiento.

6.- ¿Cuáles son los puntos críticos del proceso de crédito?

Puntos críticos no existen, la verdad no existe una fábrica de crédito en la cual se considere puntos críticos en el proceso de crédito.

7.- ¿Que mecanismos utiliza para asegurar el cumplimiento del proceso creditico?

Es el seguimiento que se les da de manera diaria a los asesores o de manera semanal teniendo en consideración la solicitud que ellos mantienen y el tiempo de respuesta.

8.- Como se realiza la gestión del riesgo crediticio: identificación, evaluación respuesta.

Se realiza de acuerdo al score creditico y a la evolución del socio en sus ingresos un histórico de un análisis vertical y horizontal de los ingresos de lo que tenía anteriormente el socio y de cómo esta su situación económica actualmente.

9.- Que acciones se ejecutan para minimizar el riesgo crediticio?

Mayor capacitación a los asesores, todo lo que son resoluciones enviadas por la SEPS.

9.- ¿Según normativa interna a los cuántos días se considera cartera vencida y castigada?

Se considera cartera vencida a partir del día 31 y cartera castigada a partir de los 1080 días.

10.- ¿Existe en la institución una normativa o proceso para cobranza?

Normativa no, más bien existe un procedimiento en el cual se hace las llamadas preventivas antes de los 5 días hasta los 30 días del vencimiento del crédito esta morosidad lo el asesor y pasado 31 días hay un asesor de cobranza externo de igual manera partir de los 31 días participa el jefe de crédito y de cobranzas y a partir de los 90 días es gerencia general quien hace el acompañamiento.

11.- ¿En cartera vencida cuál es el tratamiento de cobranza?

Existen tres instancias Notificación 1, 2 y 3 del crédito vencido el cual primero hace la gestión el asesor y posteriormente con las instancias mencionadas anteriormente.

12.- ¿En cartera castigada que acciones ejecuta la cooperativa?

Varios de los créditos que están en cartera castigada tienen acción judicial pertinente la cual se espera lo más pronto posible sea re acreditada el valor que se le otorgo como crédito.

**13.- ¿Considera que las políticas del manejo de cartera vencida y castigada son eficientes?
¿Por qué?**

Si, la verdad no hemos tenido ningún tipo de inconveniente, se ha tenido buenos resultados en el momento de que la cartera esta castigada y se tiene una aproximación de la respuesta del socio en el caso judicial, y en cuanto la cartera vencida no hay ningún tipo de respuesta se debe seguir la acción legal con anticipación.

14.- ¿Cuál es el porcentaje de provisión en cartera vencida y cartera castigada?

La cartera castigada se provisional 100% y se la denomina E, y la cartera vencida pasa a ser B1

15.- Que estrategia utiliza la institución para minimizar el índice de cartera vencida?

Hemos visto que es útil y pertinente realizar varias visitas a los socios y ver qué fue lo que les sucedió que acontecimiento tienen capacidad de pago en cuanto a los ingresos que fue lo que paso si es por voluntad de pago u otra circunstancia, se ha realizado varias renovaciones sin capitalización, sin cobrar certificados de aportación de acuerdo a una resolución de la SEPS sobre flexibilidad de los pagos.

16.- ¿Considera que la institución cuenta con una buena gestión de cobranzas?

Si, en realidad nos hemos manejado de una manera muy correcta tanto con el grupo de asesores externos, abogados, cobradores externos.

17.- ¿Cuáles son las principales causas que provocan que un crédito se declare castigado?

Posiblemente el mal otorgamiento del crédito o por que algún negocio quebró o por motivos de fuerza mayor, pero esos créditos son practicantes que cuando no se ha cancelado 3 años antes.

18.- ¿Cuentan con gestores de cobranza externos para la recuperación de cartera castigada?

Sí como lo mencione anteriormente contamos con esos gestores.

Entrevista asesor de crédito

Fecha de realización: 25 de mayo del 2023

Se la realizo con el fin de corroborar la información con la información proporcionada y el asesor de créditos.

1.- ¿La cooperativa tiene manuales de procesos de crédito y cobranza?

Si los tiene.

2.- ¿Cuál es el proceso para el otorgamiento de un crédito?

Al prospecto de crédito se le revisa primeramente si es figura de crédito y con la autorización del permiso para revisar la autorización del buro de retiro para analizar si es apto o no, dependiendo eso se le daría los requisitos dependiendo la actividad que presente.

3.- ¿Cuáles son los requisitos principales para otorgar un crédito?

Copia de cedula y papeleta de votación actualizada, servicios básicos y tenga una fuente de ingreso sea dependiente o en relación de dependencia.

4.- ¿Los asesores de crédito reciben algún tipo de capacitación? ¿Con que frecuencia?

Se recibimos capacitaciones unas 2 veces al año.

5.- ¿Para nuevo personal se realiza proceso de inducción?

Claro que si las inducciones se hacen por cada aérea para que tengan conocimiento de que es lo que hace cada persona que está en la institución.

6.- ¿Para dar seguimiento al crédito otorgado que porcentaje de créditos son supervisados?

El 50% de créditos son supervisados.

7.- ¿Cuáles son los puntos críticos del proceso de crédito?

Como en cualquier institución financiera tiene que cumplir las 5 C del crédito para cumplir un proceso de análisis mediante el asesor y los jefes de aprobación.

8.- ¿Que mecanismos utiliza para asegurar el cumplimiento del proceso creditico?

El mecanismo serio receptar todos los documentos ir a inspeccionar su negocio o domicilio hacer el preanálisis y presentar toda la documentación al comité de crédito.

9.- Como se realiza la gestión del riesgo crediticio: identificación, evaluación, respuesta.

Al momento que vamos hacer la inspección con personas de su alrededor ya sea del negocio o del lugar donde viven para mitigar el riesgo igual al momento de hacer la indagación en el sitio con la apersona interesada del crédito analizamos su forma de pensar en que va a utilizar el dinero y su forma de contestar y eso ponemos en conocimiento a las jefaturas para que puedan recomendar, aprobar o negar.

10.- Que acciones se ejecutan para minimizar el riesgo crediticio?

Verificar antes de ir a la inspección del domicilio las referencias alrededor ya sea para verificar las referencias que anotaron en la solicitud o inspeccionar en su trabajo.

11.- ¿Según normativa interna a los cuántos días se considera cartera vencida y castigada?

A partir de los 31 días es una cartera vencida y cartera castigada a partir de los 3 años.

12.- ¿Existe en la institución una normativa o proceso para cobranza?

Por el momento están desarrollando normativas y procesos de cobranza.

13.- ¿En cartera vencida cuál es el tratamiento de cobranza?

Insistir más con el pago ya sea con el jefe de gerencia o con cobradores externos dando un mejor énfasis y enfoque para recuperar el crédito.

**13.- ¿Considera que las políticas del manejo de cartera vencida y castigada son eficientes?
¿Por qué?**

Si considero que el manejo de la cartera vencida y castigada son muy eficientes ya que es que nosotros trabajamos en ese fin para que la cooperativa siga creciendo, la cartera castigada resulta un extra para los asesores que logren recuperar esta cartera castigada.

14.- ¿Cuál es el porcentaje de provisión en cartera vencida y cartera castigada?

En la cartera vencida es un 6 % y en la cartera castigada el 100%.

15.- Que estrategia utiliza la institución para minimizar el índice de cartera vencida?

Lo hace con grupos de cobranza, cobranzas fuera de horario y fines de semana.

16.- ¿Considera que la institución cuenta con una buena gestión de cobranzas?

Si consideramos que tiene una buena gestión por los puntos dichos anteriormente.

17.- ¿Cuáles son las principales causas que provocan que un crédito se declare castigado?

El no haber pagado durante 3 años por motivos de fuerza mayor o poca voluntad de pago.

18.- ¿Cuentan con gestores de cobranza externos para la recuperación de cartera castigada?

Si, contamos con cobradores externos