

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR-  
MATRIZ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DE GESTIÓN  
EMPRESARIAL**

**PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO PARA LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LIMITADA EN EL AÑO  
2016**

**DIANA VANESSA CHÁVEZ BENAVIDES**

**DIRECTOR: ING. RENÉ TOLA JARAMILLO, MBA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
EN EMPRESAS**

**QUITO, JULIO 2017**

## **AGRADECIMIENTO**

Primero quiero dar gracias a Dios por su infinito amor y bondad que me ha permitido alcanzar una de mis metas.

A mi Madre, por ser el cimiento de mi formación y desarrollo, la mujer con virtudes, valores y fuente de perseverancia y motivación, de la cual he aprendido todo, y por ella soy lo que soy ahora.

A mi director Ing. René Tola Jaramillo por el apoyo, asesoramiento y guía para la culminación con éxito el presente trabajo de Investigación, de igual manera a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., por brindarme toda la información necesaria para el presente trabajo.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, a todos los docentes y a quienes forman parte de la misma, por haberme brindado el apoyo y el conocimiento en el transcurso de todo este tiempo, y permitirme ser una profesional de éxito.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico con mucho cariño a mi Madre Mercedes Benavides, por haberme apoyado en todo momento, por su ejemplo de constancia y dedicación, por sus valores, consejos, motivación y amor.

A mi Padre y a toda mi familia, por brindarme el ejemplo de la humildad, fortaleza y perseverancia, que ha sido una fuente de inspiración para llegar hasta aquí.

A mis amigos y allegados por aportar con un granito de arena para alcanzar una de las tantas metas que me he propuesto en mi vida y por brindarme un incondicional apoyo, amistad y amor.

# INDICE

<b>1. PROBLEMA</b> .....	1
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.1.1. Contextualización macro .....	1
1.1.2. Contextualización meso.....	2
1.1.3. Contextualización micro.....	3
1.1.4. Árbol de problema.....	4
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	5
1.2.1. Justificación práctica .....	5
1.2.2. Justificación teórica .....	5
1.2.3. Justificación metodológica .....	6
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	7
2.1. Reseña Histórica.....	7
2.2. Antecedentes y Actividad de la Empresa.....	8
2.2.1. Antecedentes .....	8
2.2.2. Misión .....	8
2.2.3. Visión .....	8
2.2.4. Objetivos .....	9
2.2.5. Valores Corporativos.....	10
2.2.6. Principios Corporativos .....	10
2.2.7. Organigrama Interno .....	11
2.3. Políticas de Crédito .....	12
2.3.1. Descripción del Crédito .....	12
2.4. Cartera de Crédito .....	14
2.4.1. Definición.....	14
2.4.2. Clasificación de la cartera de crédito .....	14
2.4.3. Políticas de cartera.....	15
2.4.4. Cartera Vencida.....	15
2.4.5. Cartera Vigente .....	16
2.5. Control Interno .....	16
2.5.1. Definición.....	16
2.5.2. Importancia .....	17
2.5.3. Objetivos .....	17
2.5.4. Clases de Control Interno .....	18
2.5.5. Componentes .....	18

2.5.6.	Efectividad del control interno .....	25
2.6.	Hipótesis.....	26
2.6.1.	Variables .....	26
2.7.	Marco Legal .....	27
2.8.	Análisis Externo .....	28
2.8.1.	Influencias Macroeconómicas .....	28
2.8.2.	Influencias Microeconómicas.....	40
<b>3.</b>	<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>46</b>
3.1.	Enfoque de la Investigación .....	46
3.2.	Modalidad Básica de la Investigación .....	46
3.2.1.	De campo .....	46
3.2.2.	Bibliografía – Documental .....	47
3.2.3	Experimental .....	47
3.3	Tipo de Investigación .....	48
3.3.1.	Exploratorio.....	48
3.3.2.	Descriptivo .....	48
3.4.	Población y Muestra.....	49
3.4.1.	Población y Muestra.....	49
3.5.	Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Información .....	50
3.5.1.	Plan de Recolección de la Información .....	51
3.6.	Procesamiento y Análisis de Información .....	52
<b>4.</b>	<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>55</b>
4.1	Análisis e interpretación de los resultados.....	55
<b>5.</b>	<b>PROPUESTA .....</b>	<b>71</b>
5.1.	Evaluación de la Situación Actual.....	71
5.1.1.	Introducción .....	71
5.1.2.	Situación de Liquidez .....	72
5.1.3.	Situación de Endeudamiento .....	73
5.1.4.	Situación de Rentabilidad.....	76
5.2.	Propuesta de Mejora.....	85
5.2.1.	Propuestas Cambios Operativos .....	86
5.2.3.	Propuesta de Servicios Externos.....	94
5.2.4.	Propuesta Cambios en Políticas.....	95
<b>6.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>98</b>
6.1.	Conclusiones .....	98
6.2.	Recomendaciones.....	101

BIBLIOGRAFÍA PREMILINAR .....	104
-------------------------------	-----

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación expone las particularidades específicas que hacen relación con la eficiencia de la actividad de la intermediación financiera por parte de las Instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario de nuestro país, considerando además el aporte de dichas entidades hacia los sectores productivos de nuestra economía.

El microcrédito se ha implementado como uno de los mecanismos para reducir los niveles de pobreza y la equidad social, la erradicación de la pobreza es precisamente el eje fundamental de la creación del microcrédito, el cual proporciona oportunidades de acceso al crédito a personas que por situaciones económicas no estaban siendo atendidas por el Sistema Financiero Tradicional.

La cartera de crédito representa el principal activo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada, por lo tanto la misma debe ser concedida considerando parámetros que permitan su adecuada evaluación, control y seguimiento a efectos de minimizar el riesgo crediticio y mantener una cartera sana y productiva de esta manera se asegura la óptima y oportuna recuperación, permitiendo a la institución brindar permanentemente un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de financiamiento de todos los clientes ayudando a su bienestar económico y social.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación plantea el tema Análisis de Riesgo Crediticio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada en el año 2016, se basa en la realidad a nivel nacional y provincial, para demostrar la importancia que es para el país de desarrollo de las entidades financieras. Para profundizar el problema planteado, se empieza con un análisis crítico, en dónde se detalla todos los acontecimientos que se están suscitando en la Institución, en este caso la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada de la ciudad de Guaranda, netamente en el área de crédito, con el propósito de ver el inconveniente se elabora un árbol en donde se identifica con más claridad las causas y los efectos del problema planteado.

Se explicará sobre los antecedentes de la investigación, fundamentando filosófica y legalmente; con un sustento teórico de las variables del problema planteado un esquema organizado de los conocimientos científicos que respaldan el presente trabajo investigativo. De esta forma, se llega a la hipótesis, que es una respuesta fundamentada sobre la posible relación entre las variables. Mediante la metodología a ser aplicada se puntualiza el enfoque y el tipo de investigación en el que se fundamenta este trabajo de investigación, y determina la población y la muestra con la cual se va a realizar el proyecto. Y finalmente, las técnicas utilizadas, y métodos en donde se precisan la certeza del procedimiento de datos.

Después de realizar el estudio de campo respectivo se podrá establecer la interpretación de los datos obtenidos mediante la encuesta, que permiten determinar los factores más importantes en la información recolectada, que ayuda para la verificación de la hipótesis y así saber si continuar o no con la investigación. El objetivo principal del presente trabajo de investigación es proponer la elaboración de un Manual de Crédito y procedimientos para mejorar la calificación de los clientes y de esta manera otorgar los créditos al sector

Microempresarial de forma adecuada. Al final, se refleja las conclusiones que son tomadas en cuenta para elaborar las respectivas recomendaciones y realizar la propuesta de mejora para que sea de beneficio para la Cooperativa.

## **1. PROBLEMA**

### 1.1. Planteamiento del problema

Las Instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario en el país están expuestas en muchos casos a los riesgos financieros conducentes a las crisis económicas y lo que es peor al cierre de sus operaciones por el mal uso de la metodología al momento del otorgar los microcréditos. Además, otro de los posibles riesgos se presenta por la inestabilidad económica del país que conduce a la falta de cumplimiento con las obligaciones adquiridas con estas instituciones.

El Sector Financiero Popular y Solidario si bien cuenta con reglamentos y normas que regulan la segmentación de la cartera de crédito, muchas de estas no se aplican correctamente lo que da origen a los riesgos antes mencionados.

#### 1.1.1. Contextualización macro

En nuestro país las Instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario ofrecen a sus socios varios productos y servicios como son las actividades de crédito a pequeñas y medianas empresas dirigidas a las actividades de consumo, microcrédito e inmobiliario destinados a las familias de sus socios. La capacitación y administración de ahorros de sus socios les permite a las Instituciones del Sector Financiero

Popular y Solidario impulsar el ámbito de las micro finanzas en el Ecuador mediante la otorgación de microcréditos flexibles pagaderos de acuerdo a los cronogramas adaptados a la capacidad de pago del socio en el corto, mediano y largo plazo. Bajo este esquema la población requiere de estas instituciones ya sea por la agilidad de los créditos como por las tasas competitivas.

#### 1.1.2. Contextualización meso

En el Ecuador existen actualmente 3932 Instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario, concentradas en grupos de ahorro y crédito, transporte, vivienda, producción, consumo y otros servicios. Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el cantón Guaranda existen 11 instituciones, donde la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada ocupa el segundo lugar y es el grupo de mayor tamaño en termino de activos, pasivos y patrimonio, respecto al total de las restantes instituciones.

En cuanto a socios al 31 de diciembre del 2015 el número total declarado por la Cooperativa bordea los 21.000 socios, considerando que la población del cantón Guaranda es de 91.877 habitantes, de lo que se concluye que aproximadamente el 23% son socios de la Cooperativa.

Como resultado de este crecimiento las transacciones financieras han ido incrementando considerablemente, permitiendo la colocación de

una gran cantidad de recursos financieros en el mercado de sus asociados.

### 1.1.3. Contextualización micro

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada es una institución autónoma de personas que se reúnen de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas. Esta institución nació como Pre-Cooperativa en Noviembre de 1961, al transcurrir un tiempo prudencial de promoción y asesoramiento obtiene la personería jurídica el 20 de Mayo de 1963 en la ciudad de Guaranda capital de la Provincia Bolívar. El esfuerzo y voluntad expresada por los socios fundadores de esta entidad hacen de esta institución una entidad amparada en la ley para realizar todas las operaciones de ahorro y crédito abiertas a todo público, en especial en los sectores urbanos marginales y rurales mediante la captación y la colocación de los recursos económicos.

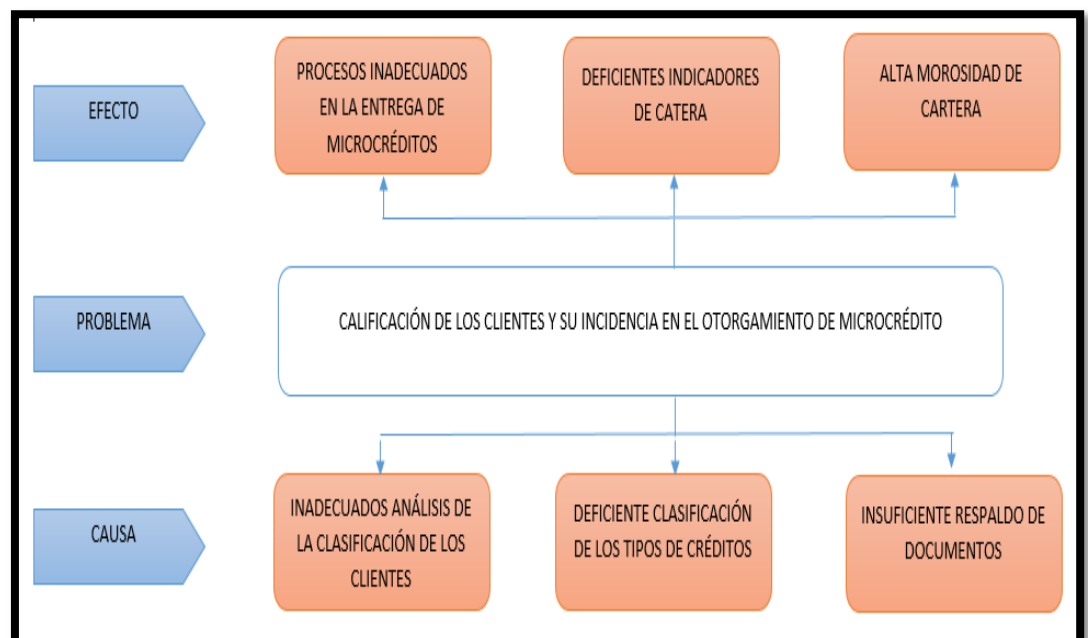
Su principal fortaleza es trabajar a favor del sector productivo de la provincia de Bolívar, en especial de los sectores urbanos marginales y rurales mediante la colocación y captación de los recursos económicos.

En la actualidad se ve amenazado por una serie de factores internos y externos que afectan en forma directa e indirecta su desempeño y le

obliga a tomar medidas para ser sostenibles en un mercado muy competitivo.

Sin embargo, en la actividad de intermediación como ya se mencionó ocasiona una serie de riesgos crediticios y para controlarlos y valorarlos adecuadamente es necesario contar con un eficiente análisis de calificación de los clientes para el otorgamiento de los microcréditos. De esta manera proteger el patrimonio de la Institución del Sector Financiero Popular y Solidario.

#### 1.1.4. Árbol de problema



## 1.2. JUSTIFICACIÓN

### 1.2.1. Justificación práctica

Mediante el presente trabajo de investigación se pretende contribuir con un análisis de riesgo crediticio que tienen los microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada, de igual manera con este trabajo se quiere adquirir el título de Ingeniera Comercial.

### 1.2.2. Justificación teórica

El microcrédito ha sido muy indispensable en el desarrollo económico de la sociedad ya que mediante los microcréditos que brindan las Instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario para que sus socios realicen inversiones: en vivienda, vehículos, consumo, etc. Tienen problemas al momento de su recuperación, debido a que a un importante número de socios no tienen la solvencia necesaria para la cancelación de los microcréditos recibidos.

El otorgamiento de crédito se ha constituido para muchas empresas y entidades financieras en el instrumento de penetración y profundización de mercado, y en consecuencia, la fuente de mayor riesgo de pérdidas y afectación patrimonial; de allí las oleadas de incertidumbre cuando no se cuenta con el personal, o asesoramiento adecuado para mitigar los riesgos de irrecuperabilidad del crédito. (Vélez, 2008)

Con este antecedente se hace referencia a la importancia del presente trabajo de investigación, el cual se basa en el análisis de riesgo crediticio para el otorgamiento de microcréditos, ya que se conoce que una parte de los socios luego de realizar los microcréditos no alcanzan a cubrirlos, lo que hace necesario una mejor calificación de los clientes para no tener riesgos que deteriore el capital de operación de la Cooperativa.

El desarrollo del presente trabajo de investigación se ha considerado pertinente, debido a que se buscará y mejorará la calificación que se le va a realizar a los clientes para el otorgamiento de los microcréditos y de esta manera no existan contingencias en las Instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario. Se estima que esta investigación sea factible realizarlo, ya que se cuenta con el apoyo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada en todos los niveles, esto permitirá cumplir con los objetivos planteados relacionados con el fortalecimiento de la calificación de los clientes.

### 1.2.3. Justificación metodológica

En esta etapa a partir del nivel de autoridades al nivel operativo se obtendrá información como un primer acercamiento a la realidad entre los que se encuentra el conocimiento de la base legal, antecedentes, organización, operaciones, autoridades, responsabilidad, propósito, financiamiento. Dicha información servirá para tomar decisiones preliminares para el análisis del riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Reseña Histórica

La Cooperativa “Guaranda Limitada” nació a su vida institucional como Pre-Cooperativa en Noviembre de 1961, bajo la influencia de las autoridades eclesiásticas de la ciudad de Guaranda. (Limitada, s.f.)

Luego de transcurrido un tiempo prudencial de promoción y asesoramiento obtiene la personería jurídica según Acuerdo Ministerial N° 6332 en que el Ministerio de Previsión Social y Trabajo reconoce a la Cooperativa Guaranda Limitada el 20 de mayo de 1963. El esfuerzo y voluntad expresada por los socios fundadores de esta entidad hacen de esta institución una entidad amparada ante la ley para realizar todas las operaciones de ahorro y crédito abiertas a todo el público de la ciudad de Guaranda. (Limitada, s.f.)

Ofrecemos productos y servicios financieros competitivos a nivel provincial, respondiendo a las demandas de los clientes con oportunidad, honestidad, disciplina, responsabilidad y solidaridad; potencializando esfuerzos a través de políticas y acciones dirigidas a mejorar la calidad de vida de los segmentos poblacionales atendidos. (Limitada, s.f.)

La experiencia de 50 años al servicio de los habitantes de la Provincia de Bolívar, nos ha permitido entender sus necesidades y ofrecer una alternativa adecuada a su realidad económica. (Limitada, s.f.)

## 2.2. Antecedentes y Actividad de la Empresa

### 2.2.1. Antecedentes

Sobre el presente trabajo de investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada, no existe ningún trabajo similar a este tema, dando paso a que el problema planteado tenga un enfoque de originalidad, agradeciendo al apoyo y la información entregada por la Gerencia de la Cooperativa y por el departamento de crédito, demostrándome que si se puede desarrollar mi investigación.

### 2.2.2. Misión

Somos una institución cooperativa Bolivarenses, que ofrece productos y servicios financieros a nuestros socios, clientes y usuarios, con el fin de contribuir al desarrollo socioeconómico, fundamentada en una nueva cultura organizacional. (Limitada, Misión y Visión, s.f.)

### 2.2.3. Visión

En el año 2017 seremos una institución con un crecimiento en su estructura financiera, que permita ascender a un nivel superior entre

las cooperativas de nuestro segmento. (Limitada, Misión y Visión, s.f.)

#### 2.2.4. Objetivos

- Promover el desarrollo socio económico de sus asociados mediante la prestación de servicios financieros, conexos y complementarios a los socios en el marco de la ley permitida por las instituciones del sector popular y solidario. (Solidaria, s.f.)
- Fomentar el ahorro de los asociados. (Solidaria, s.f.)
- Fomentar a través de sus servicios los principales de la ayuda, gestión y control como base fundamental de la operación y desarrollo de la cooperativa. (Solidaria, s.f.)
- Promover su relación y/o integración con otras entidades nacionales en procura de mantener convenios de cooperación que contribuyan al fortalecimiento de la institución CEDECOOP. (Solidaria, s.f.)
- Obtener fuentes de financiamiento interno que fueren necesarios y convenientes para el desarrollo institucional y de sus socios. (Solidaria, s.f.)

- Establecer otros servicios que contribuyan al mejoramiento económico y social de sus asociados. (Solidaria, s.f.)

### 2.2.5. Valores Corporativos

Ayuda Mutua	Compromiso de la Cooperativa en ejercer sus actos con visión social.
Responsabilidad	Genera valor agregado a todos los relacionados con la Cooperativa.
Democracia	Participación en el nivel de gobierno con derechos y obligaciones.
Igualdad	La Cooperativa promulga los mismos derechos y obligaciones para todos.
Equidad	El accionar basado en el equilibrio en la aplicación de los estatutos normativos.
Solidaridad	En procura de elevar las condiciones de vida de sus socios.

Elaborado por: Vanessa Chávez Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.

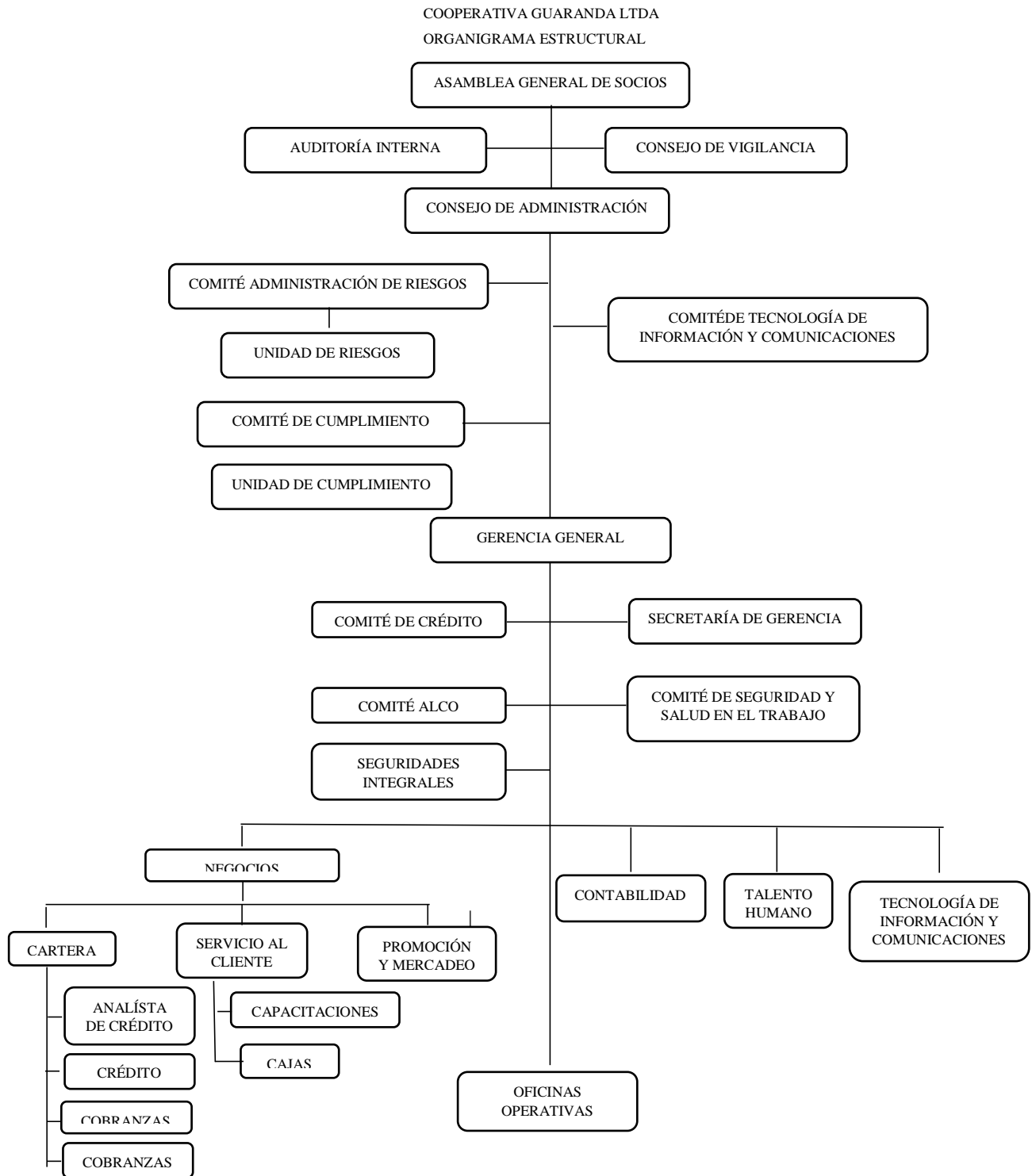
### 2.2.6. Principios Corporativos



Elaborado por: Vanessa Chávez Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.

## 2.2.7. Organigrama Interno

### 2.2.7.1. Empresa



Elaborado por: Vanessa Chávez Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.

### 2.2.7.2. Ubicación

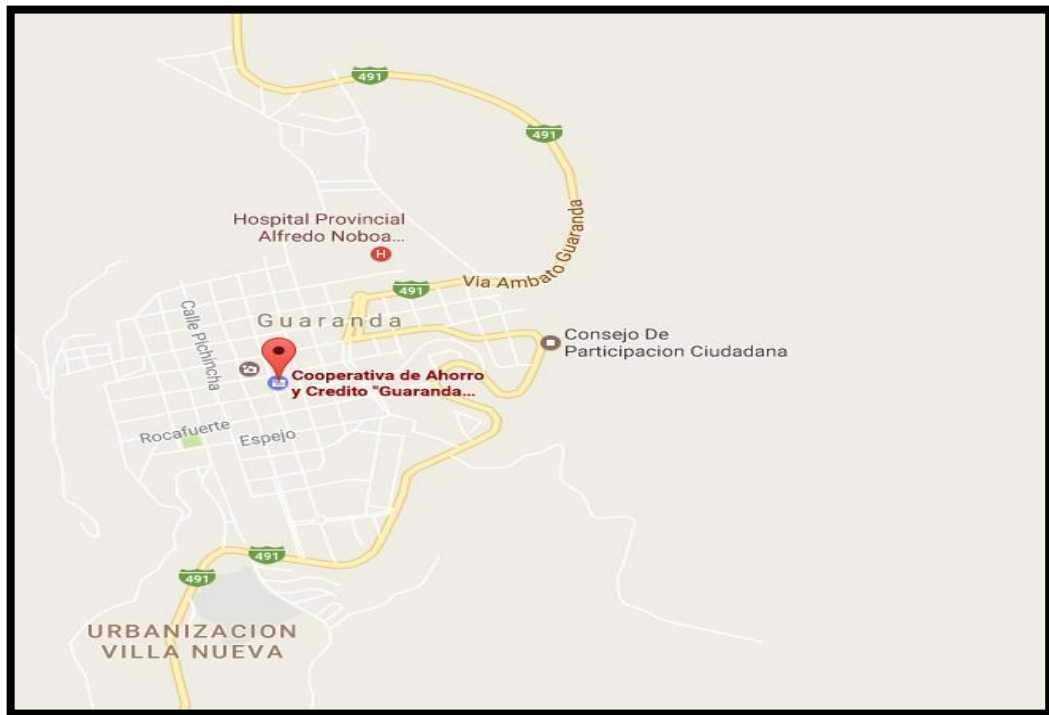


Figura 5: Ubicación de la Cooperativa Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.

## 2.3. Políticas de Crédito

### 2.3.1. Descripción del Crédito

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., cuenta con la oferta de diferentes tipos de crédito, entre los cuales están:

## Microcrédito

El microcrédito que financia actividades de producción, comercialización o servicios en pequeña escala, su fuente de pago es con recursos que provengan del giro del negocio, la garantía es personal o también hipotecaria, el monto máximo para este microcrédito es de hasta \$20.000,00 con un plazo de cancelación total de hasta 5 años. (Limitada, Microcrédito, s.f.)

## Crédito de Consumo

El cual financia la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, su fuente de pago es el ingreso familiar, sueldos, honorarios o rentas promedios, arriendos, etc., la garantía es personal, el monto máximo para este crédito de consumo es de hasta \$ 20.000,00, con un plazo de cancelación total de hasta 5 años. (Limitada, Crédito de Consumo, s.f.)

## Crédito de Vivienda

El cual es otorgado para la adquisición, construcción, mejoramiento o reparación de la vivienda con garantía hipotecaria, el monto máximo para este crédito de vivienda es de hasta \$ 25.000,00, con un plazo máximo de

cancelación total de hasta 10 años. Todos estos créditos tienen seguro de desgravamen. (Limitada, Crédito de Vivienda, s.f.)

## 2.4. Cartera de Crédito

### 2.4.1. Definición

Es un conjunto de documentos que amparan a los activos financieros o a las operaciones de financiamiento hacia un tercero y el que posee dichos documentos o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones que se estipulan. (Andrade, 2015)

Se debe tomar en cuenta que una de las principales funciones de toda entidad financiera es establecer con mayor facilidad a través de la contabilidad la importancia de la cartera de crédito. Estas instituciones son evaluadas por el estado de su cartera de crédito y de esto depende su solidez. (Banrural, 2017)

### 2.4.2. Clasificación de la cartera de crédito

La clasificación principal de acuerdo a la actividad a la que se destinan los recursos, son: para instituciones financieras privadas y públicas: comercial, consumo, vivienda, microempresa, educativo y de inversión

pública. Dentro de los créditos de comerciales se incluyen los créditos participados que son una modalidad especial de operación crediticia caracterizada por la participación conjunta de un grupo de instituciones del sistema financiero, que ocurren en la concesión de un crédito que, por su elevada cuantía u otras características, precisa la colaboración de algunas instituciones. (Andrade, 2015)

#### 2.4.3. Políticas de cartera

La contabilidad de una institución del sistema popular y solidario se maneja de muchas formas, para lo cual se debe tener en cuenta su constante permanencia de cobro a sus clientes siempre y cuando no se torne acosador. Todas las instituciones están vigiladas por la Junta de Regulación Monetaria Financiera, la cual presenta modificaciones, nuevas resoluciones y normas a los que deben adaptadas por todas las instituciones para su correcto funcionamiento y cumplimiento.

#### 2.4.4. Cartera Vencida

Se considera como cartera vencida a los créditos que no han sido cancelados a la fecha de su vencimiento. (C.C.V, s.f.)

El saldo no cancelado de los créditos será registrado como cartera vencida cuando:

- Se tenga conocimiento de que el socio es declarado en crisis financiera,
- Sus amortizaciones no hayan sido liquidadas en su totalidad en los términos pactados.

#### 2.4.5. Cartera Vigente

Son los créditos que tienen sus amortizaciones de capital y el pago de sus intereses al día, conforme a los acuerdos establecidos entre el deudor y la institución financiera donde se realizó el crédito. (Financieras, s.f.)

### 2.5. Control Interno

#### 2.5.1. Definición

Es el proceso realizado por los ejecutivos de la organización, diseñado para ofrecer una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos en lo que respecta a la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de los informes financieros y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Zulma, 2008)

### 2.5.2. Importancia

El control interno en cualquier organización, reviste mucha importancia tanto en el manejo de la organización como también en el control e información de las operaciones, puesto que permite manipular adecuadamente los bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado, ayuda a que los recursos disponibles sean utilizados en forma eficiente, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, su custodia y registro oportuno. (Zulma, 2008)

### 2.5.3. Objetivos

- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios. (FCCEA, s.f.)
- Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto legal. (FCCEA, s.f.)
- Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales. (FCCEA, s.f.)
- Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad. (FCCEA, s.f.)

#### 2.5.4. Clases de Control Interno

- 1. Control interno administrativo.-** es aquel que no está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios, sino que se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente. (Monografías, s.f.)
- 2. Control interno contable.-** está comprendido por el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables de la organización. (Monografías, s.f.)

#### 2.5.5. Componentes

Pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad. Su estructura es la siguiente:

- Ambiente de control interno
- Evaluación del riesgo

- Actividades de control
- Sistemas de información y comunicación
- Monitoreo de actividades. (Rosero, s.f.)

#### 2.5.5.1. Ambiente de Control

De acuerdo al Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, el cual reconoce que el método más concreto para una gestión de riesgos operativos que elija cada institución de sector financiero popular y solidario dependerá de una serie de factores, entre ellos: su tamaño, la sofisticación, su naturaleza, la complejidad de sus actividades. Pese a que, son muchos los elementos fundamentales para una gestión adecuada de los riesgos operativos y de control interno. El Comité de igual manera describe que la creación de instituciones del sector financiero popular y solidario a gran escala hace indispensable el mantenimiento continuo de los controles internos de alto nivel y también de sistemas de copias de seguridad. De igual manera, las instituciones del sector popular y solidario pueden adaptar técnicas de cobertura de riesgo. El Comité reconoce también la gestión de los riesgos operativos concretos en las instituciones del sector financiero popular y solidario no es algo nuevo, salvo que siempre ha sido una parte considerable del esfuerzo de estas instituciones por evitar el fraude, conservar la integridad de los controles internos y disminuir los errores en las operaciones, etc. (Basilea, s.f.)

#### 2.5.5.2. Evaluación de Riesgos

El riesgo se define como la probabilidad que un evento afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionado con la elaboración de los estados financieros y que se pueden incluir en el logro de los objetivos del control interno. Estos riesgos además incluyen momentos o circunstancias que pueden afectar el procedimiento y reporte de la información financiera de la entidad, de igual forma como las representaciones de la gerencia en los estados financieros.

Existen diferentes tipos de riesgos, entre los más importantes están: “el riesgo de liquidez se define como la pérdida potencial ocasionada por eventos que afecten la capacidad de disponer de recursos para enfrentar sus obligaciones” (Euroresidentes, s.f.), “el riesgo sistemático se define como un riesgo inherente o que no afecta a una parte del mercado sino a todo el mercado, el riesgo no sistemático se define como un riesgo diversificable por que el riesgo puede disminuir o ser controlado mediante una diversificación oportuna.” (Lanzagorta, Planea tus Finanzas, 2014)

Los elementos que forman parte son:

- Los objetivos deben ser establecidos y comunicados,

- Identificación de los riesgos internos y externos.
- Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento.
- Evaluación del medio ambiente interno y externo de la entidad.

Los objetivos de la evaluación de riesgos deben estar sustentados en planes y presupuestos. Al momento de establecer los objetivos se está encaminando adecuadamente para identificar factores críticos de éxito y establecer criterios para medirlos, previamente para la evaluación del riesgo. Los objetivos son:

- Objetivos de operación.- son aquellos que están relacionados con la efectividad y la eficiencia de las operaciones de la entidad. (COSO)
- Objetivos de información financiera.- estos objetivos están relacionados a la obtención de información financiera confiable. (García, s.f.)

- Objetivos de cumplimiento.- son aquellos que están dirigidos al cumplimiento de las leyes y las regulaciones, así como también a las políticas dictaminadas por la gerencia. (COSO)

#### 2.5.5.3. Actividades de Control

Hace referencia a las acciones que realiza la gerencia de la entidad y además el personal de la entidad para cumplir a diario con las funciones asignadas. Estas actividades son importantes porque implican en sí mismas la forma correcta de hacer las cosas, así como también porque el dictado de las políticas, procedimientos y la evaluación del cumplimiento, constituyen el medio más efectivo para asegurar el logro de los objetivos de la entidad. (García D. ) Las actividades de control pueden dividirse en:

- Controles de operación,
- Controles de información financiera,
- Controles de cumplimiento

El Comité de Vigilancia tiene diferentes atribuciones, entre ellas: comprobar que las operaciones de custodia, compensación, liquidación y transferencia se cumplan oportunamente. También, ejecutar arquezos de la empresa y verificar la exactitud de las cuentas de los depositantes cada tres meses. Evidenciar que la información disponible sea suficiente, sincero y a tiempo. Revisar la calidad y monto de las garantías y seguros vigentes. El Comité tiene como plan realizar la evaluación del ambiente de control interno de las instituciones financieras. (Comité de Vigilancia, Principio 26)

#### 2.5.5.4. Sistema de Información y Comunicación

Está formado por los métodos y los registros establecidos con el fin de registrar, procesar, resumir e informar acerca de las operaciones de la entidad. La calidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la gerencia para adoptar las mejores decisiones que permitan controlar las actividades que realiza la entidad y elaborar informes financieros confiables.

Los elementos que forman parte del sistema de información y comunicación son:

- Identificación de la información suficiente.
- La información suficiente y relevante debe ser identificada y comunicada de manera oportuna para permitir al personal ejecutar sus responsabilidades.
- Las necesidades de información y los sistemas de información deben ser reevaluados cuando existan cambios en los objetivos o cuando se producen deficiencias importantes en los proceso de formulación de la información.

#### 2.5.5.5. Monitoreo de actividades

Es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno de la entidad en el tiempo y además permite al sistema reaccionar en forma dinámica realizando cambios cuando se requiera.

El monitoreo se lleva a cabo de tres formas:

- Durante se realiza las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad.

- De forma separada, por el personal que no es responsable directo de la ejecución de las actividades (incluyendo las de control).
- Mediante la combinación de las dos anteriores.

Los elementos que forman parte del monitoreo son:

- Monitoreo de rendimiento.
- Revisión de supuestos que soportan los objetivos planteados en el control interno.
- Aplicación de los procedimientos de control interno.
- Evaluación de la calidad del control interno de la entidad.

#### 2.5.6. Efectividad del control interno

- i. Define las normas de conducta y de actuación, funcionando como conductor del establecimiento del Sistema de Control Interno.

- ii. Ayuda a la reducción de sorpresas aportando confiablemente en el cumplimiento de los objetivos, provee de retroalimentación del funcionamiento de la entidad.
- iii. Establece formas de actuación en todos los niveles de la entidad, a través de la fijación de objetivos claros y medibles, y también de actividades de control.
- iv. Otorga seguridad razonable sobre la adecuada administración de los riesgos del negocio.
- v. Establecimiento de mecanismos de monitoreo formal para la resolución de las desviaciones en el funcionamiento del Sistema de Control Interno. (Occidente, 2016)

## 2.6. Hipótesis

La calificación de los clientes posibilitará disminuir el riesgo en el otorgamiento de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., de la ciudad de Guaranda.

### 2.6.1. Variables

#### 2.6.1.1. Variable Independiente

La Calificación de los Clientes

### 2.6.1.2. Variable Dependiente

#### El Otorgamiento de Microcrédito

### 2.7. Marco Legal

Las Instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario deben regirse a leyes y reglamentos que son emitidos por el Ministerio de Inclusión Económica y Social y también por el Comité de Basilea, los cuales contienen requisitos que se deben tomar en cuenta y cumplirlos para que dichas instituciones puedan funcionar en todo el país.

Con estas leyes y reglamentos se puede controlar todo lo que tiene que ver con las operaciones que realizan las instituciones y los beneficios que obtienen al convertirse en instituciones transparentes, honestas, confiables y accesibles para lograr la acogida de los socios. De igual manera, se evitan los fraudes y las estafas a los socios.

Al cumplir con estas leyes y reglamentos se puede obtener mucha confianza por parte de los socios y de las personas en general, y así estas instituciones puedan generar mayor rentabilidad y brindar un servicio de mejor calidad y en el momento oportuno para conseguir la satisfacción de sus clientes.

De acuerdo con las leyes y reglamentos vamos a realizar un manual de crédito que ayude a la Cooperativa Guaranda Limitada a brindar un mejor servicio a todos sus socios y al público en general.

## 2.8. Análisis Externo

### 2.8.1. Influencias Macroeconómicas

Tiene que ver con los factores que influyen y generan efectos directos a las instituciones del sector popular y solidario, entre ellos están los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos y legales que son considerados como fueras incontrolables y también independientes que no pueden ser alteradas.

#### 2.8.1.1. Factor Político

El país dio un giro radical en el año 2007 ya que el presidente entrante el señor Rafael Correa Delgado realizó promesas sobre una reconstrucción de la deuda externa, que estaba comprendido en el pago de al menos a los acreedores y la renegociación a favor del Estado ecuatoriano los contratos con las petroleras no ha sido de total agrado para las instituciones financieras multilaterales, es así que la relación entre Ecuador y Estados Unidos son de gran inquietud debido a una promesa de campaña de no utilizar militares en la base de Manta.

Los problemas políticos que se han venido presentando a lo largo de todo este tiempo, el desarrollo de todas las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., no ha presentado afectaciones que provoquen desequilibrio económico, aunque es necesario mencionar que este gobierno ha estado interesado en usar políticas gubernamentales que busque el crecimiento del nivel de vida de la sociedad, cultural, educativo y de salud, promueven el fortalecimiento de las instituciones del sector popular y solidaria, que apoyen a la autogestión, dirigidas al desarrollo de la economía y de paso de los sectores con escasos recursos económicos que se encuentran en la pobreza y que por estas condiciones económicas no son atendidos por los bancos, lo que establece varias oportunidades para la cooperativa.

#### 2.8.1.2. Factor Económico

La situación del Ecuador en los últimos tiempos ha sido muy crítica debido a que se han presentado varios problemas que han perjudicado al desarrollo económico del país, por así mencionar la crisis financiera de Estados Unidos, el decremento en el precio del barril del petróleo, la devaluación del dólar, el terremoto que sufrimos hace un tiempo atrás, han ocasionado disminución en la inversión extranjera en el país, las exportaciones, las inversiones, debido a todos estos factores es muy probable que el crecimiento económico del país sea menor de lo que se proyecta cada año, sin embargo cabe mencionar que los indicadores macroeconómicos

presentan un comportamiento muy interesante como los que describo a continuación:

### **Devaluación de la moneda**

Una devaluación, es la decisión por parte de las autoridades de un país, como medida de política económica, de fijar el precio al cual la moneda local, comprará cada unidad de moneda extranjera, o divisa. A ese precio, por ejemplo: 714 bolívares por cada dólar (SIMADI al 14/04/2017), se le conoce como tipo de cambio. Y como todo precio, no escapa a las más básicas e inexorables leyes de la economía, las de la oferta y la demanda. Un aumento en la demanda de divisas, causada por un incremento de las importaciones, de los viajes al exterior o a la fuga de capitales. Hará que el precio de la divisa suba, y en consecuencia, la moneda local perderá valor frente a la extranjera, es decir, se depreciará. (Cordero, 2017)

Las causas de la devaluación son por diferentes motivos como por ejemplo la falta de confianza en la economía, el déficit de la balanza comercial, etc. El banco central y la economía de un país respaldan y le dan valor a su moneda. Una de las causas más comunes de devaluación ocurre cuando se aumenta la cantidad de dinero que existe en circulación, entonces cada unidad de ese dinero tiene menos respaldo y por lo tanto menos valor. Otras causas pueden ser cuando por ley se le otorga un

nuevo valor a la moneda o cuando existe una menor demanda de la misma. (Merizalde, 2017)

### **Pérdida del poder adquisitivo**

Se refiere a la cantidad de bienes que una persona puede comprar ha disminuido. En épocas de inflación, la cantidad de bienes y servicios que una persona puede consumir con un determinado salario va disminuyendo. La pérdida del poder adquisitivo se debe a la inflación que se define como un aumento sostenido y generalizado del nivel de precios de una economía. (Yakez, 2013)

La pérdida de poder adquisitivo repunta con salarios congelados, reforma laboral y alza de la inflación son las principales causas. La relación entre coste de la vida y retribuciones vuelve a los niveles de 1985. La manera más extendida de valorar si los trabajadores ganan o pierden poder adquisitivo es comparar el costo de la vida con la variación de los salarios, aproximada por los datos recopilados en convenios laborales. (Bolaños, 2012)

## **Producto Interno Bruto**

El Producto Interno Bruto es la suma de todos los bienes y servicios finales que produce un país o una economía, tanto si han sido elaborados por empresas nacionales o extranjeras dentro del territorio nacional, que se registran en un periodo determinado (generalmente un año). (Minier, 2012)

En el último informe de cuentas nacionales se observa que, medido en valores corrientes, el Producto Interno Bruto (PIB) disminuyó de \$102,2 mil millones en el 2014 a \$100,1 mil millones en el 2015. Entre esos dos años, las importaciones bajaron de \$30,1 mil millones a \$23,7 mil millones; las exportaciones disminuyeron de \$28,6 mil millones a \$20,7 mil millones; la formación bruta de capital fijo o inversión se redujo de \$27,7 mil millones a \$26,3 mil millones; el consumo final de los hogares aumentó de \$59,5 mil millones a \$60,9 mil millones; y el consumo final del Gobierno General permaneció en \$14,4 mil millones. (Telégrafo, 2016)

Una cifra negativa para el crecimiento del 2016 establece los analistas y organismos nacionales e internacionales. Hasta el momento se registraron cifras negativas en tres trimestres del año pasado de -4,1%; -2,2% y -1,6%, según las cifras del Banco Central. El BCE calcula que al cierre del 2016 el decrecimiento ha sido en -1,7% y según el exministro Fausto Ortiz, se cerraría con -2,1%. (Universo, 2017)

Hay amenazas que afectan a la Cooperativa, es decir, la protección del Gobierno hacia las personas más necesitadas ha logrado que tengan una vida mediocre, de igual manera existen una mala repartición de riquezas ya que los ingresos de la población no aumentan con relación al PIB debido a los estancamientos de varios sectores.

### **Sistema Financiero Nacional**

Un sistema financiero es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos. Los intermediarios financieros crediticios se encargan de captar depósitos del público y, por otro, prestarlo a los demandantes de recursos. (Bancos, 2014)

El Ecuador tiene un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito. El presidente de la Función de Transparencia y Control Social indicó, que según los datos estadísticos a Octubre del 2015, el Ecuador registra un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito, constituyéndose en el segundo país, por número en Latinoamérica, después de Brasil, que suman 4.700.000 socios y alcanzan en activos los 8.300 millones de dólares; esto demuestra un crecimiento en el sector notable. Aseguró que el 66% del microcrédito que

se ha dado en el país, corresponde al sistema cooperativo, lo que convierte a ese producto financiero, en algo distinto del sistema financiero cooperativo frente a la banca. (SEPS, 2016)

El aumento del número de las Instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario pueden afectar a la Cooperativa debido a que existe mayor competencia y los socios van a dividirse de acuerdo a los beneficios que presenten el resto de cooperativas como estrategia para captar más socios. Las cooperativas de ahorro y crédito han presentado una baja representación en el total de activos del Sistema Financiero Nacional.

### **Tasas de Interés**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., según el boletín emitido por el Banco Central del Ecuador presenta los siguientes datos: TEA= 15,00, participación del volumen de crédito 0,82%, en operaciones directas tiene un 0,84% en volumen, en microcrédito de acumulación simple tiene un TEA= 22,37 y su participación de 1,01%, y en microcrédito para minoristas tiene un volumen de participación del 1,50%. (BCE, 2016)

Las tasas de interés son expresadas en porcentajes (%) las cuales representan el costo de oportunidad en la utilización de una cierta cantidad de dinero, es difícil pensar en futuras inversiones en activos debido a que las tasas de interés son variables a veces en periodos demasiado cortos, por lo que el sector empresarial se ve en la necesidad de acceder a créditos en instituciones del sector financiero popular y solidario, y en la banca.

Según la FINANCOOP las tasas de interés son las siguientes:

**Tabla N° 1**

**Tasas de Interés Pasiva  
Cuenta de Ahorros a la Vista**

<b>TASAS DE INTERES PASIVA (vigente desde 16/01/2017)</b>		
<b>Cuenta de AHORROS A LA VISTA</b>		
<b>DESDE</b>	<b>HASTA</b>	<b>TASA</b>
1	600,000	2,60%
600,000.01	1,500,000	2,65%
1,500,000.01	2,500,000	2,70%
2,500,000.01	en adelante	2,75%

Elaborado por: Vanessa Chávez Fuente: FINANCOOP

**Tabla N° 2**

**Tasas de Interés Pasiva  
Certificados de Ahorro**

<b>TASAS DE INTERES PASIVA (vigente desde 16/01/2017)</b>		
Certificados de AHORRO		
DESDE	HASTA	TASA
1	100,000	2,70%
100,000.01	300,000	2,75%
300,000.01	en adelante	2,85%

Elaborado por: Vanessa Chávez Fuente: FINANCOOP

**Tabla N° 3**

**Tasa de Interés Pasiva  
Cuenta de Compensación**

<b>TASAS DE INTERES PASIVA (vigente desde 16/01/2017)</b>		
Cuenta de Compensación		
DESDE	HASTA	TASA
1	500,000	1,00%
500,000.01	1,500,000	1,00%
1,500,000.01	en adelante	1,25%

Elaborado por: Vanessa Chávez Fuente: FINANCOOP

**Tabla N° 4**  
**Tasa de Interés Pasiva**  
**Depósitos a Plazo**

<b>TASAS DE INTERES PASIVA (vigente desde 16/01/2017)</b>							
Depósitos a Plazo							
Desde	Hasta	31d	61d	91d	121d	181d	361d
1	200,000	3,25%	3,50%	3,75%	4,50%	5,00%	6,00%
200,000.01	400,000	3,50%	3,75%	4,00%	4,75%	5,25%	6,25%
400,000.01	en adelante	3,575%	4,00%	4,25%	5,00%	5,50%	6,50%

Elaborado por: Vanessa Chávez Fuente: FINANCOOP

**Tabla N° 5**  
**Tasa de Interés Pasiva**  
**Cuenta de Compensación**

<b>TASAS DE INTERES PASIVA (vigente desde 16/01/2017)</b>		
Cuenta de Compensación		
	Min	Máx
Crédito Corporativo	7,00%	8,83%
Crédito Empresarial	8,00%	9,62%
Crédito PYMES	9,00%	11,07%

Elaborado por: Vanessa Chávez Fuente: FINANCOOP

Las personas en la actualidad ahorran menos debido a la disminución de los sueldos y los bajos ingresos, esto afecta a la cooperativa en cierta forma. De igual forma, el decremento de la tasa pasiva hace que la obtención de los fondos para las operaciones crediticias disminuya.

#### 2.8.1.3. Factor Social

En la actualidad, la situación socio-económica del país se ha ido declinando debido a varios factores donde se puede evidenciar una brecha más grande entre los ricos y pobres, lo que hace que la clase económica media vaya desapareciendo, nuestra sociedad sufre de diferencias muy notables, entre ellas es la educación que aunque se diga que es para todos pues no se cumple porque hay sectores que no reciben educación, los factores que perjudican a la sociedad están: el analfabetismo, alcoholismo, drogadicción, delincuencia, desempleo que ha ido incrementando en nuestra juventud.

Las Instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario son un instrumento que ayuda al desarrollo de los pueblos, por las facilidades que permiten a la sociedad a progresar y salir de la pobreza. Los socios tienen confianza debido a los valores y principios que se imparten en dichas instituciones. La confianza que las cooperativas brindan a sus socios hace que los mismos depositen sus fondos o sus ahorros.

#### 2.8.1.4. Factor Tecnológico

Muy pocas son las cooperativas que han invertido en sistemas informáticos que ayuden a mejorar el servicio a los socios debido a que existe poca confianza en las

plataformas tecnológicas y por sus altos costos. Se requiere de un alto costo para la innovación tecnológica, aunque en la actualidad las cooperativas están buscando financiarse para implementar un sistema informático (hardware y software) que ayuden a brindar un mejor servicio más ágil y oportuno a sus socios con tecnología de punta.

La cooperativa realizó un análisis muy exhaustivo sobre el mejor sistema informático del mercado que le beneficie con un manejo eficaz de las bases de datos de los socios. Este sistema informático será utilizado en las áreas financiera, administrativa y de servicio al cliente de la cooperativa especialmente.

Sin embargo, existen riesgos al usar estos sistemas informáticos que perjudicarían a la cooperativa, por ejemplo: la limitación en la implementación del sistema informático (hardware y software) por sus costos, para la innovación tecnológica se requiere de un alto capital para adquirir una tecnología de punta.

#### 2.8.1.5. Factor Legal

En los últimos años, se han creado nuevos ministerios y superintendencias que controlan y vigilan a las

instituciones del sector financiero popular y solidario, la Nueva Constitución también ha afectado al país ya que la inversión de empresas internacionales disminuyen, mientras mayor confianza brinde en un país existe mayor inversión extranjera, para tener una economía estable se necesita una parte de la inversión de empresas extranjeras que operan en diferentes países.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., está bajo la supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidario (SEPS), a la que presenta planes de trabajo para que sea aprobado, los estatutos de la institución, los reglamentos y las leyes que se deben respetar y cumplir, las tasas de interés y los créditos que se puede ofrecer a los socios.

### 2.8.2. Influencias Microeconómicas

Existen factores que influyen de forma inmediata en la relación de intercambio de bienes o servicios, estos factores son clientes, proveedores, competencia y precio. Por lo general los gerentes de las empresas deben establecer relaciones con los factores antes mencionados, que se clasifican en factores incontrolables pero que influyen en la entidad.

### 2.8.2.1. Clientes

Los ecuatorianos que tengan la cultura del ahorro y el crédito son captados por las instituciones del sector popular y solidario, en general, estas instituciones buscan brindar ayuda a la sociedad de acuerdo a las necesidades que se presenten, sin embargo el cupo de disponibilidad de fondos es limitado para la colocación en los créditos debido a las captaciones de recursos que manejan las instituciones.

Por lo general, todos los socios buscan que se les otorgue los préstamos rápidamente y sin muchas complicaciones ni papeleos, sin saber que existen requerimientos que son figura de compensar el ahorro.

La principal demanda de la Cooperativa es los préstamos que realizan los socios de acuerdo a sus necesidades.

### 2.8.2.2. Competencia

El mercado meta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., es la ciudad de Guaranda, Caluma, Echeandía y Simiatug donde se ofertan varias alternativas de ahorro y crédito. Cabe recalcar que el tamaño del mercado de la cooperativa tiene acceso aproximadamente a

120000 habitantes de las tres ciudades y dentro de lo cual la institución brinda sus servicios a 25000 socios, lo cual a permitido la apertura de nuevas agencias y oficinas, cada agencia se diferencia por el número de personas que atienden a los socios, se puede resaltar el prestigio y la posición que tiene la cooperativa en la ciudad y en la provincia en general.

En la ciudad de Guaranda existen varias Instituciones del Sector Popular y Solidario que ofrecen los mismos servicios y cuentan con un número muy significativo de socios, lo que hace que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., busque siempre innovar con más beneficios para sus socios, de igual manera buscando más socios que se unan a esta institución, con una atención al cliente oportuna y eficaz, visitando las agencias y satisfaciendo las necesidades de sus socios.

#### 2.8.2.3. Precios

Los precios de las instituciones del sistema financiero popular y solidario están dadas por las tasas de interés que son la relación en porcentaje que se debe pagar por el uso del capital que se presta durante un tiempo determinado.

La cooperativa maneja las siguientes tasas de interés:

**Tabla N°6**

**Tasas de Interés a Plazo Fijo**

Monto de Dólares	Plazo Fijo Días				
	30 a 60	61 a 90	91 a 180	181 a 360	más de 360
1000 a 3000	5,75%	6%	6,25%	6,50%	6,75%
3001 a 8000	6%	6,25%	6,50%	6,75%	7%
8001 a 15000	6,25%	6,50%	6,75%	7%	7,25%
15001 a 25000	6,50%	6,75%	7%	7,25%	7,50%
25001 a 50000	6,75%	7%	7,25%	7,50%	7,75%
50001 a 100000	7%	7,25%	7,50%	7,75%	8%
100001 en adelante	7,25%	7,50%	7,75%	8%	8,25%

Elaborado por: Vanessa Chávez Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.

**Tabla N° 7**

**Crédito**

Tipo de Crédito	Plazos	Monto Financiado	Tasa Efectiva				Valor Total a Pagar por Intereses	Cuota Mensual	Seguro de Desgravamen	Monto Total a Pagar a la Entidad
			Tasa de la entidad			Máxima BCE				
			Tasa nominal	Sin Seg.	Con Seg.					
<b>Comercial</b>										
Para la mediana empresa	36 meses	50.000	-	-	-	-	-	-	-	-
Para la pequeña empresa	36 meses	20.000	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Consumo Prioritario</b>										
General	6 meses	500	14,10%	16,04%	16,53%	17,30%	5,88	80,82	0,19	86,99
General	12 meses	1.500	14,10%	16,12%	16,61%	17,30%	17,63	117,13	0,54	135,30
General	18 meses	3.000	14,10%	16,13%	16,62%	17,30%	35,25	150,64	1,09	186,98
<b>Consumo Ordinario</b>										
Vehículos	36 meses	10.000	14,50%	16,57%	17,05%	17,30%	120,83	223,38	3,27	347,48
Vehículos	48 meses	20.000	14,50%	16,51%	16,99%	17,30%	241,67	309,89	6,53	558,09
<b>Microcrédito</b>										
Microcréditos	6 meses	500	19,05%	23,10%	23,69%	30,50%	7,94	80,09	0,19	88,22
Microcréditos	12 meses	1.500	18,99%	23,16%	23,75%	27,50%	23,74	114,49	0,54	138,77
Microcréditos	18 meses	3.000	18,99%	23,14%	23,73%	27,50%	47,78	145,36	1,09	193,93
Microcréditos	60 meses	20.000	18,95%	22,63%	23,22%	25,50%	315,83	202,43	7,23	525,49
<b>Inmobiliario</b>										
Vivienda	4 años	10.000	10,00%	10,49%	10,97%	11,33%	83,33	179,29	3,50	257,12
Vivienda	12 años	40.000	10,00%	10,40%	10,88%	11,33%	333,33	144,70	14,36	492,39
Vivienda	15 años	70.000	10,00%	10,38%	10,86%	11,33%	583,33	168,89	25,32	777,54

Elaborado por: Vanessa Chávez Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.

**Tabla N° 8**

**Gestión de Cobranza**

Cargo* Dólares	Rango de días vencidos			
	De 1 a 30 días	De 31 a 60 días	De 61 a 90 días	Más de 90 días.
<b>Menor a 100</b>	6,38	16,23	23,17	25,56
<b>De 100 a 199</b>	7,35	16,46	23,85	26,64
<b>De 200 a 299</b>	7,92	17,83	25,27	29,03
<b>De 300 a 499</b>	8,32	20,34	27,43	32,72
<b>De 500 a 999</b>	8,63	23,99	30,34	37,70
<b>Mayor a 1000</b>	8,88	28,78	34,01	43,99

Elaborado por: Vanessa Chávez Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.

La Cooperativa se sujeta a las tasas de interés que establece la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que es la encargada de la regulación de las tasas de interés para las instituciones del sector popular y solidario.



### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Enfoque de la Investigación**

El presente trabajo de investigación relacionado con el Análisis de Riesgo Crediticio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada en el año 2016, tiene un enfoque cualitativo debido a que es una investigación de forma dinámica, con una muestra significativa, que requiere de una investigación interna y se plantea soluciones de aplicación inmediata.

#### **3.2. Modalidad Básica de la Investigación**

##### **3.2.1. De campo**

El presente trabajo de investigación está basado en la modalidad de investigación de campo, ya que será utilizado en el departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada, donde mediante la entrevista y la encuesta se va a determinar las causas y los efectos del inadecuado análisis de riesgo crediticio de los clientes para el otorgamiento de microcréditos.

### 3.2.2. Bibliografía – Documental

La modalidad de bibliografía-documental será aplicada en el presente trabajo de investigación que permite profundizar diferentes teorías y criterios de varios autores, basado en documentos, libros, revistas, tesis, artículos de Internet y documentos de la cooperativa, que tienen relación con el trabajo de investigación, con el fin de recopilar información necesaria de las variables de estudio, conceptos relacionados al problema y las posibles causas y efectos dentro de la cooperativa.

### 3.2.3 Experimental

Este tipo de investigación permite saber de una manera detallada las características y las propiedades del tema que se está investigando, permite relacionar las variables en base a la hipótesis que se plantea con el objetivo de dar solución al problema que se ha elaborado en una propuesta razonable de acuerdo con la realidad de la cooperativa.

### 3.3 Tipo de Investigación

#### 3.3.1. Exploratorio

La presente investigación, va a comenzar en el nivel exploratorio, lo que permite ayudar a sacar información por medio del diagnóstico, posibilitando establecer las características entre las variables respectivamente y de esta forma lograr interpretar y dar conclusiones y recomendaciones al problema planteado.

#### 3.3.2. Descriptivo

Para finalizar, este trabajo de investigación llega al nivel descriptivo, debido a que este trabajo requiere de conocimientos muy amplios, por lo que, el presente proyecto se fundamenta con criterios de diversos autores y está sujeto a cumplir con políticas, reglamentos y normas de las instituciones que controlan a la cooperativa para su correcto funcionamiento.

### 3.4. Población y Muestra

#### 3.4.1. Población y Muestra

La población es pequeña, por lo que la muestra con la que se va a trabajar en este trabajo de investigación es con toda el persona que interviene en el otorgamiento de los créditos; la Gerencia y el personal del área de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada; teniendo en cuenta que los elementos se indican en el siguiente cuadro:

**Tabla N° 9**  
**Población y Muestra**

<b>POBLACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Gerente	1	1	16,67%
Jefe de Crédito	1	1	16,67%
Auxiliar de Crédito	2	2	33,33%
Contador	1	1	16,67%
Auxiliar Contable	1	1	16,67%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Vanessa Chávez

### 3.5. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Información

#### Técnicas

La encuesta.- tiene como objetivo la recopilación de datos mediante un cuestionario previamente diseñado; se encuentra estructurada, primero por la recolección de datos estadísticos y segundo por la interpretación de la información adquirida. Esta técnica está direccionada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.

Entrevistas.- consiste en un diálogo con las personas que forman parte de la Cooperativa, entre ellos, la Gerente, el Asesor de Crédito, el Auxiliar de Crédito, el Contador y el Auxiliar Contable.

#### Instrumentos

El instrumento que tomaré en consideración es el cuestionario, debido a que este permite mediante el conjunto de preguntas elaboradas de forma estructurada, organizada y coherente obtener la información de la opinión de los socios con respecto al tema investigado.

La entrevista está direccionado a la obtención de la mayoría de la información de ciertos miembros de la Cooperativa, con el objetivo de conseguir toda la información veraz y certera.

### 3.5.1. Plan de Recolección de la Información

**Tabla N° 10**

**Plan de Recolección de la Información**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
¿Para qué?	Para alcanzar con los objetivos planteados de la investigación
¿A quién se investiga?	A la Gerente, los Asesores y los Auxiliares del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada.
¿En base a qué aspectos?	En base a los conocimientos que poseen sobre la calificación de los clientes para el otorgamiento de microcrédito
¿Quién realiza la investigación?	La investigadora: Vanessa Chávez
¿Cuándo?	En el año 2016
¿Dónde?	En la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., de la ciudad de Guaranda
¿Qué técnica de recolección de datos se emplea?	Encuesta
¿Con qué instrumento?	Cuestionario

Elaborado por: Vanessa Chávez

### 3.6. Procesamiento y Análisis de Información

En el presente trabajo de investigación, el plan de procesamiento de la información recopilada se realizará de la siguiente forma:

- Revisión de forma crítica de toda la información recopilada
- Tabulación de la información recopilada
- Elaboración de cuadros
- Elaboración de gráficos
- Interpretación de los resultados obtenidos

El procedimiento de la recopilación de datos obtenido de las encuestas, van a ser tabuladas mediante la utilización de la estadística descriptiva.

Con los datos obtenidos se podrá interpretar los resultados mediante cuadros estadísticos donde se calcularán las frecuencias y sus porcentajes.

La tabulación de las encuestas se realizará mediante cuadros y gráficos estadísticos, a través de los cuales se deducirán los resultados investigativos que me permita plantear el impacto de la investigación.

### Muestra

La muestra fue determinada de acuerdo al total de 15000 socios que viene a ser la población, se obtuvo que se debe realizar 190 encuestas.

### **Tabla N°11**

#### **Cálculo del Tamaño de la Muestra Ajustada**

**CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA**

FORMULA	$n = \frac{z^2 * p * q * m}{e^2 + (m - 1) + z^2 * p * q}$
---------	---

m: POBLACION DE ESTUDIO	375
NIVEL DE CONFIANZA ALFA	5%
p: PROBABILIDAD DE QUE OCURRA	0,5
q: PROBABILIDAD DE QUE NO OCURRA	0,5
z: MARGEN DE CONFIABILIDAD	1,96
e: ERROR ADMITIDO	0,05
CALCULO DE LA MUESTRA	190
CALCULO DE LA MUESTRA APROXIMADA	<b>190</b>

Elaborado por: Vanessa Chávez

## 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 4.1 Análisis e interpretación de los resultados

Resultados de las encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.

#### Pregunta 1:

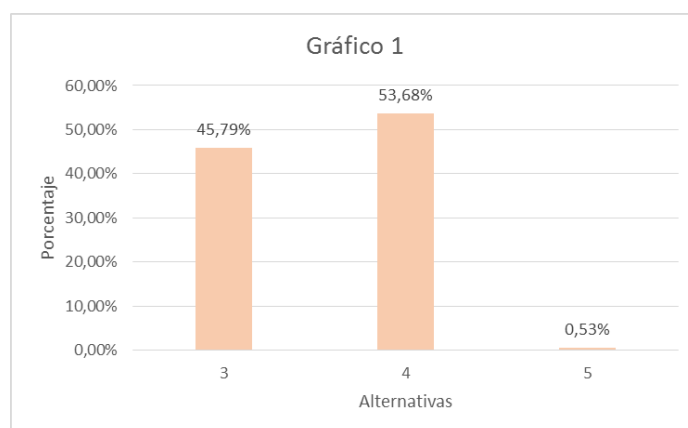
**¿Califique la atención que le ha brindado el personal de la cooperativa?**

**Cuadro N°1.** Calificación de la atención del personal de la cooperativa

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
3 Adecuado	87	45,79%
4 Bueno	102	53,68%
5 Muy Bueno	1	0,53%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Vanessa Chávez

## Gráfico N°1. Calificación del personal de la cooperativa



Elaborado por: Vanessa Chávez

### Interpretación

Los socios de la cooperativa consideran que la atención que brinda el personal de la cooperativa es en un 45,79% adecuada, 53,68% bueno y 0,53% muy bueno, este dato se presenta debido a que los socios no han logrado un tiempo acorde a sus necesidades para ser atendidos por el personal de la cooperativa.

## Pregunta 2:

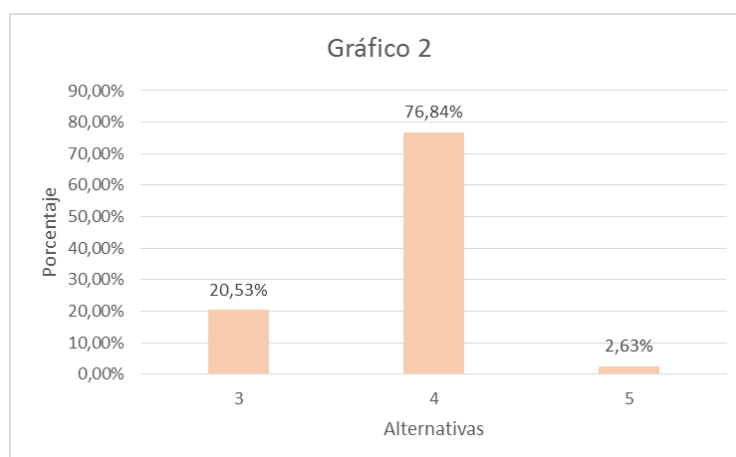
¿Cómo calificaría la atención brindada por la gerente de la Cooperativa?

**Cuadro N° 2.** Calificación de la atención de la Gerente de la Cooperativa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
3 Adecuado	39	20,53%
4 Bueno	146	76,84%
5 Muy Bueno	5	2,63%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Vanessa Chávez

**Gráfico N° 2.** Calificación de la atención de la Gerente de la Cooperativa



Elaborado por: Vanessa Chávez

## Interpretación

Del resultado de la encuesta a los socios se concluye que la atención que brinda la Gerente de la cooperativa es adecuada a sus requerimientos.

### Pregunta 3:

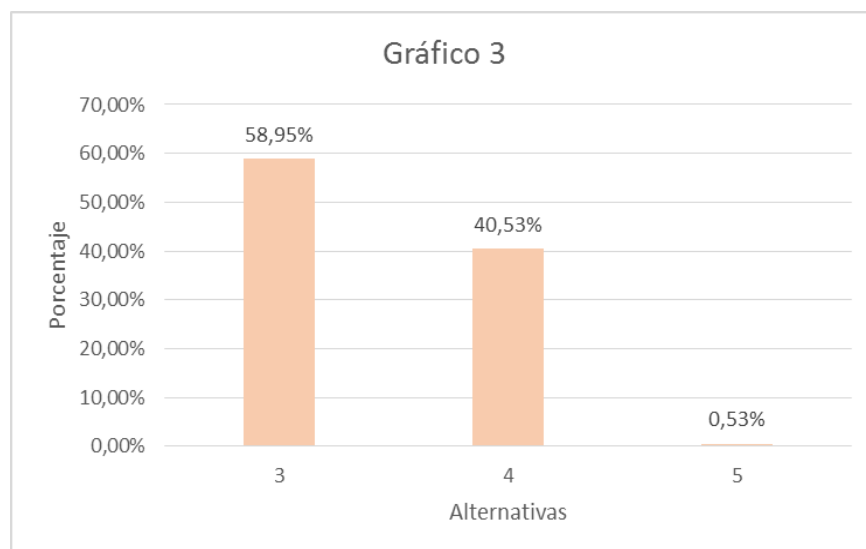
**¿Cómo calificaría la atención brindada por el asesor de crédito de la cooperativa?**

**Cuadro N° 3.** Calificación de la atención del Asesor de Crédito de la Cooperativa

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
3 Adecuado	112	58,95%
4 Bueno	77	40,52%
5 Muy Bueno	1	0,53%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Vanessa Chávez

**Gráfico N° 3.** Calificación de la atención del Asesor de Crédito de la Cooperativa



Elaborado por: Vanessa Chávez

**Interpretación**

La atención del Asesor de Crédito de la cooperativa es considerada por los socios es la adecuada.

#### Pregunta 4:

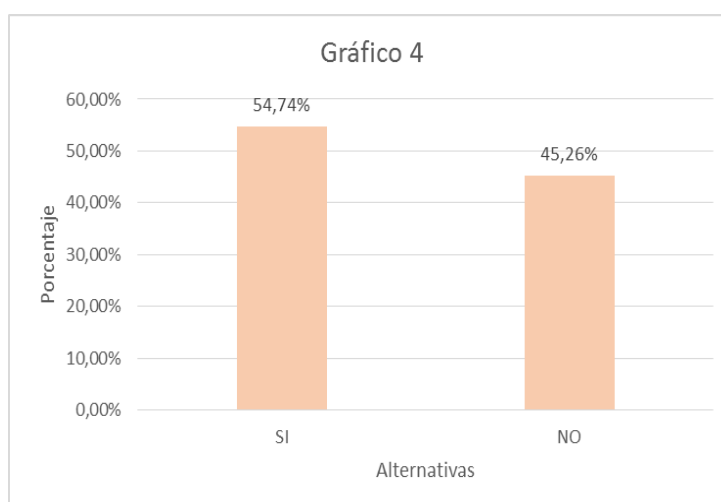
**¿La Cooperativa le ha informado correctamente de los servicios y productos que ofrece?**

**Cuadro N° 4.** Información de los servicios y productos que ofrece la Cooperativa

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	104	54,74%
NO	86	45,26%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Vanessa Chávez

**Gráfico N° 4.** Información de los servicios y productos que ofrece la Cooperativa



Elaborado por: Vanessa Chávez

## Interpretación

El 54,74% del total de los socios poseen una información adecuada de los servicios y productos que ofrece la cooperativa.

### Pregunta 5:

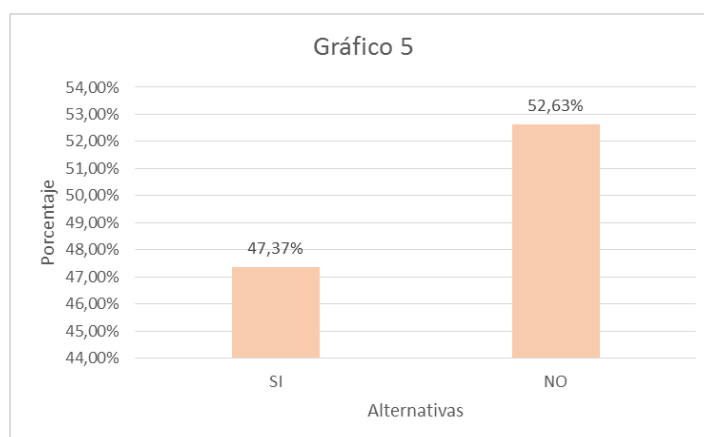
¿Cree usted que las promociones que ofrece la cooperativa son suficientes?

**Cuadro N° 5.** Promociones que ofrece la Cooperativa

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	90	47,37%
NO	100	52,63%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Vanessa Chávez

**Gráfico N° 5. Promociones que ofrece la Cooperativa**



Elaborado por: Vanessa Chávez

### **Interpretación**

Al realizar las encuestas se puede determinar que el 52,63% del total de los socios consideran que las promociones que ofrece la cooperativa requieren ser incrementadas.

### **Pregunta 6:**

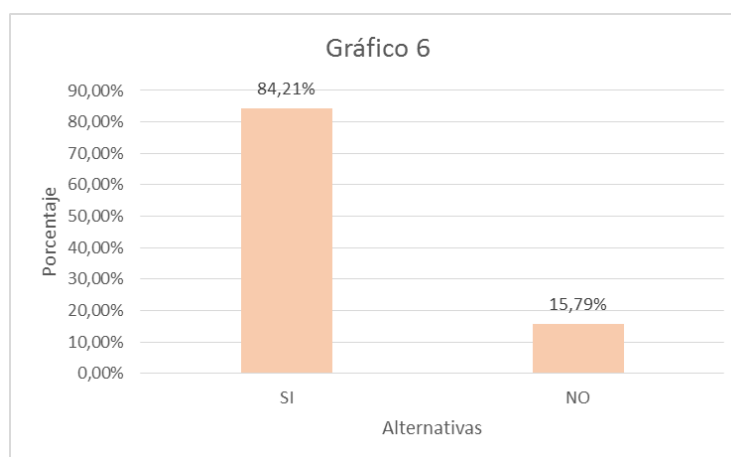
**Considera que siendo socio tiene acceso a los créditos que brinda la cooperativa**

**Cuadro N° 6.** Los Socios son quienes tienen acceso a los créditos que brinda la Cooperativa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	155	81,58%
NO	35	18,42%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Vanessa Chávez

**Gráfico N° 6.** Los Socios son quienes tienen acceso a los créditos que brinda la Cooperativa



Elaborado por: Vanessa Chávez

### Interpretación

El 84,21% de la población considera que los socios son los únicos beneficiarios de los créditos que brinda la cooperativa, lo cual es lógico.

### Pregunta 7:

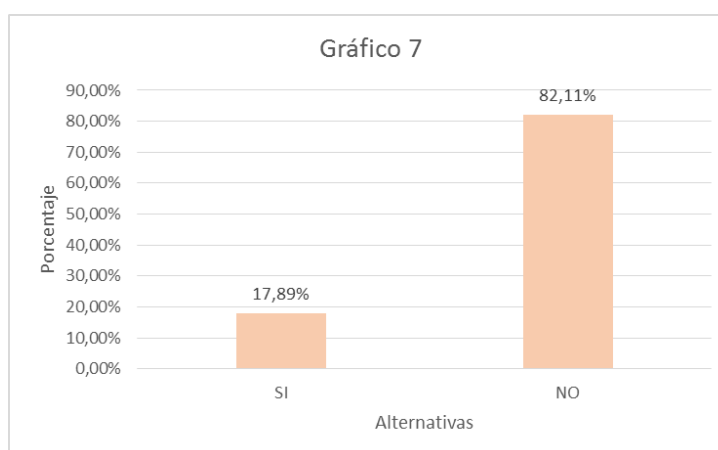
¿Es de su conocimiento los requisitos que se requieren para el otorgamiento de un crédito?

**Cuadro N° 7.** Requisitos que se requieren para el otorgamiento de un crédito.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	34	17,89%
NO	156	82,11%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Vanessa Chávez

**Gráfico N° 7.** Requisitos que se requieren para el otorgamiento de un crédito.



Elaborado por: Vanessa Chávez

## Interpretación

El resultado de la encuesta requiere de la cooperativa un incremento en su publicidad para facilitar sus créditos.

### Pregunta 8:

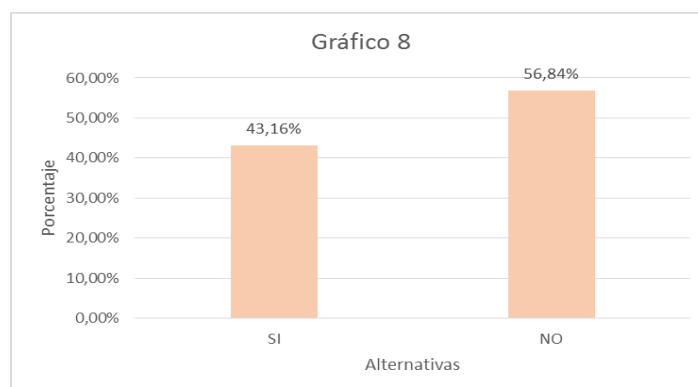
**Si usted ha adquirido un crédito en la cooperativa, ¿considera que la atención durante su proceso de cancelación son los adecuados?**

**Cuadro N° 8.** Atención durante el proceso de cancelación de un crédito

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	82	43,16%
NO	108	56,84%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Vanessa Chávez

**Gráfico N° 8.** Atención durante el proceso de cancelación de un crédito



Elaborado por: Vanessa Chávez

## Interpretación

La encuesta refleja que los socios no cuentan con una atención personalizada durante el proceso de cancelación de un crédito.

### Pregunta 9:

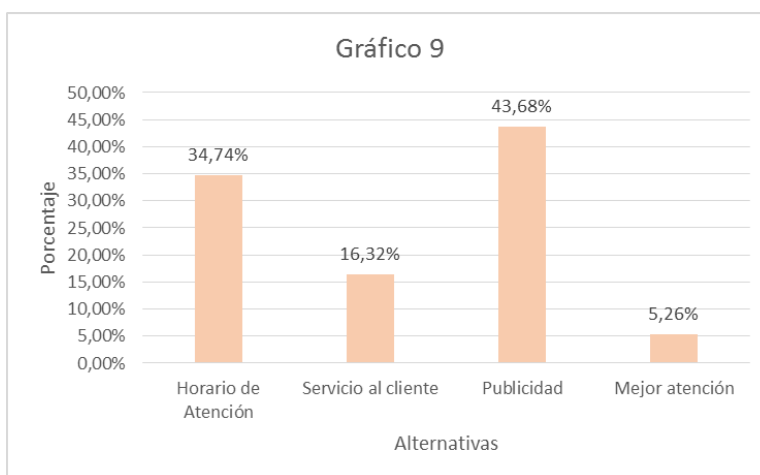
**¿Qué sugerencia daría usted para mejorar la atención de los socios?**

**Cuadro N° 9.** Sugerencias para el mejoramiento de la atención a los socios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Horario de Atención	66	34,74%
Servicio al cliente	31	16,32%
Publicidad	83	43,68%
Mejor atención	10	5,26%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Vanessa Chávez

**Gráfico N° 9.** Sugerencias para el mejoramiento de la atención a los socios



Elaborado por: Vanessa Chávez

## Interpretación

Los socios encuestados consideran que para el mejoramiento de la atención del personal de la cooperativa en base a un programa de turnos que les permita organizarse en el tiempo de atención.

### Pregunta 10:

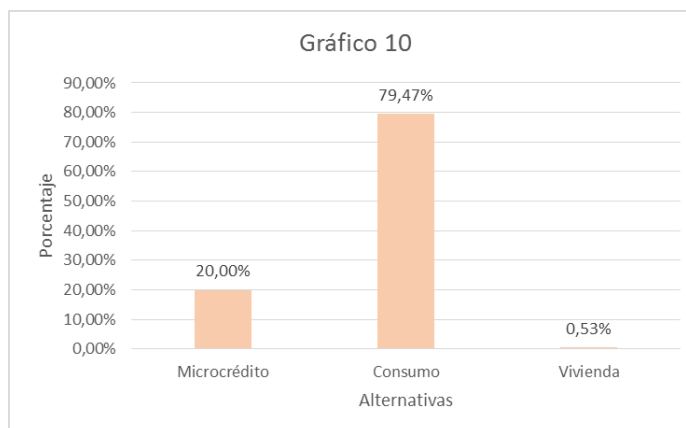
**¿Cuál considera que es el crédito más accesible según su criterio?**

**Cuadro N° 10.** Crédito más accesible según los socios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Microcrédito	38	20%
Consumo	151	79,47%
Vivienda	1	0,53%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Vanessa Chávez

**Gráfico N° 10.** Crédito más accesible según los socios



Elaborado por: Vanessa Chávez

## Interpretación

Los socios de la cooperativa piensan que el crédito más accesible es el crédito de consumo con un 79,47%, después le sigue el microcrédito con un 20% y finalmente el 0,53% el crédito para vivienda. Su criterio se basa en que el crédito de consumo requiere menos requisitos para ser recolectados y presentados al asesor de la Cooperativa y poder otorgarle el crédito.

### Pregunta 11:

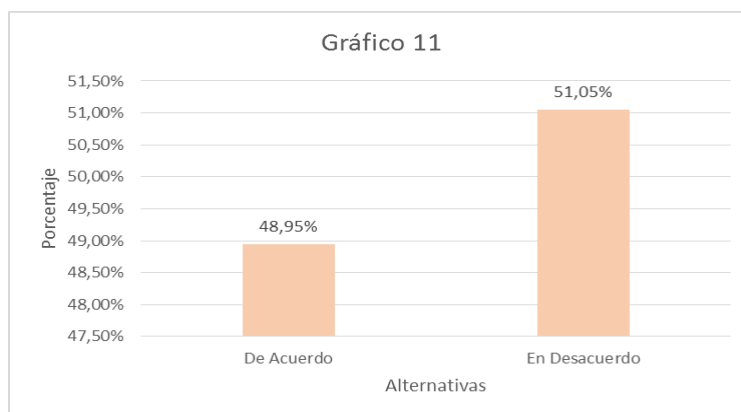
**¿Usted está de acuerdo con los requisitos que le exigen para acceder a los créditos?**

**Cuadro N° 11.** Requisitos necesarios para acceder a los créditos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	93	48,95%
En Desacuerdo	97	51,05%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Vanessa Chávez

**Gráfico N° 11.** Requisitos necesarios para acceder a los créditos



Elaborado por: Vanessa Chávez

## Interpretación

El resultado de la encuesta como la atención personalizada que se dio a los encuestados concluye que muchos de los socios no acceden al crédito de consumo debido a que los requisitos solicitados por la cooperativa no son alcanzables para ellos.

### Pregunta 12:

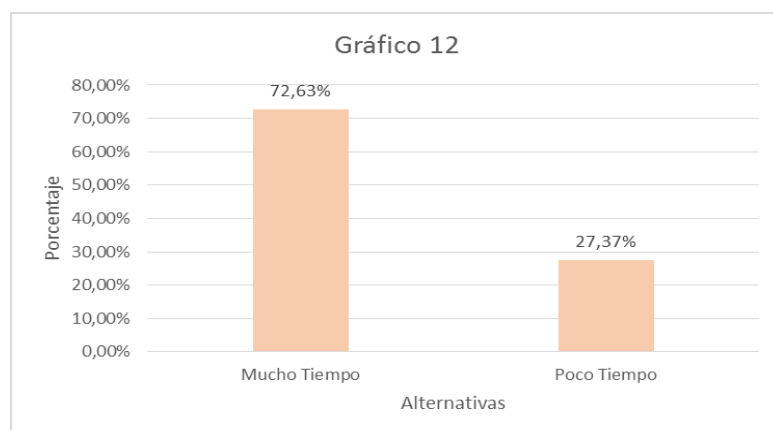
**¿Usted considera que es conveniente el tiempo que transcurre para la aprobación de los créditos?**

**Cuadro N° 12.** Tiempo que transcurre para la aprobación de los créditos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mucho Tiempo	138	72,63%
Poco Tiempo	52	27,37%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Vanessa Chávez

**Gráfico N° 12.** Tiempo que transcurre para la aprobación de los créditos



Elaborado por: Vanessa Chávez

## **Interpretación**

El criterio de los socios basados en la encuesta refleja que el tiempo transcurrido para la aprobación de los créditos demora mucho tiempo de acuerdo a sus necesidades.

## **5. PROPUESTA**

### **5.1. Evaluación de la Situación Actual**

#### **5.1.1. Introducción**

La Cooperativa tiene como misión ofrecer productos y servicios financieros a sus socios con la finalidad de contribuir al desarrollo socioeconómico mediante el acceso a créditos, con costos mínimos, tasas de interés accesibles, con agilidad, seguridad y confianza en el servicio que ofrece, basado en la honestidad que le caracteriza a la Cooperativa.

Para poder realizar una evaluación de la situación actual en la que se encuentra la Cooperativa tomaremos en cuenta tres puntos básicos, como son: Liquidez, Endeudamiento y Rentabilidad, que son considerados fundamentales para determinar la situación financiera real de la Cooperativa. Sin duda, estos tres puntos nos van ayudar a realizar un análisis adecuado que permita una evaluación oportuna de la condición económica de la cooperativa.

### 5.1.2. Situación de Liquidez

En lo que tiene que ver con la liquidez de la Cooperativa, se puede constatar que si bien no reporta un alto porcentaje de fondos, le permite seguir con sus operaciones diarias y así mantenerse en el mercado.

#### Capital de Trabajo Neto

El Capital de Trabajo Neto de la Cooperativa en el año 2016 fue de \$ 3,836,761.00 esta cifra ha disminuido con relación al año anterior que fue de \$ 6.165.556,00 lo que representa una disminución del 62%, lo que demuestra la poca flexibilidad que tiene la Cooperativa para convertir en efectivo determinados activos circulantes, lo que es lo mismo que la entidad tiene un nivel medio de capacidad de ocuparse de las obligaciones representadas en cargas fijas y también en gastos financieros, producto de los compromisos tanto a corto como también a largo plazo, y cumple con las deudas adquiridas oportunamente.

**Tabla N° 12**

#### **Capital de Trabajo Neto**

PERÍODOS	MONTO \$
2014	\$ 3.537.606,00
2015	\$ 6.165.556,00

2016	\$ 3.836.761,00
------	-----------------

Elaborado por: Vanessa Chávez Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito

En lo que tiene que ver con la solvencia en el corto largo de la Cooperativa, el año 2016 la Cooperativa cuenta con \$ 1,10 para cubrir \$ 1 de deuda corriente, en el caso del año 2015 la entidad cuenta con \$ 1,20 para cubrir \$ 1 de deuda corriente, y finalmente en el año 2014 la institución cuenta con \$ 1,12 para cubrir \$ 1 de deuda corriente.

### 5.1.3. Situación de Endeudamiento

Se observa que existe un índice alto de endeudamiento de la Cooperativa a corto plazo, basado a la captación de dinero de los socios, esto quiere decir que el nivel de participación de terceros ante la inversión propia es relativamente alta, lo que indica que la organización no se encuentra debidamente apalancada.

Si bien es cierto la Cooperativa si cuenta con fondos aptos para atender a todas sus obligaciones, pero el excedente de estos no han sido colocados entre sus asociados con el fin de cubrir con sus obligaciones obtenidas mediante la captación de sus socios.

El hecho de no tener un porcentaje prudente de obligaciones por cobrar imposibilita a la institución, generar una rentabilidad apropiada, sin embargo cabe destacar que su solvencia le permite continuar con su normal funcionamiento y también respalda su permanencia en el mercado.

## Capital Ajeno

El Pasivo en el año 2016 con relación al año 2015 presenta un crecimiento de un 12% esto demuestra que la entidad tiene una mayor cantidad de obligaciones con el público (captaciones de socios) para el año 2016 en comparación con el año anterior.

## Capital Propio

El 7,49% del total de los activos de la Cooperativa corresponde al capital propio, lo que significa que se encuentra financiado por los dueños de la organización, esta situación demuestra un bajo nivel de inversión por parte de sus accionistas, lo que está de acuerdo con la participación que determina la Ley de Cooperativas de Economía Popular y Solidaria 5%.

A continuación en el cuadro se muestra claramente el alto grado de inversión externa a comparación con la inversión de sus accionistas, por lo que se determina que la organización requiere del financiamiento de terceros para su operación en el mercado.

### Tabla N° 13

#### Capital Propio

Período	2014	2015	2016
%	7,27%	7,71%	7,49%

Elaborado por: Vanessa Chávez

#### Índice de Pasivo a Capital

El nivel de endeudamiento de la Cooperativa con sus acreedores igual a 18,09 veces el patrimonio de la Institución para el año 2016, esta situación se presenta debido a la escasa inversión por parte de los socios de la organización.

#### Índice de Activo Fijo y Patrimonio

El porcentaje para la inversión en activos fijos que destina la Cooperativa representa un 43,32% para el año 2016, se evidencia como representativa, situación que indica que sus socios han concentrado sus esfuerzos en renovar continuamente su equipo y maquinaria, lo que beneficia en gran magnitud al funcionamiento normal y el desempeño de la organización.

**Tabla N° 14**

**Activo Fijo y Patrimonio**

<b>Período</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>%</b>	49,93%	33,54%	43,32%

Elaborado por: Vanessa Chávez

**5.1.4. Situación de Rentabilidad**

Es un indicador de gran importancia y uso para la Cooperativa ya que proporciona orientaciones considerables para los socios, debido a que relacionan directamente la capacidad para la generación de fondo en la operación en el corto plazo de la organización.

**Rendimiento de la Inversión**

La efectividad de la administración de la Cooperativa para producir rentabilidad sobre los activos totales disponibles es de 0,81 centavos para el año 2016, lo que indica que la entidad posee una habilidad media para generar rendimiento.

De igual manera se evidencia claramente que lo que sería ideal para el mejor desenvolvimiento de la Cooperativa que este indicador pudiera ser lo más alto posible, para que así muestre un mayor rendimiento al esfuerzo que se realiza al invertir dinero en activos.

Por cada dólar invertido de la Cooperativa en el año 2014 en activos, se generó un rendimiento de 0,39 centavos, cifra que va disminuyendo en los tres periodos posteriores, en el año 2015 fue de 0,22 centavos y finalmente para el año 2016 fue 0,31 centavos.

**Tabla N° 4 Rendimiento de la Inversión**

<b>Período</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>%</b>	0,39%	0,22%	0,31%

Elaborado por: Vanessa Chávez

#### Rendimiento de Capital Propio

La capacidad para generar utilidad a favor de los socios de la Cooperativa en el año 2016 es de 10,40%, esta cifra indica que tiene un nivel medio de rendimiento en relación con las inversiones realizadas por sus sueños, esta situación se produce debido al alto índice de endeudamiento que presenta la organización ya que está fuertemente apalancada y existe una gran diferencia en cuanto a la participación propia y de terceros.

La inversión externa a la Cooperativa es considerable, por lo que le resta a la organización la posibilidad de obtener un mayor margen de utilidad, debido a que un gran porcentaje de ingresos los destinan al pago de los intereses y deudas generados por cada transacción.

Se concluye que este índice de rendimiento sobre las inversiones se considera bajo si se compara con los rendimientos de muchas organizaciones semejantes.

#### Suficiencia Patrimonial

Las cuentas por cobrar que presenta la Cooperativa son de un 0,91% para el año 2016, lo que indica que la institución no debe centrar mucho sus esfuerzos en realizar la gestión para la recuperación de los fondos o la disminución del valor de cuentas por cobrar, con relación al año anterior que fue de 1,26%. La suficiencia patrimonial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., es de \$ 434.850.00, este resultado se presenta al sumar el patrimonio de la institución más el resultado del ejercicio dividido para el total de los activos de la Cooperativa.

Es fundamental que la Cooperativa mantenga un capital equitativo, de acuerdo con la naturaleza y la profundidad del riesgo asumido por la misma, así como también se muestra esencial que la gerencia tenga la

habilidad de identificar los posibles riesgos con el fin de poder medirlos y controlarlos.

De igual manera se requiere que los funcionarios de la institución evalúen los créditos que otorgan y que cumplan a cabalidad con todos los procedimientos internos que se persigue para el otorgamiento con el fin de obtener un nivel apto de los recursos.

### Calidad de Activos

#### Activos Productivos e Improductivos

En el año 2016 la Cooperativa cuenta con un nivel favorable de Activos Productivos que alcanza un 90% del total de Activos, que se ubica dentro del estándar que se establece recomendado para este valor por la Superintendencia de Bancos y Seguros, de igual manera se evidencia una disminución en la participación de Activos Improductivos sobre el total de activos llegó al 10% que se ubica dentro de los parámetros establecidos y a la vez aumenta la posibilidad de obtener un nivel mejor de ingresos.

En lo que tiene que ver con los Activos Productivos en comparación con los pasivos se muestra una cierta mejoría dentro de la Institución para generar recursos.

En conclusión la Cooperativa posee una cantidad de activos productivos, debido a una excelente gestión de la gerencia de los créditos, ya que se encuentra dentro de los niveles recomendados por la entidad de control, lo que beneficia las operaciones futuras de la Cooperativa.

### Análisis de Captaciones

#### Depósitos a la Vista

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., el 25% del total de las obligaciones con el público corresponde a los depósitos a la vista para el año 2016, esta cifra demuestra que se ha producido un crecimiento continuo durante los años anteriores.

Esta situación indica que la Cooperativa ha centrado sus esfuerzos en lograr una mayor captación de los socios, debido a que esta cifra alcanzada en el año 2016 es considerada superior a la que generalmente se maneja en el mercado dentro de las Instituciones Financieras del Sector Popular y Solidario, sin embargo la Cooperativa debería realizar más publicidad para conseguir atraer una mayor cantidad de socios y de

igual manera conseguir los programas de idealización para los socios ya existentes en la entidad.

### Depósitos a Plazo Fijo

El rubro de los depósitos a plazo fijo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., el 67% del total de las obligaciones con el público está destinada a los depósitos a plazo fijo, este porcentaje se descompone en 28% para los depósitos de 1 a 30 días, 31% en depósitos de 31 a 90 días, el 25% de 91 a 180 días, 15% pertenece a los depósitos de 181 a 360 días, y el 1% corresponde de más de 361 días para el año 2016, esta situación demuestra que al momento de invertir los recursos propios lo que se busca es una mejor opción para el capital que se desea invertir produzca un buen rendimiento.

La entidad debe ofrecer este servicio considerando los beneficios que representa al realizar inversiones a plazo fijo, y dando a conocer la seriedad, prestigio y trayectoria que posee la Cooperativa con el fin de que se logre producir una sólida confianza en sus socios potenciales.

### Colocaciones

El 80% del total de Activos de la Cooperativa están destinados a todos los créditos en el año 2016 es de que se encuentra divididos para los seis tipos de créditos que ofrece la Cooperativa en la actualidad.

Entre los créditos que más colocaciones tienen están: el microcrédito en un 40% del total de la cartera de crédito para el año 2016, en créditos de consumo prioritario un 50%, el 9% en crédito inmobiliario.

Durante el estudio se pudo observar una concentración bien marcada en el crédito de consumo, lo que indica que este producto posee una gran aceptación por sus socios debido a los requisitos y parámetros establecidos que se presentan flexibles al momento de adquirir un crédito bajo este tipo de crédito.

Otro de los créditos que muestra una buena aceptación en el mercado con relación a los demás es el microcrédito con un 40% del total de la cartera de crédito dentro de la Cooperativa.

### Saldo de Capital

En lo que respecta al saldo de capital para el año 2016 la Cooperativa presenta en su Balance General está compuesto por la cuenta de capital pagado con un valor de 0 y en el aporte de los socios se presenta \$ 3.252.178,00, esto quiere decir que el 100% del capital social de la

entidad corresponde al aporte de los socios y que no cuenta con capital pagado.

Dentro del patrimonio, el capital social forma parte del 51% del total del patrimonio en el año 2016, no existe mucha diferencia con el año 2015 que fue del 52%, esto significa que la Cooperativa cuenta con un alto porcentaje de aportación de sus socios que beneficia a la entidad.

#### Cartera en Departamento Legal

La Cooperativa muestra un 13% de la cartera de microcrédito que se encuentra vencida que están reportadas al departamento legal, esta cifra es representativa en relación con la cartera de crédito de consumo que es del 0,80% y de la cartera de crédito inmobiliario que es del 0,30%.

Esta situación afecta las utilidades de la Cooperativa debido a que al poseer un porcentaje considerable de créditos vencidos, esto ocurre debido a que los créditos que se han venido otorgando bajo esta forma han sido los que han generado problemas de falta de pago.

Por lo que se hace hincapié en que se debería realizar una mejor gestión que vaya acorde al momento de otorgar créditos, puesto que se está

asumiendo un riesgo medio de no poder recuperar los montos concedidos a los socios, y más aún de generar pérdidas a la entidad.

#### Total por Recuperar

El porcentaje total a recuperar es del 80% que presenta un nivel elevado, dentro del cual se encuentran los préstamos que están al día, es decir que están dentro del plazo de pago, y los que presentan problemas, es decir los créditos que se han reportado al departamento legal y de cobranzas por incumplimiento del socio.

Sin duda es fundamental poner énfasis en recuperar los créditos que están vencidos, debido a que estos valores le significarían a la entidad la posibilidad de generar una mayor rentabilidad y por ende su crecimiento en el mercado.

Otro de los porcentajes que se presentan representativas para la Cooperativa es el crédito de consumo con un 50%, seguido del microcrédito con un 40%, y los que se encuentran en mora por lo que se muestra necesario comenzar a potenciar los demás tipos de créditos que maneja la Cooperativa, debido a que se evidencia una fuerte concentración en los dos tipos de productos.

Sin duda, esto le permitirá a la Cooperativa mantener un equilibrado porcentaje de participación en todos los productos que mantiene la entidad, disminuyendo así el riesgo de posibles pérdidas.

## 5.2. Propuesta de Mejora

El principal objetivo de esta investigación es la aplicación de un manual de crédito y cobranza para mantener sostenible o en aumento la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., se puede proponer una secuencia de estrategias y algunas reformulaciones en el manejo actual de la organización con ese fin, de esta forma se orienta a las estrategias para que así se pueda generar un crecimiento económico a la Cooperativa, y también un ambiente laboral agradable para mantener estable el estado de ánimo de los recursos que forman parte de la organización, haciendo que el lugar de trabajo sea un espacio que brinde compromiso y comodidad, ya que si existe el recurso humano capacitado y motivado, la obtención del cumplimiento de los objetivos de crecimiento dependerán exclusivamente de un planteamiento de estrategias adecuadas y orientadas al entorno financiero.

Los resultados presentados en el Capítulo IV, muestran una pauta para realizar una propuesta de mejora para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., debido a que al momento de analizar los puntos críticos de la gestión actual de la cooperativa, se puede plantear estrategias para que permitan alcanzar cada una de las metas para los indicadores financieros vigentes, por ello la investigación de nuevas formas de obtención de los objetivos financieros, también el cambio de la posición de la organización ante los recursos que posee, socios activos y potenciales es lo primordial que se debe plasmar en esta para de la investigación.

Para poder plantear la propuesta de mejora es indispensable en cualquier organización que exista un orden razonable de aplicación según el requisito de cada estrategia, teniendo los objetivos orientados al incremento de la rentabilidad, las estrategias planteadas deberán poseer el mismo requisito sin excepción alguna, que es la mejora económica en los resultados de la Institución.

Las estrategias planteadas siempre tendrán un ejecutor y en el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., los autores de las estrategias están marcados por el organigrama funcional que posee, con la finalidad de reestructurar las funciones de cada departamento sin la necesidad de cambiar o descartar, debido a que los cambios operativos son claramente de aumento en lo que tiene que ver con los recursos humanos y la contratación de servicios para el mejoramiento del desempeño actual de los implicados.

### 5.2.1. Propuestas Cambios Operativos

#### 5.2.2.1 Jefatura de Inversiones

Los cambios que se plantean a la gestión operativa en la actualidad, tienen un fin que es el mejoramiento de la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., para lo cual se debe proponer nuevas formas de incrementar las captaciones, es por ello que se hace necesario

crear un espacio especializado para captaciones de largo plazo, por lo tanto se sugiere crea la Jefatura de Inversiones, la cual será supervisada directamente por el Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa, entre sus actividades principales tendrá la de formular estrategias para captación y ser transmitidas a los Agentes de Inversión.

Los resultados arrojados serán medidos en el corto plazo para analizar el incremento de las captaciones a largo plazo en cada una de las agencias de la cooperativa, para poder marcar una tendencia de engrandecimiento según los resultados de los índices que arroje la investigación.

Para el mejoramiento de la gestión de captación de la Cooperativa el responsable de Inversiones, tendrá que implantar metas a cada uno de los Agentes de Inversión, por lo tanto tendrá que trabajar en conjunto con el responsable del Área de Marketing, implantando mediante un previo estudio de mercado, las concentraciones de socios potenciales de la Cooperativa y con ello proponer un futuro cierto en captaciones de plazo fijo.

De igual manera será función del responsable de Inversiones el proponer en conjunto con los ejecutivos de la Cooperativa el porcentaje de comisión que distingue los Agentes de Inversión, producto de la gestión realizada.

### 5.2.2.2 Agentes de Inversión

Forma parte del mejoramiento en la captación a plazo fijo, la asignación de recursos con perfiles afines a la captación de largo plazo, los cuales deberán tener para el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., la denominación de Agentes de Inversión, cuya función más importante será la de cumplir con las metas mensuales fijadas de captación asignadas por el responsable de Inversiones.

Se adicionarán tres Agentes de Inversión, como propuesta de esta investigación en el primer año, los cuales estarán asignados por cada Agencia, estarán a cargo de la Jefatura de Inversiones en el cumplimiento de metas, y en la parte operativa de recorridos y horarios a cargo de la Jefatura para cada Agencia.

### 5.2.2.3. Jefatura de Operaciones

Las operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., en la actualidad están a cargo de cada uno de sus delegados, esto quiere decir que no existe una planificación adecuada para la implementación o eliminación de productos o servicios, tampoco existe un manejo

apropiado de los negocios que la organización pudiera producir al tener un área especializada en el proceso de estos, tampoco posee una adecuada asignación de recursos orientados a la búsqueda de nuevos mercados, por lo que se hace indispensable la creación de una Jefatura de Operaciones.

La Jefatura de Operaciones deberá tener entre sus actividades principales la supervisión y planeación de lineamientos, los cuales serán ajustados para las áreas de Marketing, y Negocios, creando un norte fijo en la operatividad de la Institución, debido a que con esto se alcanzará descentralizar las funciones que la Gerente de la Cooperativa actualmente realiza, manteniendo un control más específico de todas las operaciones en las cuales la Cooperativa está involucrada.

El Jefe de Operaciones estará sujeto a la supervisión del Departamento Financiero, el cual se encargará de la verificación de la utilidad de la gestión y realizará el reporte respectivo a la Gerente de la Cooperativa.

#### 5.2.2.4. Área de Marketing

La gestión en el Área de Marketing de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., en la actualidad es una interrogante debido a que no se ha realizado ninguna

investigación de manejo de promoción y mercado, esto es una de las causas principales de porque la Cooperativa tiene vinculaciones mínimas de socios en los últimos años, por lo que es necesario la integración de recursos especializados y de experiencia en la parte publicitaria y de estudio de mercado.

Los responsables del Área de Marketing de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., estarán supervisados por la Jefatura de Operaciones con el nombre de Gestores de Marketing y se integran dos recursos en el primer año de la ejecución del proyecto, los cuales estarán a cargo del estudio de mercado y de la promoción relacionadas entre sí.

Entre las funciones más relevantes estará la creación de una campaña publicitaria con el fin de llegar al público con los productos y servicios que tiene la Cooperativa, creando un nivel de expectativa e información, que permita aumentar el ritmo de trabajo de las demás Áreas y Departamentos de la Institución, donde se pueden realizar nuevas adhesiones con la finalidad de satisfacer a los nuevos socios de la Cooperativa, lo que brindará además datos reales del mercado meta con el fin de la realización de un estudio de mercado que permita conocer el crecimiento de la Institución va a mantener constante.

Con la conclusión del estudio de mercado y además con la experiencia de la campaña publicitaria puesta en marcha, la Institución contará con todo el contingente listo y estará en la capacidad de someterse a una campaña de publicidad agresiva, que marque un rumbo específico de crecimiento que la Institución espera y tiene la capacidad de soportar.

Después de analizar los resultados en el Capítulo IV, el cual indica que es necesario realizar mayor promoción sobre los productos y servicios que ofrece la Cooperativa para la captación de nuevos socios y acrecentar la fidelidad de los socios mediante redes sociales, vallas publicitarias y campañas publicitarias.

#### 5.2.2.5. Área de Negocios

Toda Institución Financiera Popular y Solidaria tiene un área que se especializa en la negociación con empresas públicas y privadas, en la parte financiera con la finalidad de afianzarlas como clientes, en el caso de las empresas privadas y poder ejercer como proveedor de productos y servicios que las empresas públicas dirigen mediante instituciones financieras privadas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada, no cuenta con un área especializada de negociación con empresas

privadas y públicas, por lo que la creación de un área de negociación será muy necesario con el fin de ampliar el portafolio de productos, también afianzar a los socios y clientes y ofrecer servicios que junten a los socios potenciales.

El responsable del Área de Negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., estará supervisado por el Jefe de Operaciones a través del Gestor de Negocios, el cual tiene como funciones importantes la de negociar con pequeñas empresas en su inicio, ofertando atractivas tasas de interés que accedan a las organizaciones destinar partes de su presupuesto al ahorro en la Institución, brindando una captación interesante de recursos que aumente el giro del negocio.

De igual manera será función del Gestor de Negocios, ofrecer como canal para las Instituciones Estatales que ofrecen servicios mediante las instituciones financieras populares y solidarias, entre ellas serán: la recaudación de obligaciones tributarias mediante las ventanillas de la Cooperativa, ejecutar como banca de primer piso para los productos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, ser calificada por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para la opción de los afiliados de ahorrar sus fondos de reserva en la Cooperativa, con esto se podría aumentar nuevos socios a la Cooperativa.

#### 5.2.2.6. Área de Desarrollo

Como parte de esta propuesta se ha podido establecer como necesario que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., contrate a una empresa que preste sus servicios para implementar un nuevo CORE, puesto que en la actualidad el sistema de transacciones es un poco deficiente y puede causar fraudes electrónicos internos o externos, con este fin que se sugiere la integración de dos recursos iniciales que formen parte del Área de Desarrollo de la Cooperativa como técnicos, ellos estarán a cargo del desarrollo de todos los paquetes informáticos que la empresa contratada para la incorporación del CORE requiera para poder relacionar la Información de la Cooperativa.

Los Técnicos del Área de Desarrollo, tienen la misión de cumplir con una labor de mucha importancia para la gestión tecnológica de la Institución debido a que toda la información que se refiere al giro del negocio, estará sujeta a paquetes desarrollados por parte de esta área, de igual manera estarán a cargo de la revisión, implementación y parametrización del sistema transaccional nuevo con todos los datos necesarios antes de la producción, hay que tener en cuenta que se debe mantener una adecuada retroalimentación de todos los conocimientos entre los elementos de esta área, debido a que el desarrollo del nuevo CORE tomará aproximadamente tres años y en ese periodo de tiempo puede ocurrir un abandono por parte de los recursos asignados como Técnicos del Área de Desarrollo de la Cooperativa.

### 5.2.3. Propuesta de Servicios Externos

#### 5.2.3.1. Desarrollo del Core

Como se mencionó anteriormente, la empresa contratada para el desarrollo del CORE para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., es File Center P&D, el cuál presentó una propuesta muy atractiva, que consiste en el desarrollo y la implementación de un sistema transaccional para un lapso de tiempo de tres años, que contará con todos los módulos necesarios para el uso de la Cooperativa.

El desarrollo eficiente de la herramienta informática tiene muchos aspectos de gran importancia que no se pueden dejar de lado, entre ellos el más destacado es el de la información que hace referencia a los fondos de los socios y a todas las operaciones sujetas a estos, por eso se iniciará el desarrollo y la implementación en todo lo que se refiere a las transacciones y los cierres diarios, para que posteriormente se implemente un módulo contable, riesgos, proveedores, gestión interna y gestión legal, completando el desarrollo para el Front End de ATM y sujetando el sistema de Gestión de Archivo al CORE.

## 5.2.4. Propuesta Cambios en Políticas

### 5.2.4.1. Política de Otorgamiento

En lo que tiene que ver con la política del otorgamiento en la actualidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., se basa en la calificación de riesgo de los socios que es otorgada por el sistema CREDIREPORT de la empresa EQUIFAX, que es considerado un buró de crédito privado que muestra una información de Score y una calificación de riesgo según el comportamiento de los individuos en las instituciones que han reportado actividad crediticia simultánea.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., este modelo de otorgamiento no es de mucha utilidad debido a que los socios en su gran parte no tienen una actividad económica con Instituciones Financieras del Sector Popular y Solidario que reportan el buró de crédito, lo que al basar la entrega de créditos en este modelo la mayoría de los solicitantes cuenta con las aptitudes suficientes, debido a que al no tener una actividad con las Instituciones Financieras del Sector Popular y Solidario su calificación de riesgo al 31 de Marzo del 2016 es de BBB-, lo que califica como un pagador legal.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., se deberá establecer un modelo de otorgamiento de crédito en el que participen los atributos totalmente diferentes a los presentados por el CREDIREFORT, usando como información adicional ya que tampoco puede ser un limitante para el crédito por mandato de Ley, con lo que el modo de otorgamiento será más acorde con el mercado de la Cooperativa y disminuirá el incumplimiento de los socios que mantienen obligaciones con la Cooperativa.

#### 5.2.4.2. Política de Cobro

Una prueba de que el modelo de otorgamiento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., presenta errores que es un alto índice de créditos en demanda legal, por lo tanto el plantear una política de cobro más eficaz es de importancia debido a que una Institución Financiera del Sector Popular y Solidario debe reducir en lo máximo posible su morosidad, como parte de su gran gestión.

La política actual de cobro se encuentra planteada bajo una línea muy tolerante con el deudor, lo que hace que este no se vea presionado por cancelar sus obligaciones con la Cooperativa, debido a que se debe cambiar por completo; en el futuro se debe impulsar el cobro a los deudores imitando a los centros de cobro de las Instituciones Financieras del Sector Popular y Solidario más importantes del país, proponiendo juicios ejecutoriales en el corto plazo, haciendo válidas las garantías, otorgando

calificaciones de riesgo negativas conforme con el plazo de incumplimiento lo solicite e informando de todas las políticas a los deudores y garantes con la finalidad de crear una reacción de pago en el socio deudor.

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Conclusiones

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., fue creada hace más o menos 50 años (en el año 1961), bajo los lineamientos y los principios que hasta la actualidad que dirige al cooperativismo, como la adhesión abierta y voluntaria, la gestión democrática por parte de los socios y la participación económica se dedica a la captación y la colocación de fondos entre sus socios, basándose en las tasas de interés referenciales, obteniendo de esta forma el único ingreso que es el interés por medio de los créditos y préstamos que otorgan, con la finalidad de conseguir un desarrollo sostenible que aumente la rentabilidad de los recursos propios y también mejorando la calidad de vida de sus socios.
- En la actualidad la Cooperativa cuenta con siete puntos de atención: 4 agencias ubicadas en los cantones Caluma, Echeandía, San Luis de Pambil y Simiatug y su matriz ubicada en el Cantón Guaranda, el desempeño de los funcionarios de la entidad se basa en la política interna que es el trabajo duro y a presión bajo el Sistema de Mejoramiento Continuo, con el fin de ofrecer a los socios la seguridad oportuna al momento de depositar sus fondos en la entidad.
- La Cooperativa cuenta con una gama grande de productos y servicios que se van ajustando a las necesidades tanto actuales como cambiantes

de la sociedad en general, ofrece a sus socios los siguientes productos y servicios: depósitos de ahorros tradicional, ahorro planificado, peke ahorro, ahorro juvenil, depósitos a plazo fijo desde \$1000.00, cajero automático en funcionamiento las 24 horas del día, pago de matrícula vehicular, pago del bono de desarrollo humano, pago de impuestos del SRI y RISE, tarjeta de débito contigo con chip, pago de tarjetas Deprati y Etafashion, efectivización de cheques en 24 horas, pago de sueldos de los jubilados del IESS, pago de servicios básicos (Quito y Guaranda), pago de SUPA (pensiones alimenticias), acreditación de sueldos y giros nacionales, entre otros. Dentro de los préstamos que la Cooperativa ofrece en la actualidad seis tipos de créditos, los cuales tienen diferentes requisitos, parámetros y lineamientos según el rendimiento de cada uno de los socios, estos son: Microcrédito, Créditos de Consumo, Crédito Inmobiliario, Crédito Ocasional, Credi Cell, Credi Anticipos.

- En lo que se refiere a la liquidez de la Cooperativa el aporte de capital neto de trabajo le significó a la institución para el 2016 un rubro de \$ 3.836.761.00, esta situación indica que durante este período obtuvo una disminución de la disponibilidad de los fondos para cubrir cualquier eventualidad que se presente, lo que es poco favorable para la Cooperativa a comparación con años anteriores.
- El endeudamiento de la Cooperativa para el período 2016 se observa una marcada participación del capital ajeno ascendiendo en un 12% para dicho período, cuyo nivel muestra una gran concentración de inversión de terceros para la Cooperativa, esta situación demuestra que posee un nivel riesgoso de endeudamiento con sus acreedores al encontrarse apalancada. En lo que se refiere al capital propio de la entidad evidencia un nivel medio de inversión por parte de los

accionistas de la Cooperativa, debido a que para el año 2016 presenta un incremento de 10,40% en los recursos propios de la entidad.

- La Cooperativa genera un rendimiento que está en un nivel medio, ya que por cada dólar que se ha invertido en los activos para el año 2016 fue de apenas 0,81 centavos de rendimiento para los socios y demás funcionarios de la institución, lo que indica que la gestión de la administración es medianamente efectivo, y muestra baja habilidad para producir un nivel óptimo de utilidades en los activos disponibles. El rendimiento sobre los recursos invertidos por cada uno de sus socios se muestra bajo, debido a que apenas representa el 0,51 veces de utilidad, esta situación es producida por el nivel medio de endeudamiento que posee la Cooperativa que afecta una parte del rendimiento para los socios.
  
- En las fortalezas que posee la Cooperativa se puede destacar el alto conocimiento y experiencia que posee el talento humano con el que opera la institución, la larga trayectoria de la entidad en el mercado y el prestigio de 55 años de servicio a la sociedad. En las debilidades que posee la entidad se observa un crecimiento considerable del nivel de morosidad en el incumplimiento por parte de sus socios, el incumplimiento de las proyecciones financieras que se ha fijado la entidad.
  
- Dentro de las oportunidades que posee la Cooperativa se destaca el de que la sociedad ecuatoriana busca mejorar sus condiciones de vida, esta situación implica incurrir en los créditos, debido a que para emprender un negocio, o también para la adquisición de bienes propios, lo que se podría aprovechar por todos los miembros de la Cooperativa para una mayor cantidad de colocaciones de crédito, y su expansión en el

mercado, y también dentro de las amenazas que presenta la entidad tenemos la presencia de una nueva competencia en el mercado, que le podría significar a la Cooperativa un debilitamiento dentro del mercado, y de igual manera la vulnerabilidad ante los grandes competidores existentes.

## 6.2. Recomendaciones

- Se puede recomendar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., conservando las políticas de funcionamiento acorde con todos los lineamientos que han dirigido el cooperativismo desde los inicios, adicionalmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., debe orientar sus actividades en inclinación interna con la Normativa vigente para las instituciones del sector popular y solidario y crédito dictado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidario.
- Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., para incrementar su participación territorial en el mercado se debe realizar un estudio de mercado, que presente resultados reales que delimiten las zonas geográficas más convenientes para una incursión efectiva de la entidad, disminuir los riesgos de adaptabilidad y aumentando los socios activos en el corto plazo.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., debe diferenciar sus servicios por lo que se recomienda integrar una adecuada gestión, en la búsqueda de servicios asociados con las entidades de gobierno o

las empresas privadas que se las puede realizar a través de las instituciones financieras lo que permitiría aumentar el tránsito de personas ajenas a la entidad y el mejoramiento del portafolio de servicios para los socios de la entidad.

- También es necesario que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., que incremente su capacidad de cubrir sus deudas, por lo que se recomienda constituir una política adecuada de colocación que permita aumentar la cartera vigente de crédito para incrementar sustancialmente el activo circulante frente al pasivo circulante, mejorando el valor por capital de trabajo neto y por ende su índice.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., es necesario que maneje los índices de endeudamiento de acuerdo al mercado en el que se desarrolla, por lo que es recomendable, realizar un estudio de mercado cuyos resultados permitan proponer estrategias para aumentar el número de socios activos, con certificados de aportación permitan en cierta parte disminuir el apalancamiento en el corto plazo, también es necesario que parte de las utilidades sean reinvertidas en la entidad, hasta que los niveles de endeudamiento sean adecuados.
- Se recomienda algunas estrategias para generar utilidades representativas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., entre ellas están: el incrementar las captaciones en el largo plazo con la finalidad de disponer recursos para colocarlos entre los socios, el mejoramiento de los modelos de otorgamiento para los diferentes créditos y mejorar su política de cobro con el fin de disminuir la morosidad en la recuperación de los préstamos otorgados. Con aquellas

metas se pueden mejorar las utilidades y con eso el crecimiento de productos y servicios para sus socios y público involucrado con el desempeño financiero de la entidad.

- Se recomienda como parte de la propuesta de mejora a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., nuevas incorporaciones en lo que tiene que ver al talento humano con el objetivo de mejorar la gestión actual de cada uno de los departamentos de la entidad, también se logrará que la entidad incorpore nuevas áreas en su organigrama funcional que implementen de forma especializada a cada una de las estrategias propuestas como parte de la mejora y el incremento de la rentabilidad de la entidad.
- Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., a que realice un estudio de mercado y competencia, con la finalidad de establecer políticas de otorgamiento y colocación más justas al ambiente en el que se desarrolla las siguientes actividades financieras, obteniendo datos reales que permitan proyectar incorporaciones de nuevos socios, determinar las tasas de interés para los productos de la Cooperativa para los productos de activos y pasivos y posicionarse en el mercado como una nueva entidad en constante crecimiento.

## BIBLIOGRAFÍA PREMILINAR

- Andrade, M. d. (20 de Junio de 2015). *Contabilidad Bancaria y de Seguros*. Obtenido de [http://conta-bancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3\\_47.html](http://conta-bancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html)
- Arnoletto, E. (s.f.). *Eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/299/29.htm>
- Bancos, S. d. (20 de Octubre de 2014). *Sistema Financiero Ecuatoriano*. Obtenido de [http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id\\_contenido=23](http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=23)
- Banrural, O. A. (10 de Marzo de 2017). *Monografias.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/cartera-credito/cartera-credito.shtml>
- Basilea, C. d. (s.f.). *Comité de Basilea II*. Obtenido de <http://www.bis.org/publ/bcbs109esp.pdf>
- BCE, B. C. (18 de Septiembre de 2016). *Boletines de Tasas de Interés Activas*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/TasasHistoricoBoletinSemanal.htm>
- Bolaños, A. (13 de Noviembre de 2012). *Economía. El país*. Obtenido de [http://economia.elpais.com/economia/2012/11/13/actualidad/1352827411\\_312395.html](http://economia.elpais.com/economia/2012/11/13/actualidad/1352827411_312395.html)
- C.C.V. (s.f.). *Cartera Vencida*. Obtenido de [http://www.carteravencida.com/la\\_cartera\\_vencida.html](http://www.carteravencida.com/la_cartera_vencida.html)
- Carasila, A. M. (Mayo de 2014). *El microcrédito: Perspectiva perceptual de los usuarios*. Obtenido de <file:///C:/Users/Dell/Downloads/El%20microcr%C3%A9dito-%20Perspectiva%20perceptual%20de%20los%20usuarios.pdf>
- Cordero, Y. (10 de Abril de 2017). *Economía de Interés*. Obtenido de <http://www.monedasdevenezuela.net/articulos/devaluacion-de-la-moneda-causas-y-consecuencias-parte-i/>
- COSO. (s.f.). *Objetivo de Cumplimiento*. Obtenido de [http://www.consejo.org.ar/comisiones/com\\_43/files/coso\\_2.pdf](http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf)
- Domínguez, J. M. (10 de Mayo de 2015). *La Banca en Internet: Riesgos Implícitos*. Obtenido de Identificación y análisis de riesgo: <http://thales.cica.es/rd/Recursos/rd98/Economia/02/texto3.html>
- Euroresidentes. (s.f.). *Riesgo de Liquidez*. Obtenido de [https://www.euroresidentes.com/empresa\\_empresas/diccionario\\_de\\_empresa/finanzas/r/riesgo-de-liquidez.htm](https://www.euroresidentes.com/empresa_empresas/diccionario_de_empresa/finanzas/r/riesgo-de-liquidez.htm)
- FCCEA. (s.f.). *Objetivos del Control Interno*. Obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse87.html>
- Financieras, M. d. (s.f.). *Cartera Vigente*. Obtenido de <http://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/Manual/T03/130.pdf>

- García, D. (s.f.). *Eumed.net*. Obtenido de Actividades de Control:  
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/852/ACTIVIDADES%20DE%20CONTROL.htm>
- García, I. (s.f.). *Eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009c/576/OBJETIVOS%20DE%20LA%20INFORMACION%20FINANCIERA.htm>
- Guadaño, J. F. (4 de Abril de 2015). *Expansión*. Obtenido de Rentabilidad:  
<http://www.expansion.com/diccionario-economico/rentabilidad.html>
- II, C. (s.f.). Obtenido de [http://www.consejo.org.ar/comisiones/com\\_43/files/coso\\_2.pdf](http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf)
- Lanzagorta, J. (12 de Octubre de 2014). *Planea tus Finanzas*. Obtenido de Riesgo Sistemático y No Sistemático: <https://planeatusfinanzas.com/riesgo-sistematico-y-no-sistematico/>
- Limitada, C. d. (s.f.). *COAC GUARANDA LIMITADA*. Obtenido de <http://www.guarandaltda.fin.ec/somos/Historia.php>
- Limitada, C. d. (s.f.). *Crédito de Consumo*. Obtenido de <http://www.guarandaltda.fin.ec/Credito/Consumo.php>
- Limitada, C. d. (s.f.). *Crédito de Vivienda*. Obtenido de <http://www.guarandaltda.fin.ec/Credito/Vivienda.php>
- Limitada, C. d. (s.f.). *Microcrédito*. Obtenido de <http://www.guarandaltda.fin.ec/Credito/Microcre.php>
- Limitada, C. d. (s.f.). *Misión y Visión*. Obtenido de <http://www.guarandaltda.fin.ec/somos/Vision.php>
- López, S. M. (10 de Marzo de 2014). *Expansión*. Obtenido de Microcrédito:  
<http://www.expansion.com/diccionario-economico/microcreditos.html>
- Merizalde, M. (6 de Enero de 2017). *Economía Web Site*. Obtenido de <http://www.economia.ws/devaluacion.php>
- Minier, F. (2 de Septiembre de 2012). *Economía y algo más*. Obtenido de <http://economiparatodosyalgomas.blogspot.com/2012/09/producto-interno-bruto.html>
- Monografías. (s.f.). *Control Interno*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml>
- Occidente, D. (3 de Noviembre de 2016). *Efectividad del sistema de control interno*. Obtenido de <http://occidente.co/efectividad-del-sistema-de-control-interno/>
- Rosero, J. (s.f.). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- SEPS. (15 de Diciembre de 2016). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito>

- Solidaria, L. d. (s.f.). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de [http://www.economiasolidaria.org/files/Ley\\_de\\_la\\_economia\\_popular\\_y\\_solidaria\\_ecuador.pdf](http://www.economiasolidaria.org/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf)
- Telégrafo, E. (2 de Septiembre de 2016). *Redacción Economía*. Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/el-producto-interno-bruto-experimentara-una-tasa-de-crecimiento-de-1-7-en-2016>
- Universo, E. (10 de Enero de 2017). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de <http://www.eluniverso.com/noticias/2017/01/10/nota/5989852/cifras-crecimiento-pib-2017-difieren-segun-institucion>
- Vélez, M. F. (04 de Febrero de 2008). *Zona Económica*. Obtenido de Riesgo Crediticio: <http://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio>
- Yakez, J. (2 de Junio de 2013). *Club ensayos*. Obtenido de <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Perdida-Del-Poder-Adquisitivo/820717.html>
- Zulma, M. D. (Septiembre de 2008). *Monografías.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos63/control-interno-auditoria/control-interno-auditoria.shtml>

## ANEXOS

## Anexo 1. BALANCE GENERAL AÑO 2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO		
"GUARANDA LIMITADA"		
INFORMACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA		
Balance Consolidado y Condensado		
AÑO 2016		
(En \$ Dólares)		
Código	Descripción	dic-16
	<b>ACTIVOS</b>	
11	Fondos Disponibles	\$ 5.657.728,31
13	Inversiones	\$ 1.739.446,17
14	Cartera de Créditos	\$ 34.610.539,73
16	Cuentas por Cobrar	\$ 396.669,66
17	Bienes Realizables Adjudicados por Pagos	\$ 21.894,12
18	Propiedades y Equipo	\$ 836.953,58
19	Otros Activos	\$ 170.274,46
	<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	\$ 43.433.506,03
7	<b>TOTAL CUENTAS DE ORDEN</b>	\$ 130.896.664,58
	<b>PASIVOS</b>	
21	Obligaciones con el Público	\$ 35.334.824,40
25	Cuentas por Pagar	\$ 1.193.637,84
26	Obligaciones Financieras	\$ 214.009,64
29	Otros Pasivos	\$ 299.714,29
	<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	\$ 37.042.186,17
	<b>PATRIMONIO</b>	
31	Capital Social	\$ 3.252.176,71
33	Reservas	\$ 2.349.766,03
35	Superavit por Valuaciones	\$ 451.305,42
36	Resultados	\$ 338.071,70
	<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	\$ 6.391.319,86
	<b>ANEXO CUENTAS DE ORDEN</b>	
71	<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	\$ 69.501.130,40
74	<b>CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS</b>	\$ 61.395.534,18