DIVISIÓN DE POSTGRADO

Título del trabajo:

"LA GESTIÓN DE MICROCRÉDITO PARA LA MEJORA DE LA CARTERA POR COBRAR EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO DEL SEGMENTO 3 EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS 2016-2018"

Línea de Investigación:

EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL

Modalidad de titulación:

PROYECTO DE DESARROLLO

Programa de Maestría

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN EN SOSTENIBILIDAD EN SECTORES

Título a obtener:

MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN EN SOSTENIBILIDAD EN SECTORES

Autor (a):

KARLA ELIZABETH MUÑOZ DIAZ

Tutor (a):

MGTR. EDISON FERNANDO CHIRIBOGA CISNEROS

GUAYAQUIL – ECUADOR

2019

Agradecimiento

Agradezco primeramente a Dios por derramar sus bendiciones en mi hogar, a mi esposo Mauricio Montalván por su apoyo y amor incondicional con este sueño y a mi hija Amy Valentina por ser la luz y la fuerza que me motiva a seguir superándome. A mis abuelos Ángel Díaz y Rosa Feijoó por ser los padres más maravillosos que Dios me pudo dar y a quienes le debo todo lo que soy y a pesar que ya no están presente pero viven en mi corazón; a mis padres Rosa Díaz y Carlos Muñoz por su amor y apoyo.

Agradezco a mi tía Bella Díaz, por ser parte de mi vida y ser un pilar fundamental para el logro de mis objetivos y metas personales.

DIVISIÓN DE POSTGRADO

Certificación de revisión final

Que el presente proyecto de desarrollo titulado:

"LA GESTIÓN DE MICROCRÉDITO PARA LA MEJORA DE LA CARTERA POR COBRAR EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO DEL SEGMENTO 3 EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS 2016-2018"

Fue revisado, siendo su contenido original en su totalidad, así como el cumplimiento de los requerimientos que se dictan en la guía de elaboración del trabajo de titulación, por lo que se autoriza a: KARLA ELIZABETH MUÑOZ DÍAZ, que proceda a su presentación.

Samborondón, 08 de NOVIEMBRE del 2019.

Samborondón, 08-11-2019

Mgs. Edison Fernando Chiriboga Cisneros

TUTOR

DIVISIÓN DE POSTGRADO

Certificación de revisión final

Que el presente proyecto de desarrollo titulado:

"LA GESTIÓN DE MICROCRÉDITO PARA LA MEJORA DE LA CARTERA POR COBRAR EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO DEL SEGMENTO 3 EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS 2016-2018"

Acogió e incorporó todas las observaciones realizadas por los miembros del tribunal asignado y cumple con la calidad exigida para un trabajo de titulación de postgrado, por lo que se autoriza a: KARLA ELIZABETH MUÑOZ DÍAZ, que proceda a su presentación.

Samborondón, 15 de NOVIEMBRE del 2019.

Samborondón, 15-11-2019

Mgs. Edison Fernando Chiriboga Cisneros

TUTOR

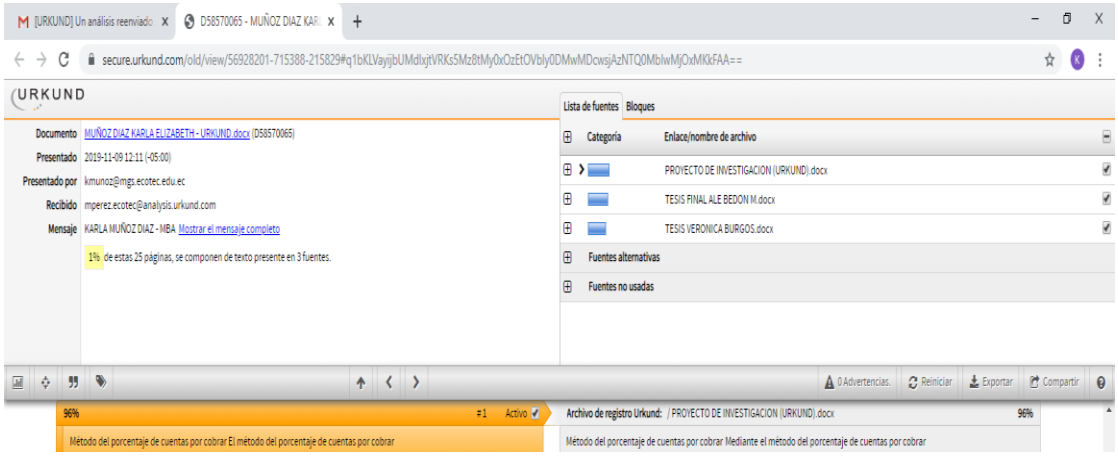
DIVISIÓN DE POSGRADO

PROCESO DE TITULACIÓN

Certificado del porcentaje de coincidencias

Habiendo sido nombrado el MGTR.EDISON FERNANDO CHIRIBOGA CISNEROS, MAE, tutor del trabajo de titulación," LA GESTIÓN DE OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITO PARA LA MEJORA DE LA CARTERA POR COBRAR EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO DEL SEGMENTO 3 EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS 2016-2018", elaborado por KARLA ELIZABETH MUÑOZ DIAZ, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN EN SOSTENIBILIDAD EN SECTORES.

Se informa que el mismo ha resultado tener un porcentaje de coincidencias 1% mismo que se puede verificar en el siguiente link: https://secure.urkund.com/old/view/56928201-715388-215829#q1bKLVayijbUMdIxjtVRKs5Mz8tMy0xOzEtOVbIy0DMwMDcwsjAzNTQ0MbIwMjOxMKkFAA== Adicional se adjunta print de pantalla de dicho resultado.



Mgs. Edison Fernando Chiriboga Cisneros

TUTOR

DIVISIÓN DE POSTGRADO

Resumen

Las cooperativas de ahorro y crédito conforme los pasos del tiempo se han abierto paso en el desarrollo financiero económico de los países que han permitido sus actividades. Los principios de cooperación e inclusión se reflejan en dichas propuestas, por lo que la confianza y transparencia es necesaria dentro de las actividades. Por esa razón el objetivo principal del proyecto es el análisis de la gestión de microcréditos para la mejora de cartera de cobros. De esa manera mediante la revisión teórica, se procede a conocer teorías relacionadas a la gestión de cartera de microcrédito, tales como la teoría del portafolio de Markowitz y las reformas de Basilea sobre la gestión de riesgos. Su metodología investigativa es de carácter descriptivo enfocada en la revisión de los datos cuantitativos provistos por la SEPS (Superintendencia de economía popular y solidaria), para así determinar la situación actual de la cartera de microcrédito y sus efectos sobre los indicadores de estudio y carteras de cobros. Con los datos recabados se procedió a determinar la propuesta, mediante el diseño de los procesos de cobranza, control, seguimiento y recuperación de cartera aplicando los conceptos de la gestión de procesos que van desde el desarrollo del mapa de proceso, caracterización y sus respectivos flujos, para cimentar a las cooperativas como una solución financiera para quienes lo necesitan.

Palabras claves: Gestión de cartera, microcrédito, indicadores financieros, mejora de procesos

DIVISIÓN DE POSTGRADO

Abstract

Savings and credit cooperatives, as time has passed, have made their way into the economic and financial development of the countries that have allowed their activities. The principles of cooperation and inclusion are reflected in these proposals, so trust and transparency is necessary within the activities. For that reason, the main objective of the project is the analysis of microcredit management for the improvement of the collection portfolio. In this way, through the theoretical review, theories related to the management of microcredit portfolio, such as the theory of the Markowitz portfolio and the Basel reforms on risk management are known. Its research methodology is descriptive in nature, focused on the review of quantitative data provided by the SEPS (Superintendence of Popular and Solidarity Economy), in order to determine the current situation of the microcredit portfolio and its effects on the study indicators and portfolios of charges. With the data collected, the proposal was determined, through the design of the collection, control, monitoring and recovery processes of the portfolio, applying the concepts of process management that range from the development of the process map, characterization and their respective flows, to cement cooperatives as a financial solution for those who need it.

Keywords: Portfolio management, microcredit, financial indicators, process ímprovement.

Índice de contenidos

Agradecimiento i
Certificación de revisión final ii
Certificación de revisión final iii
Certificado del porcentaje de coincidencias iv
Índice de contenidos vii
Índice de tablas ix
Índice de figuras x
INTRODUCCIÓN 1
Problemática 2
Árbol del problema 4
Delimitación del problema 4
Formulación del problema 5
Sistematización del problema 5
Objetivos de la Investigación 5
Justificación de la Investigación 6
CAPÍTULO I 8
MARCO TEÓRICO 8
1.1 Teorías relacionadas a la gestión de la cartera de crédito 9
1.2 Gestión de crédito 13
1.3 Métodos para medir las cuentas incobrables 15
1.4 Análisis financieros 17
1.5 Cooperativas de ahorros y créditos 24
1.6 Marco legal 26
CAPÍTULO II 31
MARCO METODOLÓGICO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS 31
2.1 Diseño de investigación 32
2.2 Métodos de investigación 33
2.3 Enfoque de investigación 34
2.4 Tipos de investigación 35
2.5 Técnicas e instrumentos de investigación 35
2.6 Operacionalización de las variables 37
2.7 Microcréditos en las cooperativas de ahorro S3 en el Ecuador 38

2.8 Estados de la cartera de microcréditos en las cooperativas de ahorros S3 en la provincia del Guayas 41
2.9 Índices de morosidad por tipo de microcrédito en las cooperativas S3 en la provincia del Guayas 42
2.10 Análisis de gestión de la cartera de cobros de las cooperativas pertenecientes al segmento 3 en la provincia del Guayas 43
2.11 Análisis de las ratios de liquidez y rendimientos financieros en las cooperativas de créditos y ahorros en la cooperativa.....46
2.12 Análisis financieros vertical y horizontal 48
2.13 Conclusiones del análisis cuantitativo de la gestión de la cartera de crédito 50
2.14 Desarrollo de las entrevistas 50
CAPÍTULO III.....53
PROPUESTA.....53
3.1 Introducción.....54
3.2 Objetivos de la propuesta.....54
3.3 Mapa de procesos 55
3.4 Caracterización del proceso.....57
3.5 Diseño de mejoras en el flujo de procesos.....61
Conclusiones y recomendaciones 67
4.1 Conclusiones.....67
4.2 Recomendaciones 68
Referencias bibliográficas.....69
Anexo a.....71

Índice de tablas

Tabla 1. Ratios de actividad 19
Tabla 2. Ratios de endeudamiento 20
Tabla 3. Ratios de rendimiento 21
Tabla 4. Ratios de liquidez 23
Tabla 5. Hitos históricos relacionados a las cooperativas de crédito 24
Tabla 6. Operacionalización de la variable 37
Tabla 7. Composición de la cartera de microcrédito en las cooperativas de ahorro en el Ecuador 38
Tabla 8. Cartera de microcrédito en la provincia del Guayas 39
Tabla 9. Estado de la cartera de microcrédito en la provincia del Guayas 41
Tabla 10. Índice de morosidad microcréditos de cooperativas de ahorro provincia del Guayas 42
Tabla 11. Rotación de la cartera por cobrar 43
Tabla 12. Periodos de rotación de la cartera de cobros 44
Tabla 13. Cobertura de microcrédito por cartera improductiva 45
Tabla 14. Liquidez en las cooperativas de ahorros y crédito en el S3 provincia del Guayas 46
Tabla 15. Rendimiento sobre los activos 47
Tabla 16. Análisis vertical sobre la cartera de microcrédito 48
Tabla 17. Análisis horizontal 49
Tabla 18. Resumen de entrevistas 50

Índice de figuras

Figura 1. Posibles causas relacionadas al problema 4
Figura 2. Flujo de la eficiencia 10
Figura 3. Método del porcentaje de ventas 16
Figura 4. Método de porcentaje de cuentas por cobrar 16
Figura 5. Segmentación de las entidades pertenecientes a las cooperativas de créditos y ahorro 25
Figura 6. Diseño de investigación....32
Figura 7. Composición de la cartera de crédito en el Ecuador 38
Figura 8. Cartera de microcrédito en la cooperativa de ahorro y crédito en la provincia del Guayas 2016-2018 39
Figura 9. Composición de la cartera de microcrédito en la provincia del Guayas 2016-2018 40
Figura 10. Estado de la cartera de microcrédito en la provincia del Guayas....41
Figura 11 Índice de morosidad de microcréditos en las cooperativas de ahorro y crédito en la prov. del Guayas. 42
Figura 12. Rotación de la cartera por cobrar....43
Figura 13. Periodos de rotación de la cartera de cobros 44
Figura 14. Cobertura de microcrédito por cartera improductiva 45
Figura 15. Liquidez en las cooperativas de ahorro S3 provincia del Guayas 46
Figura 16. Rentabilidad sobre los activos 47
Figura 17. Mapa de procesos cooperativas de ahorro y crédito....55
Figura 18.Desglose de procesos....56
Figura 19. Caracterización del proceso "Cobranza" 57
Figura 20. Caracterización del proceso "Control y seguimiento"....59
Figura 21. Caracterización del proceso "Recuperación de la cartera de crédito" 60
Figura 22. Diagrama de flujo "Proceso de cobranza" 62
Figura 23. Diagrama de flujo "Control y seguimiento" 64
Figura 24. Diagrama de flujo "Recuperación de microcrédito"....66
Figura 25. Formato de la entrevista 71

INTRODUCCIÓN

Las cooperativas de ahorro y crédito nacieron con el objetivo de proveer un apoyo social y financiero a personas o microempresas que no cuentan con las facilidades de acceder a servicios o prestaciones que los bancos brindan, ya sea por su nivel de ingresos o limitaciones territoriales. El alcance de las cooperativas se da principalmente en los sectores rurales del país en el cual la banca privada no llega, permitiendo la inclusión financiera a los ciudadanos.

Las cooperativas de ahorro y crédito, realizan actividades bancarias en las que se enfocan en apoyar y brindar utilidades a quienes componen una asociación, es decir un grupo de personas que aportan de forma igual al capital social, dando pie al principio de integración, en el que se crea comunidades con un objetivo en común como la generación de capital para impulsar negocios. Dichos objetivos se relacionan con proveer recursos y herramientas financieras que darán lugar al desarrollo económico y social de la comunidad junto con el de las personas involucradas.

Las cooperativas al enfocarse en las metas de los asociados, de manera coyuntural brindan la capacidad de desarrollo local y territorial en el país, mediante procesos que permitan disminuir la pobreza, dando pie a actividades de producción dentro de una comunidad y así ser partícipe de forma competitiva en el mercado en el que se desenvuelven.

La diferencia entre una entidad bancaria y la cooperativa radica que la primera crea una institución en base a accionistas con el fin de aumentar sus beneficios en relación al capital propuesto. En cambio, la cooperativa se da mediante asociados, para ofrecer servicios que son útiles a ellos como el acceso a préstamos, en el que no se persigue un lucro sino una forma de ahondar esfuerzos en la generación de capital para futuras necesidades.

A través del tiempo, las organizaciones cooperativistas han sido consideradas de muchas formas, en las que se puede mencionar: apoyo comunitario, doctrina política o una forma de producción. Pero en la actualidad son parte de un plan económico que contribuye al crecimiento de los países. Esto es, porque la inclusión financiera busca proveer a los hogares de menores ingresos y a las pequeñas empresas servicios como: seguros, recepción de ahorros, transacciones mediante medios electrónicos, acceso a créditos para distintos fines.

En América Latina, el nacimiento de los primeros esfuerzos cooperativos se dio desde la mitad del siglo XIX, en el que los países de Argentina, Brasil, México y Venezuela fueron sus principales actores. Y desde aquel entonces el crecimiento ha sido gradual, convirtiendo el cooperativismo en parte del desarrollo de las economías en unos países más que en otros.

En Ecuador, el crecimiento de las cooperativas se ha constatado desde el año 2012, en el que fueron integradas a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. En ese mismo año se reflejaron depósitos por los $1,938 mil millones de dólares y en cada año presentan un crecimiento lineal debido a su aporte social, permitiendo generar una dinámica productiva y propiciando al empleo directo e indirecto.

Actualmente se han llegado a considerar dentro del territorio nacional como un elemento relevante en la inclusión financiera, encontrando sus actividades en cantones con un alto índice de pobreza. Por ello el gobierno mediante el SEPS, busca aprovechar las ventajas competitivas de las cooperativas de ahorro y crédito bajo un proceso normativo y legal que permita controlar las actividades financieras dentro de esta.

Problemática

Pese a que el uso de las cooperativas se encuentra al alza, existen diferentes criterios sobre el mercado cooperativo. En algunos países se lo refleja como un sistema fracasado en el

que tiene poca probabilidad de desarrollo bajo las actuales economías y otros en cambio lo consideran como un modelo alternativo.

El Ecuador presenta un crecimiento sostenido y de aceptación de las cooperativas de parte de la población ecuatoriana y eso se refleja en el nivel de captaciones presentadas desde finales del 2012 en $4.363 millones a $11.172 millones de dólares hasta el primer trimestre del año 2019 (El Universo, 2019).

Pero dichas oportunidades brindadas por las cooperativas, también incluyen un nivel de riesgo para sus beneficiarios y participantes, debido a que su existencia comprende directamente de la capacidad de retorno de las inversiones realizadas a los solicitantes de crédito derivando en solvencia y confianza en el mercado.

El proceso de mayor relevancia en el estudio del proyecto es la gestión de la cartera de crédito, en el que se desarrolla un control sobre los microcréditos realizados a los prestamistas y los cobros a realizar. Entre los aspectos que pueden afectar la gestión mencionada son:

- Procesos no normados en la gestión de la cartera de crédito.
- Políticas ineficientes en los procesos de cobros.
- Necesidades de un mayor control sobre las recaudaciones a realizar.
- Necesidad de procesos estructurados y sistematizados en los cobros de la cartera.

Por las causas mencionadas los efectos se dan mediante su problemática descrita a continuación:

- Aumento de la cartera de crédito improductiva
- Disminución de las coberturas de los créditos por vencer
- Disminución de la rotación de la cartera
- Bajos niveles de rentabilidad

- Disminución de la liquidez

Árbol del problema



Figura 1. Posibles causas relacionadas al problema

Nota: Las causas de la problemática aplicando diagrama Ishikawa.
Elaborado por: autor.

Delimitación del problema

El alcance de la investigación a realizar en las cooperativas de créditos y ahorros se delimitará a las pertenecientes al segmento 3 que en total son 28 cooperativas operando en la provincia del Guayas (SEPS, 2019).

El tipo de créditos a analizar serán los microcréditos provistos por las cooperativas.

El periodo de estudio se dará en los años 2016-2018, en los que se realizará una revisión a la composición e impacto de los microcréditos a las cooperativas de estudio, indicadores de gestión de la cartera por cobrar y sus resultados mediante las ratios de liquidez y rendimiento.

Formulación del problema

La pregunta que promueve la investigación a desarrollar es:

¿De qué manera la gestión de microcréditos permitirá mejorar la cartera por cobrar realizada por las cooperativas de ahorro y créditos pertenecientes al segmento 3 en la provincia del Guayas?

Sistematización del problema

En base a la primera interrogante se puede desglosar las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se fundamenta teóricamente la correcta gestión de la cartera de microcrédito y los métodos postulados para medir la eficacia?
- ¿Cuál es la situación actual de la gestión de la cartera de microcréditos realizados por las cooperativas pertenecientes al segmento 3 en la provincia del Guayas?
- ¿Qué mejoras se deben considerar para los gestión de la cartera por las cooperativas de crédito y ahorro perteneciente al segmento 3 en la provincia del Guayas

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la gestión microcrédito para el mejoramiento de la cartera por cobrar en las cooperativas de ahorro y crédito perteneciente al segmento 3 en la provincia del Guayas.

Objetivos específicos:

- Argumentar mediante teorías y conceptos los términos relacionados a las, gestión de la cartera de microcréditos y los respectivas ratios por cobrar.

- Determinar la situación actual del comportamiento de la gestión de otorgamientos de microcréditos por las cooperativas de ahorro y créditos pertenecientes al segmento 3.
- Proponer estrategias que permitan el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar de los microcréditos realizados por las cooperativas de ahorro y crédito.

Justificación de la Investigación

En forma práctica, conocer cuál es el comportamiento sobre las cooperativas de ahorros y sus resultados en la cartera de cobros, sirve para determinar, si los procesos y actividades realizadas en la gestión de los créditos son los correctos o en caso contrario que aspectos se deben mejorar. Los beneficiarios directos del proyecto son los organismos cooperativistas, para que estos puedan desarrollar mejoras para el crecimiento y fortalecimiento financiero de la asociación. También, a nivel social, las personas pueden beneficiarse obteniendo información confiable sobre la gestión de las carteras de las cooperativas para así conocer de forma transparente sus rendimientos y estabilidad financiera. La problemática a resolver se enfoca en las mejoras de la administración y control relacionados a los cobros del microcrédito mediante la mejora de procesos, actividades y recursos implementados.

Las teorías planteadas por diferentes investigadores relacionan la eficiencia de la gestión de la cartera de créditos, con los mecanismos de cobranza para finalmente dar como resultado en la liquidez de la cooperativa, generando capital de trabajo para sus procesos operativos como lo postula Gálvez y Pinilla en su investigación “Cuentas por cobrar, teoría y aplicación”. En el estudio de la administración del riesgo y teoría de la cartera, Calero y

Sandino (2017), mencionan como los procesos relacionados a la cartera de cobros se consideran mediante el riesgo crediticio y como se deben realizar procesos correctos a lo largo de la cadena del proceso de la gestión del crédito. Lo que se espera de la revisión teórica es el uso de las bases fundamentales para la correcta administración de la cartera de cobro, sus respectivos procesos e indicadores financieros de resultados.

Metodológicamente, la investigación permitirá determinar la situación actual de la gestión de cobros y como su impacto se relaciona con el estado actual de la cartera de cobros y el retorno de la cartera por cobrar mediante la revisión cuantitativa de los datos financieros provistas por la SEPS en los periodos 2016 a 2018. Para determinar qué aspectos se dan en los actuales procesos de gestión de cartera, se procederá mediante un análisis cualitativo mediante las entrevistas a expertos para identificar aspectos a mejorar en el control y cobros a realizar. El enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo permitirá estudiar los diferentes indicadores de gestión unos medibles como los relacionados a la cartera de crédito y nivel de liquidez de la empresa y los subjetivos como los relacionados a conocer los procesos actuales en la gestión de crédito.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Teorías relacionadas a la gestión de la cartera de crédito

A lo largo del tiempo se han desarrollado diferentes teorías que en conjunto han aportado a la concepción de los enfoques y principios en la cartera de créditos.

1.1.1 Teoría de portafolios

Harry Markowitz en 1952, desarrollo la teoría de portafolios con el objetivo de disminuir los riesgos en la administración de la cartera de créditos provistos por las instituciones financieras. La premisa de su hipótesis se centra en proveer un catálogo de diversificación en el portafolio o carteras de inversión, de esa manera se relaciona el riesgo y los rendimientos en modelos aplicando medidas de dispersión y distribución (Markowitz, 1952).

Las características de la teoría de portafolios se describen de la siguiente manera:

- Las inversiones se deben realizar en base a estimaciones de rentabilidad y distribución para todas las carteras de inversión.
- El promedio o la media de la distribución en relación a la probabilidad permite representar la rentabilidad esperada.
- La desviación estándar, indica el riesgo de la cartera, el indicador estadístico permite determinar cuando el comportamiento de la cartera es normal o requiere rectificación.
- Enfocarse en créditos que ofrezcan mayor rentabilidad sobre los riesgos involucrados.

Por ello el desarrollo de un catálogo o diversificación de la cartera permite adoptar diferentes criterios en base a los rendimientos esperados para cada composición. Por lo tanto, la generalización deja de ser el enfoque para centrarse en la diversificación. Debido a ello se recomienda que en la cartera propuesta se deben realizar un desglose o composición de los

comportamientos y en base a su tipificación proveer las medidas necesarias (Banda Oriz, Gonzalez Garcia, & Gómez Hernández, 2014).

Durante la teoría de portafolios se desarrolló la curva de eficiencia en el que se presenta el portafolio o segmento óptimo para cada riesgo. En él se crea una relación entre los rendimientos (Re) y varianza (Riesgo), para así determinar limitantes en el que se identifica niveles de varianza mínima y fronteras eficientes.



Figura 2. Flujo de la eficiencia

Nota: Estudio de la eficiencia según la teoría de la eficiencia según la teoría de Markowitz. Elaborado por: autor.

El estudio desarrollado considera el desglose de la cartera de crédito, en el caso de los microcréditos para determinar el nivel de impacto en la cartera de la cooperativa de crédito y ahorro junto con sus niveles de morosidad.

1.1.2 Teorías de Basilea

El comité de Basilea para la vigilancia bancaria, realiza acciones para controlar, regularizar y normalizar las actividades bancarias con el fin de mantener la estabilidad del sistema financiero. Pese a que el presente estudio se enfoca en las cooperativas de créditos sus actividades financieras con respecto a los créditos a proporcionar son de interés para ambos tipos de organizaciones.

En su primer postulado en 1988, “El requisito mínimo patrimonial”, se busca minimizar los riesgos excesivos crediticios, exigiendo como requerimiento para un préstamo un nivel mínimo de capital en relación del riesgo que asume el prestamista, como es el caso de caer en insolvencia. Dando lugar a lo que se conoce como el ratio de Cook, en el que se considera que el capital mínimo de las instituciones financieras deben ser el 8% de sus activos totales, lo que en primera instancia se puede considerar una manejo previsor, lo que en la práctica se volvió obsoleto, debido a la complejidad de factores a resolver en un escenario crediticio (Orsini, 2015).

Por ello se creó la teoría de Basilea II, en el que su objetivo es la seguridad y solvencia del sistema financiero mediante la revisión a la gestión de operaciones bancarias. En él se anima a desarrollar mejoras en las capacidades de gestión y control. En él se consideran tres enfoques:

- Requisitos mínimos de capital en función de los riesgos considerando el coeficiente de 8%.
- Revisión supervisora
- Disciplina del mercado.

El segundo enunciado se enfoca en el riesgo operacional, en el que se considera los cambios y aumento de las actividades financieras por lo que se considera los siguientes aspectos a nivel de riesgo operacional:

El riesgo de errores en el que las actividades desarrolladas por el ser humano y de tecnología deben ser analizadas para evitar pérdidas y perjuicios. Las fallas en su mayoría se dan por el mal uso de la tecnología y aspectos inherentes al ser humano.

Empresas de auditoria como PricewaterhouseCooper, indican que las causas de errores se dan por el desarrollo de procedimientos inadecuados o fallidos, por lo que el estudio de rendimientos pese a ser el objetivo de toda actividad de financiera, puede no ser la causa principal de insolvencia de una institución en el que se revisan el riesgo de crédito o de mercado sino en falencias en los procesos, en el que interactúan las personas y sistemas íntegramente tras bastidores en una operación crediticia desde su inicio hasta el final (Jimenez Rodriguez & Martín Marín, 2013).

Debido a ello se recomienda desarrollar áreas de auditorías internas para la mejora de los procesos en las actividades relacionadas a la cartera de crédito.

Sus principios son:

- Identificación del riesgo operacional
- Mantener constantes auditorias sobre los riesgos identificados.
- Desarrollar e implementar un esquema de gestión idóneo.
- Evaluación de los riesgos a través de todos sus involucrados.
- Desarrollar procesos de seguimiento al riesgo.
- Desarrollar políticas, procesos y procedimientos para disminuir los riesgos.
- Desarrollar protocolos de contingencia para mantener y asegurar la capacidad operativa.

Por lo tanto, considerando las teorías de Basilea, el estudio de la gestión de la cartera de crédito se centra en la mejora de los procesos y operaciones involucrados en las actividades de recuperación de carteras, y esto es debido a que las cooperativas necesitan desarrollar procedimientos y mejoras para asegurar su rendimiento y eficiencia financiera.

1.2 Gestión de crédito

Las actividades financieras y comerciales de la empresa con el tiempo se han vuelto complejas. Tal es el caso que la premisa "El que más vende es el que más beneficio tiene", ha sido reformulada, debido al enfoque simple en el que se centra, en el que un mayor número de ventas o colocaciones aseguren el retorno de las inversiones realizadas (Morales Castro & Morales Castro, 2014). Y esto es debido a una actividad intermedia que requiere revisión, el cual es la gestión de cobros. Debido a que la venta que no se cobra en vez de generar una utilidad provoca pérdidas por los costos incurridos (Hérnandez, 2014).

Debido a ello la gestión o administración del crédito tienen los siguientes objetivos:

- Cobrar con puntualidad
- Disminuir los periodos de cobros
- Asegurar los ingresos a las arcas en el fondo
- Disminuir carteras impagas y créditos no efectivos.

Para el alcance los objetivos mencionados la gestión de crédito tienen las siguientes etapas:

- La prevención del riesgo
- El control del riesgo y la gestión en curso
- El cobro del tráfico normal
- Litigios y resolución
- El recobro de carteras impagas y recuperación de la cartera (Brachfield, 2009)

1.2.1 Prevención del riesgo

Se determinan las políticas de crédito, en el que se desarrollan actividades para disminuir los riesgos al momento de la toma de decisiones de brindar o no una inversión sobre un prestamista.

En él se definen los criterios para la toma de decisiones, pautas de trabajo, en el que se consideran las actividades, recursos y actores para desarrollar de forma establecida un lineamiento para los diferentes escenarios provistos. También se definen los medios, formas e intereses de pagos a realizar por los prestamistas.

1.2.2 Control de riesgo y gestión del curso

Dentro del proceso de control se encuentra el ejecutivo de cobranza, quien se encuentra a cargo de la revisión y del cobro puntual. El no permite el retraso de los clientes, en sus manos se encuentra la responsabilidad de la eficiencia de la gestión relacionada a la rotación de la cartera y periodos de cobros efectivos.

De manera preventiva e informativa se desarrolla comunicaciones a los prestamistas para cobrar cuotas vencidas o por vencer, se aplican diferentes formas de abordar y gestionar al cliente debido por las diferentes naturalezas de su personería jurídica.

En la etapa se desarrollan:

- Programas mensuales de trabajos y supervisión sobre los mismos.
- Estimar un presupuesto de cobros en relación de los ingresos y de los plazos definidos por los préstamos otorgados.
- Diseñar reportes
- Supervisor los procedimientos de cobros.
- Desarrollar acciones en cuentas que comiencen a representar una tendencia de riesgo para el crédito.

1.3 Métodos para medir las cuentas incobrables

1.3.1 Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar se consideran parte de los activos y base económica perteneciente de la organización. Los clientes son las cuentas pendientes de pago y son resultados de actividades económicas de compra y venta y de colocación de servicios crediticios. El tipo de cuenta se referencia a los importes adeudados por los clientes, el cual mediante el cobro se convierten en parte de los activos circulantes en el caso que se hagan efectivo en el periodo de un año (Bienias Gilberston, Lehman, & Harmon , 2014).

1.3.2 Cuentas incobrables

En las operaciones de cobros se dan escenarios en el que los clientes no cancelen sus deudas. A dicho estado de la cuenta por cobrar se le denomina cuentas incobrables y entran en las cuentas de los "Gastos de cuentas incobrables", se lo utiliza para afinar los estados en relación de los eventos reales en los procesos de cobros. En los cierres de los periodos contables se realiza una estimación de las cuentas incobrables para determinar y registrar las pérdidas para el estado de resultados con el fin de presentar balances cercanos al estado real de la organización mediante los ajustes mencionados (Sierra García & Albelda Pérez, 2014).

Para el desarrollo de los ajustes en las cuentas por cobrar es necesario métodos para calcular y estimar las cuentas incobrables y de esa manera prever perdidas de montos durante el ejercicio contable.

Los métodos que se aplican para estimar las cuentas incobrables son:

1.3.2.1 Método del porcentaje de ventas

En el método se utiliza un porcentaje de las ventas netas a crédito de esa forma se afina para alcanzar un monto real en la práctica de cobros. Para ello primero se define el porcentaje de pérdidas en base a la experiencia de ejercicios contables en el que se considera

los montos por perdidas de crédito sobre el total de ventas a crédito, de esa forma se obtiene un porcentaje en base a la práctica financiera. Luego de obtener el porcentaje de perdida se procede a calcularlo por las ventas netas a créditos del periodo actual (Se disminuye las devoluciones y bonos), dando como resultado el monto estimado de cuentas incobrables, para luego ser registrado en los libros contables y se realice el ajuste respectivo en el periodo de operaciones (Cevallos Bravo, Dávila Pinto, & Mantilla Garcés, 2015).

$550 000	Ventas a crédito
– 50 000	Devoluciones sobre ventas
500 000	Ventas ajustadas
2%	Porcentaje estimado de incobrables
$10 000	Estimación por incobrables

Figura 3. Método del porcentaje de ventas

Nota: Primer método de estimación de cuentas incobrables. Fuente: (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2014) Elaborado por: autor.

1.3.2.2 Método del porcentaje de cuentas por cobrar

El método del porcentaje de cuentas por cobrar toma los datos del balance general. Se determina el porcentaje de incobrabilidad y pérdidas de periodos anteriores y se multiplican por el saldo de la cuenta clientes y de esa forma se obtiene el monto para el ajuste.

Cabe indicar que los saldos de la cuenta cliente del periodo anterior se deben calcular con la estimación obtenida las cuales pueden ser restados (acreedor) y sumados (saldo deudor), como lo indica la siguiente figura:

$415 000	Saldo de clientes
× 4%	Porcentaje estimado de incobrables
16 600	Estimación por incobrables
– 5 700	Saldo anterior de la estimación (acreedor)
$10 900	Gasto por cuentas incobrables

Figura 4. Método de porcentaje de cuentas por cobrar

Nota: Segundo método de estimación de cuentas incobrables. Fuente: (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2014) Elaborado por: autor.

1.4 Análisis financieros

Se revisan los resultados contables de la empresa desde un enfoque analítico con la información obtenida relacionada a las cuentas pertenecientes de los estados y balances presentados en un periodo determinado. De esa forma se representan los resultados de la gestión realizada por la empresa mediante indicadores y a su vez permiten tomar decisiones en relación con los objetivos operativos, estratégicos y financieras de las empresas (Baena Toro, 2014).

Dentro de los análisis financieros se pueden definir dos formas: el primero es la revisión de los resultados contables mediante un estudio horizontal y vertical y el segundo de los ratios e indicadores financieros.

1.4.1 Análisis vertical y horizontal

1.4.1.1 Análisis horizontal

El análisis horizontal, permite identificar los cambios absolutos o relativos de una cuenta en el que pueden aumentar o disminuir su tendencia. La revisión se dá mediante los datos de cuentas de periodos de estudio anteriores para proceder a calcular la razón del cambio entre un escenario u otro. De esa forma se puede describir si la tendencia de una cuenta va al alza o a la baja.

La variación absoluta, es la resta entre dos periodos en el que se resta el periodo actual (P2) con el periodo anterior (P1). Por lo tanto, su cálculo es: P2-P1.

La variación relativa, en ella se procede a dividir el periodo actual (P2) al periodo anterior (P1) y el cociente obtenido se resta (-1) para luego ser multiplicado por 100.

1.4.1.2 Análisis vertical

El análisis vertical permite determinar la magnitud de un rubro en base a l porcentaje existente entre la cuenta de estudio y su total global. De esa forma se mide el efecto de una

cuenta sobre otra. Su cálculo se dá, mediante la división entre el valor de la cuenta en estudio y el valor de la cuenta base para luego ser multiplicado por 100.

1.4.2 Ratios e indicadores financieros

1.4.2.1 Las razones financieras en la gestión de las instituciones

Las ratios financieras son elementales para analizar la situación y el rendimiento económico en plazos determinados, lo que permite determinar si la empresa cuenta con los recursos financieros disponibles y de esa manera utilizarlos para definir la situación actual de las organizaciones para la toma de decisiones. Herrera (2016), en el estudio de los análisis de indicadores financieros se enfoca en el método propuesto por Gitman y Chad bajo los principios de administración financiera mediante el análisis de ratios financieros (Herrera Freire, Betancourt Gonzaga, Herrera Freire , Vega Rodriguez, & Vivanco Granda, 2016).

El estudio de la situación financiera mediante las ratios, permite tomar las correctas decisiones de inversión y el correcto desarrollo de planes de acción para su mejora, lo cual es necesario para las cooperativas de ahorro y crédito. También proveen información transparente de las operaciones y capacidad de previsión financiera con el que cuentan las empresas.

El análisis de ratios guarda relación directa con la administración financiera, el cual tiene por objetivo optimizar los recursos financieros mejorando su eficiencia y rentabilidad, permitiendo tomar decisiones de índole de inversión y financiamiento.

Las decisiones de inversión parten de la revisión de los activos corrientes y los activos fijos como propiedades, plantas y equipos. En el caso de las decisiones de financiamiento se consideran los pasivos corrientes y no corrientes junto con el patrimonio de la organización.

Considerando los enfoques de estudios en la toma de decisiones, las ratios se obtienen de dos estados financieros, el estado de situación financiera y el estado de resultados, su

composición estándar permiten realizar comparaciones con otras entidades o realizar una revisión de su comportamiento a través de los años.

Las razones e indicadores financieros se componen en cuatro categorías:

Liquidez, actividad, endeudamiento y rentabilidad

1.4.2.2 Ratios de liquidez

La liquidez de la empresa es la capacidad de la institución de responder a sus obligaciones y compromisos a corto plazo.

1.4.2.3 Ratios de actividad

La efectividad de la gestión y operatividad de las empresas se pueden medir financieramente para determinar la agilidad en convertir inversiones y colocaciones de créditos en el caso de las instituciones que proveen servicios financieros. De esa forma se puede llegar a medir diferentes aspectos relacionados con las actividades operativas de las instituciones, en el caso de las casas comerciales su inventario y en el escenario de investigación de interés el de cobro. En la siguiente tabla se describe a detalle cada ratio con su respectiva formula:

Tabla 1. Ratios de actividad

Ratios de actividad		
Descripción	Cálculo	Detalle
Rotación de inventario	Costo de los bienes vendidos/Inventario	Se determina la liquidez del inventario
Periodo promedio de cobro	Cuentas por cobrar/Ventas diarias promedio Cuentas por cobrar /Ventas anuales/365	Indicador para la optimización y mejoras de cobro
Periodo promedio de pago	Cuentas por pagar / Compras diarias promedio Cuentas por pagar/ Compras anuales /365	Días que la institución demora en realizar los pagos
Rotación de los activos totales	Ingresos/Total de Activos	Eficacia con la que se utiliza los activos para generar ingresos a la institución

Nota: Indicadores de actividad operativa. Fuente: (Herrera Freire, Betancourt Gonzaga, Herrera Freire , Vega Rodriguez, & Vivanco Granda, 2016)Elaborado por: autor.

1.4.2.4 Ratios de endeudamiento

La revisión del endeudamiento de la organización presenta el valor de los beneficios monetarios recibidos, el cual es utilizado para generar utilidades. De esa forma se pueden realizar análisis a las obligaciones mayores al año si estas comprometen el flujo de pagos.

Los indicadores presentados a continuación relacionados al endeudamiento son:

Tabla 2. Ratios de endeudamiento

Ratios de endeudamiento		
Descripción	Cálculo	Detalle
Indice de endeudamiento	Total de pasivos/total de activos	Nivel de endeudamiento
Razón de cargos de interés fijo	Utilidad antes de intereses e imp/ Intereses	Capacidad de pagos de la empresa en la cancelación de intereses
Indice de cobertura	Utilidad antes de intereses e imp+ pagos de arrendamiento/ Intereses+ pagos de arrendamiento	Es la previsión de la empresa de cubrir sus deudas de pagos fijos

Nota: Indicadores de endeudamiento y capacidad de pago. Fuente: (Herrera Freire, Betancourt Gonzaga, Herrera Freire , Vega Rodriguez, & Vivanco Granda, 2016). Elaborado por: autor.

1.4.2.5 Ratios de rentabilidad

En él se miden las ganancias de la institución financiera en el que se puede relacionar el beneficio obtenido con los niveles de ventas, activos y la inversión que realizan sus accionistas o dueños de las organizaciones. En su mayoría los estudios de rentabilidad se dan en los cierres de los ejercicios fiscales en un año de actividades. Medir el aumento de las ganancias permite determinar en qué grado es el crecimiento de la empresa y si estas tienen su razón de ser en el mercado en el que se desenvuelven.

Las ratios de rentabilidad se pueden describir en la siguiente tabla:

Tabla 3. Ratios de rendimiento

Ratios de rendimiento		
Descripción	Cálculo	Detalle
Margen de utilidad bruta	Ventas-costos vendidos/Ventas	Es la utilidad recibida en relación a las ventas
Margen de utilidad operativa	Utilidad operativa/ Ventas	Son las utilidades menos impuestos y obligaciones en relación a las ventas
Margen de utilidad neta	Ganancias disponibles para los accionistas comunes/ Ventas	Son las utilidades menos impuestos y obligaciones y costos en relación a las ventas
Ganancias por acción	Ganancias disponibles para los accionistas comunes/ Número de acciones comunes en circulación	Permite determinar el nivel de ganancias por cada acción y decisión realizada
Rendimiento sobre los activos	Ganancias disponibles para los accionistas comunes/ Total de activos	Determina la eficacia de las ganancias en relación de sus activos
Rendimiento sobre el patrimonio	Ganancias disponibles para los accionistas comunes/ Capital en acciones comunes	Determina la eficacia de las ganancias en relación de sus patrimonios

Nota: Indicadores de rendimiento y ganancias. Fuente: (Herrera Freire, Betancourt Gonzaga, Herrera Freire , Vega Rodriguez, & Vivanco Granda, 2016). Elaborado por: autor.

Para propósitos del estudio del impacto de la gestión de la cartera de crédito sobre sus finanzas se determina los ratios revisados en el que se enfocaran en el análisis de la liquidez, efectividad operativa en las cuentas por cobrar y las ganancias o rendimientos obtenidos por las cooperativas de crédito perteneciente al segmento 3.

El indicador con mayor relación directa a la gestión de cobros y cartera de crédito es la liquidez el cual en el próximo apartado se revisará a detalle.

1.4.2.6 Administración de riesgo y la liquidez

El estudio y análisis del riesgo de liquidez son de importancia para las empresas que brindan créditos, ya sea por las dedicas a la venta de un producto o servicios o en especial las organizaciones dedicadas a proveer servicios financieros en el que el flujo de efectivo es parte vital de las actividades operativas. La falta de análisis de la liquidez en las instituciones financieras pueden causar sobreendeudamiento y disminución de las arcas de efectivo, lo que disminuye la capacidad de colocación de créditos en las cooperativas de créditos e instituciones bancarias (Sánchez Mayorga & Millán Solarte, 2012).

La liquidez representa para las empresas el principal riesgo y factor de estudio, porque sus resultados se derivan en escenarios como recursos sin flujos y movimientos, elevados gastos administrativos por aumento de los activos en busca de obtener capital líquido que va a dar baja rentabilidad.

Entre los factores a considerar en el riesgo de liquidez de las organizaciones son:

- Las instituciones dedicadas a proveer servicios financieros, su estructura económica se da en pasivos con una base de fondos propios menor que las empresas dedicadas a otra actividad.
- Los pasivos con los que cuenta la empresa se representa mediante fondos depositados por los titulares y sus activos se dan en forma de préstamos por lo tanto sus reservas son una parte de los depósitos.
- La disminución o falta de liquidez, compromete la capacidad de colocación de préstamos y devolución de los depósitos recibidos.
- La liquidez se enfoca en atender la capacidad de controlar los pasivos y el aumento de los activos.

- Se considera una adecuada gestión de liquidez cuando la institución obtiene fondos y una forma de ello es la transformación de los activos.

Por lo tanto, en el ambiente económico de una institución financiera, la liquidez es el principal factor para prever futuras crisis, para mantener sus operaciones financieras en movimiento dinámicamente.

1.4.2.7 Ratios de liquidez

Andrade Pinelo (2012), explica sobre los indicadores de la liquidez y su uso para el análisis de la situación financiera. En el que expresa la liquidez como la facultad de las organizaciones de cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Su relación se da con la agilidad en el que el proceso de transformación de los activos se convierte en flujo de efectivo.

La determinación de la liquidez no solo se da en la observancia de la cuentas corrientes de los activos como es la de caja y bancos, también es necesario contraponer el efectivo con los pasivos corrientes, es decir sus obligaciones inmediatas (Andrade Pinelo, 2012).

Los ratios o cálculos de liquidez son:

Tabla 4. Ratios de liquidez

Ratios de liquidez		
Descripción	Cálculo	Interpretación
Ratios de liquidez corriente	Activo Corriente/Pasivo corriente	(>1) Buena liquidez
Ratio de prueba ácida	(Activo corriente-Existencias)/Pasivo corriente	(>1) Liquidez inmediata
Ratio de prueba defensiva	((Caja+Bancos)+Valores negociables)/Pasivo corriente	Capacidad de defensa y provisión
Razón de capital trabajo neto	(Activo corriente-Pasivo corriente)/Ventas	Relación de la liquidez con las ventas

Nota: Indicadores de liquidez. Fuente: (Andrade Pinelo, 2012)
Elaborado por: autor.

1.5 Cooperativas de ahorros y créditos

El sistema cooperativo se relaciona a agrupaciones y asociaciones rurales en el que se encargan de actividades agrícolas y de pesca como sector productivo desde tiempos remotos por los pueblos indígenas en Latinoamérica, como el ejemplo de los incas y los ayllus.

Actualmente, América Latina y el mundo las reconoce como actividades de cooperación y autoayuda entre los individuos pertenecientes a las asociaciones cooperativistas. Con el tiempo las actividades relacionadas se han afianzado hasta el punto de ser parte de los planes económicos en los objetivos económicos, políticos y sociales.

Por lo que se puede considerar a las cooperativas como el conjunto de esfuerzos para alcanzar un objetivo y utilidad en común. En el territorio ecuatoriano los orígenes de las cooperativas se dieron en los inicios del siglo XIX, en las principales ciudades del país, en el que mediante la denominación de organismos o gremios se implementaron fondos de ahorro entre familias y personas interesadas con el único objetivo de tener un soporte a una posible calamidades domésticas (Tobar Pesantes & Solano, 2019). Su nivel de crecimiento ha sido exponencial empezando en 1927 con una (Fundación de artesanos amantes del progreso) entidad hasta el 2018 con 643 entidades. Con respecto a los diferentes cambios realizados en el sistema financiero cooperativistas se puede determinar los siguientes marcos históricos:

Tabla 5. Hitos históricos relacionados a las cooperativas de crédito

Año	Hitos	Descripción
1937	Ley de cooperativas	Medidas para el fortalecimiento de las actividades financieras para el apoyo de estructuración y mejoras
1964	Ley de Reforma agraria	Acceso de los campesinos a las tierras para incentivar sus actividades productivas e inicio de cooperativas indígenas

1966	2da ley de cooperativas	Se enfoca en el uso de los créditos para fortalecer los sectores rurales agrícolas de los campesinos e indígenas
1980	Apoyo de entidades internacionales	Confederación de cooperativas alemanas y confederación latinoamericana de cooperativas de ahorro y el consejo mundial de cooperativas fortalecieron y brindaron apoyo al sector en el territorio ecuatoriano.
1990	Ley general de instituciones del sistema financiero	Las cooperativas de ahorro pasan a ser controladas por la superintendencia de bancos con el fin de precautelar sus actividades.
1999	Feriado bancario	Desconfianza de la población ecuatoriana en el sistema bancaria y búsqueda de otras alternativas de ahorro, dando pie al crecimiento de las cooperativas.
2012	Ley de economía popular solidaria	Reconocimiento del estado a sectores vulnerables con necesidades de inversión y desarrollo

Nota: Revisión histórica de los principales hitos en el sector cooperativista.
Fuente: (Morales Noriega, 2018) .Elaborado por: autor.

Las diferentes entidades existentes se catalogan en base de su total activos y alcance operativo desglosado en 5 segmentos:

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Figura 5. Segmentación de las entidades pertenecientes a las cooperativas de créditos y ahorro

Nota: Segmentación de las cooperativas de créditos en base a sus activos.
Fuente: (SEPS, 2014).Elaborado por: autor.

Los tipos de créditos son los:

- Comerciales de consumo ordinario
- Comerciales de consumo prioritario
- Microcréditos
- Vivienda e interés público
- Inmobiliario

1.6 Marco legal

1.6.1 La constitución y las cooperativas de ahorro y crédito

La asamblea general de la república del Ecuador, en el año 2008, mediante la constitución, reconoce la inclusión de las cooperativas de ahorro y crédito al sistema financiero. En el capítulo cuatro, dedicado a la soberanía económica, en la sección sistema político económico en su artículo 283 menciona:

> El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios (Asamblea General del Ecuador, 2008).

Mediante su artículo 284 menciona el compromiso del gobierno con todos los sectores productivos del país y la motivación del reconocimiento de las instituciones cooperativas para el desarrollo productivo económico en el Ecuador indicando:

- El estado debe incentivar la producción nacional su productividad y competitividad aplicando la implementación estratégica en el sistema mundial y apoyo a las actividades productivas complementarias para la unión regional.

- Realizar integraciones entra las regiones en el territorio nacional: la urbe, el campo a nivel económico.

Entre otro aspecto considerando relevante se reconoce oficialmente la composición de todos los organismos relacionados al sector financiero popular, mencionado en el artículo 311. Los cuales son: organismos asociativos, cajas, bancos comunitarios y cajas de ahorro pertenecientes al sector financiero popular relacionado a las PYMES.

1.6.2 Ley orgánica de economía popular y solidaria

Mediante la LOEPS, registrada en el 2012, se reconoce por definición a la economía popular como una manera de gestión económica en el que sus integrantes, ya sea un individuo o varios individuos, tienen como fin incentivar la producción, actividades de comercio y de consumo de bienes y servicios mediante la solidaridad, cooperación en el que se prioriza los principios del buen vivir por encima de la acumulación de capital y lucro (Asamblea Nacional, 2012).

Mediante la ley se define los esfuerzos del estado para las cooperativas de ahorro y crédito:

- El reconocimiento y el fomento de las economías populares y los sectores financieros a participar con los demás sectores económicos del estado.
- Fortalecer las actividades de los organismos cooperativistas en las comunas, comunidades y pueblos que desarrollan actividades relacionadas al Sumak Kawsay.
- Definir un contexto jurídico para los tipos de personerías jurídicas existentes que son parte de la economía popular.

- Definir la institucionalidad pública de los organismos y de las actividades relacionadas como: su regularización, control, fortalecimiento y apoyo mediante seguimiento y acompañamiento.
- Los diferentes sectores de organismos cooperativistas son:
- Los de producción relacionada con actividades de agricultura y pesca, huertos, industria y textiles.
- Los de consumo, buscan la provisión de bienes y productos necesarios para sus actividades como las semillas, abonos, materiales y artesanías.
- De vivienda, enfocadas en la adquisición de inmuebles, construcción o remodelación.
- Cooperativos de ahorro y créditos, las enfocadas en el estudio del proyecto `de investigación y dedicadas a actividades financieras como las de colocación de depósitos y otorgamientos de créditos.
- Las de servicios relacionados para suplir necesidades básicas de las comunidades como salud y educación.

1.6.3 Reglamento general de la ley orgánica de la economía popular y solidaria

En el registro oficial (2012) y decreto ejecutivo se presentó el "Reglamento general de la ley orgánica de la economía popular y solidaria" con el fin de controlar y normar las actividades desarrolladas por sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Su creación se da mediante la presentación de la respectiva acta constitutiva el cual contiene: lugar y fecha de la constitución, dirección domiciliaria, montos y fondos del capital social, lista de fundadores (Nombres, apellidos, ciudadanía y número de cedula), definición de la directiva y la firma de los integrantes.

En su capítulo I, artículo 28 se expresa el marco de beneficios que se otorgan a las personas:

> Las líneas de crédito otorgadas por las instituciones financieras públicas; fondos concursables; financiamiento y cofinanciamiento de proyectos productivos y de capacitación; seguro agrícola, ganadero, pesquero artesanal y acuícola, subsidiado por el Estado; sistemas simplificados de tributación establecidos por ley o por el ente estatal competente; planes, programas y proyectos habitacionales y de infraestructura productiva (Asamblea General, 2012).

Otros de los servicios ofrecidos por las cooperativas de ahorro y crédito son los pagos de servicios básicos y demás cobros a terceros en el que se indica que los medios de pagos complementarios no generan rendimientos financieros y por lo tanto no son consideradas como parte de la composición de captaciones. Por ello los montos obtenidos, no son usados en operaciones de crédito o de garantía.

Con respecto a las medidas de control a realizar a las cooperativas de ahorro y crédito son: inspección, exámenes especiales, auditorias y demás revisiones de parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Finalmente, las operaciones definidas para las cooperativas de ahorros y créditos son los siguientes:

- Proveer servicios financieros relacionados a la captación y resguardos de fondos y de colocación de créditos.
- Brindar servicios de préstamos y créditos.
- Definir préstamos tanto a las entidades internas y externas con la respectiva autorización de la directiva.

- Emitir obligaciones, bonos y títulos en el que se definan las condiciones, tiempos, y conceptos con el fin de hacer efectivo los cobros para la liquidez de la organización.
- Realizar inversiones bajo criterios de seguridad, liquidez y sostenibilidad.
- Inversión en emprendimientos productivos.
- Subasta de carteras provenientes de la gestión de operaciones en las cooperativas pertenecientes al sistema financiero popular.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

2.1 Diseño de investigación

Con el objeto de determinar el proceso investigativo para obtener datos relacionados a los indicadores definidos por la operacionalización de las variables (ver tabla 1), se procederá a desarrollar los siguientes objetivos:

- Analizar la situación actual de la cartera de microcréditos otorgados en los periodos 2016-2018
- Diagnóstico de la gestión de la cartera mediante los indicadores financieros y ratios de las cuentas por cobrar.
- Identificar las necesidades de mejoras en la gestión de la cartera de microcréditos.



Figura 6. Diseño de investigación
Nota: El proceso investigativo determina los pasos a desarrollar en la metodología investigativa. Elaborado por: autor.

2.2 Métodos de investigación

Método lógico inductivo

De manera general, la metodología investigativa parte de los casos particulares de los indicadores de estudio sobre los microcréditos otorgados por las cooperativas de ahorro y créditos pertenecientes al segmento 3. Desde la delimitación del estudio se busca obtener información puntual para elevarlo a un conocimiento general sobre el comportamiento de las cooperativas de ahorro en el Ecuador y los microcréditos (Abreu, 2015).

Método sintético-histórico

El primer y el segundo objetivo de investigación, se relacionan con el método sintético, en el que a partir de las teorías desarrolladas en el marco teórico con respecto al análisis del comportamiento de la cartera de microcrédito y los indicadores financieros aunque se encuentren aislados se estructuran mediante una relación teórica para el análisis de los resultados.

El aspecto histórico se presenta, mediante el análisis cronológico, para determinar el las variaciones de los indicadores y así conocer cuál es la tendencia resultante de la gestión de la cartera de microcréditos en los años 2016-2018 (Rodrigiuez Jimenez & Perez Jacinto, 2017).

Método Delphi

Para el tercer objetivo metodológico se busca el criterio de expertos para determinar un juicio y el comportamiento de una variable de estudio (Reguant Álvare & Torrado Fonseca, 2016). En el caso en particular se busca el criterio de un actor clave dentro de la cooperativa de ahorro en estudio y así tener un acercamiento a los procesos y actividades de la gestión de la cartera de microcréditos.

Debido a que la fuente a utilizar es confiable por su experticia en el objeto de estudio, contiene una base de criterios disponibles. También se logra el involucramiento del experto a entrevistar, permitiendo la integración de conocimientos con el propósito de la gestión por procesos relacionados a la cartera de crédito desde la recepción y análisis de solicitudes de crédito hasta las recaudaciones realizadas.

2.3 Enfoque de investigación

Determinado los objetivos metodológicos para la investigación y la definición de los métodos investigativos se proceden a identificar qué tipo de datos se pretenden obtener mediante sus enfoques.

Cuantitativo

El análisis de los resultados de la gestión de la cartera de microcrédito y los indicadores financieros en la cooperativa de ahorro y crédito, son datos que tienen naturaleza cuantitativa. Los cálculos financieros permiten medir de forma objetiva el comportamiento de la situación en los periodos 2015 a 2018.

La aplicación del enfoque cuantitativo permite disminuir los niveles de incertidumbre y error en el que permitirá brindar una visión de la situación actual de las cooperativas de estudio (Cauas, 2015).

Cualitativo

El enfoque cualitativo pese a brindar un resultado más subjetivo de la investigación si permite conocer de forma lógica y a profundidad lo que está pasando en la gestión de la cartera de microcrédito, relacionado a la recepción de los datos de requerimiento, análisis y estudio del solicitante y la recaudación y control de los pagos a realizar para disminuir la cartera de crédito en las cooperativas de estudio (Ñapas, Mejía, Novoa Ramírez, & Villagomez , 2014).

Enfoque mixto

El desarrollo de los enfoques cuantitativos y cualitativos se puede desarrollar de forma complementaria con el objeto de recabar toda la información para el diagnóstico de las cooperativas de créditos y ahorros en relación a la gestión del cartera de microcréditos (Galeano , 2014).

2.4 Tipos de investigación

De acuerdo al nivel de investigación a desarrollar se procede a la aplicación de las investigaciones de tipo descriptiva.

Investigación Descriptiva

El objetivo descriptivo dentro del marco de investigación se da por la necesidad de identificar la situación concreta de la cartera de crédito de las cooperativas de crédito perteneciente en el segmento 3 en la gestión de microcréditos. La descripción planteada se da mediante los resultados económicos y de gestión en los años 2015-2018.

Las características se determinan mediante los rasgos de:

Gestión de la cartera de microcréditos

- Cartera total
- Cartera por vencer
- Cartera vencida
- Rotación de la cartera
- Periodos de rotación de la cartera

2.5 Técnicas e instrumentos de investigación

2.5.1 Técnicas

Habiendo definido los aspectos metodológicos en la investigación desde su método hasta sus enfoques y niveles todos alineados al ¿Qué? se realizará. La técnica de investigación

se concentra en el ¿Cómo?, es decir la identificación de la herramienta a utilizar para la obtención de los datos (Hernández Sampieri, Fernández Collado , & Baptista Lucio, 2014).

Investigación documental

Se utilizará los documentos e informes emitidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), órgano encargado de regular las actividades de las cooperativas de ahorro y crédito mediante sus productos estadísticos presentando la información cronológica de los resultados las carteras de microcréditos y los indicadores financieros mediante sus boletines.

Entrevistas

El dialogo con fines investigativos se dará entre el desarrollador del proyecto y las personas escogidas, que representen a la cooperativa de estudio. Pese a ser una técnica utilizada desde hace años, sus resultados son favorables, siempre que el investigador desarrolle un marco de preguntas y una moderación que le permitan obtener un flujo de información profundo sobre los procesos desarrollados en la cooperativa de ahorro (Bacci, 2017).

2.5.2 Población de estudio

El estudio cualitativo, se enfoca en una entrevista a expertos que se encuentran inmersos en la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito “Acción y Desarrollo”, “Universidad de Guayaquil” y “La Dolorosa” mediante el cual se conocerá a detalle las actividades y procesos relacionados a la gestión de otorgamiento para los microcréditos. En el estudio no se determinará el cálculo de la muestra debido al carácter limitado de los actores a entrevistar.

Para el estudio cuantitativo considerará el método histórico cronológico mediante los datos obtenidos por las estadísticas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

En los años 2016 a 2017 obteniendo datos relacionados a la colocación de microcréditos y ratios relacionados con la gestión de la cartera.

2.6 Operacionalización de las variables

El enunciado planteado permite dividir el estudio en dos variables:

- Variable independiente: gestión de otorgamiento de créditos
- Variable dependiente: cartera de crédito

Tabla 6. Operacionalización de la variable

Variables de estudio	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente Gestión de otorgamiento de crédito	Microcrédito	Tipo de microcrédito
		Tipo de actividad económica
	Proceso de otorgamiento de microcrédito	Recepción de solicitud
		Evaluación del cliente
		Recaudación
Variable Dependiente Cartera de crédito	Estados de la Cartera de crédito	Cartera total
		Cartera por vencer
		Cartera vencida
		Cartera que no devenga intereses
	Ratios de liquidez	Liquidez
		Rotación de la cuenta por cobrar
		Rotación de la cartera anual
	Ratios de gestión de cobros	Morosidad de la cartera de microcrédito
		Cobertura de la cartera de microcrédito por vencer
	Ratio de Rentabilidad del crédito	Rentabilidad

Nota: Las variables de estudio se desglosan hasta un nivel en el que se puedan medir. Elaborado por: autor.

2.7 Microcréditos en las cooperativas de ahorro S3 en el Ecuador

2.7.1 Participación de la cartera de microcrédito en el Ecuador

Tabla 7. Composición de la cartera de microcrédito en las cooperativas de ahorro en el Ecuador

Composición de la cartera de crédito en el Ecuador			
Tipos de créditos	2016	2017	2018
Comercial	$ 4,322,860.05	$ 7,398,418.98	$11,743,559.63
Consumo	$ 277,805,213.81	$ 346,594,838.10	$331,508,176.57
Educativo	$ 58,327.48	$ 624,175.91	$854,758.16
Microcrédito	$ 313,077,624.61	$ 388,136,466.29	$409,773,357.54
Vivienda	$ 18,360,883.64	$ 26,025,047.94	$15,717,914.47
Total	$ 613,624,909.59	$ 768,778,947.22	$769,597,766.37

Nota: Desglose de los tipos de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito. Elaborado por: autor. Fuente: (SEPS, 2019)

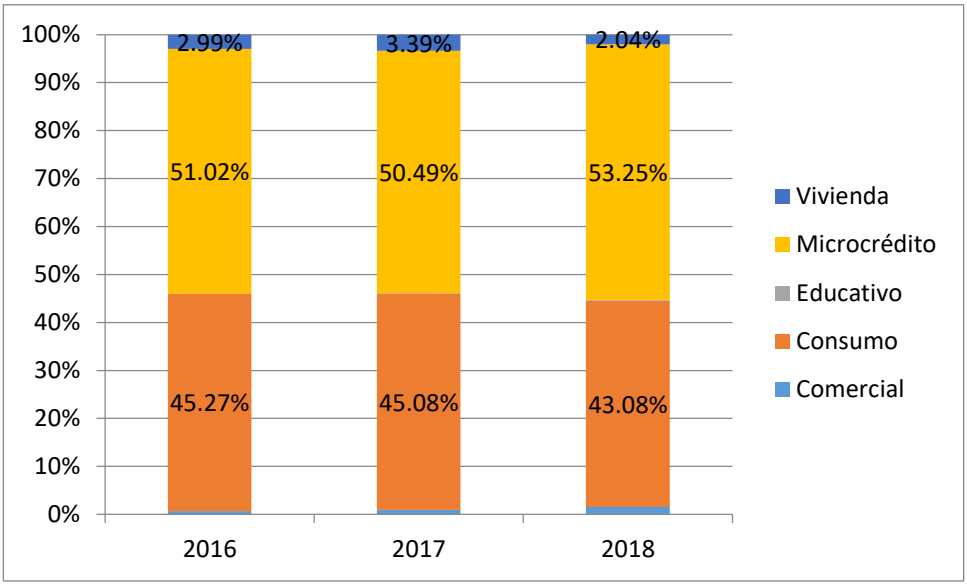


Figura 7. Composición de la cartera de crédito en el Ecuador

Nota: Desglose de los tipos de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito. Elaborado por: autor. Fuente: (SEPS, 2019)

La figura 7, desglosa los 5 tipos de créditos que proveen las cooperativas S3, en el Ecuador, en el que los microcréditos representan el mayor porcentaje de participación en la cartera con el 51.02% en el 2016, 50.49% en el 2017 y para el 2018 53.25%.

2.7.2 Comportamiento de los microcréditos en las cooperativas de ahorro S3 en la provincia del Guayas

Tabla 8. Cartera de microcrédito en la provincia del Guayas

Cartera de microcrédito en las cooperativas de ahorro S3 en la provincia del Guayas			
Tipo de crédito general	2016	2017	2018
Microcrédito de acumulación ampliada	$ 1,710,190.02	$ 2,345,709.49	$3,189,485.39
Microcrédito de acumulación simple	$ 8,702,638.24	$ 9,766,741.52	$9,956,005.43
Microcrédito minorista	$ 824,977.96	$ 1,400,014.22	$1,245,174.43
Total	$ 11,237,806.22	$ 13,512,465.23	$14,390,665.25

Nota: Cartera de microcrédito en las cooperativas de ahorro y crédito Provincia del Guayas. Elaborado por: autor. Fuente: (SEPS, 2019)

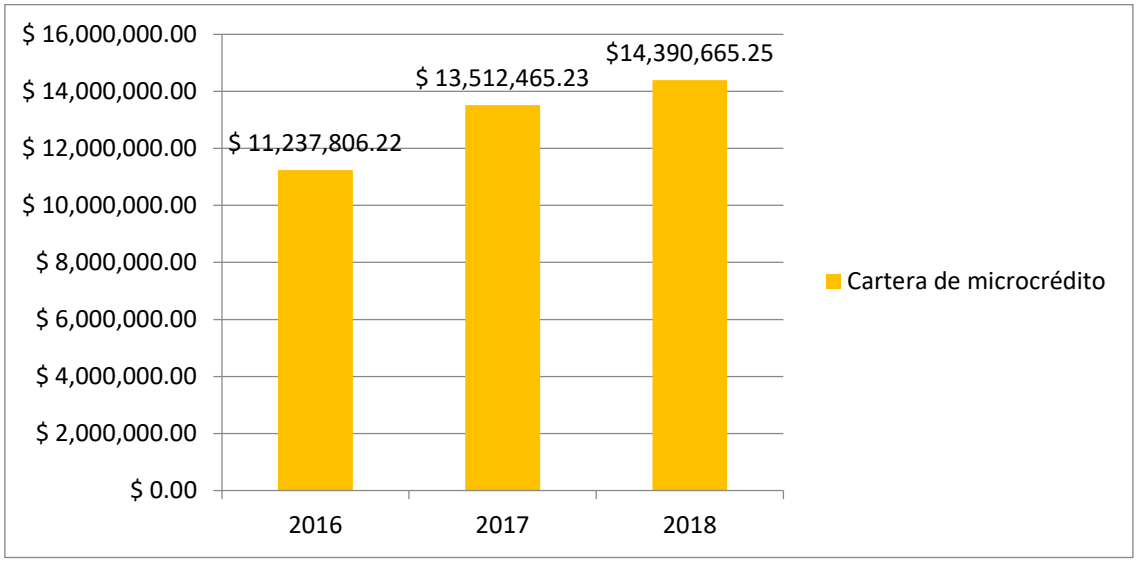


Figura 8. Cartera de microcrédito en la cooperativa de ahorro y crédito en la provincia del Guayas 2016-2018

Nota: Crecimiento de microcrédito en las cooperativas de ahorro y crédito Provincia del Guayas. Elaborado por: autor. Fuente: (SEPS, 2019)

La figura 8, indica como a través de los años los microcréditos en las cooperativas en la provincia del Guayas presentan un crecimiento lineal año a año, por lo tanto, su nivel de

aceptación y necesidad es alta en los prestamistas como un producto financiero necesario para el desarrollo de sus actividades.

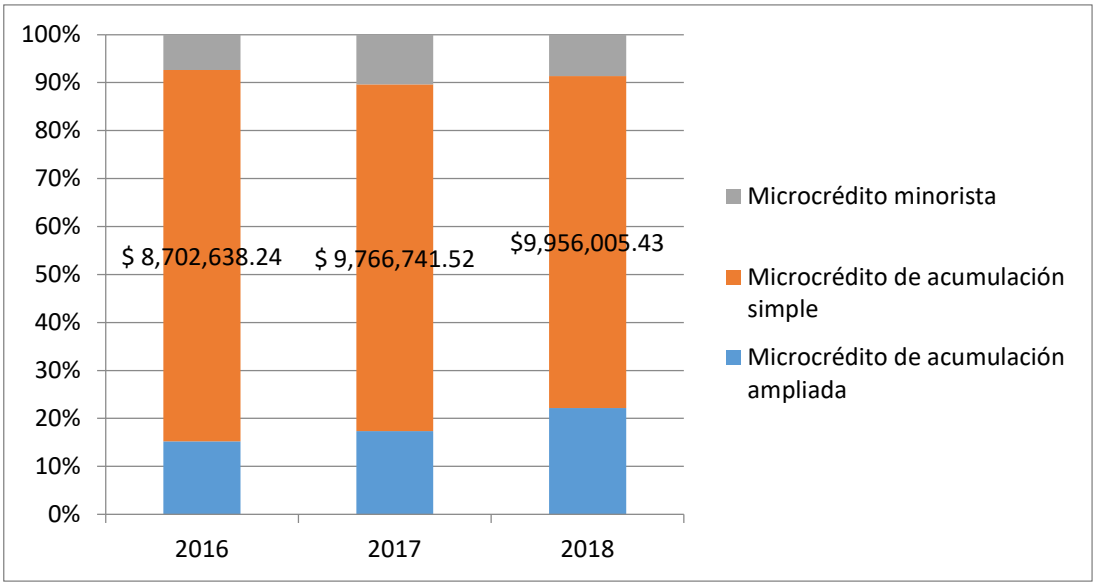


Figura 9. Composición de la cartera de microcrédito en la provincia del Guayas 2016-2018

Nota: Composición de la cartera de microcrédito en las cooperativas de ahorro y crédito Provincia del Guayas. Elaborado por: autor. Fuente: (SEPS, 2019)

La figura 9, presenta la clasificación de los microcréditos que proveen las cooperativas de crédito en la provincia del Guayas. En el que los de acumulación simple son los que presentan una mayor proporción dentro de la cartera en la provincia del Guayas.

Para el año 2019, el uso de microcréditos expande su catálogo de servicios mediante microcréditos agrícolas y ganaderos para el desarrollo productivo en actividades rurales.

Por lo tanto, con los datos recabados se puede determinar que el estudio de los microcréditos se fundamentan por su nivel de significancia en la cartera de créditos provistas por las cooperativas de ahorro y crédito y como con el pasar de los años los montos de otorgamiento han ascendido cada año, presentando su uso y necesidad para el crecimiento de los asociados.

2.8 Estados de la cartera de microcréditos en las cooperativas de ahorros S3 en la provincia del Guayas

Tabla 9. Estado de la cartera de microcrédito en la provincia del Guayas

Estado de la cartera de microcrédito en la provincia del Guayas			
Estados de la cartera	2016	2017	2018
Cartera por vencer	$ 9,182,351.47	$ 11,604,073.96	$ 12,417,334.53
Cartera que no devenga intereses	$ 641,595.34	$ 599,921.37	$ 494,165.90
Cartera vencida	$ 1,413,859.41	$ 1,308,469.90	$ 1,479,164.82
Cartera total	$ 11,237,806.22	$ 13,512,465.23	$ 14,390,665.25

Nota: Estado de la cartera de microcrédito en las cooperativas de ahorro y crédito Provincia del Guayas. Elaborado por: autor. Fuente: (SEPS, 2019)

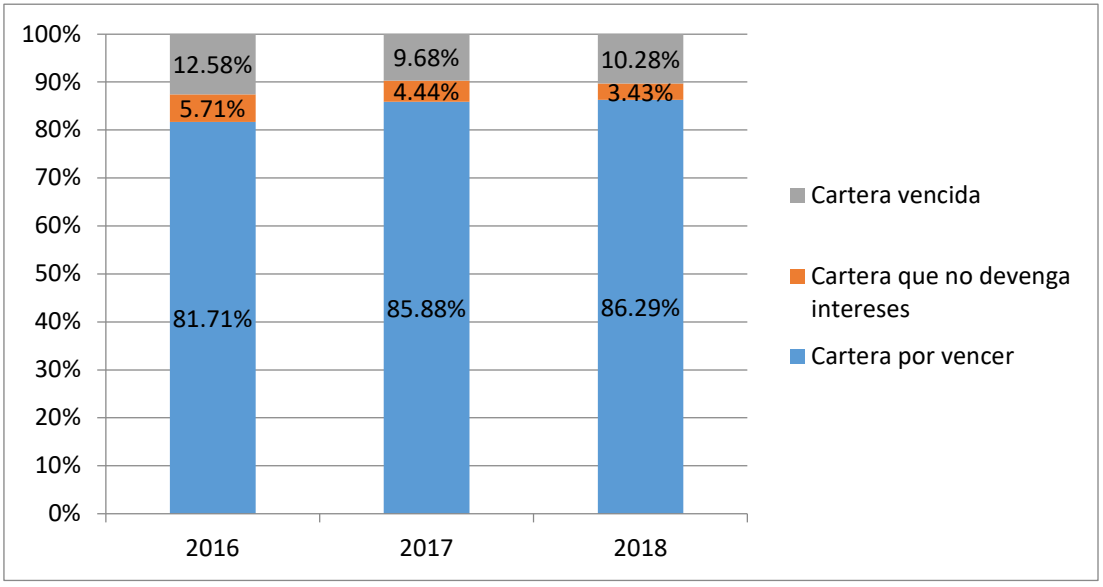


Figura 10. Estado de la cartera de microcrédito en la provincia del Guayas

Nota: Estado de la cartera de microcrédito en las cooperativas de ahorro y crédito Provincia del Guayas. Elaborado por: autor. Fuente: (SEPS, 2019)

La figura 10, presenta como en los años 2016 a 2018, el estado de la cartera "por vencer" es la que tiene un mayor porcentaje con un ascenso del 86.29% para el 2018. Lo que representa sus inversiones realizadas en cada año y como se debe ejercer control sobre dichos montos para la recuperación de la cartera. Con respecto a la cartera vencida su porcentaje ha

ido disminuyendo desde el 12.58% al 10.28%. Aunque el objetivo primordial de todo prestamista es la de recuperar el monto invertido, aspecto que debe ser trabajado para mantener los valores mínimos en la gestión de otorgamiento de crédito por ello es necesario realizar una revisión de los índices de morosidad por cada tipo de microcrédito.

2.9 Índices de morosidad por tipo de microcrédito en las cooperativas S3 en la provincia del Guayas

Tabla 10. Índice de morosidad microcréditos de cooperativas de ahorro provincia del Guayas

Índices de morosidad en los microcréditos de las cooperativas de ahorro S3 Provincia del Guayas			
Tipos de microcrédito	2016	2017	2018
Microcrédito de acumulación ampliada	14.55%	11.38%	10.14%
Microcrédito de acumulación simple	16.79%	14.87%	14.84%
Microcrédito minorista	41.86%	13.51%	13.86%

Nota: Índice de morosidad cartera de microcrédito en las cooperativas de ahorro y crédito Provincia del Guayas. Elaborado por: autor. Fuente: (SEPS, 2019)

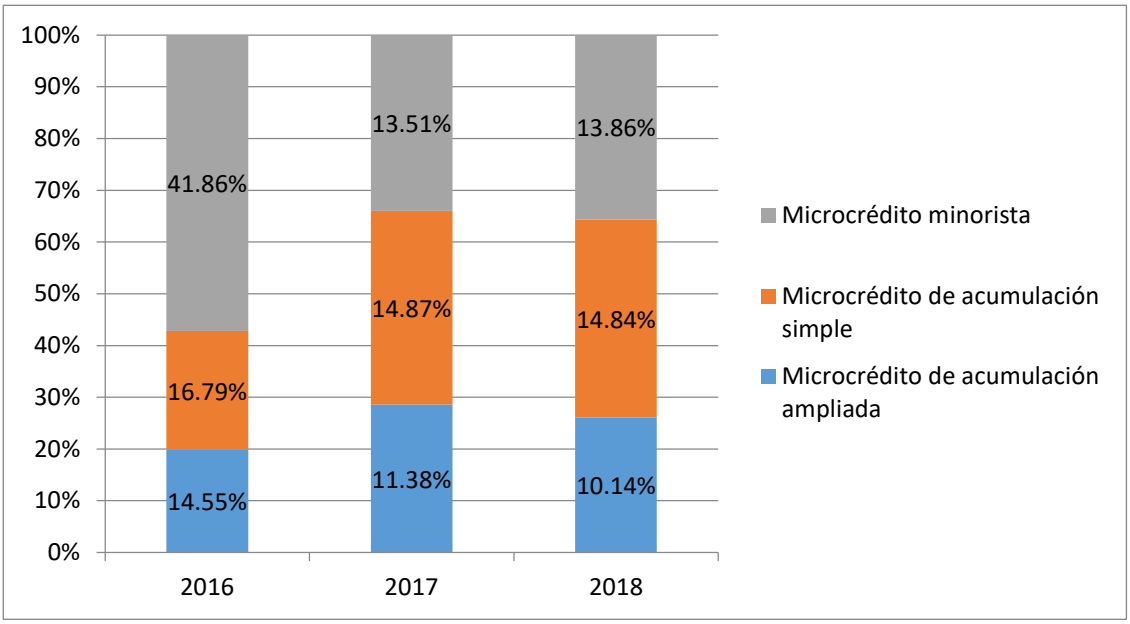


Figura 11 Índice de morosidad de microcréditos en las cooperativas de ahorro y crédito en la prov. del Guayas.

Nota: Índice de morosidad cartera de microcrédito en las cooperativas de ahorro y crédito Provincia del Guayas. Elaborado por: autor. Fuente: (SEPS, 2019)

Aunque los índices de morosidad han disminuido en especial para los microcrédito de acumulación simple en su mayoría los porcentajes se encuentran estables con un promedio entre los 10 a 15%. Por lo que los esfuerzos son continuar con los procesos de control e ir disminuyendo los índices de morosidad presentados en la tabla 10.

2.10 Análisis de gestión de la cartera de cobros de las cooperativas pertenecientes al segmento 3 en la provincia del Guayas

2.10.1 Rotación de cartera de cobros de las cooperativas de ahorro en la provincia del Guayas

Tabla 11. Rotación de la cartera por cobrar

Periodo	Cálculo	Número de veces que se hacen efectivo los cobros
2016	Ingresos/Cuentas por cobrar (N.veces)	10.07
2017	Ingresos/Cuentas por cobrar (N.veces)	6.20
2018	Ingresos/Cuentas por cobrar (N.veces)	5.60

Nota: Rotación de la cartera de cobros en las cooperativas de ahorro y crédito Provincia del Guayas. Elaborado por: autor. Fuente: (SEPS, 2019)

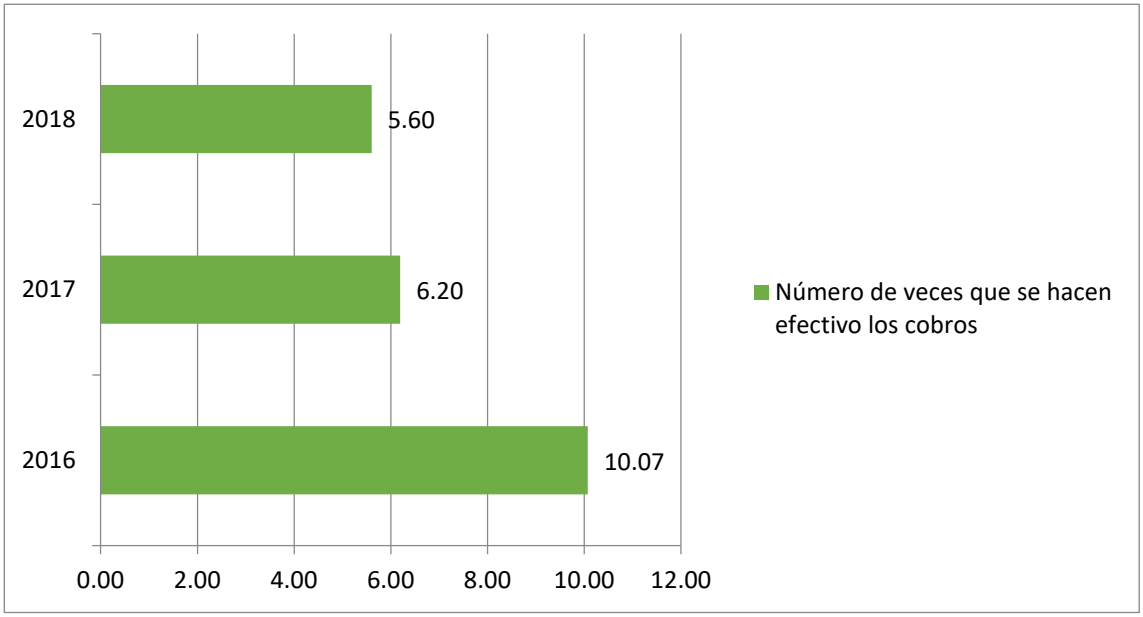


Figura 12. Rotación de la cartera por cobrar

Nota: Rotación de la cartera de cobros en las cooperativas de ahorro y crédito Provincia del Guayas. Elaborado por: autor. Fuente: (SEPS, 2019)

La rotación de la cartera de crédito especifica el número de veces en el que se hace efectiva una promesa de pago pendiente. Para el 2016 el índice presentaba un promedio de 11 veces en el año, indicando su grado de efectividad en el proceso de control y cobranzas en la gestión. Pero la figura 12, indica una disminución de su rotación para el 2017, 6 veces en el año, y para el 2018 en 5. Novedad necesaria a considerar en relación con la gestión de la cartera de cobros de los microcréditos realizados.

2.10.2 Periodos de rotación de cartera de cobros de las cooperativas de ahorro en la provincia del Guayas

Tabla 12. Periodos de rotación de la cartera de cobros

Periodo	Cálculo	Periodo de cobros (días)
2016	360/ Rotación de cartera (Días)	35.74
2017	360/ Rotación de cartera (Días)	58.11
2018	360/ Rotación de cartera (Días)	64.27

Nota: Periodos de rotación de la cartera de cobros en las cooperativas de ahorro y crédito Provincia del Guayas. Elaborado por: autor. Fuente: (SEPS, 2019)

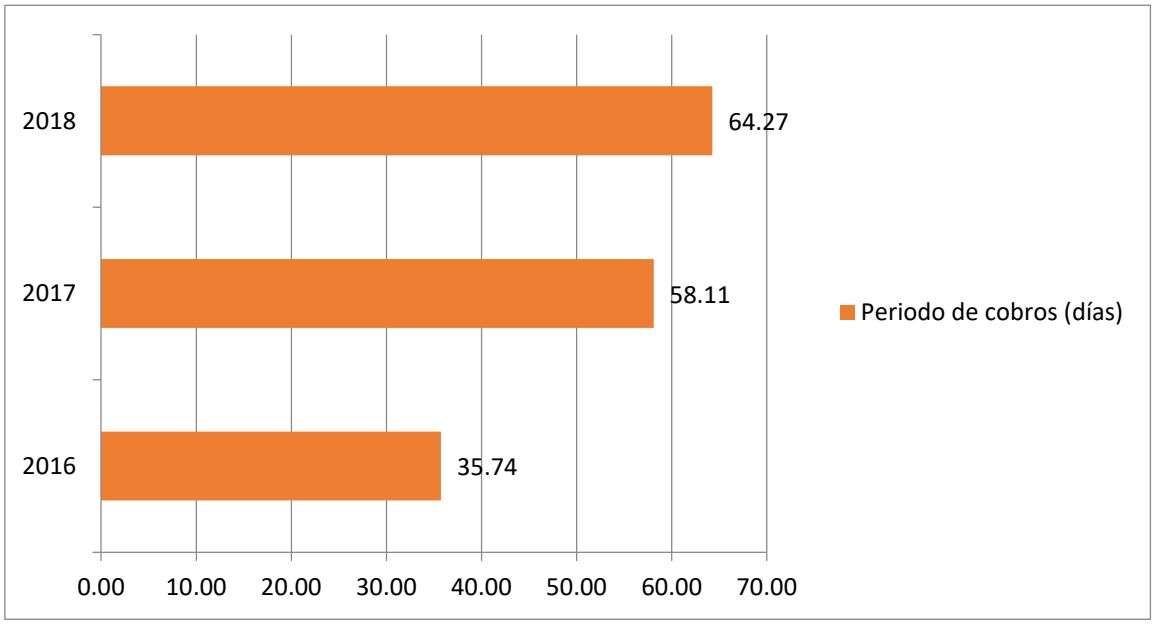


Figura 13. Periodos de rotación de la cartera de cobros

Nota: Periodos de rotación de la cartera de cobros en las cooperativas de ahorro y crédito Provincia del Guayas. Elaborado por: autor. Fuente: (SEPS, 2019)

Los periodos en que se dá la rotación de la cartera a inicios del 2016 se daba en 35.74 días para recuperar la colocaciones de créditos brindadas pero en el siguiente año 2017 su tiempo aumentó a 58.11, lo que es un promedio aceptable en la recuperación de la cartera, pero finalmente en el 2018 se a 64.27 días. Cada año los periodos aumentan en la recuperación de la cartera lo que es una alerta para las cooperativas de microcrédito, debido a que el retorno de su inversión es vital para el desarrollo de sus actividades financieras.

2.10.3 Cobertura de los microcréditos en las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia del Guayas

Tabla 13. Cobertura de microcrédito por cartera improductiva

Periodos	Cobertura de microcrédito por cartera improductiva
2016	43.31%
2017	51.20%
2018	63.39%

Nota: Cobertura de microcrédito por cartera improductiva en las cooperativas de ahorro y crédito Provincia del Guayas. Elaborado por: autor. Fuente: (SEPS, 2019)

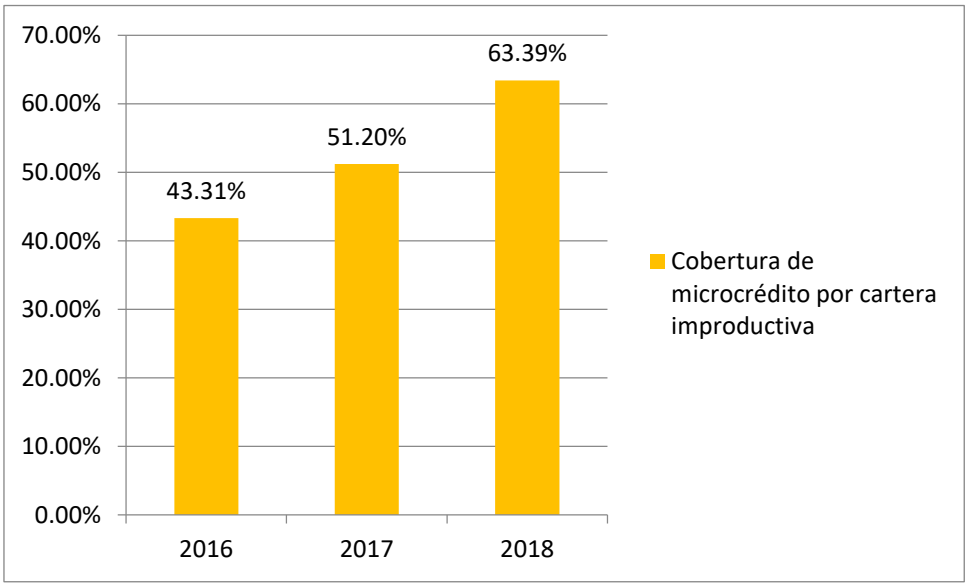


Figura 14. Cobertura de microcrédito por cartera improductiva

Nota: Cobertura de microcrédito por cartera improductiva en las cooperativas de ahorro y crédito Provincia del Guayas. Elaborado por: autor. Fuente: (SEPS, 2019)

Las tasas de cobertura se han ido incrementando cada año llegando a una tasa del 63.39%, para el 2018 lo que indica que la cartera improductiva ha ido aumentando, y aunque la empresa tenga la capacidad de prever cualquier déficit presentando por la gestión de colocación y otorgamientos de créditos, es necesario que la empresa realice mejoras en sus procesos relacionados para disminuir la tendencia creciente que se puede visualizar en los indicadores de gestión de créditos.

Los resultados para la empresa se deriven finalmente en sus ratios de liquidez y rentabilidad los cuales serán analizados a continuación.

2.11 Análisis de las ratios de liquidez y rendimientos financieros en las cooperativas de créditos y ahorros en la cooperativa

Tabla 14. Liquidez en las cooperativas de ahorros y crédito en el S3 provincia del Guayas

Periodos	Liquidez
2016	23.48%
2017	22.77%
2018	19.79%

Nota: Liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito Provincia del Guayas.
Elaborado por: autor. Fuente: (SEPS, 2019)

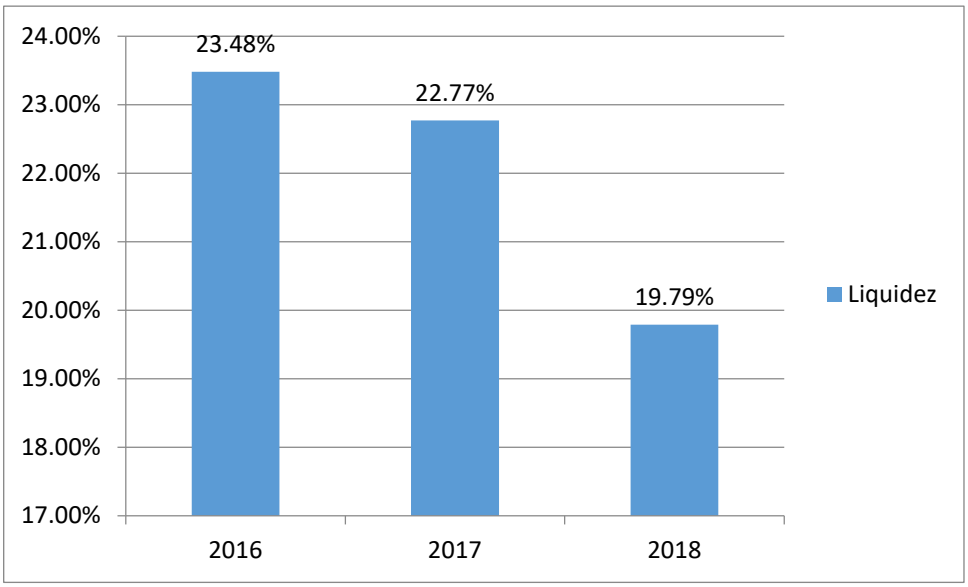


Figura 15. Liquidez en las cooperativas de ahorro S3 provincia del Guayas

Los resultados directos de las novedades presentadas en la gestión de otorgamiento de créditos se pueden revisar en sus indicadores financieros. En el caso del estudio de liquidez que las cooperativas tienen ha ido disminuyendo en el 2016 presentan una tasa del 23.48%, para el 2017 es 22.77% y finalmente en el 2018, 19.79% la disminución es notaria. Por ello es necesario se realizan respectivas mejoras en la gestión de colocación para determinar que los niveles de liquidez aumenten de ser el caso si las cosas continúan así en el transcurso de los años la entidad no tendrá flujo de circulante para desarrollar sus inversiones y actividades financieras.

3.11.1 Ratio de rendimiento financiero

Tabla 15. Rendimiento sobre los activos

Periodos	Rentabilidad sobre los activos
2017	0.21%
2018	0.26%

Nota: Rendimiento sobre los activos (Resultados del ejercicio / activo promedio) en las cooperativas de ahorro y crédito Provincia del Guayas. Elaborado por: autor.
Fuente: (SEPS, 2019)

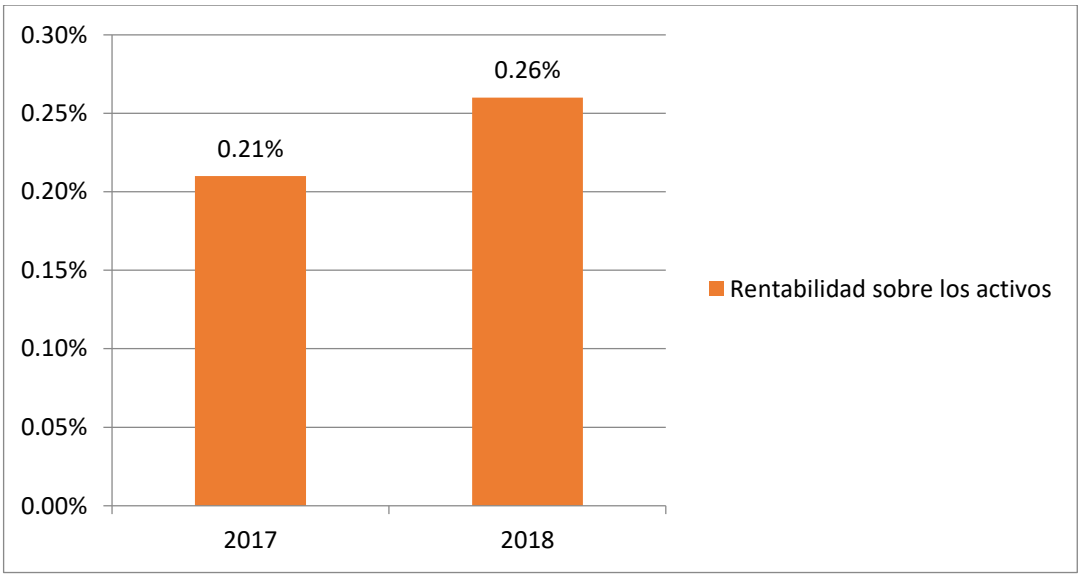


Figura 16. Rentabilidad sobre los activos
Nota: Rendimiento sobre los activos (Resultados del ejercicio / activo promedio) en las cooperativas de ahorro y crédito Provincia del Guayas. Elaborado por: autor.
Fuente: (SEPS, 2019)

Los rendimientos resultantes de los periodos 2017 al 2018 presentan un crecimiento de 0.5 puntos porcentuales dando un resultado de 0.26% de rentabilidad es decir de las utilidades obtenidos versus los activos con los que cuenta la empresa. Pese a que el crecimiento se ha dado en los últimos años, proporcionalmente hay mucho por trabajar para que sus resultados financieros tengan una proporción mayor y un grado de impacto para el crecimiento económico y estabilidad en las cooperativas de ahorro pertenecientes al segmento 3 en la provincia del Guayas.

2.12 Análisis financieros vertical y horizontal

2.12.1 Análisis vertical

Tabla 16. Análisis vertical sobre la cartera de microcrédito

Análisis Vertical (Cartera de microcrédito/Activos)						
Cartera de microcrédito	2016	%	2017	%	2018	%
Por vencer	$284,312,012.03	33.69%	$343,234,723.15	34.48%	$371,031,851.13	38.10%
Refinanciada por vencer	$537,238.75	0.06%	$721,154.67	0.07%	$641,807.84	0.07%
Reestructurada por vencer	$987,168.92	0.12%	$1,282,389.60	0.13%	$972,363.85	0.10%
No devenga intereses	$20,245,630.34	2.40%	$16,978,626.29	1.71%	$17,966,135.97	1.84%
Refinanciada que no devenga intereses	$65,198.26	0.01%	$186,437.78	0.02%	$233,621.69	0.02%
Reestructurada que no devenga intereses	$185,348.74	0.02%	$257,911.60	0.03%	$351,265.02	0.04%
Vencida	$25,190,079.53	2.98%	$24,807,631.81	2.49%	$21,873,481.64	2.25%
Refinanciada vencida	$9,139.60	0.00%	$45,771.85	0.00%	$133,600.24	0.01%
Reestructura vencida	$243,103.11	0.03%	$208,595.81	0.02%	$241,045.47	0.02%
Total cartera de microcrédito	$331,774,919.28	39.31%	$387,723,242.56	38.95%	$413,445,172.85	42.45%
Activo	$844,011,656.62		$995,530,703.77		$973,874,475.40	

Nota: Rendimiento sobre los activos (Resultados del ejercicio / activo promedio) en las cooperativas de ahorro y crédito Provincia del Guayas. Elaborado por: autor.
Fuente: (SEPS, 2019)

La tabla 16, presenta el nivel de proporción que representan los microcréditos en relación al total de activos. En el que su porcentaje va desde el 39.31% al 42.45% en el último año de estudio. Por lo que es importante poner especial atención a la cartera de microcrédito por tener un mayor impacto en las actividades financieras de las cooperativas.

2.12.2 Análisis horizontal

Las variaciones existentes de la cartera de microcrédito en los periodos estudiados se pueden representar a través del análisis horizontal descrito a continuación:

Tabla 17. Análisis horizontal

Variación absoluta 2016-2017	**Variación absoluta 2017-2018**
$ 55,948,323.28	$ 25,721,930.29
Variación relativa 2016-2017	Variación relativa 2017-2018
16.86%	6.63%

Nota: Revisión de las variaciones de la cartera de microcrédito. Elaborado por: autor.
Fuente: (SEPS, 2019)

Considerando los datos recabados entre el periodo 2016 a 2017 se percibe un crecimiento de la cartera lo cual da un monto de $55 millones de dólares, representando un 16.86% de la razón de cambio entre un periodo a otro. Pero para los años 2017 a 2018, se puede identificar un crecimiento, pero su proporción es menor en comparación con la comparación anterior presentando un crecimiento de 25 millones de dólares lo que a nivel relativo da un porcentaje de 6.63%.

2.13 Conclusiones del análisis cuantitativo de la gestión de la cartera de crédito

En conclusión, la revisión cuantitativa a los indicadores financieros y demás ratios relacionados a la gestión de crédito indica los siguientes aspectos:

- El tipo de crédito con mayor impacto y necesidad en las cuentas ahorristas es el de microcrédito en el cual el acumulativo simple es el que se da con mayor proporción en los servicios financieros provisto por la cooperativa.
- Con respecto a su rotación de cuenta por cobrar, presenta una disminución de su frecuencia de cobros a 5 veces en el año con un periodo de cada 64 días. Lo que indica una necesidad de mejora inmediata a la gestión de las cuentas por cobrar.
- Ello provoca un golpe directo a la liquidez de las cooperativas con un 19.79% una gran disminución considerando los años anteriores.

Por ello la premisa del análisis de la gestión de cartera de microcréditos, da lugar a la necesidad de mejoras tanto para controlar la gestión de cobros como para desarrollar nuevos procesos de control.

2.14 Desarrollo de las entrevistas

Las entrevistas realizadas se presenten en la tabla 18, a modo de resumen en el que se puede identificar la necesidad de desarrollar mejoras en los procesos de control y seguimiento como parte de las actividades preventivas para la cartera de microcrédito.

Tabla 18. Resumen de entrevistas

Categorías	Entrevistado 1: Ing. Danielo Nervi Ponce	Entrevistado 2: Ing. Romero	Entrevistado 3: Ing. José Guamán
	Gerente Coop. de ahorro y crédito UG	Gerente Coop. de ahorro y crédito "Desarrollo y progreso"	Gerente Coop. de ahorro y crédito "La Dolorosa"

Identidad Institucional	La cooperativa fue creada en el año 2008 mediante acuerdo ministerial 012, su misión es estar al servicio de los docentes y todo el personal dentro la Universidad de Guayaquil su visión es lograr el equilibrio entre los objetivos financieros y sociales mediante el estímulo económico de sus integrantes	La cooperativa fue creada en el año 1993, mediante acuerdo ministerial 020. En ella 14 jóvenes emprendedores unificaron sus esfuerzos para el crecimiento de las comunidades en Riobamba. Su misión desarrollar finanzas populares bajo los principios. cooperativos. Su visión es ser una institución competitiva que aporte al desarrollo del ser humano. Su crecimiento se puede verificar mediante su alcance a nivel nacional en las principales ciudades del país.	En sus inicios el padre Eugenio Costello y el Sr Carlos Ríos, empezaron sus actividades cooperativistas dentro de la comunidad Santiago Apóstol
Crecimiento organizacional	Cuentan con una estructura organizacional por alrededor de 50 personas en los que se enfocan en; áreas de contabilidad y crédito con sus respectivos comités.	Su infraestructura y el conglomerado de servicios financieros permiten demostrar su nivel de aceptación y confianza. Además cuenta con el apoyo del estado.	Su crecimiento se refleja en la cantidad de servicios tales como ahorros, prestamos, inversiones, tarjetas de débito, pólizas de seguro, alianzas de pago ágil.
Proceso de gestión de crédito	Entre los beneficios que se proveen son:	Los procesos de cobros se han vuelto una labor	Tanto los procesos relacionados a la gestión de requerimientos y la de cobranzas son actividades que

	créditos, ahorro y depósitos a plazo fijo. Dentro de sus procesos relacionados se pueden identificar 3: los de requerimientos de los créditos, el de control y cobros. Los procesos de control requieren una mayor atención porque nos interesa mantener las arcas con la suficiente liquidez.	extensa y exigente, debido a los cambios existentes en la economía del país, viéndose un aumento de la cartera. Otro punto es el proceso de aceptación del crédito, no se dan las suficientes garantías para la institución al momento de otorgar un crédito.	permiten disminuir los niveles en la cartera de cuentas incobrable, por lo tanto merecen mejoras constantes.
Documento de proceso de gestión	No se tienen un manual de procesos , para capacitar y entrenar a los integrantes de las cooperativas se basan en las políticas y reglamentos suministrado por el gobierno	No existe manuales de proceso	Cuentan con manuales de procesos pero no se realizan capacitaciones o se da a conocer dichas documentaciones

Nota: Resumen de entrevistas. Elaborado por: autor. Fuente: propia.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1 Introducción

En base a la información obtenida en el marco metodológico en los periodos 2016 a 2018, provisto por la SEPS, se ha visto un crecimiento de la cartera de microcrédito, llegando a ser el producto financiero que más monto a aportado en la colocación de créditos. Pero de acuerdos a las ratios de las cuentas por cobrar los periodos en que se han hecho efectivo los cobros por los créditos realizados cada vez ha aumentado en periodo y tiempo.

Junto a ello las entrevistas realizadas indican que hay mucho por abarcar en el contexto de procesos para definir buenas prácticas en la gestión de crédito. Y esto es por el uso de las políticas y reglamentaciones presentadas por la SEPS la cual norman las actividades dentro las cooperativas. Pero más allá del enfoque político y legal, es necesario que se desarrollen estándares para las actividades a nivel de procesos con respecto a la gestión de la cartera de microcrédito.

3.2 Objetivos de la propuesta

Por eso la presente propuesta a presentar se enfocará en los aspectos preventivos y correctivos de la gestión de la cartera de microcrédito. De forma preventiva la propuesta se enfocará en el proceso de cobro y control después de realizar la colocación del crédito y correctiva en el escenario de moras en los pagos.

Los objetivos para el desarrollo de la propuesta son

- Identificar la gestión de cobro dentro del mapa de procesos de las cooperativas de ahorro y crédito.
- Diseñar la caracterización de los procesos
- Definir las mejoras presentadas a través del flujo de actividades.

3.3 Mapa de procesos

En el proceso de levantamiento de información se identificaron estructuras de organizaciones verticales, las cuales en la actualidad son ineficientes a más de determinar niveles de jerarquía dentro de una institución. Por eso, se procede a diseñar los procesos macros a nivel del factor más relevante para las cooperativas, “El asociado”, pues la necesidad de apoyo financiero y crecimiento parte de él hasta el cumplimiento y su satisfacción mediante los productos financieros provistos por las cooperativas.

Por ello se presenta el siguiente diagrama para la estructura organizacional macro de las gestiones de las cooperativas y la identificación de la gestión de la cartera en su cadena de valor.

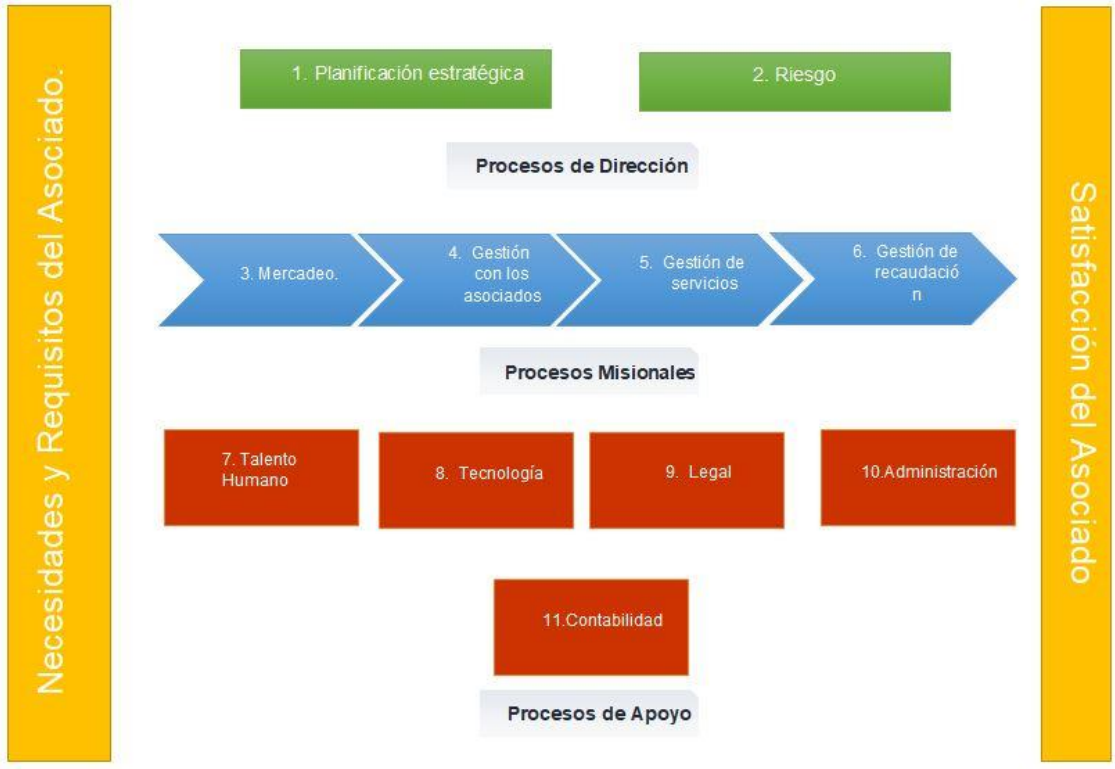


Figura 17. Mapa de procesos cooperativas de ahorro y crédito
Nota: Gestión macro de procesos. Elaborado por: autor. Fuente: propia.

“La gestión de recaudación”, es el proceso macro que engloba los proceso de estudio. Por ello se presenta el siguiente diagrama para la estructura organizacional macro de las gestiones de las cooperativas y la identificación de la gestión de la cartera en su cadena de valor.

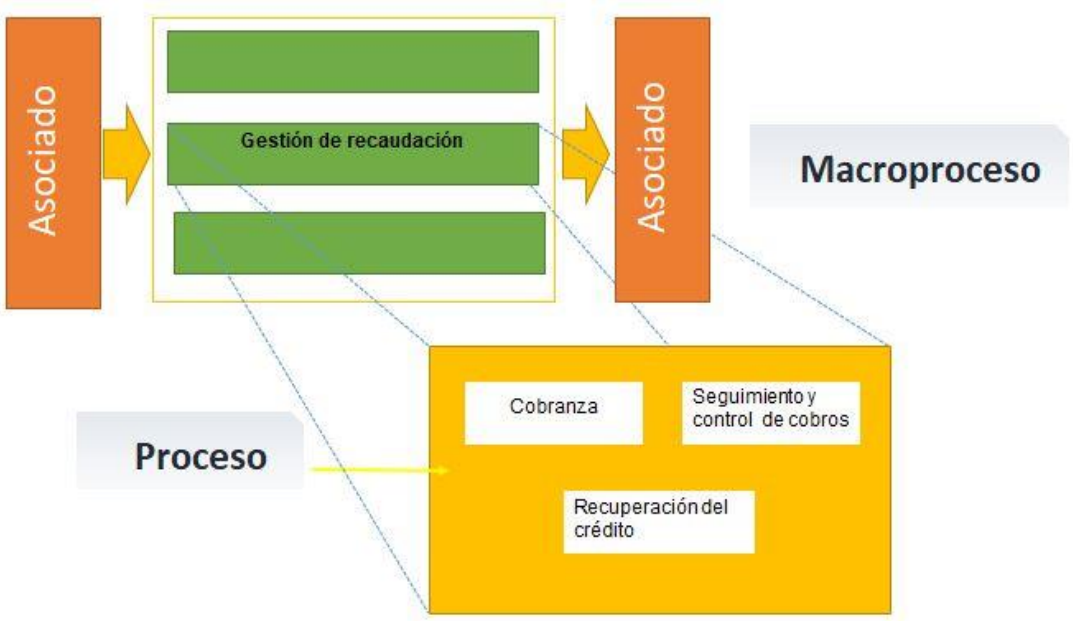


Figura 18.Desglose de procesos

Nota: Macro proceso y desglose de procesos. Elaborado por: autor. Fuente: propia.

En las revisiones realizadas a las cooperativas de ahorro y crédito se departamentaliza las actividades de crédito mediante áreas designadas como crédito y cobranza, aunque es claro que los procesos de colocación de crédito y demás aspecto como recepción de solicitudes y análisis del asociado son actividades inherentes a cobros, es necesario segmentar las actividades en base a sus respectivos objetivos.

Por ello, la propuesta se enfoca en la gestión de recaudación como un proceso macro la cual se subdivide en:

Cobranza, en el que la institución desarrolla actividades relacionadas a mantener la percepción de cobros para el asociado para el cumplimiento de pago.

Control y seguimiento, proceso que se realiza de forma interna para mantener al tanto a la administración sobre el estado de la cartera y a su vez realizar actividades relacionadas a identificación de los deudores y se analiza su impacto financiero para la cooperativa para priorización de cobros.

Recuperación del microcrédito: actividades definidas para cada escenario de mora presentada con el fin de recuperar la inversión

3.4 Caracterización del proceso

3.4.1 Cobranza

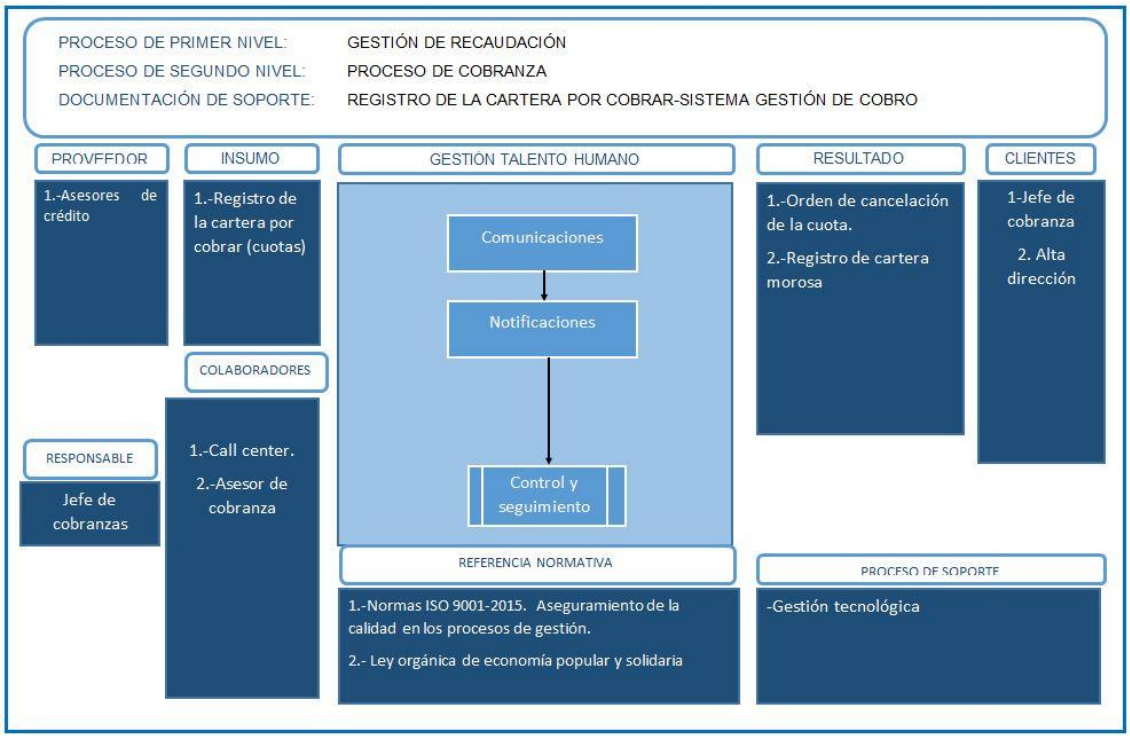


Figura 19. Caracterización del proceso "Cobranza"

Nota: Definición de elementos que intervienen en el proceso “Cobranza”. Elaborado por: autor. Fuente: propia.

La caracterización del proceso permite describir en forma clara cuales son los actores, elementos documentales y demás insumos de entrada, necesarios para que un proceso sea

ejecutado, para finalmente generar resultados o salidas, que llegaran al próximo eslabón en la cadena de valor de la gestión de cobranza.

En el primer proceso “Cobranzas”, se activa en el momento que el asesor de crédito remite la colocación de la inversión y se genera el registro de la cartera por cobrar. Actividad que se realiza con el objetivo de hacer presencia de control para la percepción del asociado.

Durante ella se realizan una serie de comunicaciones preventivas para asegurar los pagos en los plazos definidos en las actas de responsabilidades emitidas.

Sus resultados son las órdenes de pagos por las cuotas a cancelar durante el periodo de crédito y en otro caso la inserción a los registros de morosidad de la cooperativa.

Quienes reciben los resultados del proceso son: el jefe de cobros en plena instancia y el segundo los altos mandos.

El recurso humano que interviene el proceso son los asesores del call center, el asesor de cobranza y el asesor de crédito.

3.4.2 Control y seguimiento

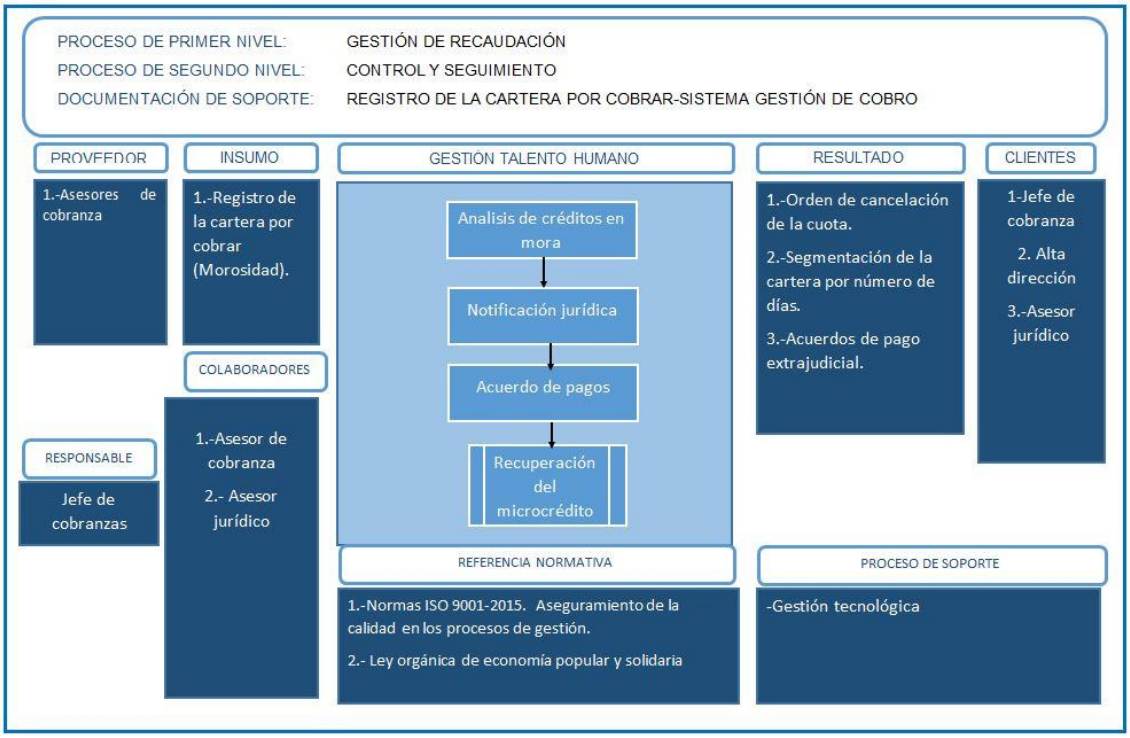


Figura 20. Caracterización del proceso "Control y seguimiento"

Nota: Definición de elementos que intervienen en el proceso “Control y seguimiento”. Elaborado por: autor. Fuente: propia.

El segundo proceso “Control y seguimiento”, se relaciona a los informes en los que se enlista a los asociados en estado de morosidad para su respectiva clasificación.

Los datos permiten identificar y analizar el nivel de impacto de la cartera en mora e identificar a detalle a travez del perfil del asociado el nivel de riesgo de la cartera.

Para que el proceso de “Seguimiento y control” se realice, requiere que el registro de clientes en mora sea entregado por parte del asesor de cobros, para proceder a realizar los respectivos análisis de riesgo. Las salidas serán la orden de pago de parte del asociado, registro de cartera en mora por días y acuerdos extrajudiciales. Documentos que le atañen a la jefatura de cobranzas, altos mandos y en este proceso ya interviene la gestión jurídica si la necesidad del proceso lo requiere.

3.4.3 Recuperación del microcrédito

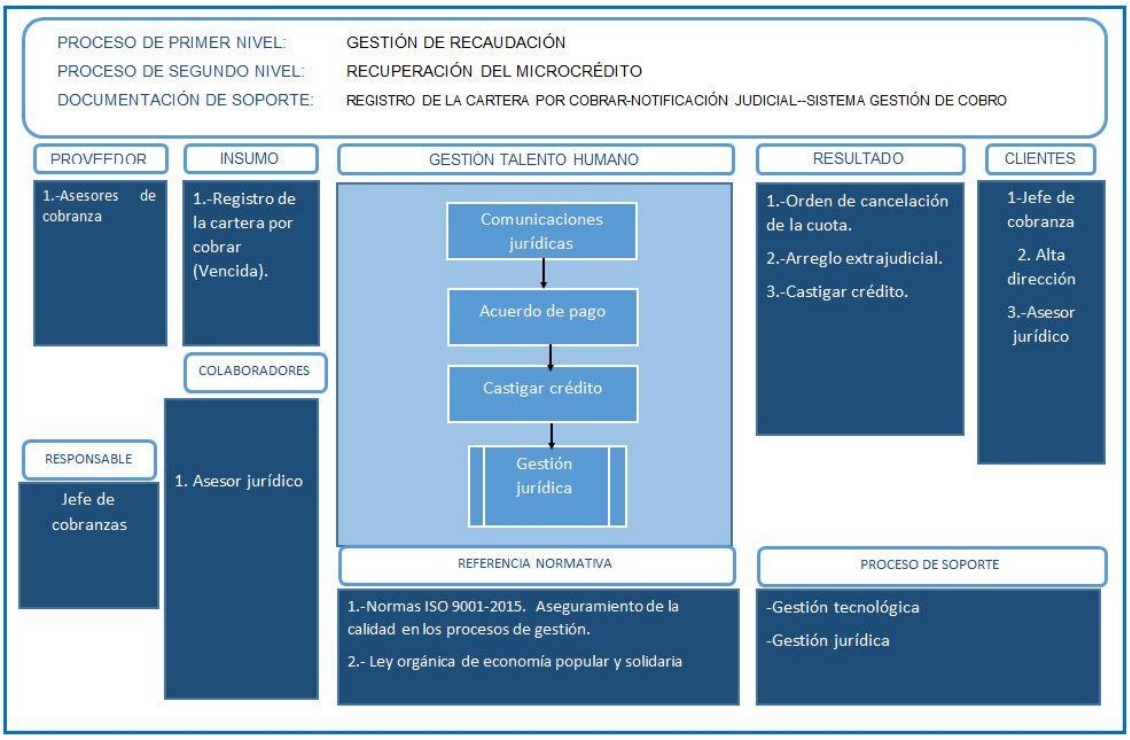


Figura 21. Caracterización del proceso "Recuperación de la cartera de crédito"
Nota: Definición de elementos que intervienen en el proceso “Recuperación de la cartera de crédito”. Elaborado por: autor. Fuente: propia.

La recuperación de la cartera es el siguiente y último paso en los procesos de recaudación, la cual se enfoca en solo los registros de cartera vencida. En la etapa se requiere la lista de la cartera con el estado mencionado y se interactúa con jurídico, con el fin de realizar los cobros formalmente frente a un asesor legal. En la etapa mencionada aún se abre la oportunidad de llegar a un acuerdo con el asociado, pero en el caso que los esfuerzos a travez de todos los procesos mencionados se hayan agotado, el asociado se registrará como crédito castigado y se procederá a continuar con el proceso de coactiva en el área jurídica.

3.5 Diseño de mejoras en el flujo de procesos

3.5.1 Flujo de actividades mejoradas “Cobranza”

El proceso de “Cobranzas”, se encarga de recordar al cliente su responsabilidad con la organización y de realizar los respectivos cobros durante los periodos definidos en la colocación del crédito.

El proceso propuesta consta de 12 actividades definidas: dos actividades previsoras para antes que se dé la fecha de cobro de la cuota y las siguientes mediante comunicaciones para realizar el cobro pendiente. En el caso que la cuota no haya sido cancelada y haya transcurrido 2 días se procede a realizar los cobros mediante notificaciones, todas las actividades mencionadas dan alrededor de 16 días, considerando los tiempos de espera para el asociado. En casos que no existieran ninguna conversación con el asociado prestamista se procede a iterar 2 veces más las etapas de notificación para el beneficiario del crédito y el garante, dando un total de 44 días. Luego de 30 días más, se procede a informar al jefe de cobranza para que realice su respectiva gestión mediante una última notificación dando un total de 90 días en mora. Por lo que se procede a desarrollar un registro de los clientes en mora para luego ser enviada para el respectivo proceso de “Control y seguimiento”.

La mejora planteada agota todas las comunicaciones con el asociado para lograr el cumplimiento efectivo de la inversión recibida.

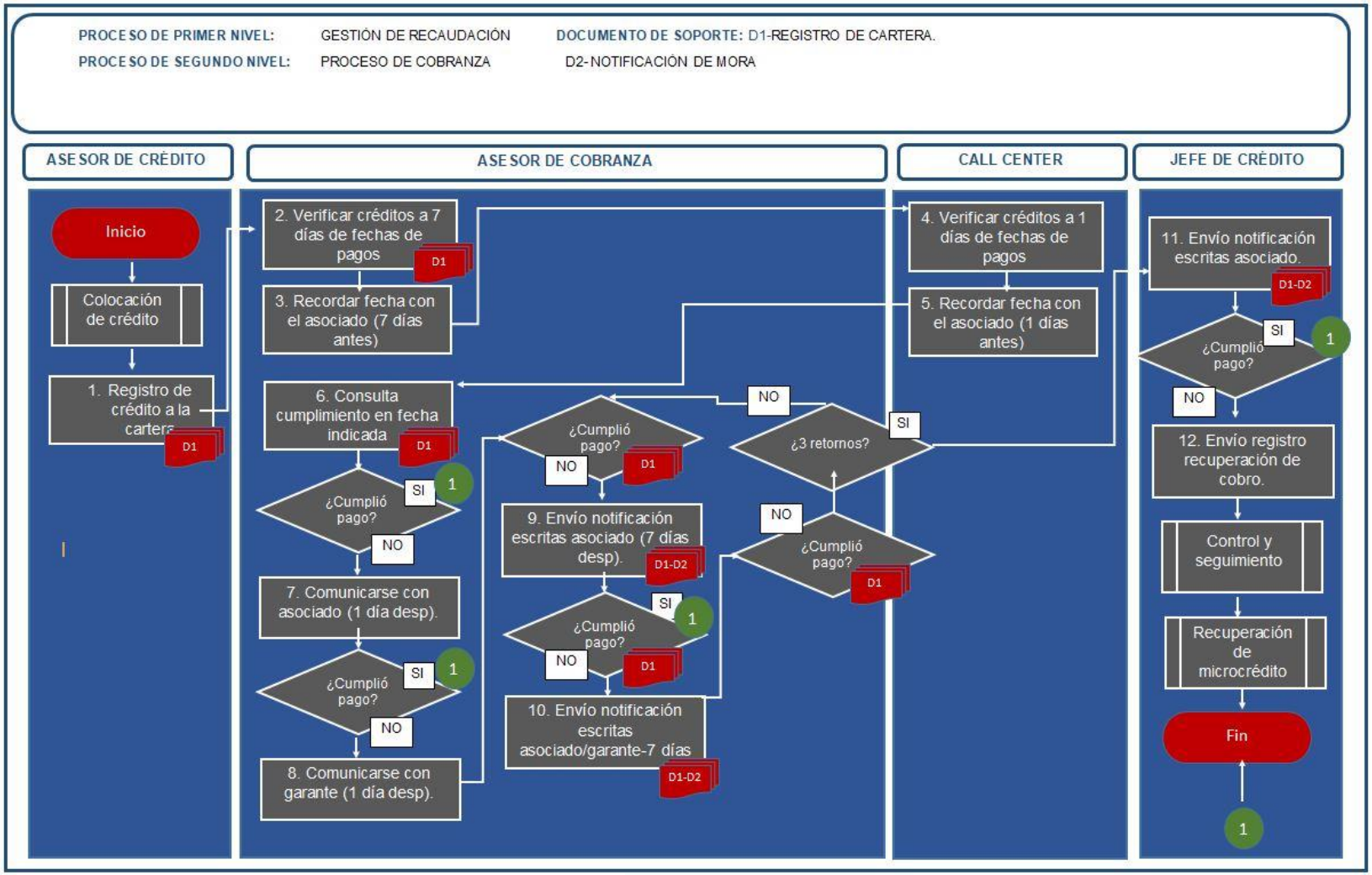


Figura 22. Diagrama de flujo "Proceso de cobranza"

Nota: Diagrama de flujo cobranza. Elaborado por: autor. Fuente: propia.

3.5.2 Flujo de actividades mejoradas “Control y seguimiento”

Luego de transcurridos 90 días de cobro se procede a generar un registro de la cartera de clientes en mora. La cual es enviada al proceso estratégico de riesgos.

La gestión de riesgos crediticios se encarga de analizar al asociado en mora. Este realiza una revisión al historial del asociado, su garantía y demás activos para determinar el nivel de impacto de la cartera vencida y que acciones realizar. Si el área de riesgos considera que el grupo es un factor prioritario para hacer efectivo los cobros realizados, en ese caso se envía los registros a las gestiones judiciales para proceder a desarrollar el proceso de coactiva o castigo de crédito.

En el caso que cierto sector de la cartera no tenga el mismo nivel de relevancia, se procede a enviar los registros al proceso de “Recuperación de la cartera de microcrédito”, para desarrollar un proceso de acercamiento con los asociados.

La gestión propuesta consta de 8 actividades, en el que intervienen el jefe de cobros, el asesor de cobranza y el asociado, con el objetivo de desarrollar acciones extrajudiciales.

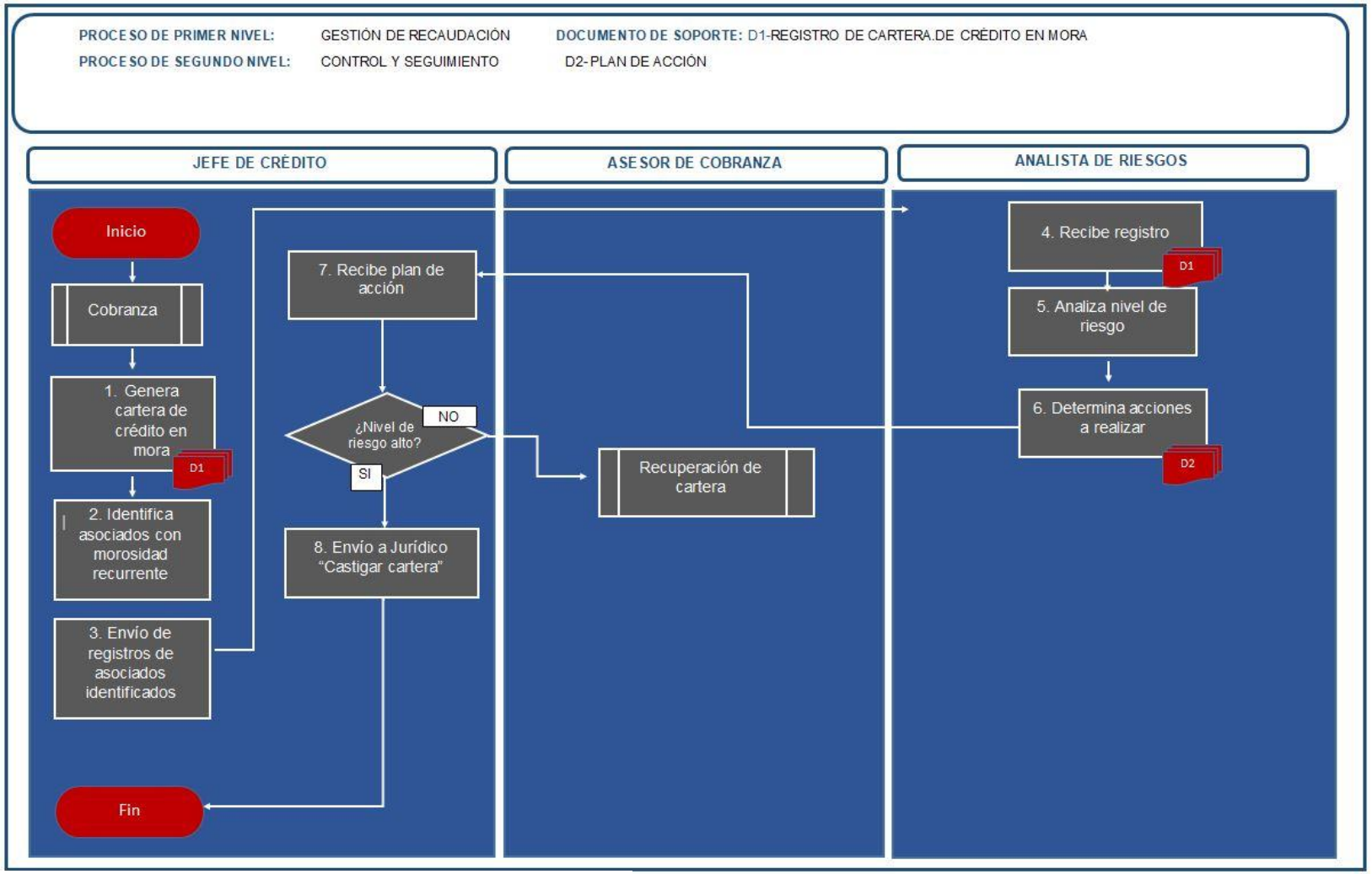


Figura 23. Diagrama de flujo "Control y seguimiento"

Nota: Diagrama de flujo control y seguimiento. Elaborado por: autor. Fuente: propia.

3.5.3 Flujo de actividades mejoradas “Recuperación del microcrédito”

Los registros de la cartera vencida mayor a 90 días y que hayan sido verificados por la gestión de riesgo, se proceden a enviarse nuevamente a la gestión de cobranza, con el objetivo de desarrollar acercamientos con los asociados para acuerdos y negociaciones extracurriculares y así remodelar un plan de cobros para su cumplimiento.

En el caso, que el asociado no acepte los acuerdos propuestos y no se haya llegado a concretar interes de parte del deudor el cancelar la deuda, se enviará los registros a la gestión jurídica para el proceso de cartera castigada.

El proceso propuesto consta de 6 actividades a desarrollar para la recuperación del microcrédito vencido en el que intervienen el jefe de cobranza y el asesor para con el asociado.

Los tres procesos descritos, caracterizados y desglosados mediante los diagramas de flujos se enfocan en la cartera de microcrédito y describen paso a paso las actividades a desarrollar en la gestión de la cartera. Con el fin de disminuir los niveles de rotación para así generar mayor liquidez para la cooperativa.

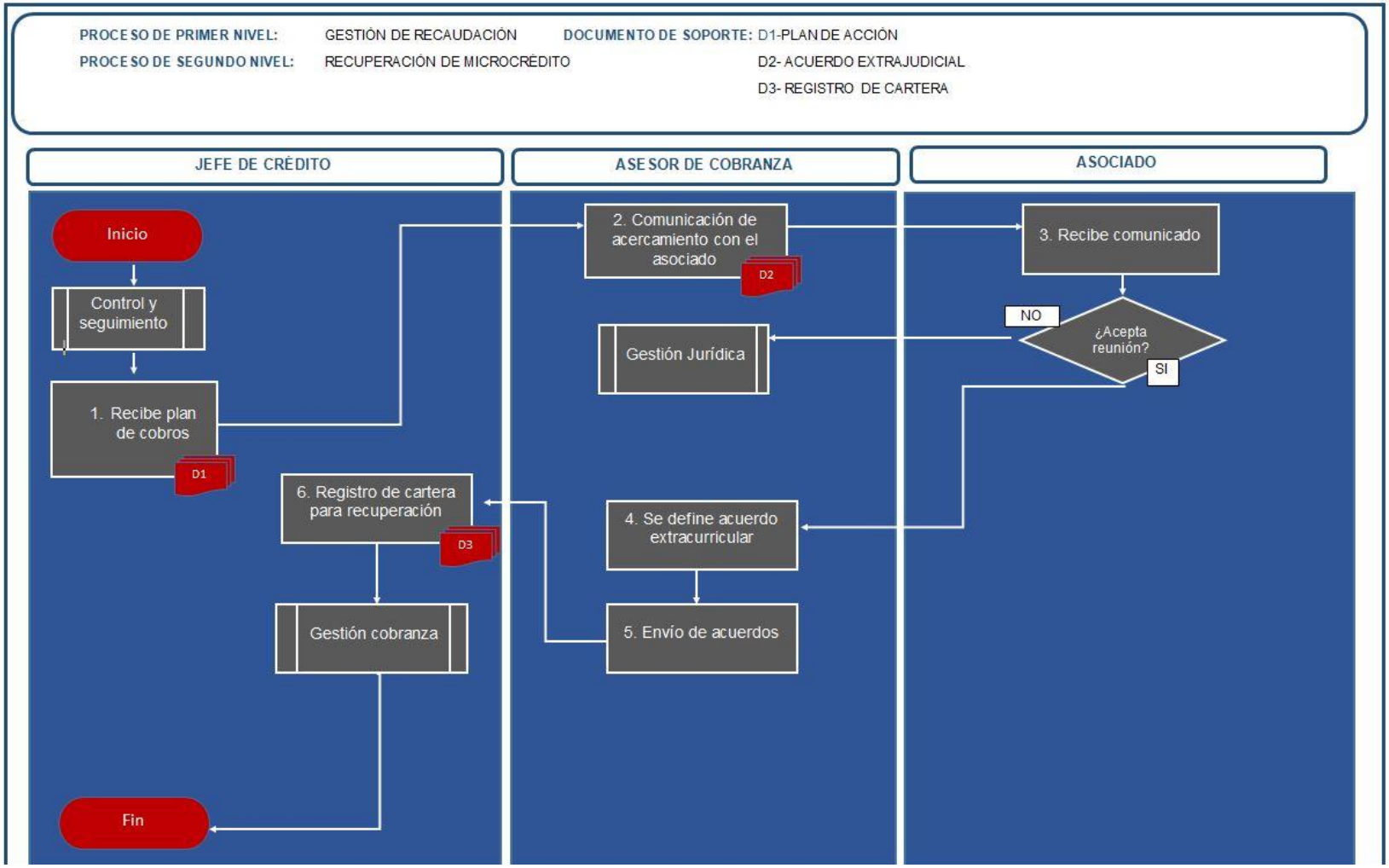


Figura 24. Diagrama de flujo "Recuperación de microcrédito"

Nota: Diagrama de flujo recuperación de microcrédito. Elaborado por: autor. Fuente:

Conclusiones y recomendaciones

4.1 Conclusiones

El factor que motivó el proyecto de investigación es el análisis de la gestión de microcrédito para el mejoramiento de la cartera por cobrar en las cooperativas de ahorro pertenecientes al segmento 3 en la provincia del Guayas, y para el cumplimiento de la meta propuesta se procedió de desarrollar la investigación desde tres enfoques u objetivos específicos los cuales permitieron:

Argumentar teóricamente los supuestos relacionados a la gestión de la cartera de microcrédito en el que se presenta las hipótesis del portafolio de Harry Markowitz en las que se considera importante desarrollar una diversificación de la cartera de créditos para así determinar su nivel de riesgo por separado. También se revisaron los enunciados del comité Basilea, en el que se considera el riesgo operacional como un factor preponderante para mejorar los indicadores económicos.

La revisión de los datos provistos por la SEPS, permitieron identificar los microcréditos como el servicio de mayor demanda en el mercado de cooperativas del segmento 3, con un porcentaje del 53.25%, en la que su crecimiento es ascendente presentando a través del análisis horizontal con una variación del 5.63%. La gestión de la cartera se presenta con la disminución de la rotación de inventario a 5.60 veces en un año en periodos de 64.27 días dando como resultado una disminución de la liquidez de las cooperativas a 19.79%.

Finalmente, se propone estrategias de mejora sobre la cartera de crédito considerando el factor preventivo y correctivo en la gestión de recaudaciones dentro de la cooperativa. En los que se identifica a los procesos “Cobranza”, “Seguimiento control”, y “Recuperación de la cartera de microcrédito”, mediante el diseño del mapa de procesos, caracterización y diagramas de flujo.

4.2 Recomendaciones

Durante el desarrollo del proyecto investigativo se encuentran aspectos que son de interés para futuras propuestas: tales como:

En los procesos definidos en las propuestas se consideró el uso de las mejoras a nivel de procesos, pero no a nivel tecnológico, por lo que es necesario, implementar sistemas o aplicaciones que permitan agilitar el proceso de cobros en el que se consideran aspectos como consultas por clientes, tipos de carteras y demás aspectos relacionados a la gestión de las carteras por cobrar.

Se recomienda capacitar a los actores de los procesos para que puedan conocer el desarrollo de la gestión de la cartera mediante buenas prácticas formuladas en las propuestas.

Se deben realizar retroalimentaciones al talento humano para mantener las buenas prácticas, apuntando continuamente a la calidad de los procesos

Referencias bibliográficas

Abreu, J. L. (2015). Análisis al método de investigación. *International Journal of Good Conscience.*, 205-214.

Andrade Pinelo. (2012). Interprete los ratios de liquidez. *Contadores y empresas*, 190.

Asamble general del Ecuador. (2008). *Constitución del Ecuador.* Montecristi: Asamblea constituyente.

Asamblea General. (2012). Reglamento a ley organica economia popular y soliidaria. *Registro oficial Suplemento 648*.

Asamblea Nacional. (2012). *Ley orgánica de economía de popular y solidaria.* Quito: Asamblea Nacional.

Bacci, C. (2017). *Metodología de la investigación.* Buenos Aires: UNLP.

Baena Toro, D. (2014). *Análisis financieros, enfoques y proyecciones.* Bogotá: Ecoediciones.

Banda Oriz, H., Gonzalez Garcia, L. M., & Gómez Hernández, D. (2014). Una aproximación de la teoria de portafolio a la siefores en Mexico. *Revista cientifica pensamiento y gestión*.

Bienias Gilberston, C., Lehman, M., & Harmon , D. (2014). *Fundamental of accounting.* South Western: Cengage.

Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro Ultima edición.* Barcelona: Bresca Editorial.

Cauas. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. *Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia*, 2.

Cevallos Bravo, M. V., Dávila Pinto, P. G., & Mantilla Garcés, D. M. (2015). *Contabilidad General.* Quito: Raya Creativa.

Coello Martínez, A. M. (2015). *Análisis horizontal y vertical de estados financieros.* Actualidad empresarial.

El Universo. (18 de Mayo de 2019). *www.eluniverso.com*. Obtenido de https://www.eluniverso.com/noticias/2019/05/18/nota/7334765/cooperativas-tienen-74-millones-socios

Galeano , M. (2014). Estrategias de investigación social cualitativa. 20-21.

Guajardo Cantú, G., & Andrade de Guajardo, N. (2014). *Contabilidad Financiera Sexta Edición.* Mexico DF: McGRAW-HILL/Interamericana de editores , S.A. de C.V.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado , C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Definiciones de los enfoques cuantitativos y cualitativos, sus similitudes y diferencias.* Mexico D.F: Mc Graw Hill.

Hérnandez, F. (2014). *Análisis y gestión de los instrumentos de cobro y pago.* IC Editorial.

Herrera Freire, A. G., Betancourt Gonzaga, V., Herrera Freire , A. H., Vega Rodriguez, S. R., & Vivanco Granda, E. (2016). Razones financieras de liquidez en la gesti'on empresarial para toma de decisiones. *Revista de la facultad de ciencias contables*, 151-160.

Jimenez Rodriguez, E. J., & Martín Marín, J. L. (2013). El nuevo acuerdo de Basilea y la gestión del riesgo operacional. *Universia Business Review*, 2.

Markowitz, H. (1952). Portafolio Selection. *The Journal of Finance*, 77-91.

Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza.* Mexico DF: Grupo editorial Patria.

Morales Noriega, A. M. (2018). El sistema cooperativo de ahorro y crédito a través de la historia. *Revista de Observatoria de la economía ecuatoriana*.

Ñapas, H., Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagomez , A. (2014). *Metodologiía de la investigación.* Bogotá: Ediciones de la U.

Orsini. (2015). Da Basilea 1 a Basilea 3. *Arcadia Consulting SRL*.

Reguant Álvare, & Torrado Fonseca. (2016). El método Delphi. *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 87-102.

Rodrigiuez Jimenez, A., & Perez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 179-200.

Sánchez Mayorga, X., & Millán Solarte, J. (2012). Medición del riesgo de liquidez. Una aplicación en el sector cooperativa. *Entramado*, 90-98.

SEPS. (2014). *www.seps.gob.ec*. Obtenido de https://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario

SEPS. (29 de Octubre de 2019). *www.seps.gob.ec*. Obtenido de https://www.seps.gob.ec/estadistica?boletines-financieros-mensuales

Sierra García, L., & Albelda Pérez, E. (2014). *Introducción a la contabilidad financiera.* Ediciones Piramide.

Tobar Pesantes, L. B., & Solano, S. (2019). Las cooperativas de ahorro y crédito en el contexto del sistema financiero.

ANEXOS

Anexo a

Entrevista

Nombre del entrevistado: Ing. Jose Guamán

Nombre del entrevistador: Ing. Karla Muñoz

Objetivo de la entrevista: Determinar las actividades relacionados a los procesos en la gestión de otorgamiento de crédito

Identidad institucional

¿En qué fecha fue creada?

¿Cuál es su misión y su visión?

Crecimiento organizacional

¿Con cuantas personas iniciaron el proyecto?

¿Cuánto fue el valor del capital social con el que se inició la empresa?

¿A cuánto asciende el capital social en la actualidad?

¿Cuáles son los servicios de captación de dinero?

Proceso de gestión de otorgamiento de crédito

¿Cuáles son los procesos relacionados a la captación de dinero?

¿De los procesos mencionados relacionado a la captación del dinero, cual considera usted es el más relevante o el que necesita mejorar? ¿Por qué?

¿Qué mejoras le añadiría al proceso mencionado?

De los procesos relacionados a los otorgamientos de crédito: recepción de solicitud de crédito, análisis del solicitante, control y cobranza de la cartera. ¿Cuál es el que considera usted es el que necesita mejoras? ¿Por qué?

¿Dentro del proceso mencionado como se dá el flujo actual de actividades?

¿Puede ayudarnos con los estados financieros de los últimos 5 periodos de actividades?

¿Del proceso de solicitud de crédito. ¿Qué datos se solicitan para el análisis, como es el proceso y que roles intervienen, sistemas y hojas de soporte?

¿Del proceso de análisis de crédito. ¿Análisis, como es el proceso y que indicadores se analizan para otorgar el crédito? ¿Qué datos se solicitan para el análisis, como es el proceso y que roles intervienen, sistemas y hojas de soporte?

¿Del proceso de cobranzas de crédito. ¿Cómo es el proceso y que indicadores se analizan para otorgar el crédito y que roles intervienen, sistemas y hojas de soporte?

Documentación de proceso de gestión de otorgamiento de crédito

¿Cuentan con un manual de procesos con las actividades mencionadas?

Figura 25. Formato de la entrevista

Nota: Diseño de preguntas. Elaborado por: autor. Fuente: propia.