



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL Y  
CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA Y SU AFECTACIÓN EN LA  
LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA “SAN JOSE DE CHIMBO  
LIMITADA”**

Autora:

**Moreira Portilla Miyi Dixiana**

Tutor:

**Ing. Henry Fogacho**

**Guayaquil, Ecuador  
2016**



## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

### CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología.

#### CERTIFICO

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA Y SU AFECTACIÓN EN LA LIQUIDEZ EN LA COOPERATIVA “SAN JOSE DE CHIMBO LIMITADA”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

#### **TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUTORIA**

El problema de investigación se refiere a: **“COMO INCIDE ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA Y SU AFECTACIÓN EN LA LIQUIDEZ EN LA COOPERATIVA “SAN JOSE DE CHIMBO LIMITADA.”**. El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada: **Moreira Portilla Miyi Dixiana**

Tutor: **Ing. Henry Fogacho**

## **AUTORÍA NOTARIADA**

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: Análisis de la cartera vencida y su afectación en la liquidez de la Cooperativa “San José de Chimbo Limitada”, de la carrera Contabilidad y Auditoría del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autora:

**Moreira Portilla Miyi Dixiana**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco principalmente a Dios que me ha llenado de bendiciones en el trayecto de toda mi vida; a mis padres que son quienes han hecho todo por mí desde siempre a mi hija que ha sido un pilar fundamental ; a mis hermanos que me han apoyado en todo lo que han podido, a mis amigos y compañeros que son quienes han formado parte de mi educación y que de ellos he aprendido mucho y por ultimo agradezco a todos mis maestros de Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de tecnología que a lo largo de mi vida me han formado no solo en conocimientos. Cada uno de ellos ha contribuido para que yo sea lo que soy en este momento de mi vida.

**Moreira Portilla Miyi Dixiana**

## **DEDICATORIA**

Dedico con mucho amor a mis padres e hija y hermanos quienes depositaron toda su confianza en mí, me han guiado por el camino de la verdad, todos los maestros que han tratado de enseñar de la manera más simple y clara para el entendimiento mío.

**Moreira Portilla Miyi Dixiana**

# ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
CARÁTULA.....	i
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	ii
AUTORÍA NOTARIADA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE CUADROS .....	viii
ÍNDICE FIGURAS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
CAPÍTULO I .....	1
EL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto. ....	1
Situación conflicto .....	2
Delimitación del Problema .....	2
Formulación del problema.....	2
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3

Objetivo general.....	3
Objetivos específicos .....	3
Justificación e importancia.....	3
CAPÍTULO II.....	5
MARCO TEÒRICO .....	5
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	5
Antecedentes históricos.....	5
Antecedentes referenciales.....	8
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	39
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	50
CAPÍTULO III.....	52
METODOLOGÍA .....	52
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA .....	52
Diseño de investigación .....	55
Tipos de investigación .....	56
PLAN DE MEJORAS .....	9
CONCLUSIONES .....	18
RECOMENDACIONES.....	19
BIBLIOGRAFÍA.....	20

## ÍNDICE CUADROS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Cuadro 1 Instituciones financieras .....	32
Cuadro 2 Segmento 4 .....	33
Cuadro 3 categorías de cooperativas .....	33
Cuadro 4 Principales productos o servicios .....	54

## ÍNDICE FIGURAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Figura 1 Volumen de depósitos .....	15
Figura 2 Volumen de crédito por subsistemas .....	15
Figura 3 Volumen de crédito .....	15
Figura 4 Volumen crédito operaciones .....	16
Figura 5 Volumen crédito operaciones acumulado .....	16
Figura 6 cartera por vencer .....	17
Figura 7 tasas de crecimiento anual .....	17
Figura 8 balances mensuales .....	21
Figura 9 balances mensuales 2 .....	21
Figura 10 liquidez.....	23
Figura 11 liquidez promedio.....	23
Figura 12 índice de liquidez .....	26
Figura 13 Liquidez primera línea.....	27
Figura 14 liquidez segunda línea .....	28
Figura 15 balances mensuales .....	29
Figura 16 balances cooperativas y créditos .....	29
Figura 17 rentabilidad .....	30
Figura 18 rentabilidad ROE.....	30
Figura 19 interconexiones de segmentos .....	35
Figura 20 Estructura Organizativa .....	53



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Tema:**

**“ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA Y SU AFECTACIÓN EN LA LIQUIDEZ EN LA COOPERATIVA SAN JOSE DE CHIMBO LIMITADA”**

**Autora:** Moreira Portilla Miyi Dixiana

**Tutor:** Ing. Henry Fogacho

### **RESUMEN**

En la actualidad la Cooperativa San José de Chimbo Limitada, está presentando falencias en su liquidez, y a partir de esta situación se ha reducido el plazo y los montos de los créditos que se otorga a los socios. Unido a lo anterior se cancelan las obligaciones contraídas con empleados y terceros en muchos de los casos con retraso. En este caso está afectado por los riesgos crediticios que están presentando por los montos incobrables que tienen por la otorgación de créditos. Lo antes expuesto la Cooperativa San José de Chimbo Limitada, no está exenta a esta problemática por que actualmente está presentando inconvenientes en su cartera vencida que esta afectan la liquidez. El propósito de la presente investigación es determinar el impacto de la cartera vencida en la liquidez de la Cooperativa de San José de Chimbo Limitada. En la metodología se utilizó la técnica de investigación del análisis documental, en los estados de resultado, balance inicial, ingresos y egresos. En la Cooperativa San José de Chimbo Limitada, su relevancia social se basara en el plan nacional del buen vivir, específicamente en un objetivo que en el transcurso del proyecto se lo presentara, los beneficiará a todos, los resultados

**Palabras claves:** cartera vencida, afectación, liquidez.



## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

### TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

#### Tema

“ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA Y SU AFECTACIÓN EN LA LIQUIDEZ EN LA COOPERATIVA SAN JOSE DE CHIMBO LIMITADA”

**Autora:** Moreira Portilla Miyi Dixiana

**Tutor:** Ing. Henry Fogacho

#### Abstract

Today the Cooperative San José de Chimbo Limited, it is introducing flaws in its liquidity, and from this situation has reduced the time and amount of the credits granted to partners. Together with the above obligations to employees and third parties in many cases delay are canceled. In this case it is affected by credit risks that are presented by the uncollectible amounts with the granting of loans .What foregoing the Cooperativa San José de Chimbo Limited, it is not exempt to this problem that is currently presenting problems in its portfolio overcome this affect liquidity. The purpose of this research is to determine the impact of NPLs on the liquidity of the Cooperative San José de Chimbo Limited. technical research document analysis, in the statements of income, initial balance, income and expenses was used in the methodology. In the Cooperative San José de Chimbo Limited, its social relevance was based on the national plan of good living, specifically a target in the course of the project to introduce him, he will benefit all the results

Keywords: nonperforming loans, involvement, liquidity.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en un contexto.**

El problema de cartera vencida surge principalmente cuando una empresa ofrece crédito a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito acentúa la falta de control y de la cartera. Sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de la empresa para fijar sus políticas de crédito y cobranza representado por condiciones circunstanciales y particulares del cliente que resultan en el vencimiento del crédito. A pesar del riesgo que el otorgamiento de crédito representa en términos de costos, es una política necesaria porque apoya y estimula ventas y, logra el desarrollo de negocios en el mediano y largo plazo con el cliente. El otorgar un crédito es un riesgo necesario que toman muchas empresas y cuando este problema se agudiza afecta la liquidez de la empresa que no se recuperan los valores.

En la página web de la popular podemos encontrar todo lo relacionado con las finanzas de la misma en donde se puede comparar que la mayoría de microempresas etc., también se presenta este problema, el efecto que tiene en la microempresa es mayor dado. Con más de 21.000 socios, agencias en los cantones Guaranda, Chillanes, San Miguel, Montalvo, Chimbo y Quito, la Cooperativa San José de Chimbo Limitada ha sido fundamental en el desarrollo socio económico de las comunidades Sus dirigentes ofrecen un liderazgo voluntario y esperan la confiabilidad y el espíritu de estímulo de los coterráneos bolivarenses para que esta Institución tenga una constante crecimiento.

## **Situación conflicto**

En la actualidad la Cooperativa San José de Chimbo Limitada, está presentando falencias en su liquidez, y a partir de esta situación se ha reducido el plazo y los montos de los créditos que se otorga a los socios. Unido a lo anterior se cancelan las obligaciones contraídas con empleados y terceros en muchos de los casos con retraso.

En este caso está afectado por los riesgos crediticios que están presentando por los montos incobrables que tienen por la otorgación de créditos .Lo antes expuesto la Cooperativa San José de Chimbo Limitada, no está exenta a esta problemática por que actualmente está presentando inconvenientes en su cartera vencida que esta afectan la liquidez.

## **Delimitación del Problema**

**Campo:** Financiero

**Área:** Cartera vencida

**Provincia:** Bolívar

**Cantón:** Chimbo

## **Formulación del problema**

¿Cómo afecta la cartera vencida en la liquidez de la cooperativa San José de Chimbo Limitada, ubicada en el cantón Chimbo de la provincia de Bolívar en el periodo 2016?

## **Variables**

**Variable independiente:** Cartera vencida

**Variable dependiente:** Liquidez

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo general**

Determinar el impacto de la cartera vencida en la liquidez de la nhvgCooperativa de San José de Chimbo Limitada.

### **Objetivos específicos**

- Analizar los referentes teóricos de la cartera vencida en relación con la liquidez.
- Diagnosticar la situación actual de la liquidez Cooperativa San José de Chimbo Limitada
- Propuesta de plan de mejoras que permita mejorar la liquidez de la empresa.

### **Justificación e importancia**

La utilidad práctica de este estudio está dada por el impacto que tiene la cartera vencida en la Cooperativa San José de Chimbo Limitada, que está afectando actualmente la liquidez de la misma.

Unido a lo anterior la utilidad metodológica está en la técnica de investigación análisis documental, en los estados financieros.

En la Cooperativa San José de Chimbo Limitada, el proyecto es viable porque mejorará sus procedimientos, políticas y estrategias que ayuden a regular dicho proceso de disminuir la cartera vencida, tiene relevancia social en el plan nacional del buen vivir, según se encuentra estipulado en el Art. 4 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

El trabajo permitirá determinar cuáles son las fallas que existen dentro de la institución con la finalidad de poder realizar las medidas correctivas necesarias, que permitan que la información suministrada por los clientes sea veras para que se le otorguen los créditos con total seguridad y así

mejorar la cartera vendida y que los estados financieros muestren más saldos a favor que en contra.

Se requiere un análisis de la unidad de la unidad financiera por cada junto con el garante, lo que permitirá controlar todas las actividades relacionadas con ellas.

Estandarizar los datos consignados en los documentos originales (facturas, cheques, y otros) junto con los registros e informes deben expresar la real situación ínsito los hechos de los clientes de manera clara que debe ser presentada de tal forma que su contenido contribuya a minimizar el riesgo de crédito en la cartera de la Cooperativa San Jose de Chimbo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

##### **Antecedentes históricos**

La historia del sistema cooperativo se remonta a la práctica de diferentes modalidades de asociación tradicional, especialmente en el ámbito rural y en actividades de carácter agropecuario, tal es el caso de Latinoamérica Perú, Ecuador, Bolivia y parte de Chile y el norte argentino.

El inicio del cooperativismo en el Ecuador tiene una larga tradición histórica que se remonta a las épocas pre coloniales, aspecto que se constituyó en un factor importante para el desarrollo organizacional y cultural de su población. En efecto el antiguo reino de Quito hoy República del Ecuador, antes y después de la dominación de los Incas y de la conquista de los españoles existían formas de cooperación voluntaria de las colectividades agrarias para llevar a cabo obras de beneficio comunitario o de beneficio familiar denominadas de diferentes maneras: minga, trabajo mancomunado, cambia manos, etc.

Actualmente predominan las de servicios y de consumo, pero cabe destacar la organización que han sabido desarrollar por iniciativa propia, las Cooperativas de Ahorro y Crédito, la integración cooperativa se sustenta en federaciones verticales y en centrales; además el índice de penetración cooperativa ha tenido leves incrementos en la década de los ochenta, mientras que en los últimos tiempos como respuesta a la actual crisis del país se ha visto fortalecidas las Cooperativas en especial las de Ahorro y Crédito.

La economía popular y solidaria, es el mayor empleador del país y cuentan con millones de socios, en el 2013 ocupó el 64% del empleo a nivel nacional y constituye un ejemplo palpable de que un sistema económico que privilegia ser humano sobre el capital es posible. Por ello es fundamental insistir en la urgencia de cambiar las conductas individuales (los patrones consumistas), que son las que provocan y aceleran la insostenibilidad del consumo capitalista en el mediano plazo, aunque sean el fundamento de las utilidades del capital en el corto plazo.

La base que sustenta el capitalismo es la acumulación, sin importar los medios que use para alcanzar sus fines. Con esa aspiración irrefrenable, la producción se intensifica al máximo y el consumo se extiende con enorme velocidad. La naturaleza y sus recursos (como factores de la producción) son simples insumos que operan a favor de la acumulación de capital que, en su proceso de crecimiento y dominio mundial, arrasa todo a su paso, pero sobre todo genera pobreza y desigualdad en los seres humanos y, además, el deterioro acelerado del ambiente” (Falconi, 2013: 1-2), la Constitución del Ecuador establece como deber primordial del Estado, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza para acceder al Buen Vivir; ordena que el sistema económico sea social y solidario, y define a la estabilidad económica como el máximo nivel de producción y empleo, en el marco de la sostenibilidad fiscal, externa, monetaria y biofísica.

Según Cortes A. (2012), en los años 60 los banqueros veían la liquidez casi exclusivamente en el activo del balance por lo que tenían liquidez a mano en absoluto en vista de su poca rentabilidad, empezaron a verla en el pasivo por la posibilidad de comprar en el mercado cuando fuera necesario adaptándose en los activos a las deudas.

Según Ponce R. (2014), en ese tiempo los bancos creaban las condiciones para un crecimiento y unos beneficios ilimitados esto condujo a la legitimación del mercado de fondos federales por el cual el exceso de los depósitos con los bancos de la Reserva Federal,

incrementado por el dinero sólo cuando sus reservas fueran insuficientes así como los certificados de depósito (los certificados de depósito son títulos, resguardos o documentos entregados por un banco o caja de ahorros como contrapartida de una suma de dinero depositada en el mismo a un plazo y tipo de interés determinados)

Según Carpio R. (2013), esto se puede decir que su tipo de interés es un poco superior al normal, porque los certificados de depósito tuvieron buena acogida entre los ahorradores y la posibilidad de negociarlos en el mercado secundario en el caso de que el inversor necesitará dinero antes de que expirara el plazo.

Por lo que se considera que el gran mérito de los certificados de depósito era su flexibilidad, algunos de sus depósitos eran considerados como parte del pasivo no exigible, se podían ajustar por la liquidez según las necesidades del momento ya que podían ser emitidos a diferentes tipos vencimientos las grandes entidades financieras encontraron más cómodo proveerse de liquidez a través de sus sucursales de Londres, Junto con las obligaciones subordinadas y los bonos convertibles.

Según Diamond y Dybvig (2012), se aplica en las economías cerradas, se desplace desde un buen equilibrio sin crisis bancarias hacia un mal equilibrio con crisis bancarias, la alteración de la confianza de los depositantes en el sistema bancario doméstico puede hacer que la economía.

Según Chang y Velasco (2013), este está basado en supuestos de economía abierta.

Según Goldfajn y Valdés (2011): los antecedentes de la crisis es la volatilidad la propia labor de los intermediarios financieros de los flujos internacionales de capital.

Según Allen y Gale (2014) y Buch y Heinrich (2013), las crisis bancarias acabará aquejando al valor neto de las instituciones bancarias

se originan cuando los ahorradores perciben que un deterioro de los elementos.

De los teóricos antes mencionados se considera que las prácticas bancarias se apartan de la idea que deben prestar a corto ya que piden prestado a corto, este desfase entre los vencimientos de los activos y los pasivos del balance.

Para Allen y Gale donde se presume que el negocio interbancario ha dejado de funcionar ya que las entidades con la llegada de la crisis crediticia y la irresolución sobre si otro banco puede presentar inconvenientes de solvencia, el mercado interbancario ya no se suministran entre ellas lo que les ha llevado a una situación problemática; se ha cerrado.

### **Antecedentes referenciales**

Con el propósito de establecer el presente trabajo investigativo se ha considerado conveniente analizar acerca del enfoque que poseen diferentes autores con relación a la cartera vencida y la liquidez que sea relacionado a la presente investigación, a continuación se citan los puntos de vista de dichos investigadores.

### **Cartera vencida**

Para Pesantes T. (2013), la cartera vencida son los documentos de cartera de créditos que no fueron pagados en las fechas de vencimiento.

Según Carpio A. (2012), es el conjunto de cuentas por cobrar no liquidadas al vencimiento de su plazo por parte de sus clientes, para los deudores cartera vencida significa la deuda contraída con un banco que no ha sido saldada al vencimiento de la misma.

Según Díaz Manjarrez, (2011), cartera vencida: Categoría que agrupa a todos los créditos que han cumplido impagos el plazo aceptado, que es un máximo de 90 días”.

El autor Cardozo Cuenca, (2012), afirma que éste índice deberá calcularse para el total de la cartera y por tiempo de vencimiento de la misma.

Se considera la cartera vencida como la deuda del cliente, razón no generaron los ingresos necesarios para cubrir los financiamientos otorgados derivada de operaciones crediticias o de inversión.

También concuerda con que el indicador sintético que refleja el nivel de vencimiento y la antigüedad de la cartera incluiría en el numerador los valores de cartera por grupos, de acuerdo con el tiempo de vencimiento, ponderado cada uno de ellos por un factor que refleje el nivel de antigüedad.

#### **Traspaso a cartera vencida.**

Según SBS (2013), la cartera vencida registra el valor de toda clase de créditos que por más de 30 días dejan de ganar intereses o ingresos. Una vez que una cuota se transfiere a cartera vencida todas las cuotas restantes por vencer y vencidas hasta 30 días se reclasifican a la cartera que no devenga intereses.

Mediante Resolución No. SBS-2002-0297 de 29 de abril de 2002, la Superintendencia de Bancos, conforme consta en la el Art. 9, dispuso la vigencia a partir del 1 de julio de 2002, del actual Catálogo Único de Cuentas.

En los casos de indicadores que relacionan flujos con saldos o viceversa para el cómputo de indicador (en los meses de enero a noviembre) se estima el flujo anual, se divide para el número del mes del informe y se multiplica por 12.

## **Capital**

### **Cobertura patrimonial de activos**

Mide la proporción de patrimonio efectivo frente a los activos inmovilizados.

Una mayor cobertura patrimonial de activos, significa una mejor posición.

Se han presentado casos en que el monto de activos inmovilizados netos no solo que tienden a cero por ser muy pequeño, sino que se vuelve negativo por el efecto de las cuentas de valuación en la cartera improductiva y otros activos inmovilizados que se consideran para construir el denominador.

### **Dentro del Plan de Cuentas:**

Patrimonio + Resultados

Si el mes de cálculo es diciembre, este valor corresponderá únicamente a:

Patrimonio

Si el mes de cálculo es de enero a noviembre, este valor corresponderá a:

- Patrimonio
- Gastos
- Ingresos

Activos Inmovilizados Netos

Es la suma de todos aquellos activos que no generan intereses.

Corresponde, dentro del plan general de cuentas, a:

- Cartera de créditos comercial que no devenga intereses
- Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses
- Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses

- Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses
- Cartera de créditos comercial reestructurada que no devenga intereses
- Cartera de créditos de consumo reestructurada que no devenga intereses
- Cartera de créditos de vivienda reestructurada que no devenga intereses
- Cartera de créditos para la microempresa reestructurada que no devenga intereses

### **Cartera de créditos comercial vencida**

Según la Resolución No. SBS-2008-152 del 18 de febrero del 2008, están se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como comerciales de acuerdo con la norma de calificación de activos de riesgo expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Las operaciones que se podrán incluir en esta clase de créditos, entre otras, son las siguientes: sobregiros, préstamos, documentos descontados, créditos otorgados a otras instituciones financieras, arrendamiento financiero, cartera comprada, créditos especiales, cartera permutada, cartera por riesgo compartido, documentos pagados por cuenta de clientes, créditos subordinados, ventas con pacto de recompra y las operaciones de crédito rotativo o crédito diferido de tarjetas de crédito corporativas.

Adicionalmente, se registrará los créditos otorgados por el Banco del Estado a los municipios, consejos provinciales, organismos de desarrollo regional y otros organismos estatales para la ejecución de estudios y obras de infraestructura autofinanciables y los créditos reembolsables otorgados por el Fondo de Solidaridad destinados al financiamiento de programas que buscan satisfacer los requerimientos básicos de los

sectores más deprimidos de la población ecuatoriana, serán registrados como cartera comercial y deberán regirse por las disposiciones contables establecidas para esta clasificación y por las disposiciones para la calificación de activos de riesgo.

Estos créditos podrán ser cancelados a su vencimiento o periódicamente, por medio de cuotas de amortización.

Las entidades controladas deben realizar las reclasificaciones necesarias entre las diferentes subcuentas, dependiendo del rango de vencimiento, conforme transcurre el plazo y se aproxima el vencimiento de cada operación, canon, cuota o dividendo.

Los créditos otorgados a otras instituciones financieras se registrarán en esta cuenta siempre y cuando el plazo de dichos créditos sea mayor a 30 días, caso contrario se registrarán en la cuenta 120110 - Operaciones interbancarias – Otras instituciones del sistema financiero.

- **Cartera de créditos de consumo vencida**

Según la SBS se registran en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como de consumo, de acuerdo con la norma de calificación de activos de riesgo expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

El tipo de operaciones que se podrán incluir en esta cuenta son: sobregiros, préstamos, arrendamiento financiero, cartera comprada, cartera por riesgo compartido, ventas con pacto de recompra. Adicionalmente se registrarán los créditos otorgados por el IECE y las operaciones de crédito rotativo o crédito diferido de tarjetas de crédito, excepto las operaciones de tarjetas de crédito corporativas y las de microcrédito.

Para la constitución de provisiones de éstos créditos se deberá considerar los parámetros establecidos en la Codificación de Resoluciones de la

Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, la calificación se efectúa en función de la antigüedad de los dividendos pendientes de pago, sin embargo la calificación resultante se extenderá a la totalidad del monto adeudado (por vencer y vencido).

El Banco podrá efectuar los diferentes tipos de operaciones mencionados en la cartera comercial siempre y cuando el destino del crédito serán la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios y se encuentren autorizadas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.

Estos créditos podrán ser cancelados a su vencimiento o periódicamente, por medio de cuotas de amortización.

Las entidades controladas deben realizar las reclasificaciones necesarias entre las diferentes subcuentas, dependiendo del rango de vencimiento, conforme transcurre el plazo y se aproxima el vencimiento de cada operación, canon, cuota o dividendo. (SBS)

- Cartera de créditos de vivienda vencida
- Cartera de créditos para la microempresa vencida

De acuerdo con la Resolución No. SBS-2008-152 del 18 de febrero del 2008, en este tipo de cartera se registran en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como para la microempresa, de acuerdo con las normas expedidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, así como las operaciones de crédito rotativo y diferido realizadas a los microempresarios a través de tarjetas de crédito.

Por su naturaleza, los créditos para la microempresa serán calificados basándose en las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Este tipo de créditos podrán ser cancelados a su vencimiento o mediante tablas de amortización con abonos en fechas previamente señaladas.

Las entidades controladas deben realizar las reclasificaciones necesarias entre las diferentes subcuentas, dependiendo del rango de vencimiento, conforme transcurre el plazo y se aproxima el vencimiento de cada operación, cuota o dividendo y/o canon de arrendamiento mercantil.

- Cartera de créditos comercial reestructurada vencida
- Cartera de créditos de consumo reestructurada vencida
- Cartera de créditos de vivienda reestructurada vencida
- Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vencida

#### Provisiones para Créditos Incobrables

- Cuentas por cobrar
- Bienes realizables, adjudicaciones por pago, de arrendamiento Mercantil y no utilizados por la institución.
- Terrenos
- Obras de urbanización
- Obras de edificación
- Propiedades y equipo

#### Otros activos

- Inversiones en acciones y participaciones
- Inversiones
- Cartera de créditos por vencer
- Cartera de créditos reestructurada por vencer
- Deudores por aceptación
- Bienes realizables
- Inversiones en acciones y participaciones
- Fondo de liquidez

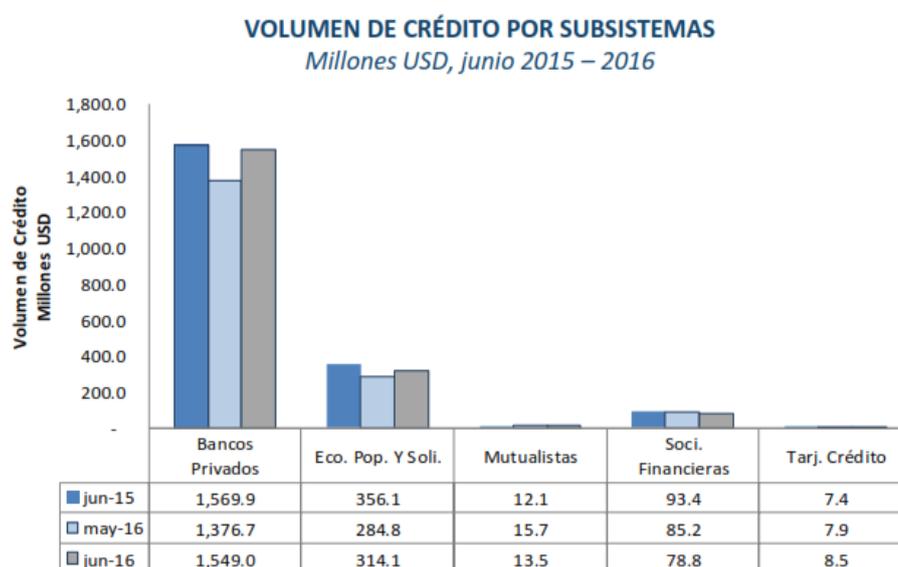
#### Otras inversiones en participaciones

## Evolución de la cartera de crédito

Según SBS (2014), el objetivo de este punto es mostrar la relación de la cartera en el sistema financiero bancario para verificar la importancia de hacer un seguimiento continuo de su riesgo implícito y explícito.

El total del volumen de crédito concedido por las entidades financieras privadas y de la economía popular y solidaria en junio de 2016, fue de USD 1,963.8 millones, con una tasa de variación anual negativa de 3.7%.

Figura 1 Volumen de Crédito

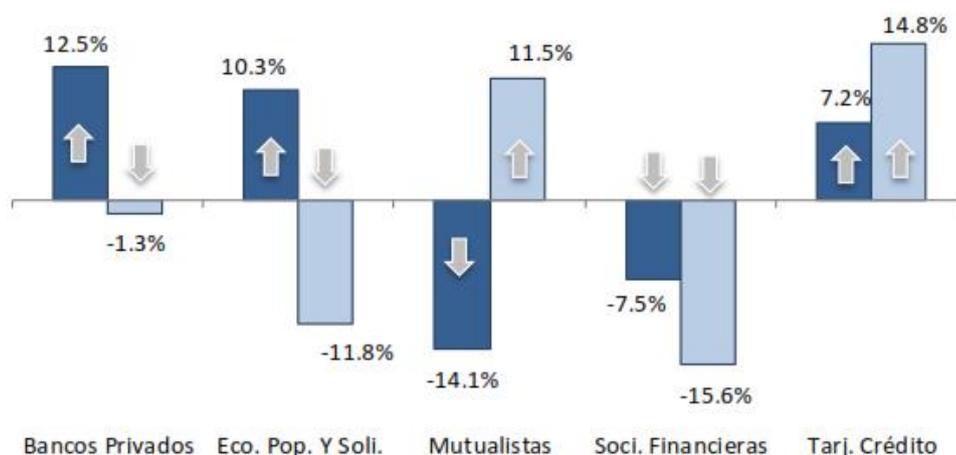


Fuente: SBS – 2016

Figura 2 Volumen de crédito por subsystemas

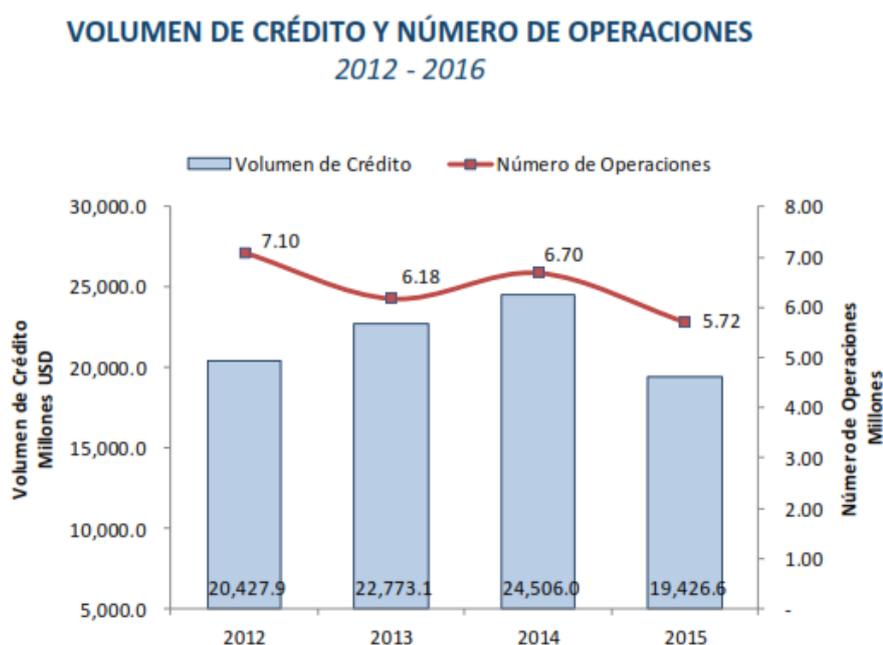
Fuente: SBS – 2016

Figura 3 Volumen de crédito



## Evolución Volumen de crédito

Figura 4 Volumen crédito operaciones



El volumen de crédito decreció, para 2015 se situó en USD 19,426.6 millones, USD 5,079.4 millones menos que 2014. De igual manera, el número de operaciones se redujo en 0.98 millones de operaciones con relación al año 2014. El volumen de crédito acumulado 2016 (enero – junio) se situó en USD 10,683.8 millones. Por otro lado, el número de operaciones en este mismo período fue de 3.0 millones de registros.

Figura 5 Volumen crédito operaciones acumulado

**VOLUMEN DE CRÉDITO Y NÚMERO DE OPERACIONES ACUMULADO**  
 enero - junio 2014 – 2016

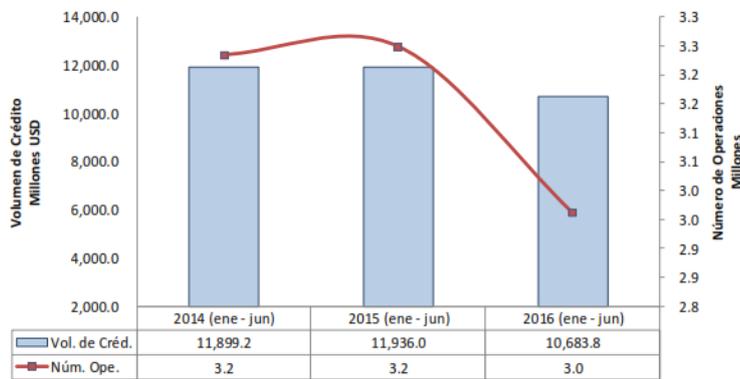


Figura 6 cartera por vencer

**CARTERA POR VENCER DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL**  
 Millones USD, junio 2015 – 2016

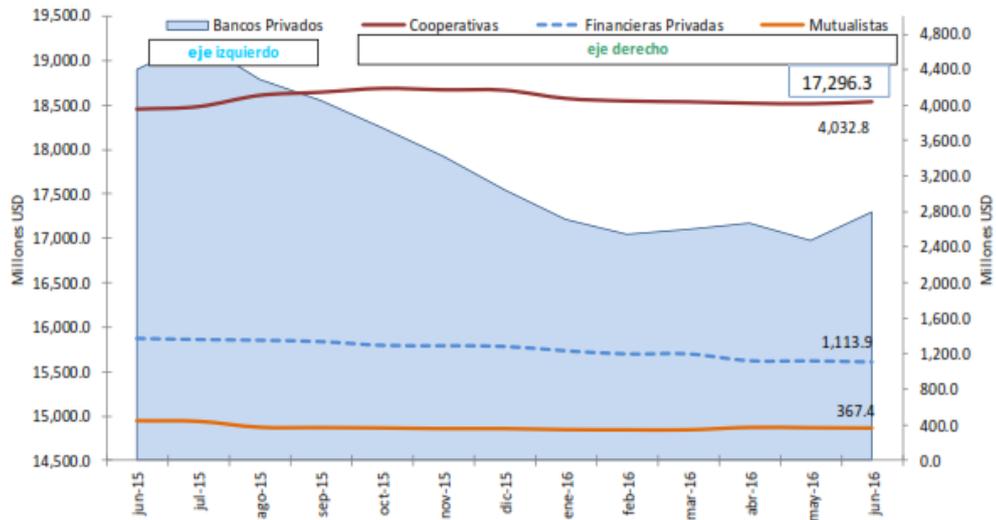
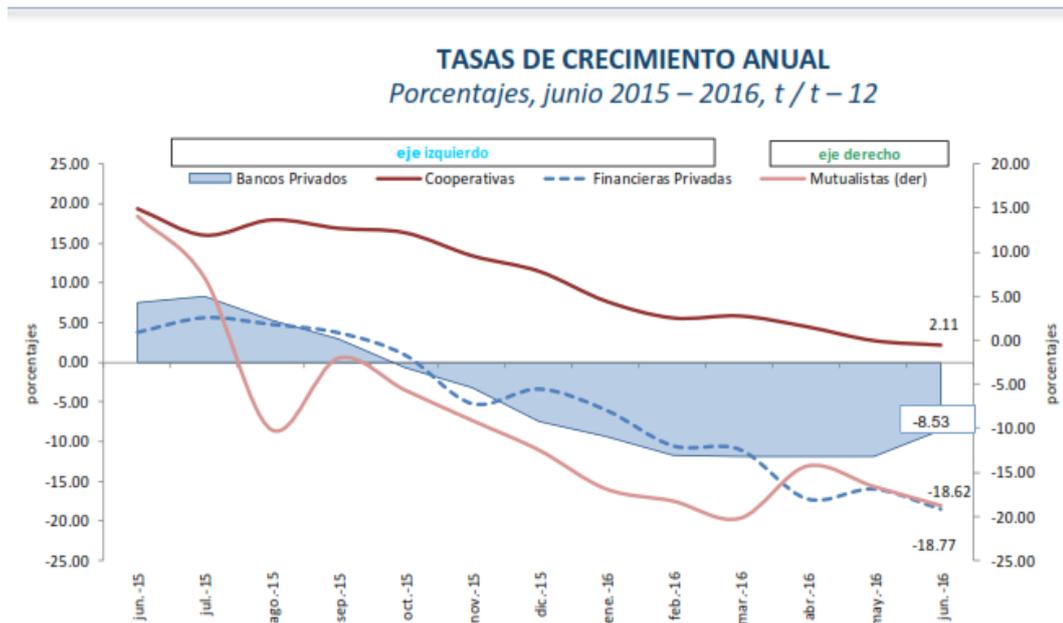


Figura 7 tasas de crecimiento anual



### Importancia del estudio de la Cartera de Crédito

Para Torres A. (2012), el estudio de la cartera de créditos dentro del análisis dado el impacto que tiene éste rubro, tanto el resultados operacionales y en la rentabilidad, los activos rentables o productivos de una entidad financiera es el área que merece la principal preocupación, así como en la solvencia, liquidez y base patrimonial de las instituciones financieras.

La morosidad de la cartera de créditos, en una entidad que comienza a sufrir un deterioro de su portafolio de crédito constituye un aspecto clave para evaluar el desempeño de una entidad financiera puede ver perjudicada su rentabilidad, además de ver generada una ruptura en la rotación de sus fondos.

Para Ponce F. (2014), generar pérdidas sostenidas y déficit de provisiones puede traducirse en uno de rentabilidad y liquidez, y finalmente en un problema de solvencia si la institución empieza a la confianza en la entidad puede verse afectada, generando una gran

probabilidad de quiebra incluso, si el porcentaje de créditos malos es relativamente alto.

De lo antes expuesto se considera que las razones de los indicadores de morosidad de la cartera de créditos, así como el nivel de cartera vencida, una baja participación de los créditos vencidos en el total de la cartera refleja una eficiencia operativa y crediticia por parte de la institución han sido explicados en la literatura económica no sólo como señales y reflejo de incrementos en el riesgo, sino además, de episodios de crisis financieras. De igual forma, para una institución financiera es esencial el nivel de abastecimientos al cual esté operando.

En términos adm con el fin

Según Melinkoff, R (2015), los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores.”

Según Gómez F. (2013), señala que el principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo esfuerzo y dinero”.

De acuerdo con Werner (2013), la cartera es el “conjunto de activos financieros de una sociedad o persona física que cumplen con los objetivos de liquidez, rendimiento, plazo y riesgo definidos por el inversionista”.

Por lo tanto el activo financiero por parte del deudor o garante mientras no se castiguen los activos por motivo del no pago del acreedor continuará devengándose intereses por concepto de mora sobre los pasivos vencidos.

## **Indicadores de riesgo de crédito**

Según SBS (2014), monitorear el riesgo de crédito es fundamental para preservar la estabilidad del sistema financiero ecuatoriano, más aun considerando que el portafolio de crédito representó alrededor del 52,6% del total de los activos del sistema financiero bancario privado a diciembre de 2013. El objetivo de la primera parte del informe es realizar un análisis previo de la evolución de la cartera de crédito y medir este riesgo a través de dos indicadores:

- i. Morosidad, medida como la relación entre la cartera improductiva y cartera bruta, e
- ii. Índice de calidad de cartera, medida como la relación de las carteras riesgosas y la cartera bruta por línea de negocio.

## **Principales indicadores financieros**

En este apartado se analizan los resultados de los principales indicadores financieros del sector cooperativo.

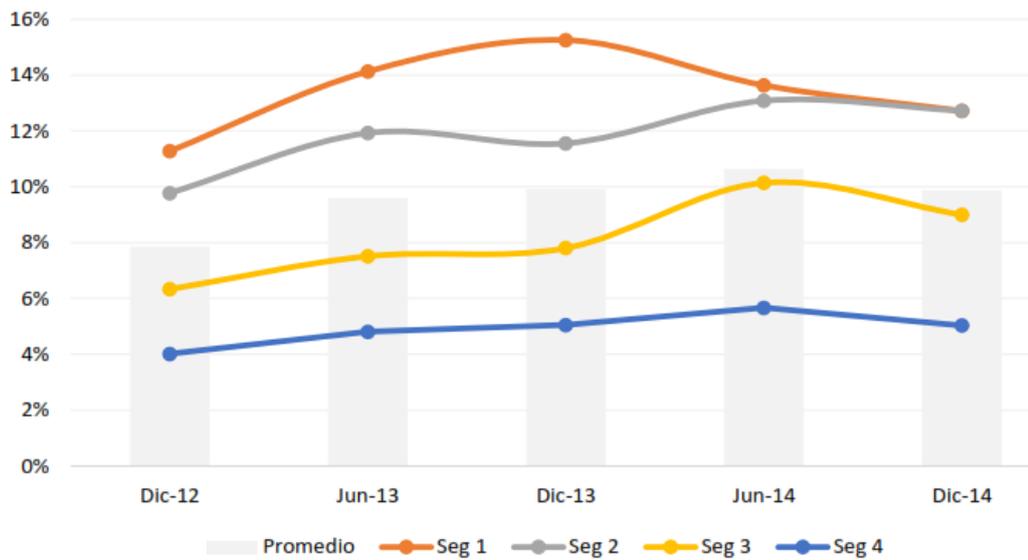
Según Fernández (2012), la porción de la cartera total de una institución financiera cuyo plazo ha sido vencido sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente.

### **Morosidad**

La calidad de la cartera de una institución financiera se puede monitorear en base al nivel de morosidad que presenta. La morosidad<sup>3</sup> de la cartera de créditos que supervisa la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se calcula en relación a sumatoria de la cartera que no devenga interés con relación a la cartera neta. Es así que durante el período de diciembre de 2012 – 2014 la morosidad total de la cartera de créditos ha mantenido una tendencia de crecimiento.

Los segmentos uno y dos conforme se puede observar en el gráfico presenta el mayor porcentaje de morosidad con relación al promedio total del Sector Financiero Popular y Solidario. Mientras que el segmento cuatro se encuentran por debajo del 6% con relación al promedio.

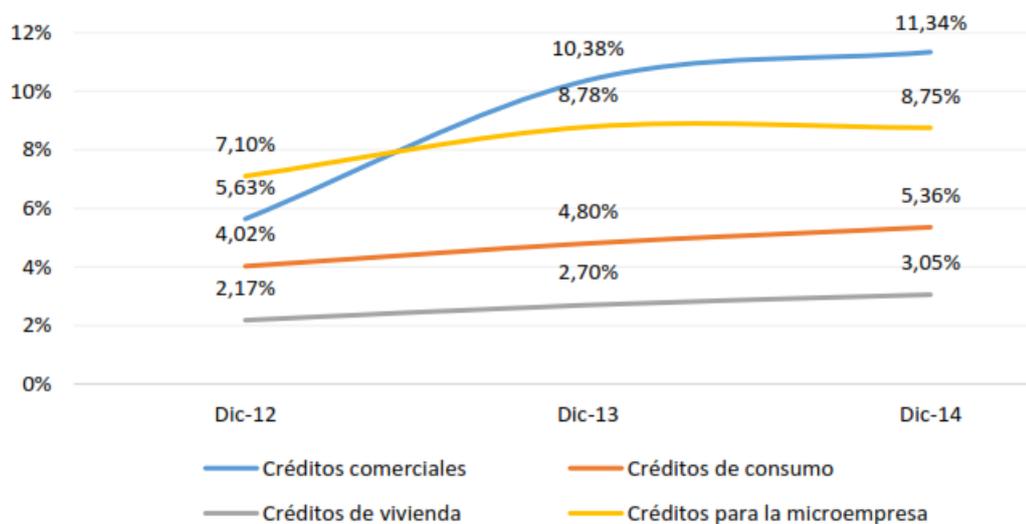
Figura 8 balances mensuales



**Fuente:** SEPS, Balances mensuales de cooperativas de ahorro y crédito.

**Elaboración:** SEPS, Dirección Nacional de Estadísticas y Estudios de la EPS y SFPS.

Figura 9 balances mensuales 2



**Fuente:** SEPS, Balances mensuales de cooperativas de ahorro y crédito.

**Elaboración:** SEPS, Dirección Nacional de Estadísticas y Estudios de la EPS y SFPS.

La tasa de morosidad para el segmento vivienda en diciembre de 2014 tuvo un incremento de 0,96 puntos porcentuales. Situación similar ocurre con la cartera comercial y de consumo que tuvieron un incremento de 0,56 y 0,35 puntos porcentuales respectivamente. Sin embargo, la cartera de créditos para la microempresa registra un decrecimiento de 0,03 puntos porcentuales; es decir el nivel de morosidad en esta cartera es inferior a lo registrado a diciembre de 2013.

## Liquidez

Para Díaz A. (2013), la liquidez es posesión de la empresa de efectivo necesario en el momento oportuno permite hacer el pago de los compromisos anteriormente contraídos.

En cuanto sea más fácil convertir los recursos del activo que posea la empresa en dinero, gozará de mayor capacidad de pago para hacer frente a sus deudas y compromisos.

Y estos se clasifican en dos factores

1. El tiempo requerido para convertir los activos en dinero.

2. La incertidumbre en el tiempo y del valor de realización de los activos en dinero.

El indicador de liquidez mide la capacidad de atender obligaciones de corto plazo, por poseer dinero en efectivo o activos que se transforman fácilmente en efectivo. En el sector financiero la liquidez se evalúa por la capacidad para atender los requerimientos de sus depositantes oportunamente y nuevas solicitudes de crédito.

El índice de liquidez del sector financiero popular y solidario ha experimentado una evolución positiva, a diciembre de 2014 este indicador se ubicó en 38,1% cifra superior a lo registrado en junio del mismo año. La tendencia de crecimiento se explica por una mayor tasa de crecimiento de los depósitos a corto plazo.

Figura 10 liquidez

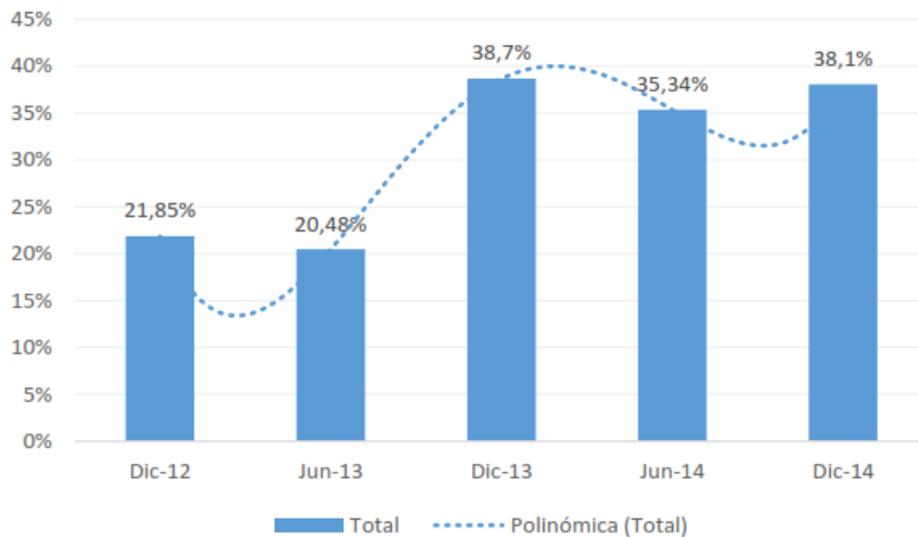
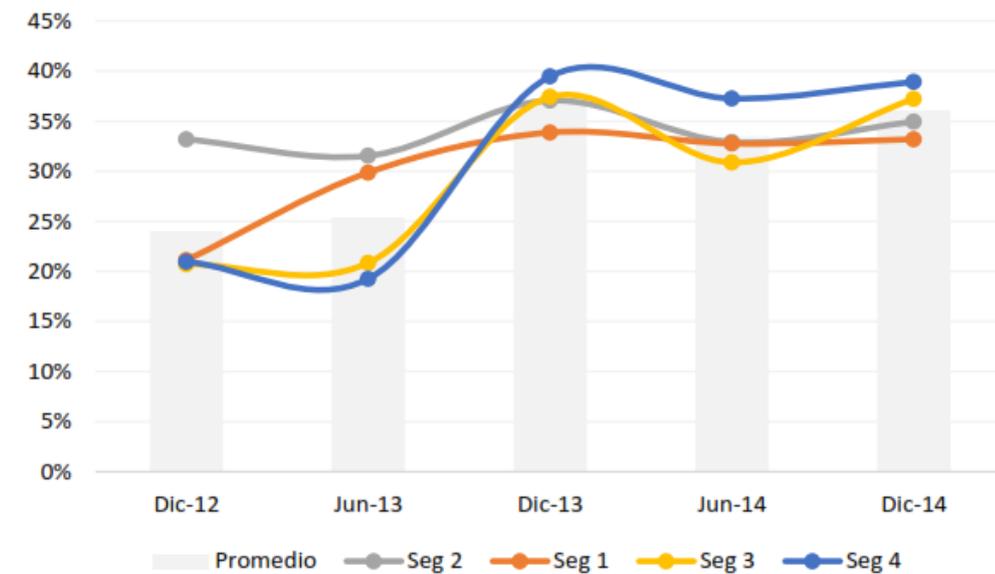


Figura 11 liquidez promedio



**Fuente:** SEPS, Balances mensuales de cooperativas de ahorro y crédito.

**Elaboración:** SEPS, Dirección Nacional de Estadísticas y Estudios de la EPS y SFPS.

Por otra parte al analizar la liquidez por segmentos de SFPS se puede observar que a partir de diciembre de 2013, la tendencia de crecimiento de la liquidez se acentúa en cada uno de los cuatro segmentos del sector cooperativo. Además a diciembre de 2014 tanto el segmento tres y cuatro muestran una liquidez superior al promedio del sector; y los segmentos uno y dos superan el 30% de liquidez.

### **Medidas básicas de liquidez:**

Para Torres A. (2013), las medidas básicas de la liquidez son las que se muestren a continuación:

El capital neto de trabajo: no es más que la inversión de una empresa en activos a corto plazo (efectivo, valores negociables, cuentas por cobrar e inventarios).

Es decir que todas las compañías actúan con un monto de esta naturaleza, el cual depende, en gran medida, del tipo de industria a la que pertenezca.

Según Ruiz D. (2012), las empresas con flujo de efectivo predecibles, como por ejemplo los servicios eléctricos, pueden operar con un capital neto de trabajo negativo, si bien la mayoría de las empresas deben mantener niveles positivos del mismo.

Se dice también que la administración del capital de trabajo es sumamente importante, pues los activos circulantes de una empresa típica industrial simbolizan más de la mitad de sus activos totales.

### **Riesgo de Liquidez**

La liquidez es la capacidad de las entidades para mantener recursos suficientes para hacer frente a sus obligaciones en tiempo y forma. Las instituciones financieras deben, conservar una adecuada gestión de sus recursos para disponer de ellos ante probables exigencias inmediatas o de corto plazo que provoquen un eventual riesgo de liquidez.

El riesgo de liquidez puede definirse como la pérdida potencial ocasionada por eventos que afecten la capacidad de disponer de recursos para enfrentar sus obligaciones (pasivos), ya sea por imposibilidad de vender activos, por reducción inesperada de pasivos comerciales, o por ver cerradas sus fuentes habituales de financiación (De Lara, 2005).

### **Cálculo de liquidez y su riesgo asociado en el sector financiero popular y solidario**

Para la medición de la liquidez del sistema financiero popular y solidario se utiliza los siguientes indicadores generales: (i) relación entre los fondos disponibles y el total de depósitos a corto plazo, y (ii) cobertura de los mayores depositantes.

A la vez, para la aproximación a la cuantificación o seguimiento y monitoreo del riesgo de liquidez del Sistema Financiero Popular y Solidario se utilizaron los indicadores que se mencionan a continuación: (i) liquidez estructural de primera y segunda línea y (ii) análisis de brechas

de liquidez, limitando éste análisis al escenario contractual; los cuáles serán definidos técnicamente en el apartado siguiente.

Para analizar la liquidez y su riesgo asociado en el Sistema Financiero Popular y Solidario se utilizó información procedente de los estados financieros de 38 cooperativas del segmento 4 con corte de información a junio 2015.

### **Índice de liquidez general**

El indicador que relaciona los fondos disponibles frente al total de depósitos a corto plazo 16 a junio de 2015 presentó una posición de liquidez de 20,55% superior a junio 2014 (19,09%), tendencia que ha conservado durante el año 2015. Los fondos disponibles se incrementaron en 24,55% con respecto al año anterior, situación favorable en un momento de liquidez restringida en el sistema financiero.

*Figura 12 índice de liquidez*



**Fuente:** Banco Central del Ecuador

**Elaboración:** SEPS, Dirección Nacional de Estadísticas y Estudios de la EPS y SFPS.

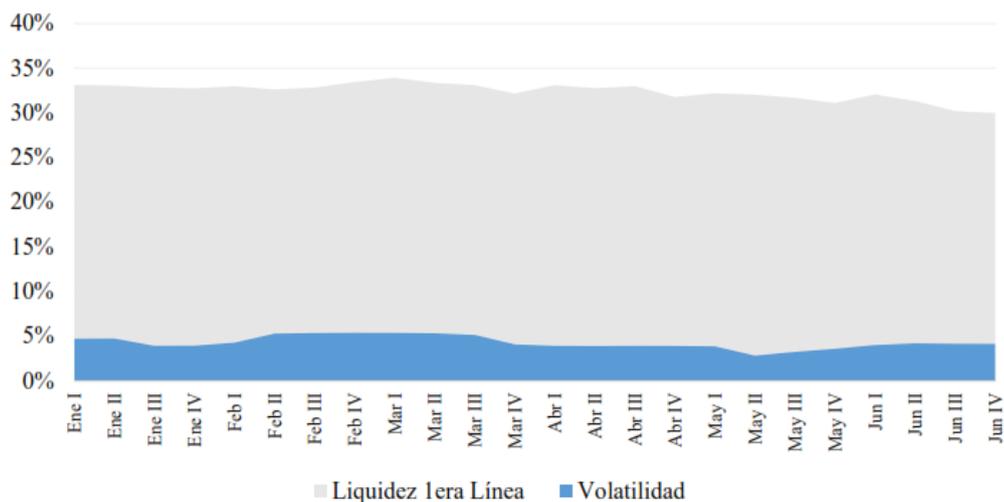
### Análisis de liquidez estructural

La medición estructural considera la estructura de los activos y pasivos líquidos, comparada con la volatilidad de las fuentes de fondeo, según el Instituto de economía y finanzas de montevideo (2013).

Conforme el método de cálculo de liquidez estructural mencionado, en enero de 2015 el indicador de primera línea se ubicó en 32,8% y a finales de junio fue de 31,7%, cubriendo ampliamente las volatilidades de fuentes de fondeo en cada período de análisis.

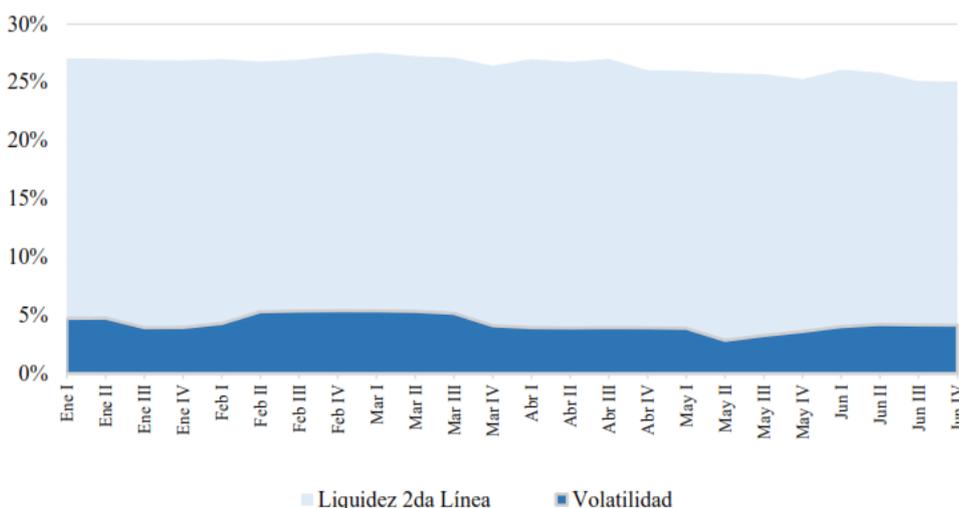
En enero 2015 el indicador de liquidez de segunda línea se ubicó en 26,89% y en junio 2015 fue de 26,01%. Estos resultados demuestran que la liquidez del Sistema Financiero Popular y Solidario es estable y puede cubrir ampliamente las volatilidades de fondeo de los períodos analizados.

Figura 13 Liquidez primera línea



**Fuente:** SEPS, Balances mensuales de cooperativas de ahorro y crédito.  
**Elaboración:** SEPS, Dirección Nacional de Estadísticas y Estudios de la EPS y SFPS.

Figura 14 liquidez segunda línea



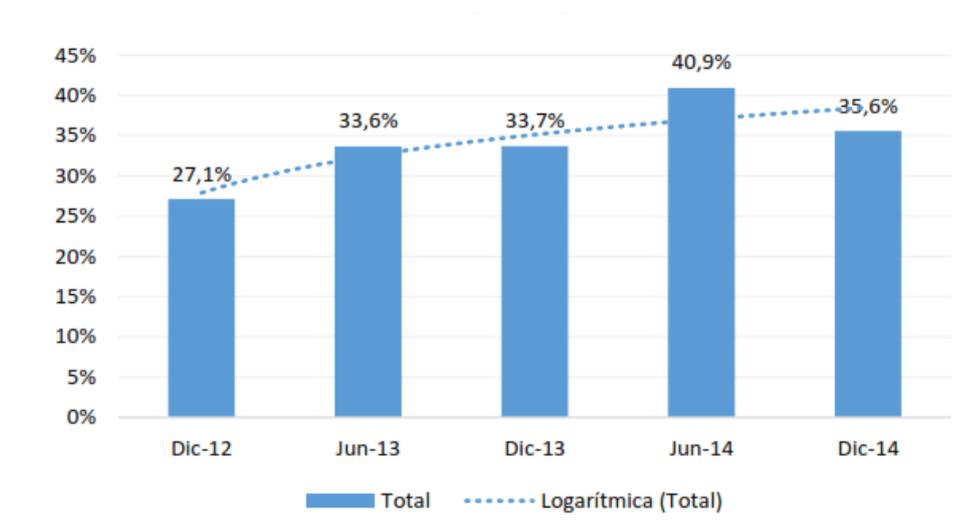
**Fuente:** SEPS, Balances mensuales de cooperativas de ahorro y crédito.  
**Elaboración:** SEPS, Dirección Nacional de Estadísticas y Estudios de la EPS y SFPS.

## Solvencia

El indicador de vulnerabilidad financiera que relaciona la cartera improductiva en relación al patrimonio muestra una solvencia<sup>5</sup> saludable. Este indicador representa la capacidad del sistema financiero para hacer frente a las obligaciones contraídas, en el corto y largo plazo sin que se vea afectado su patrimonio. La solvencia del SFPS refleja una evolución

positiva, a diciembre de 2014 este indicador se ubicó en 35,6%, cinco puntos porcentuales superior a lo registrado en junio del mismo año.

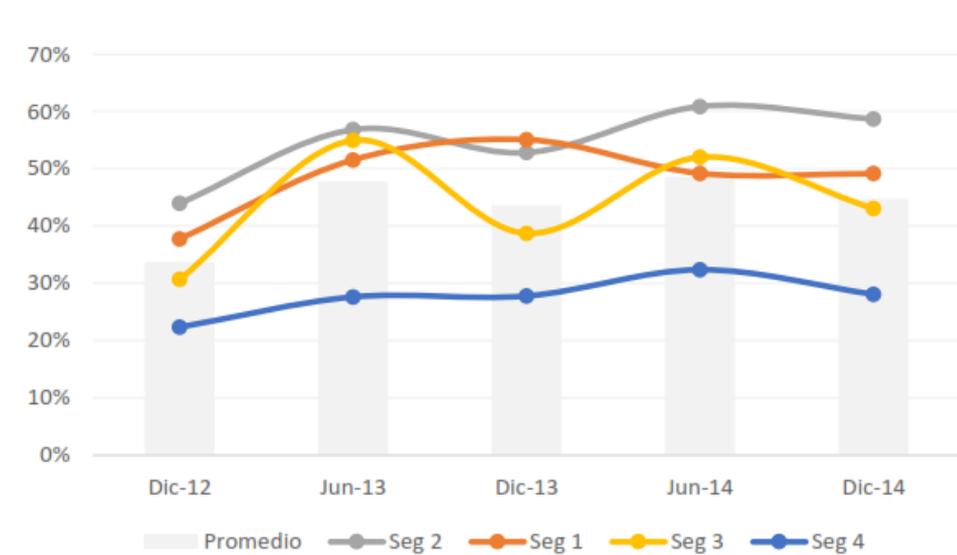
Figura 15 balances mensuales



**Fuente:** SEPS, Balances mensuales de cooperativas de ahorro y crédito.

**Elaboración:** SEPS, Dirección Nacional de Estadísticas y Estudios de la EPS y SFPS.

Figura 16 balances cooperativas y créditos



**Fuente:** SEPS, Balances mensuales de cooperativas de ahorro y crédito.

**Elaboración:** SEPS, Dirección Nacional de Estadísticas y Estudios de la EPS y SFPS.

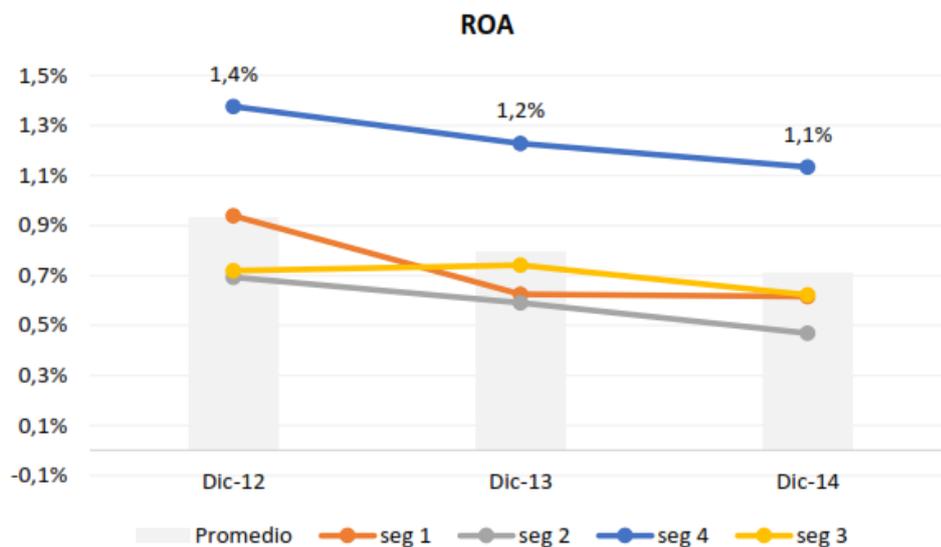
En línea con lo anterior se indica que los segmentos uno y dos tienen una solvencia superior al promedio. A diciembre de 2014 el segmento uno registró una solvencia de 49,1% cifra relativamente igual a lo registrado en junio de 2014.

## Rentabilidad

En este apartado se analizan los resultados de los principales indicadores de rentabilidad del sector cooperativo. En particular el indicador de rentabilidad sobre activos (ROA) 6 y la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE). Los indicadores se obtuvieron a partir de la información del balance general y estado de resultados (ambos con fechas diciembre del 2012-2014) de las cooperativas controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

En este sentido, el rendimiento operativo sobre activo (ROA) para el segmento cuatro a diciembre de 2014 se ubicó en 1,1%, porcentaje inferior a lo registrado en el mismo período del año anterior. Al analizar el porcentaje promedio del ROA del sector cooperativo, se puede observar que el segmento cuatro sobrepasa el promedio del sector; mientras que el resto de los segmentos no sobrepasan el 1,10 por ciento.

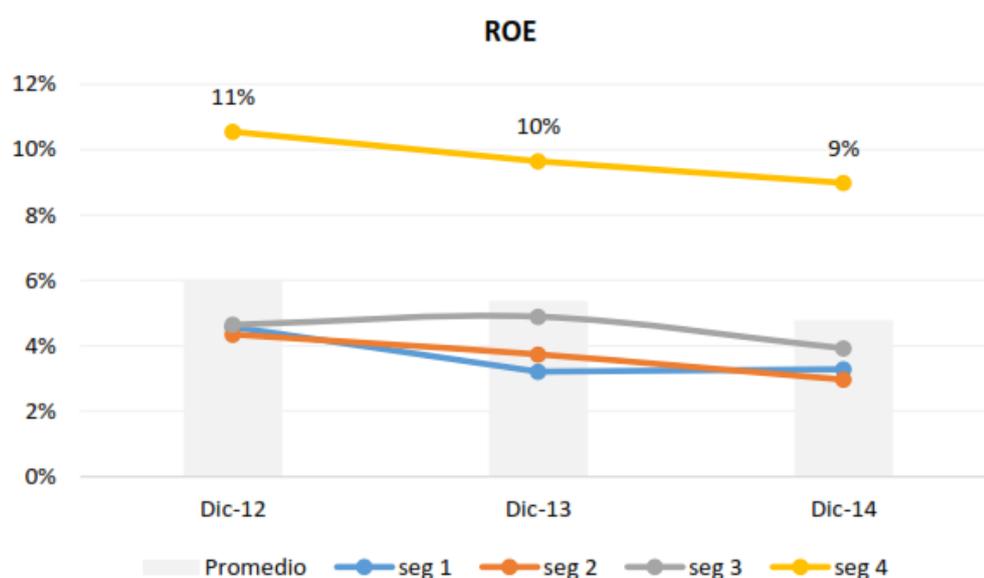
Figura 17 rentabilidad



**Fuente:** SEPS, Balances mensuales de cooperativas de ahorro y crédito.

**Elaboración:** SEPS, Dirección Nacional de Estadísticas y Estudios de la EPS y SFPS.

Figura 18 rentabilidad ROE



**Fuente:** SEPS, Balances mensuales de cooperativas de ahorro y crédito.

**Elaboración:** SEPS, Dirección Nacional de Estadísticas y Estudios de la EPS y SFPS.

Se muestra que la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) de SFPS tuvo una disminución de un punto porcentual en comparación con el mes de diciembre de 2013. El efecto de la disminución de este indicador a diciembre de 2014 se habría producido por la menor tasa de variación anual de la utilidad en relación a la variación del patrimonio promedio.

Los resultados de los indicadores de rentabilidad muestran que el sector cooperativo no es un sistema que busca renta, por tal razón los indicadores no reflejan variaciones significativas en los cuatro segmentos.

### **Inclusión financiera**

El término inclusión financiera se refiere a la provisión de servicios y productos financieros para la población. No obstante, puede considerarse que la inclusión financiera es el resultado de la acción conjunta de varios elementos complementarios: i) entorno regulatorio propicio; ii) oferta de productos adecuados (pagos, ahorros, créditos, seguros); iii) cobertura, con acceso a canales transaccionales tradicionales y no tradicionales para recibir servicios de calidad a precios razonables, que permitan realizar

operaciones en forma segura y eficiente; iv) fomento y difusión de la educación, alfabetización y cultura financieras; y, v) protección al usuario de los servicios y transparencia de la información (Mariño, Arregui, Guerrero, Mora y Pérez; 2014).

En primera instancia, es necesario cuantificar los canales de servicios financieros disponibles a través de los cuales las instituciones financieras pueden ofrecer sus servicios a la población; así, en diciembre de 2014 el sector financiero nacional<sup>8</sup> estaba conformado por 13.570 puntos de atención, distribuidos entre matrices, agencias, sucursales, cajeros automáticos, corresponsales no bancarios y otros tipos de oficinas.

*Cuadro 1 Instituciones financieras*

<b>Tipo Oficina</b>	<b>Cooperativas de Ahorro y Crédito</b>	<b>Banca Privada</b>	<b>Banca Pública</b>	<b>Mutualistas</b>	<b>Sociedades Financieras</b>	<b>Total oficinas</b>
Matriz	914	25	8	4	10	961
Sucursal	185	152	101	1	8	447
Agencia	906	954	62	35	25	1.982
Cajero Automático	76	2.182	-	2	-	2.260
Corresponsal no bancario	32	7.368	-	-	-	7.400
Oficina especial	56	34	28	1	-	119
Oficina temporal	4	-	-	-	-	4
Otros	4	67	12	-	-	83
Ventanilla de extensión	72	239	3	-	-	314
<b>Total general</b>	<b>2.249</b>	<b>11.021</b>	<b>214</b>	<b>43</b>	<b>43</b>	<b>13.570</b>
Participación del total	16,57%	81,22%	1,58%	0,32%	0,32%	100%
<b>Total sin ATMs</b>	<b>2.173</b>	<b>8.839</b>	<b>214</b>	<b>41</b>	<b>43</b>	<b>11.310</b>
Participación del total sin ATM	19,21%	78,15%	1,89%	0,36%	0,38%	100%

**Fuente:** Catastro de organizaciones SEPS y SBS, y Proyecto de Georeferenciación.

**Elaboración:** SEPS, Dirección Nacional de Estadísticas y Estudios de la EPS y SFPS.

Para medir el riesgo de interconexión del Sector Financiero Popular y Solidario se utilizó información procedente de las estructuras de “Control de Inversiones<sup>10</sup>” y la información del patrimonio técnico constituido de las cooperativas que pertenecen al segmento 411. Las estructuras

empleadas para el análisis corresponden a la estructura L03 la cual contiene “saldos y liquidaciones de inversiones” y la estructura L05 que contiene “fondos disponibles semanales”.

El segmento 4 es el único que provee información mensual de la estructura de Control de Inversiones, debido a que su influencia financiera respecto al resto de cooperativas es mayor, por esta razón se consideró oportuno realizar el estudio para este sector, que abarca la mayor cantidad de activos y pasivos del sistema financiero popular y solidario.

Como se ha mencionado, el segmento 4 está constituido por 37 Cooperativas agrupadas en percentiles distribuidas de la siguiente forma: categoría A, categoría B y categoría C; de acuerdo a su patrimonio técnico constituido. A continuación se detalla la clasificación de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4.

*Cuadro 2 Segmento 4*

Detalle	Categoría A	Categoría B	Categoría C	Total
Número de Cooperativas	12	12	13	37

**Fuente:** SEPS, Estructura de Control de Inversiones del segmento 4.

**Elaboración:** SEPS, Dirección Nacional de Estadísticas y Estudios de la EPS y EFPS.

### **Matriz de Interconexión subsistemas cooperativos**

En este apartado se presenta la matriz de interconexión del Sector Financiero Popular y Solidario, la cual contiene los activos y pasivos que mantienen las cooperativas en función de sus inversiones y fondos disponibles.

*Cuadro 3 categorías de cooperativas*

Total Activo / Total Pasivo	Categoría A	Categoría B	Categoría C	Total Pasivos	Porcentaje de Pasivos en Cooperativas
Categoría A	110,6	65,9	9,2	185,7	76,1%
Categoría B	37,3	14	3	54,2	22,2%
Categoría C	3,4	0,4	0,2	4	1,6%
Total Activos Cooperativas	151,3	80,3	12,4	244	100%
Porcentaje Activos en Cooperativas	62%	32,9%	5,1%	100,0%	

**Fuente:** SEPS, Estructura de Control de Inversiones del segmento 4.

**Elaboración:** SEPS, Dirección Nacional de Estadísticas y Estudios de la EPS y EFPS.

Como se puede observar en la tabla 14 las cooperativas de categoría A tienen la mayor cantidad de activos (fondos disponibles e inversiones) con USD. 151,3 millones, seguido de las de categoría B con USD. 80,3 millones y las de categoría C con USD. 12,4 millones. En cuanto a los pasivos, las cooperativas de categoría A, también resultan ser las de mayor cuantía proveniente de otras entidades financieras, poseen USD. 185,7 millones seguido de las de categoría B con USD. 54,2 millones y las de categoría C con USD. 4 millones. De lo que se infiere que las cooperativas de categoría A son las que tienen la mayor participación en el sector.

### **Red de interconexión cooperativa**

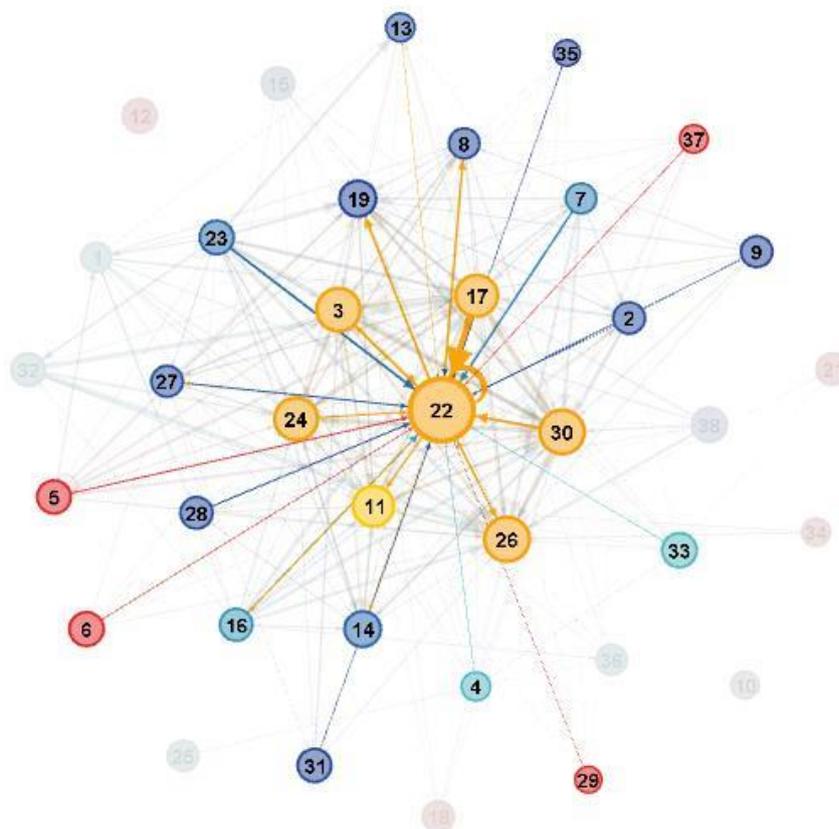
En este análisis se incorporan las 37 cooperativas correspondientes al segmento 4 con corte al 31 de diciembre de 2014. Para ejemplificar las relaciones financieras que existen en este sector, se utiliza la herramienta de grafos<sup>12</sup> que permite visualizar las interconexiones de las entidades reflejando una interacción de doble vía del sector cooperativo.

La herramienta gráfica utilizada para el análisis de interconexión permite representar la matriz de interconexión (activos y pasivos) en forma de grafos, las cooperativas vendrían a ser cada una de las 37 esferas o nodos, y las relaciones de activos y pasivos son representados por flechas denominadas aristas. En este caso, la intensidad de las aristas

expresadas en el color y grosor hacen referencia al volumen tanto de activos como de pasivos existentes entre cada una de las entidades cooperativas.

En la siguiente figura se permite visualizar una red de telaraña donde las relaciones de alta interconexión se dirigen hacia el centro (pintadas de color naranja) y las que mantienen una baja conexión se encuentran en la periferia.

*Figura 19 interconexiones de segmentos*



Las flechas direccionadas reflejan la conexión directa de una cooperativa respecto a otra. La cooperativa 22 representa la relación más fuerte de interconexión con las cooperativas del sistema, lo que indica que el sistema cooperativo del segmento 4 mantiene una estrecha relación de sus fondos disponibles e inversiones. Las cooperativas 25 y 10 no mantienen una relación fuerte de interconexión en el sistema, por ello su intensidad en color es baja.

## **Cuentas por cobrar**

Señala Wright y Miller (2013), se refiere a todos los derechos sobre otros convertibles en dinero, mercancías (es decir, depósitos correspondiente a compras) y servicios (es decir, gastos pagados previamente, como las pólizas de seguros).

Las cuentas a cobrar concretamente las cuentas de clientes y los efectos, constituyen los tipos de cuenta a cobrar más corrientes corrientemente como solo aquellas peticiones que pueden cobrarse en efectivo.

Según Astorga María, (2015), las cuentas por cobrar cuya liquidación se espera provea los fondos para el pago a los acreedores generalmente constituyen el activo líquido de mayor monto.

Se enfatiza que las cuentas por cobrar son las cantidades adeudadas por los clientes y derivadas de la venta de bienes y servicios en las operaciones comerciales de una empresa.

## **Administración de cuentas por cobrar**

Señala J.L. Urquijo, Ochoa, Oyazabal, Uroz, (2010), que no existe una definición precisa de administración de cuentas por cobrar, pero puede describirse como la gestión de las cuentas que representan el crédito que conceden las empresas a sus clientes. Esta gestión debe tener como objetivo coordinar eficientemente el crédito otorgado a los clientes con el fin de alcanzarlos objetivos financieros con la mayor productividad posible.

Es decir que el crédito es un incentivo eficaz para las ventas, ya sea por los límites que se aprueban a los clientes, es mayor el riesgo de la incobrabilidad, por lo cual es preciso que la política de crédito se ajuste a la capacidad financiera de la empresa como por la mayor extensión de los plazos de pago. Sin embargo, cuando se concede un margen de crédito excesivo o cuando los plazos se prolongan demasiado.

Defosse Gastón, (2012), representan el total del crédito otorgado por una empresa a sus clientes. Estas cuentas representan derechos exigibles originados por ventas, que luego pueden hacerse efectivos.

Entonces el cobro de las cuentas en un periodo posterior a su venta representa para la empresa que lo otorga, un medio de dinero a futuro.

### **Clasificación de las cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar según (E.Y J. Pérez Carballo Y E. Vela S., 2008), debe clasificarse como activos corrientes y presentarse en el balance general como tal.

Atendiendo a su origen las cuentas por cobrar pueden clasificarse de la siguiente manera:

**Cuentas por cobrar comerciales:** Éstas se clasifican en la cuenta de clientes y tienen su origen en el curso normal de la venta de un producto o servicio.

**Cuentas por cobrar no comerciales:** Están a cargo de otros deudores y proceden de otras fuentes diferentes a las ventas. Éstas se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad tales como préstamos a empleados o accionistas.

Según Carrero y otros, (2011), señalan que en el lenguaje cotidiano generalmente existen partidas que deberán mostrarse separadamente en el balance general, por tratarse de cantidades a cobrar surgidas por reclamaciones, préstamos a los empleados y accionistas, depósitos y anticipos, estas se interpretan que los créditos concedidos a terceras personas, se consideran como cuentas por cobrar.

Las cuentas con los accionistas, funcionarios o empleados, indiquen que serán cobradas en un futuro próximo y dentro de sus operaciones

normales estas pueden mostrarse bajo el activo circulante, siempre y cuando el plazo y la experiencia de la compañía. En caso contrario, deberán mostrarse en el grupo de otros activos.

Para Ponce R. (2013), normalmente se clasifican como cuentas por cobrar, los créditos concedidos a los clientes por la venta de productos o servicios, los ingresos devengados y no cobrados (acumulados), por concepto de intereses, comisiones, alquileres, dividendos, etc.

Es decir que las diversas reclamaciones en contra de los proveedores, pagos anticipados sobre compras, reclamación en contra de los clientes por devoluciones de envases, dinero depositado responden a los probables daños o garantizar el pago de futuros gastos, etc., pero separadas de las cuentas por cobrar de los clientes.

### **Objetivo de las cuentas por cobrar**

Según (Andrés S. Suarez Suárez, 2013), el objetivo de las cuentas por cobrar es que consiste en registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes.

Fundamentalmente, se utilizan como un atractivo de mercadeo para promover las ventas; y su gestión debe contribuir a elevar las utilidades y el rendimiento de la inversión. Para ello, es necesario comparar los costos y los riesgos de la política de crédito con las utilidades que se espera podrían generar; y si, el rendimiento de la inversión en cuentas por cobrar adicionales es inferior al costo de los recursos que se obtienen para financiarlas, se debe rechazar la inversión adicional de esas cuentas.

### **Políticas de cuentas por cobrar**

Se entienden como políticas de cuentas por cobrar según (Andrés S. Suarez Suárez, 2013), los criterios generales que tienen por objeto orientar las acciones que se llevarán a cabo para el cumplimiento de objetivos específicos.

En el caso de la administración de cuentas por cobrar, el monto que se le puede conceder, y el plazo en el cual deba cancelarla deuda éstas políticas representan los lineamientos que darán la pauta para determinar si se puede otorgar crédito aún cliente, se podrá cumplir con una administración de crédito eficiente, si éstas políticas son bien definidas.

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **Constitución de la República del Ecuador**

#### **Capítulo segundo**

#### **Derechos del buen vivir**

#### **Sección octava**

#### **Trabajo y seguridad social**

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

## **TÍTULO VI RÉGIMEN DE DESARROLLO**

### **Capítulo primero**

#### **Principios generales**

**Art. 276.-** El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los

beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.

3. Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.
4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.
5. Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.
6. Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.
7. Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

#### **Sección sexta.**

#### **Política monetaria, cambiaria, crediticia y financiera.**

Art. 302.-Las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tendrán como objetivos:

1. Suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia.

2. Establecer niveles de liquidez global que garanticen adecuados márgenes de seguridad financiera.
3. Orientar los excedentes de liquidez hacia la inversión requerida para el desarrollo del país.
4. Promover niveles y relaciones entre las tasas de interés pasivo y activo que estimulen el ahorro nacional y el financiamiento de las actividades productivas, con el propósito de mantener la estabilidad de precios y los equilibrios monetarios en la balanza de pagos, de acuerdo al objetivo de estabilidad económica definido en la Constitución.

## **Plan Nacional del Buen Vivir**

### **Objetivo 9**

#### **Garantizar el trabajo digno en todas sus formas**

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas.

Al olvidar que trabajo es sinónimo de hombre, el mercado lo somete al juego de la oferta y demanda, tratándolo como una simple mercancía (Polanyi, 1980), el sistema económico capitalista concibe al trabajo como un medio de producción que puede ser explotado, llevado a la precarización, y hasta considerarlo prescindible. El trabajo, definido como tal, está subordinado a la conveniencia de los dueños del capital, es funcional al proceso productivo y, por lo tanto, está alejado de la realidad familiar y del desarrollo de las personas.

En contraste con esa concepción, y en función de los principios del Buen Vivir, el artículo 33 de la Constitución de la República establece que el

trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo, en sus diferentes formas, es fundamental para el desarrollo saludable de una economía, es fuente de realización personal y es una condición necesaria para la consecución de una vida plena. El reconocimiento del trabajo como un derecho, al más alto nivel de la legislación nacional, da cuenta de una histórica lucha sobre la cual se han sustentado organizaciones sociales y procesos de transformación política en el país y el mundo.

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas. En prospectiva, el trabajo debe apuntar a la realización personal y a la felicidad, además de reconocerse como un mecanismo de integración social y de articulación entre la esfera social y la económica.

La Constitución establece de manera explícita que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores (art. 276). Lo anterior exige que los esfuerzos de política pública, además de impulsar las actividades económicas que generen trabajo, garanticen remuneraciones justas, ambientes de trabajo saludables, estabilidad laboral y la total falta de discriminación. Una sociedad que busque la justicia y la dignidad como principios fundamentales no solamente debe ser evaluada por la cantidad de trabajo que genera, sino también por el grado de cumplimiento de las garantías que se establezcan y las condiciones y cualidades en las que se efectúe. Asimismo, debe garantizar un principio de igualdad en las oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de la manera más enfática cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humana.

Lo anterior también implica considerar la injerencia directa del Estado en los niveles de trabajo como empleador –especialmente como empleador

de última instancia—, con el objeto de asegurar el acceso al trabajo a las poblaciones en condición de vulnerabilidad económica y de garantizar la total aplicación del concepto constitucional del trabajo como un derecho.

De la misma manera, las acciones del Estado deben garantizar la generación de trabajo digno en el sector privado, incluyendo aquellas formas de producción y de trabajo que históricamente han sido visibilizadas y desvalorizadas en función de intereses y relaciones de poder. Tanto a nivel urbano como rural, muchos procesos de producción y de dotación de servicios se basan en pequeñas y medianas unidades familiares, asociativas o individuales, que buscan la subsistencia antes que la acumulación. Amparándose en la Constitución de la República, es necesario profundizar el reconocimiento y el apoyo a estas distintas formas de trabajo, sobre todo a las que corresponden al autosustento y al cuidado humano, a la reproducción y a la supervivencia familiar y vecinal (arts. 319 y 333).

Para alcanzar este objetivo, debemos generar trabajos en condiciones dignas, buscar el pleno empleo priorizando a grupos históricamente excluidos, reducir el trabajo informal y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. Hay que establecer la sostenibilidad de las actividades de auto-consumo y autosustento, así como de las actividades de cuidado humano, con enfoque de derechos y de género. El fortalecimiento de los esquemas de formación ocupacional y capacitación necesita articularse a las necesidades del sistema de trabajo y a la productividad laboral.

## **Políticas**

9.1. Impulsar actividades económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos, y contribuir a la consecución del pleno empleo priorizando a los grupos históricamente excluidos

9.3. Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales

9.4. Establecer y garantizar la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y autosustento, así como de las actividades de cuidado humano con enfoque de derechos y de género

9.5. Fortalecer los esquemas de formación ocupacional y capacitación articulados a las necesidades del sistema de trabajo y al aumento de la productividad laboral.

### **Metas**

9.1. Alcanzar el 55,0% de la PEA con ocupación plena

9.2. Disminuir el subempleo de la PEA al 40,0%

9.3. Reducir el desempleo juvenil en 15,0%

9.4. Reducir la informalidad laboral al 42,0%

9.5. Erradicar el trabajo infantil de 5 a 14 años

9.6. Alcanzar el 21,0% de trabajadores capacitados

9.7. Aumentar la PEA afiliada a la seguridad social contributiva al 60,0%, y a nivel rural al 50,0%

9.8. Aumentar en 10 puntos el porcentaje de hogares que cubren la canasta básica.

### **Reglamento**

Según Registro Oficial N° 639, de fecha 13 de febrero de 2012, se ha establecido el Reglamento para el control de las ventas de crédito y de la emisión de tarjetas de circulación restringida, por parte de las compañías

sujetas a la supervisión de Superintendencia de Compañías; en los siguientes términos:

El Reglamento en mención es aplicable para las compañías nacionales y extranjeras que dentro del giro ordinario de su negocio realicen ventas a crédito o emitan a sus clientes tarjetas de identificación, consumo, descuentos, crédito de la casa comercial y otras similares de circulación restringida para adquisición de bienes y servicios.

En caso de venta a crédito de forma directa o a través de tarjetas de crédito de circulación restringida, las compañías cobrarán como tope la tasa de interés máxima efectiva del segmento de consumo establecida por el Banco Central de Ecuador, más los correspondientes impuestos de ley, de estar previstos y de ningún modo podrán cobrar comisiones u otros conceptos que permitan superar dicha tasa.

Del mismo modo, deberán tomar como tasa máxima de mora la establecida por el Banco Central del Ecuador, y no se podrá cobrar gastos de cobranza y otros conceptos adicionales, con excepción de los gastos por cobranza judicial.

El registro de Sociedades de la Superintendencia de Compañías generará en su base un módulo de éstas compañías, por motivo del giro ordinario de sus negocios realicen ventas a crédito solo podrán cobrar los siguientes servicios:

- Tasa máxima aplicable al período enero-junio 2012.
- Interés de financiamiento o interés por mora
- Cheques devueltos y protestados.

En cuanto al interés de financiamiento y el interés de mora deberán estar a lo dispuesto por el Banco central del Ecuador; el costo por cheques devueltos y protestados será el que cobre la institución bancaria de la respectiva compañía.

- □ Tasa máxima aplicable al período enero-junio 2012.

Además de la información general que deben presentar al organismo de control, estas compañías y sucursales deberán remitir trimestralmente por vía electrónica a la Superintendencia de Compañías, luego del cierre de cada trimestre y dentro de los 10 primeros días del trimestre.

La función de transparencia de precios finales de bienes y servicios que se adquieren con tarjetas de consumo, descuento, crédito de casa comercial y otras similares de circulación restringida; las compañías mercantiles que emitan a sus clientes dichas tarjetas están obligadas a divulgar en sus anuncios publicitarios o información al cliente o usuario lo requerido en la Ley Orgánica de defensa del Consumidor (artículo 47 y 50) y su reglamentación previo a formalizar cualquier transacción.

En caso de incumplimiento de la presente disposición se aplicarán las multas y sanciones establecidas en la ley, así como el Superintendente de Compañías podrá previo el procedimiento establecido, declarar de oficio o a petición de parte la intervención de compañías incumplidas o su disolución y liquidación por causales previstas en los numerales 11 y 12 del artículo 361 de la Ley de Compañías. En caso de indicio de responsabilidad penal se remitirá la información del caso al Fiscal General del Estado.

La información proporcionada es en base a la Resolución de la Superintendencia de Compañías N° SC-DSC-G-11-016 Y Resolución N° SC-DSC-G-12-001.

## **Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario**

### **Título III**

#### **Del sector financiero popular y solidario**

**Artículo 78.- Sector financiero popular y solidario.**-Para efectos de la Presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de Ahorro y Crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

**Artículo 79- Tasas de interés.**-Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijaran en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por el Banco Central del Ecuador.

**Artículo 80.- Disposiciones supletorias.**-Las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas y solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro, en lo no previsto en este capítulo, se regirán en lo que correspondan según su naturaleza por las disposiciones establecidas en el Título II de la presente Ley; con excepción de la intervención que será solo para las cooperativas de ahorro y crédito.

## **Sección 1**

### **De las cooperativas de ahorro y crédito**

**Artículo 81.-Cooperativas de ahorro y crédito.**-Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

**Artículo 83- Actividades financieras.**-Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades: Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado; Otorgar préstamos a sus socios; Conceder sobregiros ocasionales; Efectuar servicios de caja y tesorería; Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como

emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras.

**Artículo 84.- Certificado de funcionamiento.**-Las cooperativas de ahorro y crédito tendrán, tanto en matriz, como en sus agencias, oficinas y sucursales, la obligación de exhibir en lugar público y visible el certificado de autorización de funcionamiento concedido por la Superintendencia.

**Artículo 85.- Solvencia y prudencia financiera.**- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:

- a) Solvencia patrimonial;
- b) Prudencia Financiera;
- c) Índices de gestión financiera y administrativa;
- d) Mínimos de liquidez;
- e) Desempeño social; y,
- f) Transparencia.

**Artículo 86.- Cupo de créditos.**-Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los concejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito o inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento ni el límite individual superior al dos por ciento del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

**Artículo 89.- Agencias y sucursales.**-Las cooperativas de ahorro y crédito para el ejercicio de sus actividades, podrán abrir sus sucursales, agencias u oficinas en el territorio nacional previo a la autorización de la Superintendencia. Para la apertura de nuevas sucursales, agencias u oficinas, se requerirá de un estudio de factibilidad que incluya un análisis de impacto económico geográfico con relación a otras existentes previamente, con la finalidad de salvaguardar las instituciones locales.

Los créditos en las sucursales, agencias u oficinas, serán otorgados preferentemente a los socios de estas sucursales, agencias u oficinas.

**Artículo 92.- Administración y calificación de riesgo.**-Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador.

**Artículo 101.- Segmentación.**-Las cooperativas de ahorro y crédito serán ubicadas en segmentos, con el propósito de generar políticas y regulaciones de forma específica y diferenciada atendiendo a sus características particulares, de acuerdo con los siguientes criterios:

- Participación en el sector;
- Volumen de operaciones que desarrollen;
- Número de socios;
- Número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional;
- Monto de activos;
- Patrimonio; y,
- Productos y servicios financieros.

## **VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Variable independiente: Cartera Vencida**

Son los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento, surge cuando una empresa ofrece crédito a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera.

### **Variable dependiente: liquidez**

Representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero se dice que es más líquido.

## **DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**Activos:** Dinero que se encuentra físicamente en la empresa, dinero depositado en el banco, o bienes.

**Cartera.-** Existencia de documentos comerciales en poder de una empresa.

**Clientes:** Es un equipo o proceso que accede a recursos y servicios brindados por otro llamado servidor, generalmente de forma remota.

**Cobranza:** Es un procedimiento que aplica una empresa para solicitar el pago de sus cuentas por cobrar. Acción o efecto de cobrar.

**Cuentas Incobrables:** (Cuentas malas) se dan porque los deudores no están dispuestos a pagarlas o porque no están en las condiciones de hacerlo.

**Cuentas por Cobrar:** Son cantidades que los clientes adeudan a una empresa por la entrega de bienes o la prestación de servicios y por otorgar créditos dentro del curso ordinario de los negocios.

**Eficacia:** Virtud actividad y poder para obrar, resultado provechoso de una acción o de una actividad.

**Eficiencia:** Virtud y facultad para lograr un efecto determinado, acción con que se logra este efecto

**Gestión de cobro.-** Actividad desarrollada por las entidades financieras consistente en encargarse del cobro de los efectos de sus clientes.

**Indicadores Financieros:** Índice en cifras o porcentaje de comparaciones entre sectores, grupos, cuentas, subcuentas, cuyo objetivo es medir la situación financiera y/o de resultados a una fecha o periodo determinados. A los índices también se los llama indicadores, razones, ratios, o simplemente relaciones financieras.

**Liquidez:** Es la facilidad o dificultad para convertir mi inversión en dinero. Cada activo tiene un grado de liquidez diferente e incluso entres mismos activos pueden existir grados de liquidez diferente.

**Mora:** Tardanza en cumplir una obligación o deber en un periodo establecido.

**Plazo:** Periodo de tiempo al que decido invertir. Al establecer el plazo debo de considerar si puedo necesitar el dinero en ese período.

**Recuperación de la cartera:** Pagos que realizan los clientes por sus compromisos con el prestamista al vencimiento de la obligación o sea, cuando se ha cumplido el plazo para el que concedido el préstamo.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

La cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. Del Chimbo tiene su Matriz en la Provincia de Bolívar en la ciudad del Chimbo frente al parque central de esta ciudad en la calle Chimborazo 536 y Tres de Marzo. La Cooperativa se ha hecho acreedora a proyectos o programas para el fortalecimiento institucional, logrando asistencia técnica y fondeo, aspectos que transforman la estructura orgánica funcional, iniciando un crecimiento sostenido enfocado hacia los socios/as. La implementación de políticas financieras, decisión de cambio, actitud innovadora, un manejo técnico y profesional han permitido a la Cooperativa dejar de ser una institución local para transformarse en una Cooperativa con cobertura a nivel nacional, con productos y servicios financieros orientados a las Micro finanzas integradas.

#### **MISION.**

Contribuir al progreso y bienestar de la familia ecuatoriana con productos y servicios financieros de calidad, basado en principios de solidaridad, equidad y sostenibilidad.

#### **VISION.**

Consolidar el liderazgo en las Provincias de Bolívar y los Ríos, ampliando su cobertura en localidades con potencialidad en las Provincias de Pichincha y Guayas; generando desarrollo en los sectores productivos

mediante un soporte tecnológico que le permita ofrecer servicios financieros en línea, recursos humanos con enfoque de calidad y eficiencia en la gestión para alcanzar una calificación de riesgo no menor a A+.

Figura 20 **Estructura Organizativa**



**Grafico # 1:** Organigrama  
**Elaboración Cooperativa San José de Chimbo**

### **Plantilla total de Trabajadores**

- **Presidenta:** Srta. Lillya del Carmen Jiménez Tacle
- **Vicepresidente:** Ing. Delida Graceliana Averos Gavilanez
- **Vocal:** Lic. Concepción María Mora Abril.
- **Vocal:** Ing. Gloria Romelia Gómez García
- **Vocal:** Tncglo. Vicente Fidel Garcés Moyano
- **Secretaria:** Lic. Gloria Beatriz Bósquez Guillin
- **Cajera 1:** Lissette Vera

- **Cajera 2:** Daniela Solórzano
- **Cajera 3:** Lourdes Palma
- **Cajera 4:** Genesis Rada
- Personas que no son fijas 10.

*Cuadro 4 Principales productos o servicios*

Captación	Ahorro a la vista Ahorrando Ando Cuenta sueñitos Multi ahorros
Colocación	Crédito de Consumo Micro crédito Crédito de Vivienda

**Elaboración Cooperativa San José de Chimbo**

### **Factibilidad**

La aplicación de procedimientos en la gestión de la colocación de crédito y su recuperación desarrollará las actividades de los funcionarios encargados de dicho proceso en la Cooperativa, quienes deberán actuar de acuerdo en la aplicación del reglamento, y demás normas que así lo amerite.

Los procesos de selección, verificación control y recuperación, permiten a la institución que al momento de incorporar nuevos funcionarios, estos sean con los principios y valores necesarios para ejercer de manera transparente y eficiente la función encargada, lo cual nos dará resultados óptimos y un cambio en los índices que al momento existen en la Cooperativa, y de esta forma lograr excelentes resultados no solamente

dentro del departamento de Crédito y Cobranza, sino también aportar en los índices financieros de la institución.

Los nuevos procedimientos para realizar la calificación de crédito mejorará el manejo tanto de la información interna como de la información presentada por los socios, y así poder estandarizar el proceso, los mismos que llevarán a la acción organizada y estructurada de todas las personas funcionales inmersas en el proceso, permitiendo de esta manera realizar los trámites de una manera mucho más rápida y efectiva y contribuyendo significativamente a generar una imagen institucional de confianza y transparencia entre los socios y la cooperativa.

Los sistemas informáticos hoy en día es uno de las herramientas más importantes en el desarrollo de una organización, ya que permite manejar la información de una forma confiable y ágil.

Relación y aportes de la aplicación de un manual de políticas de crédito.

Un diseño bajo la perspectiva de un manual de políticas de crédito dentro del marco de referencia actual en la Institución, el cual considera todas las políticas interdependientes donde cada uno de ellos cumple un rol específico, a fin de apalancar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Revisión y análisis de las políticas existentes de ser el caso para la colocación de créditos aplicando las políticas propuestas, para identificar actividades principales y de apoyo o soporte

### **Diseño de investigación**

La investigación se basará con un modelo cuali-cuanti porque permite conocer los hechos, procesos, estructura en su totalidad, estimular la realización de ajustes, especificar las características principales y las fases para la realización de la investigación.

Cualitativa porque está orientada hacia la comprensión de la cartera vencida y la iliquidez como objeto de estudio, que permite una observación naturalista utilizando una perspectiva desde adentro que nos permite el descubrimiento de la hipótesis poniendo énfasis en el proceso de la investigación.

## **Tipos de investigación**

### **Investigación Exploratoria**

Hernández et al, (2006:100-101), el objetivo es examinar un tema o un problema de investigación poco estudiado del cual se tienen muchas dudas o se ha abordado antes. Es decir cuando existen solo ideas vagamente relacionadas con el tema.

Se utilizó esta investigación porque permitió analizar la documentación financiera en relación a la cartera vencida, un comparativo de los años 2014, 2015, y parte del 2016 permitiendo determinar su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito.

### **Investigación descriptiva**

En la investigación se describirá la situación actual de la Cooperativa San José de Chimbo Limitada utilizando como herramienta la documentación de la cartera vencida en comparación con dos periodos del 2014 al 2015

### **Investigación correlacional**

Hernández et al, (2006:105), tiene como propósito conocer la relación que exista entre las variables del estudio, categorías o variables en un contexto en particular.

Permitirá conocer la relación de la cartera vencida de la Cooperativa San José de Chimbo Limitada, una vez analizada en distintos aspectos para conocer los resultados de estos con la liquidez de la misma.

## Técnicas e instrumentos

### Análisis documental

Se examinarán los volúmenes de créditos de los dos periodos 2014-2015 y las captaciones de estos periodos, a continuación se presentan:

A continuación se presenta el cuadro de indicadores financieros en cantidades de porcentaje del periodo 2014, de la cooperativa San José de Chimbo.

*Cuadro 1 Indicadores financieros*

Año/mes	2014					
	Cartera Vencida	Mercado	Liquidez	Mercado	Rentabilidad	Mercado
Enero	16.26	11.70	27.84	25.07	9.05	104.55
Febrero	15.45	11.79	22.56	28.16	6.27	107.08
Marzo	15.85	11.69	25.19	29.71	6.69	105.64
Abril	15.93	11.75	23.17	29.59	8.64	105.27
Mayo	15.54	10.28	15.16	23.36	7.37	87.72
Junio	15.57	10.30	16.00	25.40	7.91	89.18
Julio	15.69	10.35	15.32	22.29	9.03	90.29
Agosto	15.74	10.36	14.94	23.76	8.70	90.77
Septiembre	15.76	10.42	14.32	23.06	9.44	92.05
Octubre	15.83	10.27	14.02	24.57	9.25	92.03
Noviembre	15.83	10.23	13.69	25.46	9.37	92.23
Diciembre	15.93	10.16	15.75	19.37	8.88	90.59

**Fuente: Superintendencia de Economía popular y solidaria**

Según el análisis de los indicadores financieros se puede determinar que a medida que avance el año la cartera vencida va disminuyendo y a su vez la liquidez de la cooperativa teniendo para enero del 2014 un

porcentaje de 27.84% de liquidez y quedando para diciembre con un 19.37%

Año/mes	2015					
	Cartera Vencida	Mercado	Liquidez	Mercado	Rentabilidad	Mercado
Enero	4.64	11.24	30.45	30.60	0.70	98.93
Febrero	4.81	11.16	28.77	31.93	1.54	99.03
Marzo	4.87	11.14	27.95	32.52	2.37	99.16
Abril	4.60	11.36	23.69	31.05	4.52	101.20
Mayo	16.05	17.45	23.30	28.65	3.25	107.57
Junio	15.12	17.31	25.97	27.38	3.29	107.62
Julio	16.21	17.40	23.49	27.63	3.50	110.12
Agosto	16.29	17.58	22.87	29.37	3.11	113.69
Septiembre	16.31	18.25	23.42	28.41	2.84	112.96
Octubre	16.39	18.39	23.75	28.82	2.63	115.17
Noviembre	16.38	18.13	26.46	23.10	2.47	113.03
Diciembre	16.44	18.54	24.12	29.48	2.60	116.00

Según el análisis de los indicadores financieros se puede determinar que a medida que avance el año la cartera vencida va aumentando en este caso por lo que la liquidez de la cooperativa va disminuyendo teniendo para enero del 2015 un porcentaje de 30.60% de liquidez y quedando para diciembre con un 29.48%

Año/mes	2016					
	Cartera Vencida	Mercado	Liquidez	Mercado	Rentabilidad	Mercado
Enero	16.23	11.83	22.00	148.20	2.70	106.41
Febrero	15.78	11.89	22.25	146.98	7.33	105.29
Marzo	16.04	11.92	19.39	99.13	3.87	106.40
Abril	16.04	11.86	20.21	37.62	2.91	104.50
Mayo	16.17	11.81	24.98	38.87	6.00	102.45
Junio	16.18	12.17	24.35	30.68	8.46	102.34
Julio	16.24	12.07	27.00	27.00	9.71	100.57

En el primer periodo del año se puede determinar que a medida que avance el año la cartera vencida va aumentando y a su vez la liquidez de la cooperativa teniendo para enero del 2016 un porcentaje de 22.00% de liquidez y quedando para diciembre con un 27.00%.



*Cuadro 2 volumen de créditos*

Monto		Fecha de Corte								
Institución	Tipo de Crédito	31/05/2015	30/06/2015	31/07/2015	31/08/2015	30/09/2015	31/10/2015	30/11/2015	31/12/2015	Total general
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE LTDA.	Microcrédito	399.730,00	322.000,00	631.810,00	460.500,00	426.700,00	363.100,00	111.200,00	184.700,00	2.899.740,00
	Consumo	2.301.417,00	1.894.988,00	2.113.580,00	2.575.205,00	2.550.066,00	2.756.448,00	1.943.407,00	2.332.552,00	18.467.663,00
	Vivienda	40.000,00	30.000,00	80.000,00	80.000,00	40.000,00	55.000,00	19.700,00	40.000,00	384.700,00
Total COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE LTDA.		<b>2.741.147,00</b>	<b>2.246.988,00</b>	<b>2.825.390,00</b>	<b>3.115.705,00</b>	<b>3.016.766,00</b>	<b>3.174.548,00</b>	<b>2.074.307,00</b>	<b>2.557.252,00</b>	<b>21.752.103,00</b>
Total general		<b>2.741.147,00</b>	<b>2.246.988,00</b>	<b>2.825.390,00</b>	<b>3.115.705,00</b>	<b>3.016.766,00</b>	<b>3.174.548,00</b>	<b>2.074.307,00</b>	<b>2.557.252,00</b>	<b>21.752.103,00</b>

Se analizó el volumen de créditos de la cooperativa objeto de estudio se lo determinara con los tipos de crédito son: microcrédito, consumo y vivienda se observa que desde mayo del 2015 en el microcrédito se tiene un \$399.730.00 y para diciembre del 2015 se tiene en un \$184.700.00, con un total en este tipo de \$2.899.740.00, para el aspecto de consumo en mayo se tiene \$2.301.417.00 teniendo para diciembre de \$2.332.552.00 con un total \$18.467.663.00, en el aspecto de vivienda teniendo en mayo del 2015 un valor de \$40.000.00 y para diciembre con un valor de \$2.557.252.00 con un total de \$384.700.00, teniendo un total general de mayo del 2015 de \$2.741.147, para diciembre con total de \$21.752.103, quedando evidenciando que en los primeros meses hubo mayor incremento en los créditos que en el segundo semestre del año.

Año 2015 Cartera Vencida  
**2015**

<b>Meses</b>	<b>Cartera Vencida</b>	<b>Cartera que no devenga intereses</b>	<b>Cartera vencida</b>	<b>Cartera total</b>	<b>Morosidad</b>
<b>Enero</b>	-	-	-	-	0%
<b>Febrero</b>	-	-	-	-	0%
<b>Marzo</b>	-	-	-	-	0%
<b>Abril</b>	-	-	-	-	0%
<b>Mayo</b>	8.906.129,86	698.047,55	292.117,07	9.896.294,48	10,01%
<b>Junio</b>	8.969.644,26	566.781,63	286.337,99	9.822.763,88	8,69%
<b>Julio</b>	8.907.559,66	566.389,06	272.709,43	9.746.658,15	8,61%
<b>Agosto</b>	8.926.661,08	592.507,14	276.737,48	9.795.905,70	8,87%
<b>Septiembre</b>	8.797.612,02	634.253,31	303.686,04	9.735.551,37	9,63%
<b>Octubre</b>	8.918.984,97	569.721,56	317.692,48	9.806.399,01	9,05%
<b>Noviembre</b>	8.898.972,11	582.009,93	297.624,96	9.778.607,00	9,00%
<b>Diciembre</b>	9.121.550,15	536.596,74	302.890,47	9.961.037,36	8,43%

Se examinó el valor de la cartera vencida del año 2015 por mes, la cartera que no devenga intereses, el porcentaje de morosidad evidenciando comenzando desde mayo con una cartera vencida de \$8.906.129.86, la cartera que no devenga intereses con un valor de \$698.047.55, la cartera vencida con un valor de \$292.117.07 dando una cartera total de \$9.896.294.48 con un índice de morosidad del 10.01%, para diciembre se tuvo un valor de \$9.121.550.15 con una cartera que

no devenga intereses de \$536.596.74 con una cartera vencida de \$302.890.47 con una cartera total de \$9.961.037.36 con un índice de morosidad de 8.41%, evidenciando una disminución en el índice de morosidad en el segundo semestre del año.

## **Procedimiento de la investigación**

Una vez recolectados los datos es necesario, analizarlos e interpretarlos. Además de contribuir el marco referencial teórico, es necesario conocer aspectos históricos, contextuales, normativos, organizacionales entre otros relacionados con el tema de investigación.

Las fases que constituyen el procesamiento de la Información son: organización, resumen y presentación.

1. Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
2. Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
3. Tabulación o cuadros según variables: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
4. Presentación mediante gráficos.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**

Se analizarán por cada archivo de las cuentas por cobrar de la cooperativa del periodo septiembre / diciembre 2016 y determinara las que tenga más valores impagos, y también se examinara el más que tenga cuentas por cobrar.

Después de haber utilizado el análisis documental como instrumentos de investigación, se procede a realizar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

#### **Documentación de crédito**

La Cooperativa mantiene expedientes individuales para cada uno de sus socios de crédito, con la documentación e información suficiente para el adecuado manejo de la cartera y sus garantías; y para respaldar el proceso de calificación y control de los activos de riesgo, los que deberán ser actualizados trimestralmente.

#### **Contenido de la carpeta de crédito, carpeta legal y de garantías**

La carpeta de crédito, legal y de garantías está integrada por la siguiente información:

- Copia de la cédula (deudor y garantes – cónyuges)
- Solicitud de crédito
- Reporte central de riesgos

- Informe de verificación
- Copia de pago de luz, agua o teléfono
- Autorización para buró
- Tabla de amortización firmada por el socio
- Documentos que certifiquen nivel de ingresos (dependientes)
- Autorización de descuento en rol de pagos (anticipo de sueldos)
- Croquis del domicilio y lugar de trabajo
- Orden de pago o desembolso
- Copia firmada de notificaciones entregadas
- Reporte de visitas
- Avalúo de bienes
- Poderes especiales, según corresponda
- Copia de pólizas en garantía
- Copia del predio, según corresponda
- Copia de los certificados de los registradores mercantil y de la propiedad, sobre prendas e hipotecas
- Documentación sobre garantías (escrituras, facturas, contratos, etc)

### **Manejo de los expedientes**

Para la administración de los expedientes de crédito, se deben cumplir con las siguientes políticas:

- a) Toda la información contenida en los expedientes señalados, tiene el carácter de confidencial.
- b) Por ningún motivo los expedientes podrán ser retirados fuera de las oficinas de la Cooperativa San José de Chimbo. Alguna excepción podrá presentarse cuando los Jefes de Agencia o el Gerente, lo autoricen con Memorandum.
- c) Los Asesores de Crédito, serán los responsables de mantener actualizados los expedientes de sus socios asignados.
- d) Los Asesores de Crédito, Gerente, Abogados, Jefe de Agencia, Jefe de Crédito tienen acceso a estos expedientes en sus respectivas jurisdicciones, debiendo dejar constancia del retiro con su firma o inicial en los formularios preparados con este fin.
- e) El responsable de la custodia deberá registrar el ingreso y egreso de los expedientes de crédito.

### **Custodia expedientes de crédito, pagarés, hipotecas y prendas**

El custodio de los expedientes de crédito, pagarés, hipotecas y prendas serán el Jefe de Crédito y Jefe de Agencia, en su respectiva jurisdicción.

## PLAN DE MEJORAS

REFERENCIAS (PERSONALES, COMERCIALES, BANCARIAS, etc)

Persona de Referencia	Teléfono	Observaciones
La Cooperativa de Ahorro y Crédito "SAN JOSE LTDA"	032 988 435 - 988 436	

Información de los estados financieros y del mercado

### CAJA

2016	SALDO ACTUAL
Caja	13,994,265.08

### BANCOS

	Saldo Actual
Depósitos a la vista	22.986,75
Depósitos a plazo	36.754,22
Depósitos restringidos	2.612,02
Aceptaciones en circulación	0,00
Obligaciones financieras	4.641,67
Valores en circulación	0,00
Fondos en administración	278,92
<b>Total</b>	<b>67.273,58</b>

Total mensual depósitos			<b>67.273,58</b>
-------------------------	--	--	------------------

### **Inversiones**

2016	Saldo Actual
Junio	10,286,620.79

### **INVENTARIOS**

Descripción	TOTAL
Depósitos a la vista	22.986,75
Depósitos monetarios que no generan intereses	0,00
Cheques certificados	0,00
Depósitos por confirmar	-22,69
Operaciones de reporto	0,00
Operaciones de reporto por confirmar	0,00
Depósitos a plazo	36.754,22
Depósitos por confirmar	0,00
Depósitos de garantía	0,00
Depósitos restringidos	2.612,02
OPERACIONES INTERBANCARIAS	0,00
Operaciones por confirmar	0,00
OBLIGACIONES FINANCIERAS	4.641,67
VALORES EN CIRCULACION	0,00
Prima o descuento en colocación de valores en circulación	0,00

<b>PROVISIONES</b>	<b>147,31</b>
Inversiones	0,38
Cartera de créditos	141,75
Cuentas por cobrar	5,16
Bienes realizables, adjudicados por pago y de arrendamiento mercantil	-
Otros activos	0,01
Operaciones contingentes	-
<b>MARGEN NETO FINANCIERO</b>	<b>329,87</b>

**PROVISIONES**

<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>242,12</b>
Gastos de personal	148,26
Honorarios	9,68
Servicios varios	39,11
Impuestos, contribuciones y multas	3,52
Depreciaciones	13,73
Amortizaciones	6,67
Otros gastos	21,15
<b>MARGEN DE INTERMEDIACION</b>	<b>87,75</b>

**GASTOS DE OPERACIONES**

## BALANCE GENERAL COOPERATIVA SAN JOSÉ

**PERIODO 2015**

CODIGO	CUENTA	SAN JOSE
	<b>ACTIVO</b>	
11	FONDOS DISPONIBLES	12.145,43
12	OPERACIONES INTERBANCARIAS	-
13	INVERSIONES	5.846,49
	INVERSIONES DEL SECTOR PRIVADO	5.905,55
	INVERSIONES DEL SECTOR PUBLICO	-
1307	De disponibilidad restringida	-
1399	(Provisión para inversiones)	- 59,06
14	CARTERA DE CREDITOS	58.166,78
	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL	-
	CARTERA DE CREDITOS CONSUMO	28.721,03
	CARTERA DE CREDITOS VIVIENDA	2.279,26
	CARTERA DE CREDITOS MICROEMPRESA	31.457,05
	CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	-
	CARTERA DE CREDITO INVERSION PUBLICA	-
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	- 4.290,56
149905	(Cartera de créditos comercial)	-
149910	(Cartera de créditos de consumo)	- 598,78
149915	(Cartera de créditos de vivienda)	- 43,88
149920	(Cartera de créditos para la microempresa)	- 1.475,25
149925	(Cartera de crédito educativo)	-
149930	(Cartera de créditos de inversión pública)	-
149945	(Cartera de créditos refinanciada)	-
149950	(Cartera de créditos reestructurada)	-
149980	(Provisión genérica tecnología crediticia)	- 2.172,66
149985	(Provisión anticíclicas)	-
149987	(Provisiones no reservadas por requerimiento normativo)	-
149989	(Provision genérica voluntaria)	-
15	DEUDORES POR ACEPTACIONES	-
16	CUENTAS POR COBRAR	838,99
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION	-
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	1.376,34
19	OTROS ACTIVOS	374,21

	<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>78.748,24</b>
<b>4</b>	<b>GASTOS</b>	<b>844,12</b>
	<b>TOTAL ACTIVO Y GASTOS</b>	<b>79.592,36</b>
	<b>PASIVO</b>	
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	62.352,99
2101	Depósitos a la vista	22.986,75
2102	Operaciones de reporto	-
2103	Depósitos a plazo	36.754,22
2104	Depósitos de garantía	-
2105	Depósitos restringidos	2.612,02
22	OPERACIONES INTERBANCARIAS	-
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	-
24	ACEPTACIONES EN CIRCULACION	-
25	CUENTAS POR PAGAR	1.941,55
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	4.641,67
2601	Sobregiros	-
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país	482,29
2603	Obligaciones con instituciones financieras del exterior	1.108,00
2604	Obligaciones con entidades del grupo financiero en el país	-
2605	Obligaciones con entidades del grupo financiero en el exterior	-
2606	Obligaciones con entidades financieras del sector público	3.051,39
2607	Obligaciones con organismos multilaterales	-
2608	Préstamo subordinado	-
2609	Obligaciones con entidades del sector público	-
2690	Otras obligaciones	-
27	VALORES EN CIRCULACION	-
28	OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES Y APORTES PARA FUTURA CAPITALIZACION	-
29	OTROS PASIVOS	373,08
	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>69.309,28</b>
	<b>PATRIMONIO</b>	
31	CAPITAL SOCIAL	3.900,87
32	PRIMA O DESCUENTO EN COLOCACION DE ACCIONES	-
33	RESERVAS	4.975,16
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	231,29

35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	60,55
36	RESULTADOS	200,63
3601	Utilidades o excedentes acumuladas	200,63
3602	(Pérdidas acumuladas)	-
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	-
3604	(Pérdida del ejercicio)	-
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>9.368,50</b>
	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>78.677,78</b>
	<b>INGRESOS</b>	<b>914,58</b>
	<b>TOTAL PASIVO, PATRIMONIO E INGRESOS</b>	<b>79.592,36</b>

**ESTADO DE PERDIDA Y GANANCIAS COOPERATIVA SAN JOSÉ DE  
CHIMBO**

**PERÍODO 2015**

CODIGO	CUENTA	SAN JOSE
	<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>914,58</b>
<b>51</b>	<b>INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS</b>	<b>840,85</b>
5101	Depósitos	0,00
5102	Operaciones interbancarias	0,00
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	27,91
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos	812,93
510405	Cartera de créditos comercial	0,00
510410	Cartera de créditos de consumo	320,51
510415	Cartera de créditos de vivienda	19,77
510420	Cartera de créditos para la microempresa	466,92
510421	Cartera de crédito educativo	0,00
510425	Cartera de créditos de inversión pública	0,00
510430	Cartera de créditos refinanciada	0,00
510435	Cartera de créditos reestructurada	0,00
510450	De mora	5,74
5190	Otros intereses y descuentos	0,00
<b>41</b>	<b>INTERESES CAUSADOS</b>	<b>372,50</b>
4101	Obligaciones con el público	345,62
4102	Operaciones interbancarias	0,00
4103	Obligaciones financieras	26,88
4104	Valores en circulación y obligaciones convertibles en acciones	0,00
4105	Otros intereses	0,00
	<b>MARGEN NETO INTERESES</b>	<b>468,35</b>
<b>52</b>	<b>COMISIONES GANADAS</b>	<b>0,00</b>
5201	Cartera de créditos	0,00
520105	Cartera de créditos comercial	0,00
520110	Cartera de créditos de consumo	0,00
520115	Cartera de créditos de vivienda	0,00
520120	Cartera de créditos para la microempresa	0,00
520125	Cartera de créditos reestructurada	0,00
5290	Otras	0,00
<b>54</b>	<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>	<b>8,83</b>
5404	Manejo y cobranzas	0,00

5490	Otros servicios	8,83
549005	Tarifados con costo máximo	4,22
549010	Tarifados diferenciados	4,61
549090	Otros	0,00
<b>42</b>	<b>COMISIONES CAUSADAS</b>	<b>0,00</b>
4201	Obligaciones financieras	0,00
4202	Operaciones contingentes	0,00
4203	Cobranzas	0,00
4204	Por operaciones de permuta financiera	0,00
4205	Servicios fiduciarios	0,00
4290	Varias	0,00
<b>53</b>	<b>UTILIDADES FINANCIERAS</b>	<b>0,00</b>
5301	Ganancia en cambio	0,00
5302	En valuación de inversiones	0,00
5303	En venta de activos productivos	0,00
5304	Rendimientos por fideicomiso mercantil	0,00
5305	Arrendamiento financiero	0,00
<b>43</b>	<b>PERDIDAS FINANCIERAS</b>	<b>0,00</b>
4301	Pérdida en cambio	0,00
4302	En valuación de inversiones	0,00
4303	En venta de activos productivos	0,00
4304	Pérdidas por fideicomiso mercantil	0,00
	<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>	<b>477,18</b>
<b>44</b>	<b>PROVISIONES</b>	<b>147,31</b>
4401	Inversiones	0,38
4402	Cartera de créditos	141,75
4403	Cuentas por cobrar	5,16
4404	Bienes realizables, adjudicados por pago y de arrendamiento mercantil	0,00
4405	Otros activos	0,01
4406	Operaciones contingentes	0,00
	<b>MARGEN NETO FINANCIERO</b>	<b>329,87</b>
<b>45</b>	<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>242,12</b>
4501	Gastos de personal	148,26
4502	Honorarios	9,68
4503	Servicios varios	39,11
4504	Impuestos, contribuciones y multas	3,52
4505	Depreciaciones	13,73
4506	Amortizaciones	6,67
4507	Otros gastos	21,15
	<b>MARGEN DE INTERMEDIACION</b>	<b>87,75</b>

<b>55</b>	<b>OTROS INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>0,00</b>
5502	Utilidad en venta de bienes realizables y recuperados	0,00
5590	Otros	0,00
<b>46</b>	<b>OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES</b>	<b>0,00</b>
4690	Otras	0,00
	<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>87,75</b>
<b>56</b>	<b>OTROS INGRESOS</b>	<b>64,90</b>
5602	Utilidad en venta de acciones y participaciones	0,00
5604	Recuperaciones de activos financieros	62,52
<b>47</b>	<b>OTROS GASTOS Y PERDIDAS</b>	<b>46,38</b>
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	45,67
4790	Otros	0,71
	<b>GANANCIA O (PERDIDA) ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>106,27</b>
<b>48</b>	<b>IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS</b>	<b>35,81</b>
	<b>GANANCIA O (PERDIDA) DEL EJERCICIO</b>	<b>70,46</b>

## CONCLUSIONES

- Se debe implementar manuales para mejorar los procesos de crédito en la institución
- Falta una calificación del sujeto de crédito, buscando herramientas que permitan mejorar el análisis de los socios.
- Existe una mala colocación de créditos, ya que los socios activos han manifestado que no están de acuerdo con las cuotas y tiempo estimado de pagos, así como de la tasa de interés que maneja la institución.
- En la cooperativa se ha observado, que no existe una debida capacitación a los empleados según sus funciones, demostrando una deficiencia por parte de sus autoridades, señalando así que la gestión en la colocación de créditos afecta directamente en la liquidez.
- La Cooperativa podría aprovechar la situación actual de apoyo e incentivo al Sector por parte del Gobierno Nacional; pues existe ya un marco jurídico con la creación de la Superintendencia de Cooperativas regulatorio que le otorgarían ciertas ventajas.

## RECOMENDACIONES

- Establecer cronogramas de capacitación para los empleados de la institución que se encuentran vinculados directamente con el área de crédito
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Chimbo debe estar consciente sobre la necesidad de incorporar, a sus procesos de negocio en la gestión para colocación de créditos como una oportunidad para lograrlos objetivos institucionales; fijando el tiempo, la tasa de interés y con las cuotas de pagos de acuerdo a las necesidades del socio para alcanzar una ventaja competitiva y, garantizar en forma sustentable su desarrollo administrativo, operativo, financiero y tecnológico.
- Se debe fijar las políticas para el valor del encaje de acuerdo a la capacidad de pago de los socios, y analizar correctamente la documentación presentada, utilizando todos los factores financieros para tomar una decisión favorable.
- Proponer la reestructuración del Manual de Políticas y Procedimientos crediticios, en la que se establezca lineamientos para gestionar potenciales factores de colocación, en las operaciones que realice la Cooperativa, y establecer programas de capacitación permanente a todo el personal tanto interno como externos que labora en la Institución.

## Bibliografía

Acemoglu, D., Ozdaglar, A., & Tahbaz-Salehi, A. (2015). Systemic risk and stability in financial networks. *American Economic Review*, 105(2), 564–608. Obtenido de <http://economics.mit.edu/files/10433>

Baez Ibarra, J. (Mayo de 2011). Como medir el riesgo de liquidez. Obtenido de <http://bestpractices.com.py/2011/05/como-medir-el-riesgo-de-liquidez/>

Banco de la República de Colombia. (Marzo de 2015). Reporte de Estabilidad Financiera. Obtenido de Banco de la República de Colombia:  
[http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/ef\\_mar\\_2015.pdf](http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/ef_mar_2015.pdf)

Banco Central de la República Argentina (2014). Boletín de Estabilidad Financiera. Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Basilea III (2010). Marco internacional para la medición, normalización y seguimiento del riesgo de liquidez.

Basilea, C. d. (Enero de 2013). Basilea III: Coeficiente de cobertura de liquidez y herramientas de seguimiento del riesgo de liquidez . (B. d. Internacionales, Ed.) Obtenido de [http://www.bis.org/publ/bcbs238\\_es.pdf](http://www.bis.org/publ/bcbs238_es.pdf)

- Bello R, G. (2007). Operaciones Bancarias en Venezuela,. Caracas: Editorial Texto, C.A.
- Bessis , J. (2002). Risk Management in Banking . Wiley.
- Castelao, S., Palmigiani, S., & Lampes, P. (2013). Riesgo Sistémico: una aproximación para el sistema bancario uruguayo. Uruguay: Banco Central del Uruguay.
- Chan-Lau, J. A. (abril de 2010). Balance sheet network analysis of too-connected-to-fail risk in global and domestic banking systems. IMF Working Paper, 10(107).
- Cóndor Pumisacho, J., & Cajamarca Chauca, R. (17 de Julio de 2014). Matrices de transición y análisis de cosechas en el contexto de riesgo de crédito. Obtenido de Superintendencia de Bancos del Ecuador:  
[http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos\\_financieros/Estudios\\_Especializados/EE1\\_2014.pdf](http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos_financieros/Estudios_Especializados/EE1_2014.pdf)
- Espino, F., & Rabanal, A. (2011). Riesgo de Interconexión en el Mercado Interbancario Peruano. Revista Moneda, 13-16.
- Freixas y Rochet (1997). Economía Bancaria. Massachusetts. Antoni Bosch, editor, S.A. y Banco Bilbao Vizcaya.

Guillén Uyen, J. (Mayo de 2001). Morosidad crediticia y tamaño : Un análisis de la crisis bancaria peruana. Obtenido de Banco Central de Reserva del Perú:  
<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2001/Documento-Trabajo-05-2001.pdf>

Mariño, Manuel; Arregui, Ruth; Guerrero, Rosa; Mora, Alberto; Pérez, Xavier (2014). Ecuador: Cooperativas de Ahorro y Crédito e Inclusión Financiera. San José, C.R. Coop-Cooperativa de las Américas.

Marín Diazaraque, J. M. (27 de Abril de 2015). Cadenas de Markov. Obtenido de Universidad Carlos III de Madrid:  
<http://halweb.uc3m.es/esp/Personal/personas/jmmarin/esp/PEst/tema4pe.pdf>

Superintendencia de Bancos y Seguros (2013). Análisis del riesgo de interconexión del Sistema Bancario. Quito: SBS.

Superintendencia de Bancos y Seguros. (s.f.). Título X.- De la gestión y administración de riesgos. Libro I.- Normas generales para instituciones del Sistema Financiero,

560-570. Ecuador: Autor. Obtenido de  
[http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva\\_codificacion/todos/L1\\_X\\_cap\\_I.pdf](http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_X_cap_I.pdf)

Superintendencia de Bancos y Seguros (2013). Reporte de estabilidad Financiera Superintendencia de Bancos y Seguros. (s.f.). Nota Técnica 5, Boletines Financieros Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2013). Rendición de cuentas 2013. Vivier-Lirimont, S. (2006). Contagion in interbank debt networks. Working Paper.

## ANEXOS

### CARACTERIZACIÓN DE PRODUCTOS

<b>Nombre del Producto</b>	<b>Credigrupo</b>
<b>Tipo de Crédito</b>	Microcrédito
<b>Grupo meta</b>	Personas naturales que tengan negocio propio (producción, comercio o servicios)
<b>Destino del crédito</b>	Actividades productivas, comerciales, de servicios; capital de trabajo y adquisición de activos fijos
<b>Monto máximo</b>	\$ 1000
<b>Monto mínimo</b>	\$ 50
<b>Plazo máximo</b>	12 meses
<b>Plazo mínimo</b>	1 mes
<b>Tasa de interés</b>	Cuota es conforme tabla adjunta
<b>Garantía en efectivo</b>	No tiene
<b>Garantía requerida</b>	Solidaria
<b>Requisitos</b>	Tener experiencia en el negocio por lo menos 6 meses
<b>Forma de desembolso</b>	Acreditación en cuenta, único desembolso
<b>Tipos de amortización</b>	Mensual, Trimestral, Semestral
<b>Principales criterios de evaluación</b>	Negocio propio Capacidad y voluntad de pago

<b>Nombre del Producto</b>	<b>Vivienda</b>
<b>Tipo de Crédito</b>	Vivienda

<b>Grupo meta</b>	Personas naturales, en relación de dependencia y microempresarios
<b>Destino del crédito</b>	Mejoramiento, adquisición, ampliación y construcción de vivienda para uso final del deudor.
<b>Monto máximo</b>	\$10.000
<b>Monto mínimo</b>	\$1.000
<b>Plazo máximo</b>	48 meses
<b>Plazo mínimo</b>	
<b>Tasa de interés</b>	%
<b>Garantía en efectivo</b>	Desde el 8x1 al 15 x 1 conforme el número de crédito
<b>Garantía requerida</b>	Hipoteca
<b>Requisitos</b>	Según estipula el reglamento de crédito
<b>Forma de desembolso</b>	Acreditación en cuenta, desembolsos parciales
<b>Tipos de amortización</b>	Mensual
<b>Principales criterios de evaluación</b>	Capacidad y voluntad de pago Nivel de cobertura del crédito

<b>Nombre del Producto</b>	<b>Consumo</b>
<b>Tipo de Crédito</b>	Consumo
<b>Grupo meta</b>	Personas naturales en relación de dependencia
<b>Destino del crédito</b>	Consumo familiar, pago de deudas, compra de terrenos, etc
<b>Monto máximo</b>	\$15.000
<b>Monto mínimo</b>	\$ 50
<b>Plazo máximo</b>	36 meses
<b>Plazo mínimo</b>	
<b>Tasa de interés</b>	%
<b>Garantía en efectivo</b>	6 x 1 al 15 x 1 depende del número de crédito
<b>Garantía requerida</b>	Sobre firmas: 1 ó 2 garantes dependiendo el monto
<b>Requisitos</b>	Según estipula el reglamento de crédito
<b>Forma de desembolso</b>	Acreditación en cuenta, único desembolso
<b>Tipos de amortización</b>	mensual
<b>Principales criterios de evaluación</b>	Capacidad y voluntad de pago

<b>Nombre del Producto</b>	<b>Credito</b>
<b>Tipo de Crédito</b>	Microcrédito
<b>Grupo meta</b>	Personas naturales que tengan negocio propio (producción, comercio o servicios)
<b>Destino del crédito</b>	Actividades productivas, comerciales, de servicios; capital de trabajo y adquisición de activos fijos
<b>Monto máximo</b>	\$ 600
<b>Monto mínimo</b>	\$ 50
<b>Plazo máximo</b>	3 meses
<b>Plazo mínimo</b>	1 mes
<b>Tasa de interés</b>	Cuota es conforme tabla adjunta
<b>Garantía en efectivo</b>	No tiene
<b>Garantía requerida</b>	No tiene garantía
<b>Requisitos</b>	Tener experiencia en el negocio por lo menos 6 meses
<b>Forma de desembolso</b>	Acreditación en cuenta, único desembolso
<b>Tipos de amortización</b>	Semanal ,Quincenal
<b>Principales criterios de evaluación</b>	Negocio propio Capacidad y voluntad de pago

<b>Nombre del Producto</b>	<b>Agricultura</b>
<b>Tipo de Crédito</b>	Microcrédito
<b>Grupo meta</b>	Agricultores
<b>Destino del crédito</b>	Siembra de productos de ciclo corto
<b>Monto máximo</b>	\$ 15.000
<b>Monto mínimo</b>	\$ 50
<b>Plazo máximo</b>	6, 12, 24 meses
<b>Plazo mínimo</b>	2 meses
<b>Tasa de interés</b>	%
<b>Garantía en efectivo</b>	6 x 1 al 15 x 1 depende del número de crédito
<b>Garantía requerida</b>	Sobre firmas ó Hipoteca según el monto
<b>Requisitos</b>	Tener experiencia
<b>Forma de desembolso</b>	Acreditación en cuenta, desembolsos parciales
<b>Tipos de amortización</b>	Semestral, trimestral
<b>Principales criterios de evaluación</b>	Capacidad y voluntad de pago Terreno apto para cultivar

<b>Nombre del Producto</b>	<b>Comercio</b>
----------------------------	-----------------

<b>Tipo de Crédito</b>	Microcrédito
<b>Grupo meta</b>	Personas naturales que tengan negocio
<b>Destino del crédito</b>	Actividades comerciales, productivas, servicios, capital de trabajo y adquisición de activos fijos
<b>Monto máximo</b>	\$ 15.000
<b>Monto mínimo</b>	\$ 50
<b>Plazo máximo</b>	36 meses
<b>Plazo mínimo</b>	1 mes
<b>Tasa de interés</b>	%
<b>Garantía en efectivo</b>	6 x 1 al 15 x 1 depende del número de crédito
<b>Garantía requerida</b>	Sobre firmas ó hipoteca
<b>Requisitos</b>	Tener experiencia
<b>Forma de desembolso</b>	Acreditación a la cuenta, desembolso único
<b>Tipos de amortización</b>	mensual
<b>Principales criterios de evaluación</b>	Capacidad y voluntad de pago Cobertura del crédito (garantía)

<b>Nombre del Producto</b>	<b>Transporte</b>
<b>Tipo de Crédito</b>	Microcrédito
<b>Grupo meta</b>	Microempresarios del sector transporte
<b>Destino del crédito</b>	Compra, arreglo de vehículos y repuestos
<b>Monto máximo</b>	\$ 15.000
<b>Monto mínimo</b>	\$ 50
<b>Plazo máximo</b>	36 meses
<b>Plazo mínimo</b>	1 mes
<b>Tasa de interés</b>	%
<b>Garantía en efectivo</b>	6 x 1 al 15 x 1 depende del número de crédito
<b>Garantía requerida</b>	Sobre firmas ó hipoteca según monto
<b>Requisitos</b>	Experiencia en el sector del transporte
<b>Forma de desembolso</b>	Acreditación en cuenta, desembolso único
<b>Tipos de amortización</b>	mensual
<b>Principales criterios de evaluación</b>	Capacidad y voluntad de pago

**ANEXO 2**

FOLLETO DE TRANSPARENCIA FINANCIERA							
INFORMACIÓN VIGENTE A JULIO DEL 2016							
TASAS DE INTERES							
RAN	T						
	de 31 a 90 Días	De 91 a 180 Días	De 181 a 360 Días	De mas de 361 días			
De \$101 a \$1.000	6	6,	10,	1			
De \$ 1.001 a \$ 5.000	6	7,	10,	1			
De \$ 5.001 a \$ 10.000	7	7,	10,	1			
De \$ 10.001 a \$ 20.000	7	8,	10,	1			
De \$ 20.001 a \$ 50.000	8	8,	10,	1			
De \$ 50.001 a más	8	9,	10,	1			
TARIFAS POR SERVICIOS							
DETALLE	TASAS PASIVAS	TASAS ANUALES	AHORRO PROGRAMADO O PREFERENCIAL	TASAS ANUALES	TASAS ACTIVAS	COOP. JOSÉ TASA NOMINAL	TARIFA MÁXIMA VIGENTE BCE
	Ahorro a la vista	2,	Multiahorros	5,0	Consumo Ordinario	13,90%	17,30%
	Cuenta Sueñitos	3,50	Multiahorros Jubilación	5,0	Consumo Prioritario	13,90%	16,30%
	Ahorrando Ando	3,	Multiahorros productor	5,0	Inmobiliario	10,20%	11,33%
	Ahorro Porvenir	1,50	Multiahorros mis Décimos	5,0	Microcrédito Minorista	18,95%	30,50%
	Ahorro Familia	1,00	Mis Fondos de Reserva	5,	Microcrédito Acumulación	18,95%	27,50%
	Ahorro Restringido	1,			Microcredito acumulación ampliada	18,95%	25,50%
	Cuentas Inactivas	1,					
MONTO MÍNIMO DE APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO A LA VISTA							
TARIFAS POR SERVICIOS FINANCIEROS						Tarifa Vigente	Tarifa Máxima
						Coop.	San SE
TRANSACCIONES BÁSICAS SERVICIOS SIN COSTO	APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO , DEPÓSITOS A PLAZO , INVERSIONES,.					\$	\$
	ADMINISTRACIÓN MANTENIMIENTO Y MANEJO DE CUENTAS DE AHORRO, DEPÓSITOS A PLAZO E INVERSIONES.					\$	\$
	DEPÓSITO A CUENTAS DE AHORRO, DEPÓSITOS A PLAZO, INVERSIONES.					\$	\$
	TRANSFERENCIAS DENTRO DE LA MISMA ENTIDAD, TRANSFERENCIAS MEDIOS FISICOS (VENTANILLA)					\$	\$
	ACTIVACIÓN DE CUENTAS DE AHORRO, DE TARJETAS DE DÉBITO					\$	\$
	CONSULTAS DE CUENTAS, OFICINA Y VISUAL EN CAJEROS AUTOMÁTICOS					\$	\$
	RETIRO DE DINERO POR VENTANILLA DE LA PROPIA ENTIDAD					\$	\$
	CANCELACIÓN O CIERRE DE CUENTA DE AHORRO					\$	\$
	BLOQUEO, ANULACIÓN O CANCELACIÓN DE TARJETAS DE DÉBITO					\$	\$
	TRANSACCIONES FALLIDAS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS, TODOS LOS CASOS					\$	\$
	RECLAMOS DE CLIENTES SOCIOS/AS JUSTIFICADOS E INJUSTIFICADOS					\$	\$
	FRECUENCIA DE TRANSACCIONES CUENTAS DE AHORRO					\$	\$

		RETIRO DE DINERO POR CAJERO AUTOMÁTICO DE LA PROPIA ENTIDAD	\$	\$
		REPOSICIÓN LIBRETA / CARTOLA / ESTADO DE CUENTA POR ACTUALIZACIÓN	\$	\$
		EMISIÓN DE TABLA DE AMORTIZACIÓN, PRIMERA IMPRESIÓN (INCLUYE TABLAS REAJUSTADAS)	\$	\$
		REPOSICIÓN DE TARJETA DE DÉBITO POR MIGRACIÓN, POR ACTUALIZACIÓN O POR FALLAS EN LA BANDA	\$	\$
<b>TARIFAS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>			<b>Tarifa Vigente</b>	<b>Tarifa Máxima</b>
<b>SERVICIOS FINANCIEROS SUJETOS A TARIFA MÁXIMA</b>	<b>TARJETAS DE CAJERO AUTOMÁTICO</b>	REPOSICIÓN DE TARJETA DE DÉBITO POR PERDIDA, ROBO O DETERIORO FISICO CON EXCEPCIÓN DE LOS CASOS DE FALLAS EN LA BANDA LECTORA O CHIP.	\$	\$
		EMISIÓN DE PLASTICO DE TARJETA DE DÉBITO CON CHIP (NUEVOS)	\$	\$
		RENOVACIÓN DE PLÁSTICO DE TARJETA DE DÉBITO CON CHIP (caducidad cada 3 años)	\$	\$
		RENOVACIÓN ANUAL DE LA TARJETA DE DÉBITO CON BANDA LECTORA O CON CHIP (CADA 3 años)	\$	\$
	<b>TRANSFERENCIAS</b>	INTERBANCARIAS SPI RECIBIDAS	\$	\$
		TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS SCI RECIBIDAS	\$	\$
		TRANSFERENCIAS NACIONALES OTRAS ENTIDADES	\$	\$
		CHEQUE DEVUELTO NACIONAL	\$	\$
	<b>SERVICIO DE REFERENCIAS</b>	EMISIÓN DE REFERENCIA FINANCIERA	\$	\$
		CORTE IMPRESO DE MOVIMIENTOS DE CUENTA PARA CUALQUIER TIPO DE CUENTAS Y ENTREGADO EN OFICINAS DE LA ENTIDAD POR SOLICITUD EXPRESA DE SOCIO/CLIENTE (4)	\$	\$
	<b>SERVICIO DE REPOSICIÓN</b>	REPOSICIÓN DE LIBRETA / CARTOLA POR PÉRDIDA O ROBO	\$	\$
			0,8	0,8
	<b>SERVICIOS DE RETIROS</b>	RETIRO CAJERO AUTOMÁTICO CLIENTES DE LA PROPIA ENTIDAD EN CAJERO AUTOMÁTICO DE OTRA ENTIDAD	\$	\$
			0,4	0,4
		RETIRO CAJERO AUTOMÁTICO CLIENTES DE OTRA ENTIDAD EN CAJERO AUTOMÁTICO DE LA ENTIDAD	\$	\$
			0,4	0,4
<b>Atención al Cliente - Quejas y Reclamos</b> <u>plia</u> <u>ra</u> <u>@c</u> <u>co</u>				

RIESGOS POTENCIALES

		AL 31/03/2016		AL 30/06/2016
CATEGORIAS	MONTO	PROVIS ION CONSTIT UIDA	MON TO	PROVI SION CONSTIT UIDA
RIESGO NORMAL	78,426,3	874,880.	80,029,0	868,8
RIESGO POTENCIAL	1,251,1	135,162.	379,8	45,1
DEFICIENTE	759,3	293,594.	614,8	235,3
DUDOSO RECAUDO	372,5	260,811.	385,9	270,1
PERDIDA	1,473,8	2,101,201.	2,538,4	2,538,4
TOTAL EVALUADO	82,910,7	3,665,740.	82,431,3	3,957,9
NO EVALUADO				