



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE CONTADOR AUDITOR (CPA)**

**TEMA: GESTIÓN FINANCIERA DE LAS COOPERATIVAS DE
AHORRO Y CRÉDITO DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
DEL CANTÓN QUITO**

AUTORA:

CUÑAS CÁRDENAS, VICTORIA ALEJANDRA

DIRECTOR: ING. CHICAIZA, OSCAR

SANGOLQUÍ

AÑO 2017



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CERTIFICADO

Certifico que el trabajo de titulación, “**GESTIÓN FINANCIERA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DEL CANTÓN QUITO**” realizado por la Señorita **CUÑAS CÁRDENAS VICTORIA ALEJANDRA**, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas - ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar a la Señorita **CUÑAS CÁRDENAS, VICTORIA ALEJANDRA** para que lo sustenten públicamente.

Sangolquí, abril de 2017.


ING. OSCAR CHICAIZA
DIRECTOR DE TESIS



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **CUÑAS CÁRDENAS, VICTORIA ALEJANDRA**, con cédula de ciudadanía N°**1715630537**, declaro que este trabajo de titulación “**GESTIÓN FINANCIERA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DEL CANTÓN QUITO**” ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas. Consecuentemente declaramos que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, abril de 2017.


CUÑAS CÁRDENAS VICTORIA ALEJANDRA
CI.1715630537



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Yo, **CUÑAS CÁRDENAS, VICTORIA ALEJANDRA**, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE publicar en la Biblioteca Virtual de la institución el presente trabajo de titulación “**GESTIÓN FINANCIERA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DEL CANTÓN QUITO**” cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.

Sangolquí, Abril de 2017.

CUÑAS CARDENAS VICTORIA ALEJANDRA

CI.1715630537

DEDICATORIA

A Dios por haberme proporcionado los conocimientos que dictaminen la
razón

para poder llegar a la meta deseada.

A mis padres por su fe en mí y apoyo absoluto.

Victoria Cuñas

AGRADECIMIENTO

A Dios por ofrecerme una vida llena de prosperidad y sueños por plasmar.

A pesar de los tropiezos que se presenten seré capaz de afrontarlos los mismos que fortalecerán mi mente y espíritu.

A toda mi familia por constantemente apoyarme y creer en mí.

A mis amistades por continuamente estar ahí y ofrecerme su cariño y apoyo en todo instante.

A todos los maestros que me encaminaron con sus conocimientos.

Para que hoy destaque con éxito esta fase de mi vida.

Victoria Cuñas

INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
CERTIFICADO	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	iii
AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
NDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
SUMMARY	xiii
INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del problema	1
Importancia del problema	4
Participación SFPS y banca privada por tipo de crédito (julio 2016).....	5
Objetivos	6
Objetivos y su relación con la teoría	7
Relación entre objetivos con el diseño de investigación	7
Implicaciones teóricas y prácticas del estudio	8
CAPÍTULO I	10
1. MARCO TEÓRICO	10
1.1. Teorías de soporte.....	10
1.1.1.Políticas públicas sobre economía popular y solidaria.....	10
1.1.2.El Cooperativismo en Ecuador: Análisis del Buen Vivir	12
1.2. Retos de la economía popular y solidaria	16
1.3. Estudios relacionados.....	17
1.4. Conceptos teóricos de la investigación.....	18
CAPÍTULO II	26
2. MARCO METODOLÓGICO	26
2.1. Enfoque de la investigación	26
2.2. Modalidad básica de investigación	26
2.3. Tipo de Fuentes.....	27

2.4. Niveles o tipos de investigación.....	28
2.5. Procedimiento para recolección y análisis de la información.....	28
2.5.1.Recolección de Información	28
2.5.2.Plan para la recolección de información... ..	31
2.6. Procesamiento y Análisis de la información.....	32
2.6.1.Plan de procesamiento de la información	32
2.6.2.Plan de Análisis e interpretación de da	33
2.6.3.Población y muestra	33
2.6.4.Muestreo estratificado.....	33
2.6.5.Segmentación del sistema cooperativista	35
CAPÍTULO III.....	37
3. MARCO EMPÍRICO.	37
3.1. Ejecución de los métodos cualitativos y cuantitativos.....	37
3.1.1.Indicadores geográficos, demográficos de Quito	37
3.1.1.1.Geográfica	37
3.1.1.2.Actividad económica.. ..	37
3.2. Sector Financiero Popular y Solidario.....	38
3.2.1.Sujetos de crédito por género.	39
3.3. El sector cooperativista en el Distrito metropolitano de Quito.....	44
3.4. Análisis de depósitos cooperativas del cantón Quito	45
3.5. Análisis de captación de depósitos por cooperativa	47
3.5.1.Análisis de crecimiento promedio por año	49
3.5.2.Indicadores financieros	51
3.6. Análisis de segmentos 1 y 2 sector financiero de EPS.....	54
3.7. Análisis de hipótesis mediante pruebas estadísticas	62
CAPÍTULO IV	67
4. PROPUESTA	67
4.1. Antecedentes de la propuesta	67
4.2. Justificación	67
4.3. Gestión Comercial	68
4.4. Gestión de Riesgos	71
4.4.1.Propuesta para reducir el riesgo crediticio	72

4.5.2.Manual de procedimientos para capacitación del persona	100
4.6. Gestión de Excelencia y Calidad	106
5. BIBLIOGRAFÍA.....	110

NDICE DE TABLAS

Tabla 1: Participación SFPS y banca privada por tipo de crédito (julio 2016)	5
Tabla 2: Matriz de operacionalización de variables	29
Tabla 3: Cooperativas supervisadas por la SEPS cantón Quito	34
Tabla 4: Segmentación sistema cooperativista.....	36
Tabla 6: Total anual segmentos 1 y 2	45
Tabla 7: Evolución de los depósitos a plazo de coop. del Cantón Quito.....	46
Tabla 8: Evolución de los depósitos a la vista de coop. del Cantón Quito ...	46
Tabla 9: Captación de depósitos a la vista	47
Tabla 10: Captación de depósitos a plazo fijo.....	48
Tabla 11: Evolución de los tipos de depósitos por año	49
Tabla 12: Utilidad neta y activos totales.....	51
Tabla 13: Indicador ROA	51
Tabla 14: Indicador ROE	52
Tabla 15: Morosidad	52
Tabla 16: índices de Morosidad.....	53
Tabla 17: índices de Liquidez	53
Tabla 18: Cuenta Fondos disponible	55
Tabla 19: Cuenta Inversiones	56
Tabla 20: Cartera de crédito	57
Tabla 21: Cuentas por cobrar	58
Tabla 22: Activo Fijo	59
Tabla 23: Depósitos	59
Tabla 24: Patrimonio.....	60
Tabla 25: Utilidad neta	61
Tabla 26: Valor creciente de Pearson.....	63
Tabla 27: Porcentajes de crecimiento cartera de crédito – crecimiento.....	63
Tabla 28: Porcentajes de crecimiento depósitos – crecimiento económico .	65

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Variación anual de colocaciones de la SFPS y la banca privada ...	3
Figura 2: Variación de captaciones de la SFPS y la banca privada	4
Figura 3: Distribución de cartera del sector financiero EPS	38
Figura 4: Crédito por género	39
Figura 5: Estado Civil de los sujetos de crédito del SF de la EPS	40
Figura 6: Nivel de educación de los sujetos de crédito del SF de la EPS	41
Figura 7: Cargas familiares de los sujetos de crédito	41
Figura 8: Edad de los sujetos de crédito	42
Figura 9: Origen de ingresos de sujeto de crédito	43
Figura 10: Captación de depósitos a la vista	48
Figura 11: Captación de depósitos a plazo fijo	49
Figura 12: Evolución de los tipos de depósitos por año	50
Figura 13: Cuenta Fondos disponible	55
Figura 14: Cuenta Inversiones	56
Figura 15: Cartera de crédito	57
Figura 16: Cuentas por cobrar	58
Figura 17: Activo Fijo	59
Figura 18: Depósitos	60
Figura 19: Patrimonio.....	61
Figura 20: Utilidad neta.....	62
Figura 21: Diagrama de dispersión cartera de crédito – Utilidad neta	64
Figura 22: Diagrama de dispersión depósitos – Utilidad neta	65
Figura 23: Factores críticos de éxito	68
Figura 24: Proceso de otorgamiento de crédito	82
Figura 25: Proceso de Cobranzas	84
Figura 26: Reclutamiento y selección	99
Figura 27: Capacitación	105

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se enfoca en el análisis de diferentes factores que están afectando al sistema cooperativista financiero que desde el año dos mil trece se observa un decrecimiento tanto en captación como en colocación de créditos, así como el incremento de las tasas de morosidad, fruto de factores externos ajenos al manejo de las cooperativas. En el primer capítulo se plantea teorías de soporte relacionadas con el tema a investigar, estudios relacionados, y conceptos teóricos de investigación; en el segundo capítulo se presenta el marco metodológico donde se describe: Enfoque de la investigación, modalidad básica de investigación, niveles o tipos de investigación, procedimiento para recolección, procesamiento. El capítulo tres se desarrollan los análisis de información proporcionada por la superintendencia de economía popular y solidaria donde se describe: la ejecución de los métodos cualitativos y cuantitativos, sector financiero popular y solidario, el sector cooperativista en el distrito metropolitano de Quito, análisis de depósitos cooperativas del cantón Quito, análisis de captación de depósitos por cooperativa. El capítulo cuatro se plantea una propuesta de modelo de gestión para la mejora en la captación y colocación de créditos, que se enfoca básicamente en cinco elementos: gestión comercial, de recursos humanos, de procesos y tecnología, gestión de riesgos y gestión de excelencia y calidad, y finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones.

Palabras clave:

CRECIMIENTO ECONÓMICO

SISTEMA COOPERATIVISTA

SEGMENTO DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

LIQUIDEZ

RENTABILIDAD

SUMMARY

The present research work focuses on the analysis of different factors that are affecting the financial cooperative system that since two thousand thirteen years is observed a decrease in recruitment and placement of loans, as well as the increase in the delinquency rates, resulting from external factors external to the management of cooperatives. The first chapter presents theories of support related to research, studies, and theoretical concepts of research; the second chapter presents the methodological framework describing: focus research, basic research, levels or types of research, procedure for collection, mode processing. Chapter three the analysis of information provided by the superintendency of commends popular and solidary describing develop: cooperative of the canton of Quito, analysis of deposit-taking cooperative execution of methods qualitative and quantitative, popular and solidary financial sector, the cooperative sector in the metropolitan district of Quito, analysis of deposits. Chapter four is planted a proposal for a management model for improvement in the recruitment and placement of loans, that basically focuses on five elements: management commercial, human resources, processes and technology, risk management and management excellence and quality, and finally presented the conclusions and recommendations.

Key words:

GROWTH

COOPERATIVE SYSTEM

ECONOMY SEGMENT POPULAR AND SOLIDARY

LIQUIDITY

PROFITABILITY

INTRODUCCIÓN

Planteamiento del problema

El trabajo que se elabora propone el estudio de la gestión financiera, el sistema cooperativista en el Ecuador (sector financiero y no financieros) se encuentran actualmente regulados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

En el Ecuador la Economía Popular y solidaria según datos macroeconómicos del país muestran una realidad de crecimiento económico con redistribución hacia los sectores de menores ingresos. No obstante, en esta etapa de incremento económico donde los principios de la economía social y el cooperativismo deben sobresalir sobre los fundamentos del capitalismo, el mismo que ha puesto a las sociedades de todo el mundo en una situación vulnerable menoscabando del estado de bienestar.

Según la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016) existen cinco segmentos en los cuales el primero corresponde a las organizaciones cooperativistas más grandes y mejor estructuradas que captan el 48,4% del total de socios a nivel nacional y el segmento 5 capta solamente el 6,2%.

Los segmentos 1,2 y 3 captan el 94,38% de la cartera total y los segmentos 4 y 5 la diferencia (5,62%). La problemática encontrada en estos segmentos a partir de los años 2014 es el incremento de la morosidad es así que por citar un ejemplo las 24 entidades que se ubican a nivel nacional en el primer segmento (con más de 80 millones en activos) se incrementó de 5,58 a 7.05% en el periodo de octubre 2015 a marzo 2016 (Revista Lideres , 2016)

Las instituciones del segmento 2 (entre 20 millones y 80 millones en activos) el índice de morosidad se incrementó de 11,57 a 13,76% en el mismo periodo anterior. SE observa que a las cooperativas si fueron afectadas por el bajo crecimiento económico o la recesión sufrida por el país donde las cooperativas han sufrido un deterioro en su crecimiento, por cuanto los socios

priorizan sus gastos y son afectados el cumplimiento de las obligaciones de crédito.

En los segmentos 4 y 5 que de acuerdo con la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016) son entidades financieras mayoritarias en cantidad, son 734 pero solo captan 15,8% del total de socios del sistema cooperativista financiero de Economía Popular y Solidaria. Tradicionalmente a este segmento no le afecta la morosidad por cuanto este indicador es mínimos (1.9%) (El universo, 2011) están conformadas por segmentos de la población de estratos económicamente bajos, donde acceden a crédito trabajadores informales, especialmente del campo y de ciudades pequeñas, los cuales son más fiables del sistema financiero ecuatoriano, a estos segmentos les estaría afectando son los bajos montos de crédito, (El universo, 2011)

En todos los segmentos existe un problema el cual está relacionado con la colocación de sus productos y servicios esto se da por una mala administración y el no tener la liquidez suficiente para atender a sus depositantes y un inadecuado manejo de sus recursos financieros (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016).

En cuanto a espacios de integración, el sector tiene el reto de actuar con menor dispersión. En general, puede aprovechar sus ventajas competitivas, como la confianza, la capacidad de absorción de efectos externos, la cooperación, sus condiciones financieras, entre otras; para redundar en mejoras tales como: mayor canalización de servicios financieros y acceso a líneas de financiamiento, asistencia técnica, desarrollo de sistemas, capacitación, asesorías, avances tecnológicos e innovación, es decir, todo lo que contribuya a mejorar la competitividad sistémica. Es así que el sistema cooperativista adolece o tiene todavía algunas falencias y que requieren mejorar como: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016)

- Optimizar el gasto operativo, disminuir el costo de fondeo, generar provisiones.
- Mejora permanente de la calidad de los bienes y servicios prestados.

- Mejorar de manera constante la calidad y el uso de los activos.
- Mejorar los sistemas de gestión de información: documental, estadística, financiera, contable, legal.
- Una mayor articulación con las universidades para procesos de innovación en productos, servicios, canales logísticos, comercialización, gestión, entre otros.
- **Mejorar los procesos de gestión de crédito en cuanto a colocación, cobranza, recuperación, seguimiento, cobros judiciales.**
- Crear fondos de garantía solidaria para profundizar, en mayor escala, los procesos de inclusión financiera.

En los últimos nueve años, tanto los depósitos como la colocación de créditos de las cooperativas del sector financiero, han presentado tasas de crecimiento anual a la baja tanto así que en el año 2011 tenía una tasa de 33% a junio de 2016 se encuentra en -1% en colocaciones y algo similar en captaciones. Sin embargo, estos indicadores son mayores a las de los bancos privados, alcanzando en julio de este año 6.692 millones de dólares en depósitos de sus socios y canalizado créditos por más de 6.515 millones de dólares. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016)

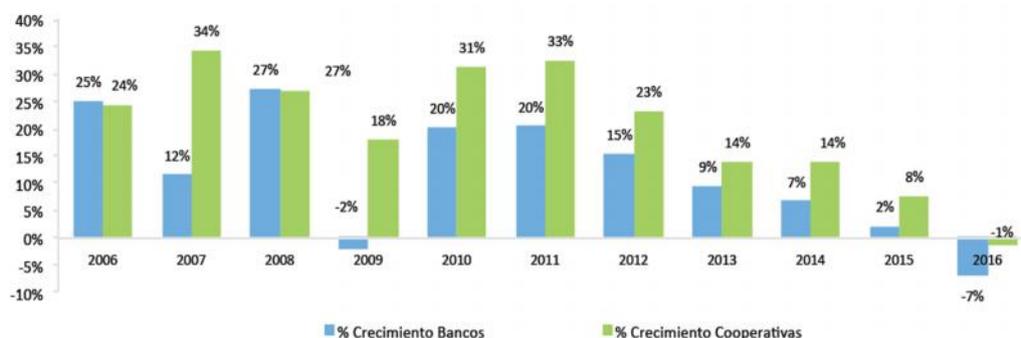


Figura 1: Variación anual de colocaciones de la SFPS y la banca privada

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016)

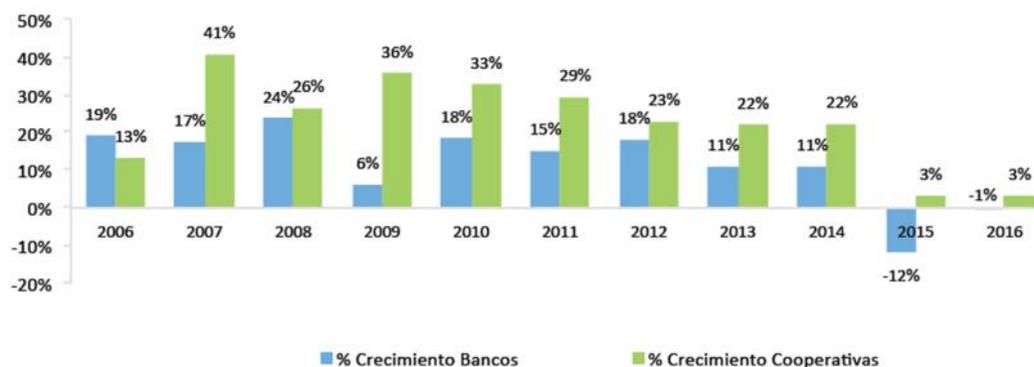


Figura 2: Variación de captaciones de la SFPS y la banca privada

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016)

La falta de este conocimiento afecta directamente a los resultados económicos de estas instituciones y a sus depositantes y socios, que en algún momento pueden verse en el problema de un cierre forzoso e incluso total de la institución financiera. Por lo tanto, la presente investigación documental se centrará en una debilidad específica la mejora de los procesos de gestión de crédito.

Importancia del problema

El sector cooperativista ha mejorado en muchos aspectos por lo que ha crecido de manera significativa en número de instituciones como en captación de socios, por lo tanto, existe una infraestructura instalada y talento humano importante. Y mantener todos estos activos subutilizados o no utilizados adecuadamente no es un objetivo de este sector tan pujante.

El sector cooperativista es quien atiende a los sectores productivos más pequeños canalizando microcréditos en el país con el 66% de participación frente al 34% de los bancos privados, siendo este tipo de financiamiento el que llega al micro y el pequeños emprendimientos. No solamente el sector financiero popular y solidario es el mayor canalizador de microcrédito, sino que su profundización económica permite que, en zonas geográficas rurales,

donde los niveles de ahorro sean más bajos por las condiciones socioeconómicas,

Tabla 1:

Participación SFPS y banca privada por tipo de crédito (julio 2016)

Tipo de crédito	Monto (billones USD)		Total sistema	Participación	
	SFPS	Bancos privados		%SFPS	%Bancos privados
Comercial	174	9.070	9.244	2%	98%
Consumo	3.258	6.413	9.671	34%	66%
Vivienda	366	1.947	2.313	16%	84%
Microcrédito	2.719	1.400	4.119	66%	34%
Total	6.516	18.831	25.347	26%	74%

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016)

Por lo que recuperación de este sector de micro crédito es muy importante para el crecimiento de los pequeños y micro empresarios.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito priorizan un determinado tipo de cartera, el sector cooperativo se especializa en segmentos de la población, cuyas necesidades de financiamiento no satisfacen el sector bancario privado.

El sistema Financiero Popular y Solidario posee trascendental importancia en el desarrollo económico de un país, ya que los créditos otorgados por estas instituciones aportan a cristalizar los macro objetivos que persiguen los entes económicos como son: otorgar financiamiento para la creación de nuevos proyectos, con esto a su vez se generan más fuentes de empleo, y esto a su vez contribuyen a la creación de una economía más dinámica y con una mayor demanda efectiva; sin contar que se puede superar una economía de mera existencia y pasar a una economía de creación de valor

La Gestión Financiera y crediticia es una parte fundamental en el desarrollo y crecimiento económico del sector cooperativista financiero, ya que

en la actualidad las cooperativas que continúan operando, son aquellas que mejor se pueden adaptar al cambio y toman decisiones acertadas. Estas decisiones se basan en indicadores que muestren como se encuentra su institución frente al resto de instituciones y, frente a los indicadores óptimos base que mucha de las veces dicta el ente de control.

Para una institución financiera la principal importancia de la Gestión Financiera radica en los siguientes procesos: control de todas las operaciones, en la tomar decisiones adecuadas, en conseguir nuevas fuentes de financiamiento, en conservar la efectividad y eficiencia de las operaciones, proporcionar información financiera confiable oportuna y el cumplimiento de la normativa vigente.

Por otro lado una adecuada gestión financiera permite alcanzar mejores indicadores económicos y financieros como son los de solvencia, liquidez y calidad de sus activos, que son barómetros clave que mide el ente de Control, es decir la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Objetivos

General

Analizar la gestión financiera y proponer un modelo de gestión para las áreas de crédito y cobranzas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sector Financiero Popular y Solidario del Cantón Quito.

Específicos

- Analizar las colocaciones de crédito, la morosidad y su incidencia en el crecimiento económico del sistema cooperativista financiero del cantón Quito.
- Realizar un análisis de las captaciones de dinero a la vista y a plazo fijo y su impacto económico del sistema cooperativista financiero del cantón Quito.
- Determinar los riesgos de crédito y sus implicaciones en el desarrollo de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Quito.

- Proponer un modelo de gestión que permita incrementar el volumen de captación, colocación de crédito y reducción del riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Quito.

Hipótesis 1

H0: La disminución en los depósitos, genera un impacto económico negativo, lo cual va en detrimento del crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito regulado por la SEPS del Cantón Quito

H1: La disminución en los depósitos, NO genera un impacto económico negativo, lo cual va en detrimento del crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito regulado por la SEPS del Cantón Quito

Hipótesis 2

H0: El crecimiento de la cartera de crédito, incide de manera positiva en el crecimiento económico de las cooperativas de ahorro y crédito regulado por la SEPS del Cantón Quito

H1: El crecimiento de la cartera de crédito, NO incide de manera positiva en el crecimiento económico de las cooperativas de ahorro y crédito regulado por la SEPS del Cantón Quito.

Objetivos y su relación con la teoría

Los objetivos están relacionados la teoría por cuanto existen parámetros o indicadores que por ley no se debe sobrepasar (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS)) así como las políticas internas de cada cooperativa para de créditos a sus socios y préstamos que se debe realizar para fondeo o para obtener liquidez, al pasar estos límites actúa el ente rector del sector cooperativista.

Relación entre objetivos con el diseño de investigación

La investigación está diseñada para hacer un análisis de los diferentes elementos que componen la gestión financiera como: cartera, depósitos a la vista y plazo fijo, inversiones que realiza el sector cooperativista financiero

en el cantón Quito, y las fuentes de donde se aprovisiona liquidez en caso que lo requiera, además se realizara un análisis de los riesgos en los que incurre el segmento uno el cual es el más vulnerable ya que realiza inversiones de más riesgosas. Finalmente se propone un plan para reducir el riesgo crediticio para el mencionado segmento.

Implicaciones teóricas y prácticas del estudio

La presente investigación está relacionada con:

Gestión de riesgos

Es el riesgo relativo a la situación financiera de una entidad como consecuencia de variaciones adversas a los mercados financieros.

El riesgo se establece a manera de predicción de las pérdidas que pueden estar asociadas a una cartera o entidad, al producirse movimientos que no favorecen ciertas posiciones abiertas a los clientes, socios o beneficiarios del sistema cooperativista (Gómez & López, 2010)

Riesgo de crédito

Es el riesgo que es asumido por el prestador que es derivado de la posibilidad que el prestatario no pueda cumplir sus obligaciones.

1. Como disminuir el riesgo de crédito

Se puede mitigar el riesgo de crédito por medio de una valoración crediticia del solicitante del crédito para evaluar que probabilidad tiene incumplir, esto incluye, realizar un análisis de ingreso, historial crediticio , análisis de avales, si es del caso definir cuál es la probabilidad de éxito del proyecto a financiar, entre otros.

2. Provisión

Se puede calcular la calificación de los créditos en una escala estudiando ciertos factores como: puntualidad de pagos, que garantías presenta, cuál es su comportamiento de los negocios.

3. Garantía

Es afianzar por medio de documentos, prenda o hipoteca, o por medio de un garante, los valores otorgados por el prestamista, con el objeto de asegurarse y protegerse contra algún riesgo.

4. Crédito

Se trata de un cambio donde una de las partes entrega un bien o servicio a otra, y en la operación se espera el pago correspondiente más los intereses devengados, los recibe acorde a la negociación realizada, y puede o no participar una garantía.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Teorías de soporte

1) Paper 1: Políticas públicas sobre economía popular y solidaria	2) Paper 2: El Cooperativismo en Ecuador: Análisis del Buen Vivir a través de la Cooperativa Kallari	3) Paper 3: Análisis de riesgo de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario
a) Políticas públicas aplicadas a la economía pública y solidaria. b) Sector financiero de la economía popular y solidaria. c) Orientación de los recursos del sector financiero EPS. 2): Autor: Lanas Elisa 3) Publicado en: Universidad Andina Simón Bolívar	a) El cooperativismo en Ecuador. b) Cooperativismo y buen vivir. c) Economía solidaria. 2) Autor: Gallego María Márquez 3) Publicado en: Universidad de Mágala	a) Morosidad total de la cartera de crédito. b) Riesgos de liquidez c) Riesgos de crédito 2) Autor: Pinaya Edward y Torresano Daniel 3) Publicado en: Estudios especializados SEPS

1.1.1. Políticas públicas sobre economía popular y solidaria

Políticas públicas aplicadas a la economía pública y solidaria

El marco jurídico en el cual se hicieron visibles las políticas sobre economía popular y solidaria se cristalizó en la Constitución Política de Ecuador que mediante consulta popular fue aprobada por el pueblo ecuatoriano. Sin embargo esta práctica se venía dando desde tiempo atrás a través de las relaciones que mantenían los miembros de las comunidades indígenas, donde la redistribución ha sido su característica; la Constitución

señala un construir un sistema económico, junto, democrático, productivo, solidario y sostenible que esté basado en la distribución equitativa de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción para generar trabajo digno y estable. (Lanas, 2014)

Art. 283.- *El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. (Asamblea Constituyente, 2008)*

Por lo tanto, se reconoce al sistema económico social y solidario, a las formas de organización económica pública, privada, mixta popular y solidaria y que debe estar regulada por la ley a la misma que ya está en vigencia.

El plan nacional de Desarrollo para el periodo 2009 – 2013 indicaba que como una de sus principales estrategias: la democratización de los medios de producción, la redistribución de la riqueza, y diversificar formas de propiedad y organización, por lo tanto, el escenario socioeconómico debía proyectarse como una combinación de formas de organización que impulsen la economía popular y solidaria. (Lanas, 2014)

2.- Sector financiero de la economía popular y solidaria

De acuerdo con la Ley de la economía popular y solidaria en el artículo dos de las formas de organización que están sujetas a la presente Ley se encuentra este sector que constituyen las cooperativas de ahorro y crédito, las cajas solidarias y otras entidades asociativas formadas para la captación de

ahorros, la concesión de préstamos y la prestación de otros servicios financieros en común.

3.- Orientación de los recursos del sector financiero EPS:

El modelo se ha diseñado para generar líneas de crédito a nivel de segundo piso para atender las necesidades financieras de segmentos específicos de la población de sectores populares, con la finalidad de proveer Financiamiento junto con asistencia técnica diseñadas por entidades de desarrollo local. (Lanas, 2014)

1.1.2. El Cooperativismo en Ecuador: Análisis del Buen Vivir a través de la Cooperativa Kallari

1.- El cooperativismo en Ecuador

El cooperativismo en Ecuador se remonta a tiempos precolombinos, desde esos tiempos los pueblos aborígenes se organizaban entorno a un objetivo común que estos pueblos ponían en práctica, ya se observaba un posible concepto de cooperativismo cuando se organizaban para llevar a cabo obras en beneficio mutuo o comunitario como la construcción caminos, acequias, viviendas y otras construcciones de larga duración. En Ecuador el origen y consolidación del movimiento cooperativista se distinguen tres etapas: (Marquez, 2013)

- a) La primera etapa inicia a finales del siglo XIX en las ciudades de Quito y Guayaquil, creándose una serie de organizaciones artesanales siendo gremiales y multifuncionales, los objetivos que perseguían eran por lo general contribuir al mejoramiento social y ayudarse mutuamente para los casos de enfermedad, indigencia o muerte, además se crearon las primeras organizaciones de cajas de ahorros, creación de planteles educativos y cooperativas de consumo (como el caso del gremio de carpinteros) (Marquez, 2013)

- b) La segunda etapa inicia a partir de 1937, año en el cual se dicta la primera Ley de Cooperativas, con esta ley el estado ecuatoriano pretendía intervenir directamente e incentivar el desarrollo de las empresas cooperativas y de esta manera represente un modelo alternativo de crecimiento, por lo tanto se reconocen derechos colectivos que corresponde al pueblo indígena, sectores campesinos y obreros.

- c) La tercera etapa comienza a mediados de los años sesenta siendo la etapa de mayor crecimiento del cooperativismo, durante el periodo de (1964-1974) se produce un cambio en el escenario social, político, económico del Ecuador, existió un agotamiento del modelo agro exportador bananero que se refleja en desempleo y pobreza que constituían graves problemas. En este contexto el sistema cooperativo se consolida produciéndose de esta manera el establecimiento de bases institucionales sobre las que se desarrolla el sistema cooperativista, tanto a nivel doctrinario como de reglas técnicas, la ayuda mutua, cabe destacar que Ecuador y América latina en general se lo consideraba un sinónimo de mezcla de latifundismo, analfabetismo y pobreza rural.

Es así que el nacimiento del sistema de crédito cooperativo en Ecuador resulta como respuesta social a la falta de crédito existente en el país y sobre todo para evitar los abusos que se venían produciendo por parte de los prestamistas de la época (1965).

2.- Cooperativismo y buen vivir:

Estos conceptos aparecen en la nueva Constitución con las expresiones “buen vivir” o “sumak kawsay” en kiwcha, lo cual conforma un paradigma de vida hacia donde deberá orientarse el “desarrollo”. El “buen vivir” propone un

reordenamiento general de lo que se denomina desarrollo y lo que ello conlleva (Marquez, 2013)

El Buen Vivir se origina en los pueblos ancestrales de los Andes desde su visión de bienestar y respeto hacia la naturaleza, esta es una propuesta alternativa al modelo económico basado en el desarrollo y que se resume en alcanzar una vida plena.

Esta forma de vida se basa en un conjunto de principios y valores que canalizan las acciones tanto individuales como colectivas, así como al movimiento cooperativo. La misma que expresa:

- 1) Una relación armónica entre seres humanos y la naturaleza: respeto a la diversidad.
- 2) Un Estado pluricultural y pluriétnico.
- 3) Seres sociales portadores de derechos.

Se basa en un conjunto de principios como son: convivencia, solidaridad, equilibrio, armonía, serenidad, reciprocidad; alteridad; de igual manera se incluye la Verdad y Honestidad; (Marquez, 2013)

3.- Economía solidaria:

La Economía Social y Solidaria está cambiando y se encuentra en una etapa de adaptación, redefinición y remodelación, dispone de una herramienta muy fuerte como lo es el Cooperativismo o movimiento cooperativo. Por lo que en Ecuador se encuentra en marcha este sistema, este movimiento surgió hace varios años debido a los fracasos por parte del Estado en satisfacer necesidades de la población o movimientos sociales, por lo que apareció otras alternativas de organización de carácter comunitaria, productiva, gremial, por la tierra, por el trabajo las cooperativas se definen como organizaciones democráticas que se enmarca en las decisiones de los socios y usuarios de la actividad corporativizada de tal manera que no se permite que los socios,

inversores o de capital, sean mayoritarios , igualdad de derecho de voto. (Marquez, 2013)

1.1.3. Análisis de riesgo de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario

a) Morosidad de la cartera de crédito.

La morosidad crediticia es un elemento muy importante que advierte de una crisis financiera. Además, es posible que los problemas en la rentabilidad de una entidad financiera se agudicen si se incrementa su cartera de créditos impagos, que derivaría en la caída de las utilidades. Es así que un aumento significativo en la morosidad puede ser causa de un problema de rentabilidad y liquidez, e inclusive generar pérdidas y déficit de provisiones. Por lo tanto las cooperativas de ahorro y crédito es posible que sufran un deterioro de su portafolio de créditos y perjudicar su rentabilidad al aumentar el nivel de créditos con intereses impagos. (Pinaya & Torresano, 2015)

b) 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. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016)

c) Riesgo de crédito

El riesgo de crédito se define como la pérdida que puede darse debido al incumplimiento del prestatario en operaciones sean estas directas, indirectas que conlleva el no pago, pagos parciales o pagos a destiempo en las obligaciones pactadas. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016)

1.2. Retos de la economía popular y solidaria

Es necesario plantearse retos para seguir cumpliendo sueños y utopías posibles, lograr sintonía en todas las acciones de la política pública: rectoría, control, fomento, promoción y acompañamiento. Así mismo, es importante articular los esfuerzos del Estado para lograr cerrar ciclos, con una visión integral, para impulsar procesos de fomento, asistencia técnica, capacitación, acompañamiento, logística y mercados, así como mantener el soporte de la política pública a través de normas adecuadas y coherentes con las razones intrínsecas del sector.

Todo proceso de fortalecimiento y transformación social comienza por una sólida educación y conocimiento del sector. El fomento a iniciativas para programas de educación desde los niveles primario, secundario y universitario puede ser fundamental en este aspecto. La educación debe ser impartida desde la perspectiva de la solidaridad y la práctica de los principios de la economía popular y solidaria y del cooperativismo, es decir, no apuntalar el consumismo ni el frentismo exacerbado por las lógicas del capital y el neoliberalismo, sino la solución de las necesidades y deseos legítimos de los pueblos, de las comunidades, del ser humano. Es aquí donde se puede trascender con un verdadero cambio cultural, civilizatorio. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016)

1.3. Estudios relacionados

Economía solidaria: Historia y prácticas de su fortalecimiento

Investigaciones realizadas por la Superintendencia de economía popular y solidaria dan como resultado la publicación de un libro denominado “Economía solidaria; Historias y prácticas de su fortalecimiento”; la misma que fue publicada en Julio de 2016, y resulta ser el último estudio realizado sobre este campo a nivel nacional, por lo tanto, se tomará como referencia la información y datos proporcionados para el desarrollo del presente trabajo investigativo.

En este documento se realizan análisis sobre:

- Avances y desafíos de la economía popular y solidaria en el Ecuador
- Institucionalidad y políticas para la economía popular y solidaria: reconocimiento de la experiencia ecuatoriana
- La economía social y solidaria en el Ecuador: una mirada institucional ¿Economía social o economía popular?:
- Las Complejidades y confusiones del sistema solidario de Ecuador del Buen Vivir”
- Cuáles son las características de los socios del sector financiero popular y solidario
- La economía popular y solidaria en su normativa
- Del microcrédito al desarrollo de capacidades locales, entre otros.

En Ecuador durante los últimos nueve años se han producido cambios y transformaciones importantes de la EPS (Economía Popular y Solidaria), avances en lo referente a legislación y marco normativo, en la institucionalidad tanto privada como pública, en el financiamiento y fortalecimiento de las organizaciones ecuator es un referente a nivel de América Latina. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016)

La Superintendencia de economía popular y solidaria a partir del año 2012, estructuró un sistema integral y eficiente de supervisión, regulación y control, además ha aportado con mecanismo para el desarrollo del sector, las acciones efectivas de este ente se han convertido en el motor para que el cooperativismo en Ecuador día a día vaya cumpliendo el ordenamiento jurídico.

Análisis de Coyuntura del Sector Financiero Popular y Solidario

La Superintendencia de economía popular y solidaria también ha publicado en el año 2016 otro documento denominado “Análisis de Coyuntura del Sector Financiero Popular y Solidario” donde se hace una evaluación al desempeño del sistema financiero del sector, analizando la estructura de activos, carteras de créditos, inversiones, evolución y estructura de pasivos, depósitos, relación entre captaciones y colocaciones. También se realiza un análisis de los riesgos que tiene el sector importante de la economía ecuatoriana, haciendo énfasis en riesgos de interconexión, riesgos de liquidez y riesgos de crédito, finalmente se hace un estudio de los principales indicadores económicos para el sector financiero popular y solidario. (Zabala, Lombeida, & Otros, 2016)

1.4. Conceptos teóricos de la investigación

Calificación de riesgo. -

La calificación de riesgo de un título valor emitido y por colocar en el mercado de capitales ecuatoriano es la probabilidad de redención de ese título, así como su riesgo relativo frente a otras alternativas similares de inversión.

Incluye un análisis sobre la capacidad e intención de pago de un emisor, con respecto a una obligación específica, si se trata de un título de deuda o de la fortaleza financiera de una entidad, si se trata de acciones o de la calidad de las colocaciones, si se refiere a un fondo.

Cartera. -

En términos financieros la cartera es un conjunto de valores que comprende acciones, títulos de propiedad de una persona natural o jurídica, obligaciones en un momento dado. De manera general es un portafolio que puede ser no solo de valores, sino también de seguros, de títulos y de créditos.

Cartera de crédito. -

Empresa Financiera (generalmente una compañía privada, aunque a veces un consorcio) cuyo negocio principal consiste en la financiación del comercio interior mediante la aceptación de letra de cambio una casa de aceptación proporciona a compradores y vendedores la seguridad financiera proporcionándolas una (carta de crédito).

Cartera vencida. -

Obligaciones a las que se ha cumplido el plazo establecido. Valores que no se han recuperado oportunamente (Contabilidad). Registra el valor de los préstamos, así como operaciones contingentes que se encuentran las subcuentas contingentes como: Aavales, Fianzas de carta de crédito, Anticipos para futuras exportaciones, Garantías y retro garantías concedidas; y garantías otorgadas a la Corporación Financiera Nacional por operaciones de redescuento que no han se cancelaron en los subsiguientes 90 días al vencimiento.

Cooperativismo. -

Es una doctrina de carácter socio-económico que de manera conjunto satisfacen sus necesidades mediante la organización los socios (integrantes de las cooperativas sean estas financiera o no financieras)

Debitar. -

Acción de disminuir el saldo disponible de una cuenta en los estados de cuenta (libros de un banco). También denominado asiento contable donde se aumenta un activo y como contra-cuenta se disminuye un pasivo en el balance.

Déficit financiero. -

Obligación y gasto determinado por las partidas que superan a los costos financieros durante un período determinado. Estos son calculados para un presupuesto financiero en la institución privada. Para la institución pública son valores negativos a favor del gobierno.

Deuda. -

Se refiere a la obligación que tiene sea una persona natural o jurídica, respecto de otra, de proporcionar, hacer o no hacer determinada cosa. También se puede decir es una obligación contraída por una persona natural o empresa, normalmente está estipulada en términos de algún medio de pago o activo.

Garantía. -

Documento que respalda o abaliza una deuda contraída por el deudor, en caso que este incumpliera.

Giro. -

Sistema de pago que utiliza una transferencia de crédito de la cuenta del pagador a la cuenta del beneficiario.

Giro bancario. -

Transacción de fondos, por medio de letras libranzas en su mayoría. Sistema de pago que utiliza una transferencia de crédito de la cuenta del pagador a la cuenta del beneficiario.

Hipoteca. -

Contrato por el cual se consigue un crédito con la garantía de un bien inmueble, con cuyo valor el deudor responde del riesgo de impago. Gravamen sobre una propiedad específica que se otorga como garantía colateral de un préstamo. Abierto: hipoteca la que puede utilizar el valor para garantizar deuda adicional. Cerrado: hipoteca contra la cual no puede emitirse deuda adicional.

Liquidez. -

Capacidad de una entidad para hacer frente a sus obligaciones mediante para lo cual debe disponer de suficiente dinero responder a las posibilidades demandas de sus clientes en el corto plazo.

Línea de crédito. -

Fondo de recursos financieros destinados a una inversión específica que puede ser financiada para un sector en particular, o un programa que abarque varios rubros.

La línea de crédito es un sistema de financiamiento que conlleva otorgar recursos a sujetos para recibirlo, a diferentes plazos (corto, mediano y largo plazo), aplicando una tasa de interés que es determinada por los órganos reguladores de la política monetaria del país.

Pagare

Efecto de comercio que puede ser negociado en la Bolsa de Valores. El librador es una entidad pública o privada que los emite y vende en el mercado bursátil, confiriendo a su comprador el derecho de reembolso de su capital el día de su vencimiento. Es un documento por medio del cual una persona o

empresa adquiere un compromiso de pago para cancelar en una fecha determinada.

Pasivo. -

Obligación contraídos por la institución como resultado de la captación de recursos ajenos, además de sus obligaciones pendientes de pago (Bancario) Grupo de todas las cuentas que registran las obligaciones con el Estado, con terceros y en general todas aquellas obligaciones generadas por la actividad de la entidad.

Es el segundo elemento de la ecuación patrimonial y representa las deudas u obligaciones que se tienen con personas diferentes al dueño o diseños del negocio, ya sean deudas con garantía o sin ella, hipotecas, prestaciones sociales por pagar, impuestos por pagar, etc.

Patrimonio. -

Son los recursos de propiedad de los accionistas (Bancario): Contablemente agrupa las cuentas que registran las acciones suscritas y pagadas, en las sociedades bancarias y financieras, de capital y la participación del Estado en las instituciones públicas que registran las acciones suscritas y pagadas, en las sociedades bancarias y financieras, de capital y la participación del Estado en las instituciones públicas. Incluye además las reservas de capital constituido con fines específicos el excedente de revalorización del activo fijo, el re expresión monetaria y los resultados acumulados en ejercicios anteriores y en curso.

Préstamo. -

En economía es la transferencia temporal de bienes, valores o servicios entre agentes económicos, donde el deudor se compromete a restituir dichos recursos a su prestador, además de pagar un interés. El prestador puede exigir que se deposite algún valor como garantía para asegurarse que los recursos prestados serán recuperados.

Activos financieros o dinero. -

Muchos de los agentes económicos que proporcionaba préstamos, como, por ejemplo: Bancos, Instituciones Financieras, ciertas empresas no bancarias.

Provisión. -

Es una cuenta (acreedora) que registra los valores acumulados que se cargan a cuentas de resultado deudores que una entidad efectúa con el propósito de cubrir de manera adecuada la posible reducción del valor en sus activos o de los contingentes. Las instituciones aprovisionan para casos de cuentas incobrables en: inversiones, cartera de créditos, cuentas por cobrar e intereses. Las entidades evalúan los activos de tal manera tener un adecuado nivel de provisiones, se puede modificar por pedido de la Superintendencia de Bancos. Ejemplo: Provisiones para el pago de sueldos para depreciaciones para fondos de reserva, para pago de impuesto a la renta, etc.

Sigilo bancario. -

Reserva y discreción que deben mantener las instituciones financieras obligadas por LA LEY respecto de sus operaciones. Únicamente pueden proporcionar información de las operaciones a sus clientes, el sigilo puede ser levantado ante requerimientos de la autoridad judicial competente.

Sistema bancario. -

Es el conjunto de instituciones financieras que realizan intermediación en el mercado financiero, captan recursos del público para obtener fondos con el fin de utilizar estos recursos en operaciones de crédito o de inversión. Su estructura es de banca múltiple, pues puede operar en cualquier actividad y en cualquier plazo, permitiendo mejorar la competitividad que impone la globalización de la economía.

Sistema financiero. -

Conjunto de flujos financieros existentes en el país determinada; comprende los activos intermediarios y mercados financieros.

Conjunto de instituciones que actúan como intermediarios, aceptando recursos de los ahorristas y encauzándolos hacia la financiación de la situación dentro de un Marco institucional que bien dado por la CNNN, como sucede con el mercado bursátil, las sociedades y agencias de valores y las sociedades y fondos de inversión.

Tasa de interés. -

Relación porcentual a pagarse por el uso del capital prestado en un tiempo determinado. Representa el costo financiero parcial de dicho servicio prestado además de las comisiones.

Tasa pasiva. -

Es el costo financiero que pagan los bancos a sus clientes por depósito.

Tasa real. -

Mide el rendimiento de la inversión de acuerdo al poder real de compra, una vez suprimida de los cálculos la desviación por efecto de la inflación.

Título de valor. -

Es el documento expresivo de la tenencia de un derecho sobre una sociedad (acción, obligación) o sobre un deudor (deuda pública, letras de tesoro, cheque). Puede ser nominativo o al portador. Dinero expresado en papeles (títulos) cuyo emisor está en la obligación de pagar al beneficio en el momento de su vencimiento. Se llama también papeles fiduciarios, títulos mobiliarios, títulos valores y pueden ser negociados directamente en la bolsa de valores.

Ejemplo: Bonos, pagarés certificados de tesorería, certificados financieros, obligaciones financieras. Estos títulos ganan interés anual que

difiere según las características de cada título. Puede ser de corto o a largo plazo, en cuanto a su redención (vencimiento).

Utilidad. -

En economía, el poder de una mercancía o servicios de dar satisfacción de una necesidad. La ciencia económica no se preocupa por la ética moral de una necesidad.

Su interés reside en la utilidad de una mercancía o servicios en el margen, es decir, el aumento o disminución de la oferta, puesto que es aquí donde se realizan las decisiones y donde la utilidad marginal, que disminuye generalmente a medida que aumenta la cantidad, entra en la determinación del valor y el precio.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de la investigación

La investigación tiene un enfoque cualitativo por cuanto se interpretó y analizó la problemática existente en el sistema cooperativista, por cuando desde el año 2012 se observa una caída en los niveles de colocaciones de crédito y captaciones llegando inclusive en el primer caso a -1% de crecimiento (año 2016) y en captaciones al 3%.

Investigación cuantitativa: Según (Bernal Torres, 2006, pág. 57) esta investigación tiene su fundamento en la medición de las características de los fenómenos de tipo social, presume algunos postulados que expresen relaciones entre variables de una forma deductiva. Para la presente investigación se realizará análisis horizontal, vertical de los estados financieros de los distintos segmentos evidenciando la problemática para luego verificar las hipótesis.

2.2. Modalidad básica de investigación

Se utilizó la siguiente modalidad:

- **Investigación documental o bibliográfica**

Para la teórica Guillermina Baena (Baena, 1985) la investigación documental básicamente consiste en una técnica que se orienta hacia la selección y recopilación de datos mediante la lectura y crítica de documentación bibliográfica, que tiene como objetivo el levantamiento de un marco teórico y de datos.

Este instrumento de investigación es base fundamental para la base teórica de nuestro estudio, para lo cual realizaremos una revisión completa del contenido de la información bibliográfica y hemerográfica sea ésta libros, revistas, boletines informativos, revisión de datos de la página de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, leyes, reglamentos, códigos, libros, periódicos, revistas, material de talleres de estudio, CDs, y trabajos anteriores de temas afines a las variables del problema. Este tipo de investigación se aplicará en especial con aquellos temas vinculados con la redacción del marco teórico y toma de datos para elaborar indicadores financieros.

2.3. Tipo de Fuentes

Para realizar esta investigación se tomará en cuenta la información proveniente de las fuentes primarias y secundarias indispensable en recabar la información con bases sólidas que guíen la obtención de información y alcanzar los objetivos propuestos,

- **Fuentes secundarias**

Las fuentes secundarias consisten esencialmente en la investigación que integran todo tipo de información proveniente: INEC, página web de la SEPS, información de internet como: papers y publicaciones que garanticen que su información es confiable. Libros electrónicos, revistas, periódicos.

Ñ Fuentes primarias

Se tomará en cuenta las fuentes primarias, cuya información proviene de la utilización de técnicas como la observación, para la

recolección de datos y bajo procedimientos y mecanismos específicos de control y validez de la información.

2.4. Niveles o tipos de investigación

- **Investigación descriptiva**

De acuerdo con (Hernandez & Otros, 2010, pág. 80); Consiste en la descripción de los fenómenos, situaciones, contextos, y eventos, lo cual significa detallar como son y se manifiestan". El investigador detecta el comportamiento del problema detectando las causas y efectos, para lo cual la recolección de información se lo hace mediante análisis documental.

- **Asociación de variables correlacional**

Permite ver el nivel de correlación y coherencia entre las variables independiente Procesos de gestión de crédito en cuanto a colocaciones, cobranzas y recuperación y la variable dependiente: crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito regulado por la SEPS del cantón Quito.

2.5. Procedimiento para recolección y análisis de la información

2.5.1. Recolección de Información

Según los autores Herrera, Medina & Naranjo para la construcción de la información se opera en dos fases: a) Plan para la recolección de información y b) Plan para el procesamiento de la información

Tabla 2:
Matriz de operacionalización de variables

Objetivo específico	No.	Variables	Indicador	Tipo de información	Fuentes	Técnicas e instrumentos
Analizar las colocaciones de crédito, la morosidad y su incidencia en el crecimiento económico del sistema cooperativista financiero del cantón Quito.	1	Morosidad	Índice de Morosidad	Secundaria	SEPS	Analítico
			Índice de recuperación de cartera	Secundaria	SEPS	Analítico
	2	Cartera de crédito	Crecimiento de cartera de crédito	Secundaria	SEPS	Analítico
	3	Liquidez	Fondos disp. / Total depósitos de corto plazo	Secundaria	SEPS	Analítico
Realizar un análisis de las captaciones de dinero a la vista y a plazo fijo y su impacto económico del sistema cooperativista financiero del	4	Captación	Crecimiento de captación depósitos a la vista	Secundaria	SEPS	Analítico
			Crecimiento de captación de inversiones a plazo fijo	Secundaria	SEPS	Analítico
	5	Rentabilidad	Rendimiento operativo sobre activos – ROA	Secundaria	SEPS	Analítico
			Rendimiento sobre patrimonio – ROE	Secundaria	SEPS	Analítico

Continúa



cantón Quito	6	Normas políticas y de regulación	y de Normas y reglamentos.	Secundaria.	SEPS	Observación.
Determinar los riesgos de crédito y sus implicaciones en el desarrollo de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Quito.	7	Riesgos de crédito	de Índice de Morosidad	Secundaria	SEPS	Analítico
			de Índice de la calidad de cartera	Secundaria	SEPS	Analítico
	8	Voluntad de pago	de Porcentaje de retrasos en los pagos	Secundaria	SEPS	Analítico

2.5.2. Plan para la recolección de información

Para realizar el proceso de recolección de datos se requiere la elaboración de preguntas que nos permitan obtener la información necesaria y a su vez estas permitan la comprobación de las hipótesis según el enfoque escogido.

Las preguntas son las siguientes:

1. ¿Para qué? Analizar la gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Quito
2. ¿De qué personas u objetos? Nuestra investigación está dirigida a recabar la información en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sector Popular y Solidario del cantón Quito.
3. ¿Sobre qué aspectos? el desempeño financiero de las cooperativas de Ahorro y Crédito del Sector Financiero Popular y Solidario del Cantón Quito.
4. ¿Quién o quiénes? La recolección de datos será responsabilidad del investigador, en razón de que no es necesario contar con la participación de más personal para este trabajo.
5. ¿A quiénes? La investigación está encaminada a obtener los datos en especial de la página web de la SEPS y en el caso de investigación de campo a las personas directamente involucradas en el área financiera.
6. ¿Cuándo? El levantamiento de esta información se realizará durante el mes de enero del 2017
7. ¿Dónde? Para la obtención de la información acudiremos al sitio Web antes mencionado y se puede visitar aleatoriamente una muestra de las instituciones financieras más importantes para realizar el análisis.
8. ¿Cuántas veces? La recolección de información se la desarrollará por una sola vez.

9. ¿Cómo? Para la presente investigación se aplicará la técnica documental y exploratoria
10. ¿Con qué? Se considera efectuar la investigación a través de un análisis de estados financieros se los diferentes segmentos de Economía popular y solidaria.

2.6. Procesamiento y Análisis de la información

2.6.1. Plan de procesamiento de la información.

Dentro del desarrollo de la investigación, este es uno de los pasos más importantes, ya que la determinación cuantitativa y análisis estadístico nos arrojará como resultado la posibilidad de sacar conclusiones y plantear recomendaciones en relación a la hipótesis planteada.

En esta investigación, para el procesamiento de datos se efectuará:

- a) Revisión Crítica y analítica de la información recogida, es decir se limpiará la información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente; quedándonos solamente con la información valiosa acerca del tema de estudio.
- b) Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis, incluye el manejo de información y estudio estadístico de datos para presentación de resultados
- c) Interpretación de indicadores financieros y de gestión financiera

Para la presentación de datos, ésta se la efectuará a través de tres procedimientos de manera escrita o simplificada cuando los datos no sean numerosos, representación en tablas o tabular cuando los datos numéricos necesiten ser ordenados y en representación gráfica en el caso de necesitarlo.

2.6.2. Plan de Análisis e interpretación de datos

Para la interpretación de resultados se analizará los datos estadísticos y financieros obtenidos a través de los diferentes cálculos, posterior a su interpretación se podrán establecer las conclusiones y recomendaciones del trabajo.

2.6.3. Población y muestra

Según el libro “Tutoría de Investigación Científica” de Galo Naranjo López; La población o universo es la totalidad de elemento a investigar y donde pretendemos realizar algún experimento y obtener ciertas características. Muchas de las veces por temas de presupuesto, tiempo, u otras razones no se puede investigar a toda la población, por lo que se recurre a un método estadístico llamado *muestreo*, que consiste en seleccionar una parte del universo, de manera que sea lo más representativa posible del universo de estudio

Como la principal técnica de muestreo en el presente trabajo de investigación se aplicará un muestreo estratificado:

2.6.4. Muestreo estratificado

Consiste en dividir al universo en estratos, zonas o grupos más o menos homogéneos, para luego tomar la muestra de cada estrato utilizando alguna técnica analizada anteriormente.

Para la presente investigación serán tomados en cuenta los siguientes estratos haciendo mención a los segmentos que existen según la LOEPS, (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria) y el número de cooperativas que existen en cada uno de estos segmentos:

Tabla 3:
Cooperativas supervisadas por la SEPS cantón Quito

SEGMENTACIÓN	NÚMERO
SEGMENTO 1	6
SEGMENTO 2	5
SEGMENTO 3	15
SEGMENTO 4	38
SEGMENTO 5	83
TOTAL	147

Para realizar los análisis correspondientes se tomará al total de la población (147 entidades financieras) por ser un número finito se aplicará la siguiente formula:

Fórmula de la muestra

En base a la población calculada, se determina la muestra conforme el siguiente proceso:

Variables requeridas para el cálculo de la muestra

Z = Valor estadístico

N = Tamaño de la población

q = Probabilidad de ocurrencia (porcentaje de cooperativas con mayor problemas en colocación y captación de socios)

p = (1-q) Probabilidad de fracaso (porcentaje de cooperativas con menor problemas en colocación y captación de socios)

E = Error máximo, permitido por el investigador

Ecuación Matemática

$$n = \frac{P * Q * N * Z^2}{(N - 1)E^2 + P * Q * Z^2}$$

Dónde:

Datos Estadísticos

Valor estadístico de Z: 1.49

P: 0.90 (90% de cooperativas con problemas de colocación y captación)

Q: 0.10 (10% de cooperativas no tiene problemas de colocación y captación)

Población (N) 147 Cooperativas

Error E: 13.5%

Nivel de confianza: 86.5%

Aplicación Matemática:

$$n = \frac{0.1 * 0.9 * 147 * (1.49)^2}{(147 - 1)(0.135)^2 + 0.1 * 0.9 * (1.49)^2}$$

$$n = \frac{29.371923}{2.860659}$$

$$n = 10.26$$

Conforme al resultado obtenido, es necesario aplicar el análisis a 10 cooperativas de la Economía popular y solidaria.

2.6.5. Segmentación del sistema cooperativista

La Junta de Política y Regulación Monetaria en la resolución No. 038-2015-F el 13 de febrero de 2015, indica:

Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

Tabla 4: Segmentación sistema cooperativista

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

Artículo 2.- Las entidades de los segmentos 3, 4 y 5 definidas en el artículo anterior se segmentarán adicionalmente al vínculo con sus territorios. Se entenderá que las entidades referidas tienen vínculo territorial cuando coloquen al menos el 50% de los recursos en los territorios donde estos fueron captados."

CAPÍTULO III

3. MARCO EMPÍRICO.

3.1. Ejecución de los métodos cualitativos y cuantitativos.

3.1.1. Indicadores geográficos, demográficos de Quito.

3.1.1.1. Geográfica

Quito está a 2.800 msnm se encuentra ubicada principalmente sobre el valle de Quito, que forma o es parte de la hoya de Guayllabamba, la mismas que está emplazada en las faldas orientales del volcán Pichincha, en la Cordillera Occidental de los Andes septentrionales de Ecuador. La ciudad tiene 80 km de largo por 5 km de ancho, en plena mitad del mundo.

3.1.1.2. Actividad económica

En Ecuador hay 733.977 empresas de las cuales en Quito se funcionan el 19% de ellas, mientras que en Guayaquil está el 14%. El 89,6% de las empresas en Ecuador son microempresas y el 83% de dichas empresas están conformadas por personas naturales las mismas que no requieren llevar contabilidad. (America económica, 2014)

Las ventas en las empresas ecuatorianas entre el 2009 y 2012 crecieron en promedio 13,7%, en Quito este índice es superior, por cuanto las ventas aumentaron 15,12%, en Guayaquil el crecimiento de las ventas es menor aumentó 11,9% en el mismo período. Las ventas de las empresas ecuatorianas sumaron US\$145.133 millones en el año 2012; 10% más que lo registrado en 2011, cuando fueron de US\$131.892 millones. (America económica, 2014)

3.2. Sector Financiero Popular y Solidario

La situación de las cooperativas de ahorro y crédito que pertenecen a la EPS, con la información a marzo de 2016 de toso los segmentos, se describe en la Tabla 5.

Tabla 5:

Distribución del sector financiero popular y solidario

Segmento	Organizaciones		Socios		Cartera Total	
	Núm	%	Número	%	Número	%
Segmento 1	25	2,9%	2.386.380	48,4%	4.025,90	66,94%
Segmento 2	32	3,7%	1.036.466	21,0%	1.034,20	17,20%
Segmento 3	72	8,3%	728.786	14,8%	616,03	10,24%
Segmento 4	187	21,7%	474.714	9,6%	264,90	4,40%
Segmento 5	547	63,4%	304.876	6,2%	72,90	1,21%
TOTAL	863	100,0%	4.931.222	100,0%	6.013,93	100,0%

Fuente: (Superintendencia de Economía popular y solidaria , 2016)

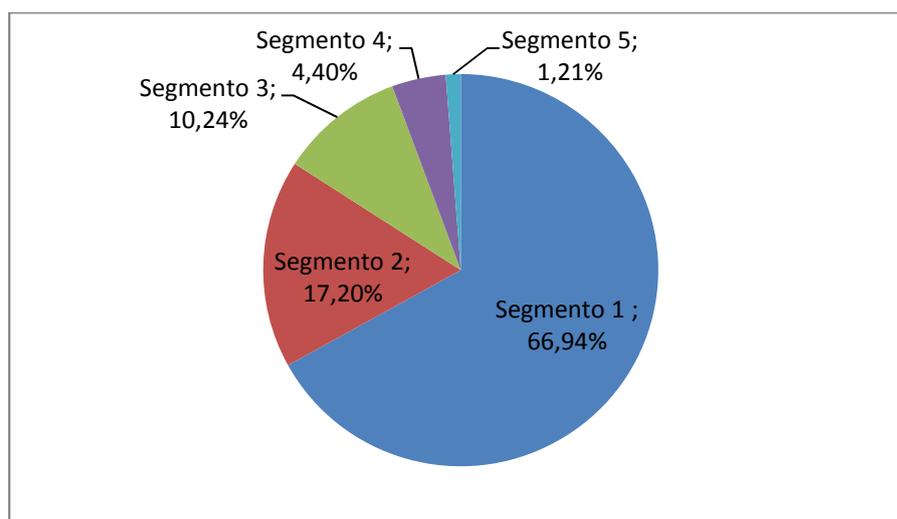


Figura 3: Distribución de cartera del sector financiero EPS

De acuerdo con los datos expuesto el segmento 1 contiene a la mayor numero de socios con el 48.4% y de igual manera este segmento tiene el mayor porcentaje de cartera el 66.94% que está relacionado con los activos pues este segmento es el que tienen mayor cantidad de activos.

De acuerdo a la tabla 5 el segmento 1 tiene menor número de organizaciones, pero abarca a la mayor cantidad de socios el 48,4% así

como la mayor porcentaje de captación de cartera, el 63,4%; en contraposición a este segmento se encuentra el segmento 5 que corresponde a 547 organizaciones (63,4%), pero aglutina a la menor cantidad de socios 304.876 que corresponde a 6,2% y la cartera corresponde a 1,21%; lo cual significa que las cooperativas de ahorro y crédito con mayor capacidad financiera tienden a captar la mayor cantidad de socios, lo contrario de las cooperativas pequeñas que aglutinan a una mínima cantidad de socios.

3.2.1. Sujetos de crédito por género

En el siguiente gráfico se muestra la distribución de los sujetos de crédito por género; se observa que el mayor número que tiene un crédito son de género masculino. Esta realidad es visible en los tres segmentos en estudio, aunque en los más pequeños existe una mayor participación del género femenino.

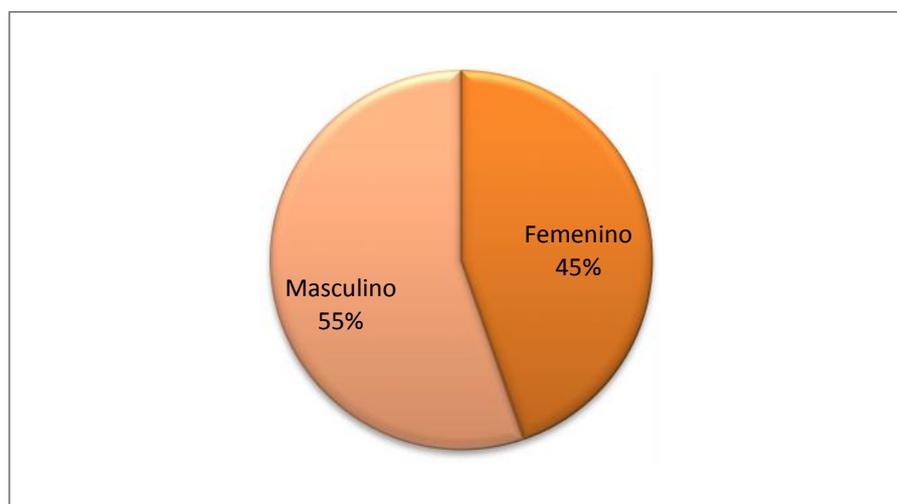


Figura 4: Crédito por género

Estado civil de los sujetos de crédito

Generalmente, los sujetos de crédito en el SF de la EPS son casados (51,1%), solteros (34,4%) y divorciados (6,5%) tal como se muestra en el siguiente gráfico.

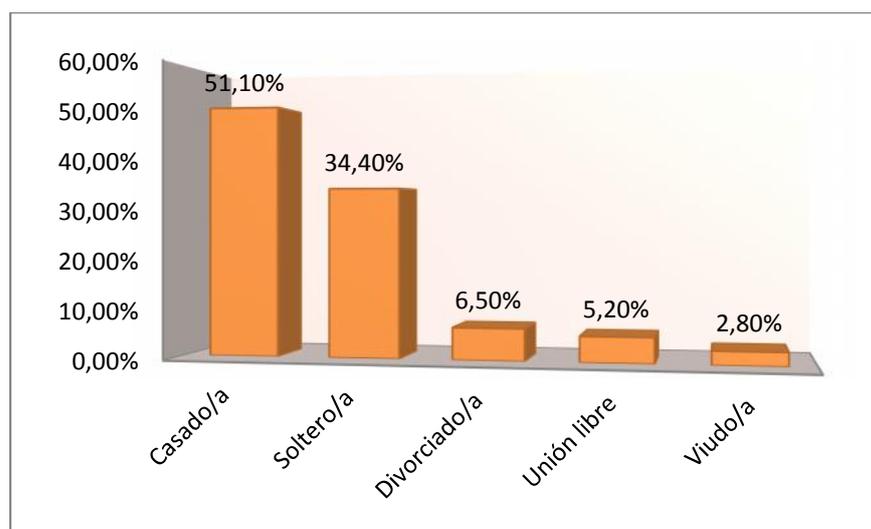


Figura 5: Estado Civil de los sujetos de crédito del SF de la EPS

El sistema cooperativista de ahorro y crédito ha realizado la mayor cantidad de desembolsos por concepto de créditos a personas casadas con el 51,10% y a soltero/a con el 34,40%, significa que las personas con responsabilidades en el hogar tienden a adquirir créditos para solventar sus negocios o consumo.

Escolaridad de los sujetos de crédito

En lo que se refiere a escolaridad, se puede mencionar, a nivel nacional, que los sujetos de crédito del SFPS son generalmente individuos con niveles de educación primaria y secundaria.

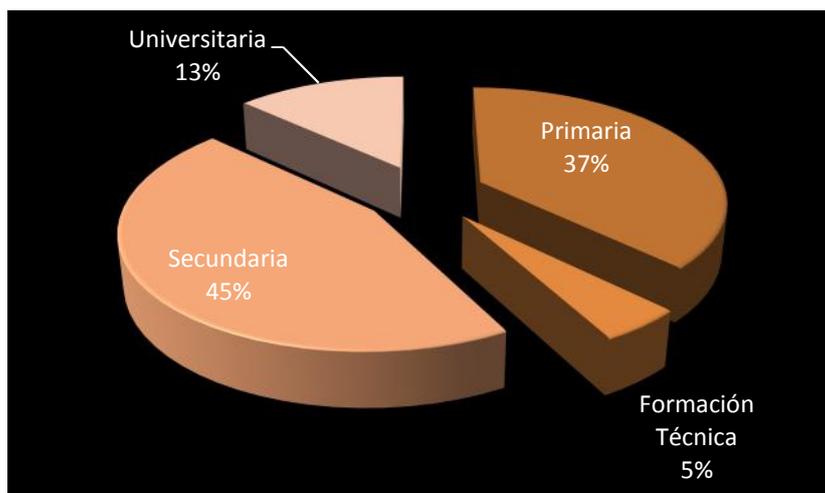


Figura 6: Nivel de educación de los sujetos de crédito del SF de la EPS

El nivel educativo de los sujetos de crédito corresponde a personas que han cursado la secundaria con el 45%, la primaria con el 37% universitarios en 13% y quienes han tenido una formación técnica del 5%, quiere decir que profesionales en sí mismo son una cantidad reducida no así quienes solamente tienen primaria han logrado posesionarse como un segmento que cumple sus obligaciones con el sistema económico y solidario, pero quienes tienen instrucción secundaria es el segmento que más ha obtenido crédito.

Cargas familiares de los sujetos de crédito

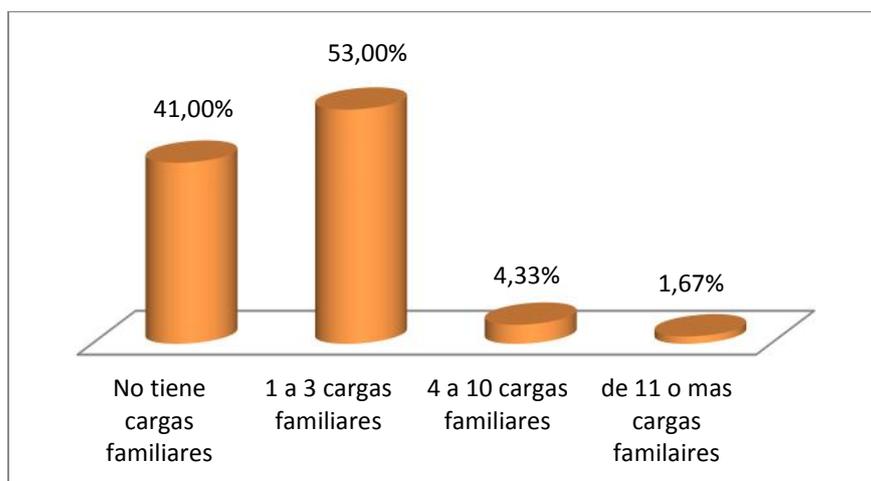


Figura 7: Cargas familiares de los sujetos de crédito

Los sujetos de créditos que tienen de 1 a 3 cargas familiares son quienes han obtenido mayor cantidad de créditos con el 53 % y quienes no tienen cargas familiares el 41%. Quienes cargas familiares son quienes solicitan mayor cantidad de crédito.

Edad de los sujetos de crédito

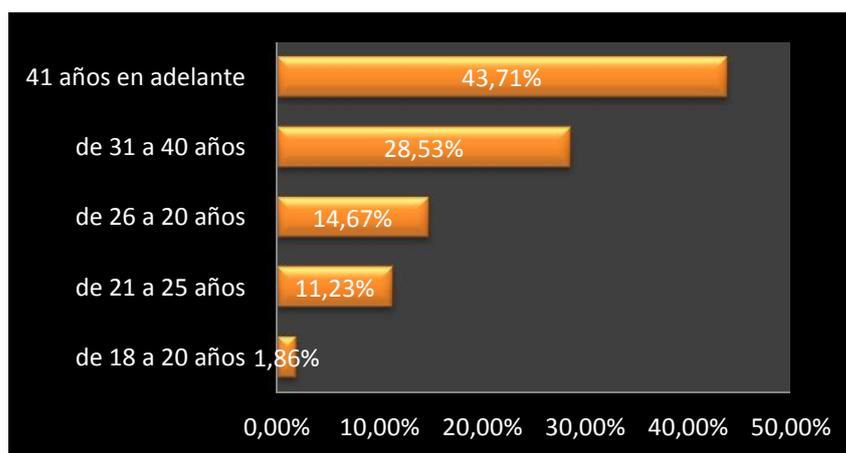


Figura 8: Edad de los sujetos de crédito

Al ordenar a los sujetos de crédito de menor edad a mayor la tendencia es progresiva con un mínimo de 1,86% para las personas más jóvenes entre 18 a 20 años y las personas de 41 años o más son quienes de manera mayoritaria han obtenido créditos con el 43,71%, significa que el sistema cooperativista presta con mayor facilidad a personas.

Actividad económica del sujeto de crédito

Los sujetos de crédito del SFPS conforme se muestra en el siguiente gráfico, y el clasificador de actividades económicas, generalmente se dedican a actividades relacionadas con empleos privados, seguido del comercio al por mayor y menor, y la reparación de los vehículos de motor y motocicletas. Esto quiere decir que, los individuos beneficiados por un crédito en el sector generalmente son sujetos dedicados a sus propios

negocios o emprendimientos, además de aquellos que laboran en el sector privado.

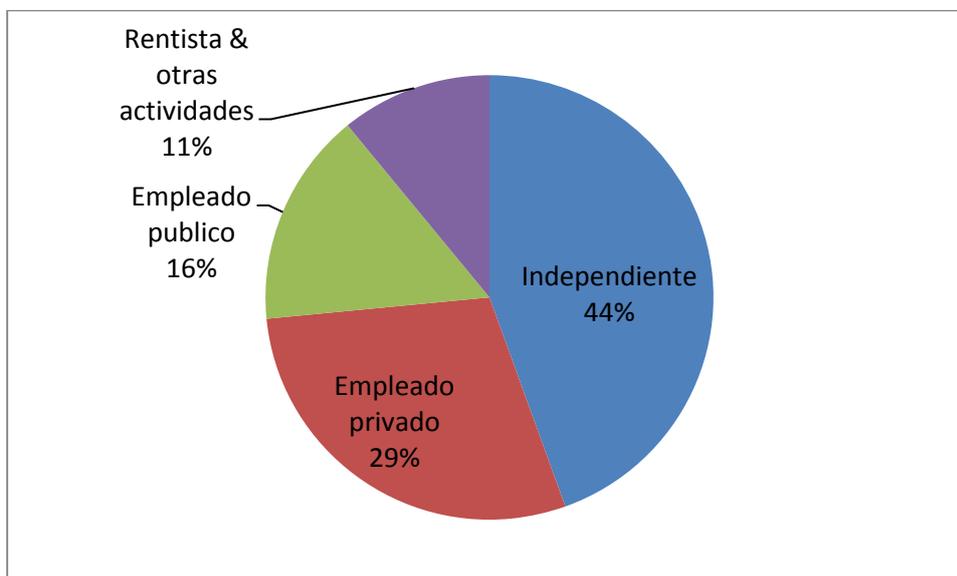


Figura 9: Origen de ingresos de sujeto de crédito

Conclusiones

En el presente estudio se observó la caracterización del **sujeto de crédito o riesgo** (socios), que accede a créditos en el Sector Financiero Popular y Solidario, lo cual refleja que son generalmente hombres, casados, mayores de 40 años, con un rango de 1 a 3 cargas familiares, con un nivel de escolaridad primario y secundario, poseen viviendas propias sin hipoteca.

El sujeto de crédito se caracteriza también por tener actividades de trabajo de cuenta propia, las actividades económicas que generalmente realizan los sujetos de crédito son trabajos privados, seguido del comercio al por mayor y menor, y empleados públicos.

Los sujetos de crédito del SFPS generalmente solicitan préstamos para el consumo y el microcrédito, los realizan de manera individual, el destino financiero de sus préstamos son actividades “no productivas” y para el capital de trabajo, no presentan niveles de morosidad altos, con lo cual su calificación de riesgo es normal.

3.3. El sector cooperativista en el Distrito metropolitano de Quito

De acuerdo con la muestra calculada se determina que son 10 las cooperativas que se deben analizar por lo que se han tomado las siguientes cooperativas de ahorro y crédito del cantón Quito.

Segmento 1

- 29 de octubre Ltda.
- Cooprogreso Ltda.
- Andalucía Ltda.
- Alianza del valle Ltda.
- Servidores públicos del Ministerio de educación y cultura

Segmento 2

- Suboficiales de la Policía Nacional
- Maquita Cushunchic Ltda.
- Cotocollao Ltda.
- San Francisco de Asís Ltda.
- Construcciones Comercio y Producción Ltda.

Además que estas entidades financiera representan el 84.14% de todo el movimiento financiero del sistema cooperativista financiero del Cantón, con lo cual los segmentos 3, 4 y 5 solo representan el 15.86% de los movimientos por lo que se entiende que tendrán el mismo comportamiento que las cooperativas más grandes.

Tabla 6:
Total anual segmentos 1 y 2

CUENTAS	TOTAL 2012 SEGMENTO S 1 Y 2	TOTAL 2013 SEGMENTO S 1 Y 2	TOTAL 2014 SEGMENTO S 1 Y 2	TOTAL 2015 SEGMENTO S 1 Y 2	TOTAL 2016 SEGMENTO S 1 Y 2
Disponible	88.627,85	116.390,27	144.568,88	136.204,21	196.721,32
Inversiones	65.492,00	95.506,05	118.192,76	107.226,81	217.477,97
Cartera de Crédito	607.847,10	679.748,63	788.999,66	944.369,05	876.073,52
Cuentas por cobrar	9.037,17	12.890,97	14.896,02	22.195,78	29.054,51
Activo fijo	14.649,49	16.135,31	19.767,54	24.678,95	27.732,91
Depósitos	574.363,43	699.919,30	866.575,59	940.521,77	1.080.007,54
Patrimonio	55.580,19	125.076,36	138.946,26	185.811,24	202.550,30
utilidad neta	11.707,02	10.291,47	8.645,54	9.892,14	3.862,29

Fuente: (Superintendencia de Economía popular y solidaria , 2016)

La superintendencia de Economía Popular y Solidaria presenta los estados financieros de las diferentes cooperativas de ahorro y crédito de manera mensual, para obtener los datos anuales de cada cuenta se procedió a trabajar con los estados financieros de mes de diciembre de cada año; teniendo en cuenta que el balance del mes de diciembre de cada año es el balance inicial del mes correspondiente, cada mes lo único que se registra son las variaciones por cada cuenta por lo que al mes de diciembre es el acumulado anual, por esa razón se trabajó solo con el balance del mes de diciembre de cada año.

3.4. Análisis de depósitos cooperativas del cantón Quito

De acuerdo con la información proporcionada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en lo que concierne al tipo de depósitos para el Cantón Quito presenta información de las siguientes cooperativas Alianza del Valle, Cooprogreso, Andalucía y 29 de Octubre de manera

completa, Cotocollao, San Francisco de Asís, Construcción comercio y producción y las demás de manera incompleta

Tabla 7:

Evolución de los depósitos a plazo de cooperativas del Cantón Quito

ENTIDAD FINANCIERA	2012		2013		2014		2015		2016	
	A plazo fijo	A plazo fijo	% CRECIMIENTO							
29 DE OCTUBREE LTDA	118.252,81	155.115,66	31,17%	212.409,76	36,94%	164.408,80	-22,60%	165.872,17	0,89%	
COOPROGRESO LTDA	106.410,52	132.110,59	24,15%	181.113,28	37,09%	184.604,19	1,93%	229.331,01	24,23%	
ANDALUCIA LTDA.	44.305,20	54.719,09	23,50%	65.896,73	20,43%	66.721,71	1,25%	103.133,21	54,57%	
ALIANZA DEL VALLE LTDA	25.494,37	41.939,04	64,50%	60.387,66	43,99%	72.537,97	20,12%	97.678,97	34,66%	
SERVIDORES PUBLICOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA						1.966,57		2.877,91	47,09%	
SUBOFICIALES DE LA POLICIA NACIONAL						11.533,21			-100,00%	
MAQUITA CUSHUNCHIC LTDA.						6.030,20		7.333,85	21,62%	
COTOCOLLAO LTDA	6.312,14	7.677,03	21,62%	9.045,96	17,83%	9.695,54	7,18%	11.160,85	15,11%	
SAN FRANCISCO DE ASIS LTDA	4.253,31	4.366,02	2,65%	4.369,30	0,07%	3802,05966	-12,98%	9127,99047	140,08%	
CONTRUCCION COMERCIO Y PRODUCCION LTDA	16.053,07	17.332,12	7,97%	20.780,54	19,90%	22.434,90	7,96%	30.600,79	36,40%	

Fuente: (Superintendencia de Economía popular y solidaria , 2016)

Para los diferentes años analizados la cooperativa con montos más altos en captación de depósitos a plazo fijo en el siguiente orden:

1. 29 de octubre Ltda.
2. Cooprogreso Ltda.
3. Andalucía Ltda.
4. Alianza del valle Ltda.

Tabla 8:

Evolución de los depósitos a la vista de cooperativas del Cantón Quito

ENTIDAD FINANCIERA	2012		2013		2014		2015		2016	
	A la vista	A la vista	% CRECIMIENTO							
29 DE OCTUBREE LTDA	88.712,39	97.965,06	10,43%	104.399,10	6,57%	107.972,48	3,42%	119.106,93	10,31%	
COOPROGRESO LTDA	49.819,75	57.422,49	15,26%	65.045,35	13,28%	62.456,19	-3,98%	63.164,59	1,13%	
ANDALUCIA LTDA.	41.004,90	46.736,16	13,98%	49.686,87	6,31%	49.581,36	-0,21%	50.671,74	2,20%	
ALIANZA DEL VALLE LTDA	30.791,43	35.176,17	14,24%	41.007,03	16,58%	39.763,23	-3,03%	41.305,37	3,88%	
SERVIDORES PUBLICOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA						54.773,92		47.579,59	-13,13%	
SUBOFICIALES DE LA POLICIA NACIONAL						1.303,28			0,00%	
MAQUITA CUSHUNCHIC LTDA.						9.436,09		9.866,67	4,56%	
COTOCOLLAO LTDA	8.051,36	8.980,44	11,54%	9.523,45	6,05%	8.435,64	-11,42%	8.424,30	-0,13%	
SAN FRANCISCO DE ASIS LTDA	3.445,62	3.869,17	12,29%	4.716,08	21,89%	4072,01597	-13,66%	3837,20577	-5,77%	
CONTRUCCION COMERCIO Y PRODUCCION LTDA	12.986,42	16.541,01	27,37%	15.738,35	-4,85%	15.227,06	-3,25%	23.706,35	55,69%	

Fuente: (Superintendencia de Economía popular y solidaria , 2016)

Por depósitos a la vista se mantiene el mismo orden anterior siendo la cooperativa 29 de octubre la que más depósitos tiene, seguida de Cooprogreso, en tercer lugar Andalucía, en cuarto puesto Alianza del Valle, luego siguen las demás cooperativas.

3.5. Análisis de captación de depósitos por cooperativa

Tabla 9:

Captación de depósitos a la vista

	2013	2014	2015	2016	PROMEDIO
29 DE OCTUBREE LTDA	10,43%	6,57%	3,42%	10,31%	7,68%
COOPROGRESO LTDA	15,26%	13,28%	-3,98%	1,13%	6,42%
ANDALUCIA LTDA.	13,98%	6,31%	-0,21%	2,20%	5,57%
ALIANZA DEL VALLE LTDA	14,24%	16,58%	-3,03%	3,88%	7,92%
SERVIDORES PUBLICOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA	0,00%	0,00%	0,00%	-13,13%	-3,28%
SUBOFICIALES DE LA POLICIA NACIONAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
MAQUITA CUSHUNCHIC LTDA.	0,00%	0,00%	0,00%	4,56%	1,14%
COTOCOLLAO LTDA	11,54%	6,05%	-11,42%	-0,13%	1,51%
SAN FRANCISCO DE ASIS LTDA	12,29%	21,89%	-13,66%	-5,77%	3,69%
CONTRUCCION COMERCIO Y PRODUCCION LTDA	27,37%	-4,85%	-3,25%	55,69%	18,74%

Fuente (Superintendencia de Economía popular y solidaria , 2016)

Se información obtenida de la captación de depósitos a la vista, corresponder a los años 2012 que hace de año base, para obtener la variación del año 2013, luego el 2014, 2015 y 2016, el mejor desempeño le corresponde a la cooperativa Construcción, comercio y producción con un promedio de crecimiento de 18.74% y el peor dentro de las entidades que han presentado la información financiera completa le corresponde a la cooperativa Cotocollao con un promedio de crecimiento de 1.14%.

En el siguiente grafico se puede observar claramente la evolución promedio de los últimos 4 años.

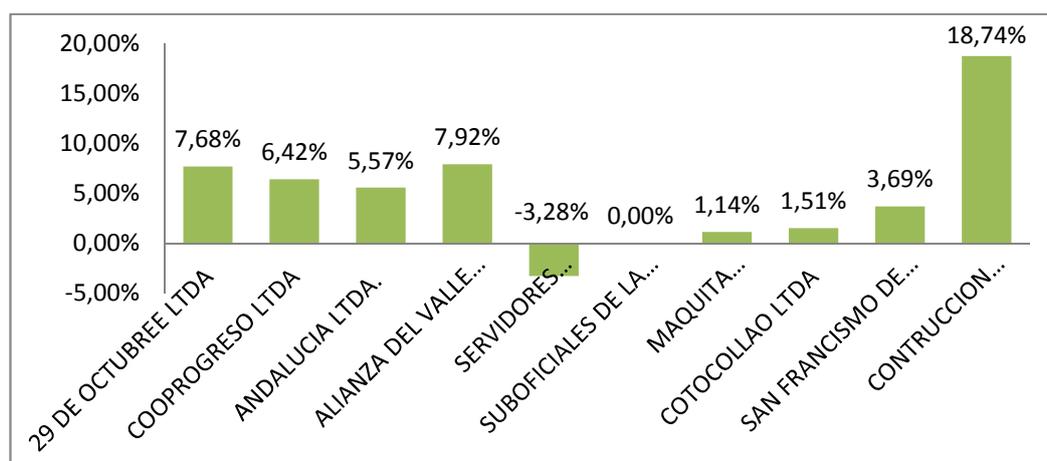


Figura 10: Captación de depósitos a la vista

Fuente (Superintendencia de Economía popular y solidaria , 2016)

Las cooperativas del sector 1 como la 29 de octubre, Cooprogreso, Andalucía, y Alianza del Valle presentan crecimientos similares, son la más regularidad han tenido.

Tabla 10:

Captación de depósitos a plazo fijo

	2013	2014	2015	2016	PROMEDIO
29 DE OCTUBREE LTDA	31,17%	36,94%	-22,60%	0,89%	11,60%
COOPROGRESO LTDA	24,15%	37,09%	1,93%	24,23%	21,85%
ANDALUCIA LTDA.	23,50%	20,43%	1,25%	54,57%	24,94%
ALIANZA DEL VALLE LTDA	64,50%	43,99%	20,12%	34,66%	40,82%
SERVIDORES PUBLICOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA	0,00%	0,00%	0,00%	47,09%	11,77%
SUBOFICIALES DE LA POLICIA NACIONAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
MAQUITA CUSHUNCHIC LTDA.	0,00%	0,00%	0,00%	21,62%	5,40%
COTOCOLLAO LTDA	21,62%	17,83%	7,18%	15,11%	15,44%
SAN FRANCISCO DE ASIS LTDA	2,65%	0,07%	-12,98%	140,08%	32,46%
CONTRUCCION COMERCIO Y PRODUCCION LTDA	7,97%	19,90%	7,96%	36,40%	18,06%

Fuente (Superintendencia de Economía popular y solidaria , 2016)

A plazo fijo la cooperativa que mejor ha realizado su trabajo es la cooperativa Alianza del Valle con un promedio de crecimiento de los últimos 4 años de 40.82% y el peor desempeño ha tenido es la 29 de septiembre con 11.60% de captación, cabe indicar que las cooperativas Servidores públicos del Ministerio de educación u cultura presentan información solo los

años 2015 y 2016, las cooperativas de suboficiales de la policía nacional y Maquita Cushunchic no presentan información financiera.

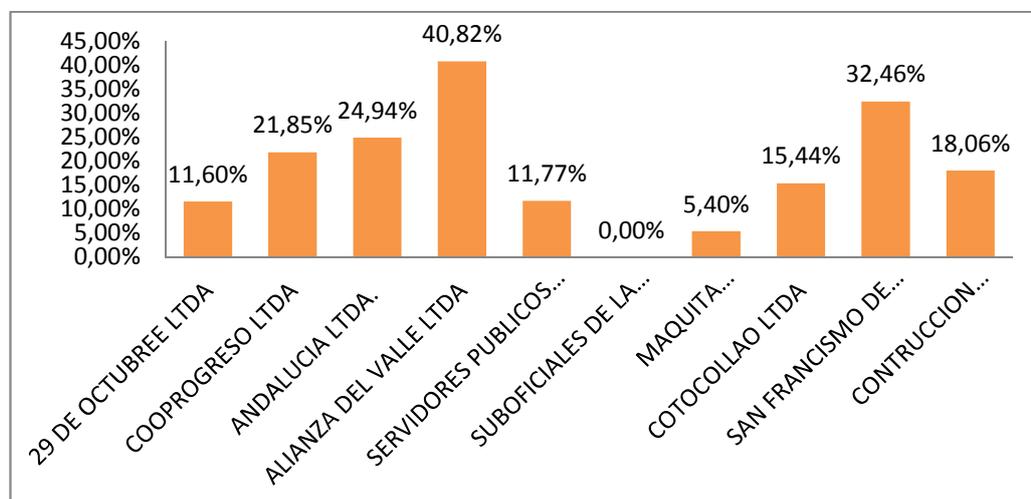


Figura 11: Captación de depósitos a plazo fijo

Fuente (Superintendencia de Economía popular y solidaria , 2016)

Como se indicó anteriormente la cooperativa Alianza del valle es la que mejor desempeño ha tenido en cuanto a captación de depósitos a plazo, en segundo lugar, se encuentra la San francisco de Asís y en tercer puesto esta la Andalucía.

3.5.1. Análisis de crecimiento promedio por año

Tabla 11:

Evolución de los tipos de depósitos por año

	Tipo de depósito	2013	2014	2015	2016
Promedio cooperativas	Dep a la vista	15,54%	9,32%	-0,90%	8,95%
	Dep a plazo	17,56%	17,62%	0,29%	37,46%

Fuente (Superintendencia de Economía popular y solidaria , 2016)

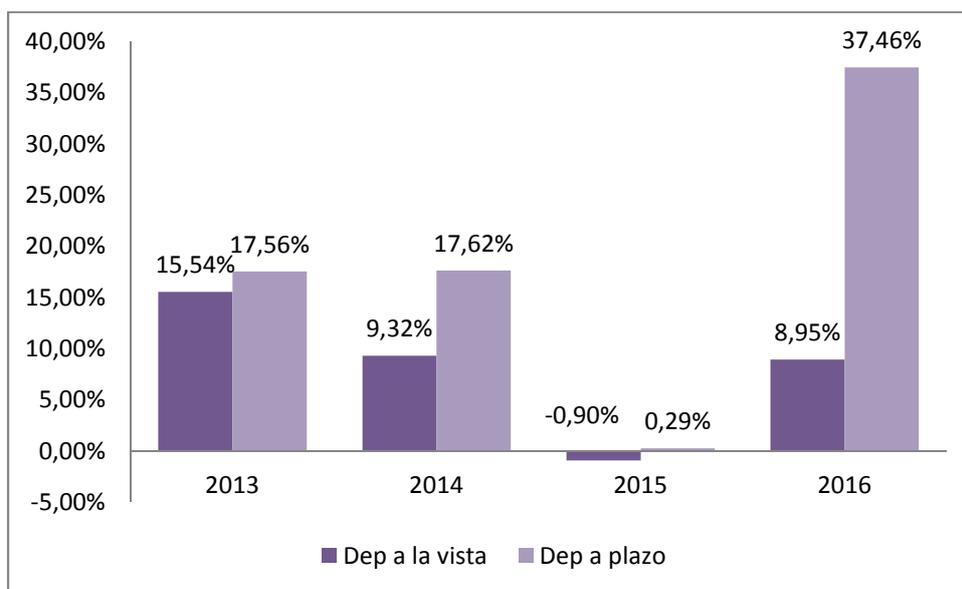


Figura 12: Evolución de los tipos de depósitos por año

Fuente (Superintendencia de Economía popular y solidaria , 2016)

En el años 2013 los depósitos a plazo presentan cierto están con 2 puntos porcentuales sobre los depósitos a la vista. Para el año 2014 los depósitos a plazo de igual manera presentan más de 8 puntos sobre los depósitos a la vista en el año 2015 existe una desaceleración muy marcada pues los depósitos a la vista decrecen en -0.90% y los depósitos a plazo en 0.29%, se aprecia una clara caída en la captación de depósitos, posiblemente por causa de fuerzas externa o ajenas al sistema cooperativista financiero.

Sin embargo, para el año 2016 existe una clara recuperación de los depósitos a plazo fijo pues alcanza niveles máximos de los últimos 4 años, no así los depósitos a la vista que presenta una moderada recuperación.

Con este análisis se puede observar que se comprueba la problemática presentada en el inicio del trabajo investigativo, donde se indicaba que existe una desaceleración en los últimos 4 años en la captación y colocación de créditos.

3.5.2. Indicadores financieros

ROA: Es una medida de eficiencia de una organización indica como de bien aprovecha dicha organización su activo para ganar beneficios. Una manera de entender es: cuanta venta consigue la empresa por cada dólar que tiene en activo. (Navarro, 2017)

Tabla 12:

Utilidad neta y activos totales

ROA	TOTA L 2012 SEGMENTO S 1 Y 2	TOTA L 2013 SEGMENTO S 1 Y 2	TOTA L 2014 SEGMENTO S 1 Y 2	TOTAL 2015 SEGMENTO S 1 Y 2	TOTAL 2016 SEGMENTO S 1 Y 2
Utilidad neta	11.707,02	10.291,47	8.645,54	9.892,14	3.862,29
Total Activos	796.367,38	934.565,05	1.106.596,89	1.258.398,40	1.383.916,91

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016)

La utilidad neta ya activos totales fueron obtenidos de las 10 cooperativas que pertenecen a los segmentos 1 y 2 del Cantón Quito, acumulados en cada año, los cuales serán utilizados para el cálculo del indicador ROA.

Tabla 13:

Indicador ROA

ROA	2012	2013	2014	2015	2016
Utilidad/acti vo total	1,47%	1,10%	0,78%	0,79%	0,28%

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016)

Para las 10 cooperativas del segmento 1 y 2 del cantón Quito, en el año 2012 por cada \$100 invertidos logra generar \$1.47 de utilidad neta, en comparación con años anteriores este es un indicador muy bueno pues en los años posteriores este indicador decrece. El sistema bancario privado tiene un valor de 0.6% a diciembre de 2016, en este caso el desempeño de las cooperativas no es muy bueno pues su rentabilidad a decrecido. (Banco Pichincha , 2016)

ROE: Es el cociente entre el beneficio neto y el patrimonio total, es el rendimiento obtienen los socios de los fondos invertidos en la sociedad, es decir la capacidad que tiene la cooperativa de remunerar a sus socios.

Tabla 14:

Indicador ROE

ROE	2012	2013	2014	2015	2016
utilidad neta /Patrimonio total	21,06%	8,23%	6,22%	5,32%	1,91%

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016)

Este indicador se observa que decrece desde el año 2012 desde el 21.06% al 1.91% del año 2016 la participación de la utilidad neta en el patrimonio por lo tanto cada vez se hace más pequeña. Indicado que el rendimiento económico de así cooperativas es menos cada año. Los bancos privado a diciembre de 2016 tiene un valor de 6.7% en comparación con el 1.91% es mucho menor, lo refleja que las cooperativas han disminuido ostensiblemente su rentabilidad respecto al patrimonio neto.

Morosidad

Tabla 15:

Morosidad

MOROSIDAD	TOTAL L 2012 SEGMENTO S 1 Y 2	TOTAL L 2013 SEGMENTO S 1 Y 2	TOTAL L 2014 SEGMENTO S 1 Y 2	TOTAL 2015 SEGMENTO S 1 Y 2	TOTAL 2016 SEGMENTO S 1 Y 2
Cartera Vencida	8.558,27	12.715,75	19.231,58	29.988,90	32.121,44
Cartera de Crédito	607.847,10	679.748,63	788.999,66	944.369,05	876.073,52

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016)

El valor de cartera vencida corresponde a las 10 cooperativas, de los segmentos 1 y 2, con una sumatoria de los años 2012 al 2016, esta cuenta se totalizó diferentes tipos de cartera vencida comercial, consumo, vivienda, microempresa, crédito educativo, inversión pública y deudas reestructuradas. Por lo tanto, para obtener el índice de morosidad se dividió

la cartera vencida para la cartera de crédito, obtenido los siguientes resultados.

Tabla 16:
Índices de Morosidad

Morosidad	2012	2013	2014	2015	2016
Cartera Vencida/Cartera de crédito	1,41 %	1,87 %	2,44%	3,18%	3,67%

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016)

La morosidad para el año 2012 de la muestra tomada es de 1.41% y el año 2016 es de 3.67%, ligeramente superior al 3.5% de la morosidad de cartera de crédito total de los bancos privados. (Banco Pichincha , 2016) , el porcentaje comparado con los años anteriores es más alto pues se observa una evolución creciente.

Liquidez

Tabla 17:
Índices de Liquidez

Liquidez	2012	2013	2014	2015	2016
Fondos disponibles/Total depositos de costo plazo	37,74%	43,64%	49,83%	38,58%	53,51%

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016)

La liquidez de las 10 cooperativas analizadas (muestra) va creciendo conforme avanza en el tiempo hasta llegar al año 2016 con un 53.51% es decir la capacidad que tienen las cooperativas de cubrir los depósitos de corto plazo con los fondos que se dispone, es relativamente bueno pues la liquidez en comparación son el sistema financiero privado (bancos) para diciembre del año 2016 es de 33.9% (Banco Pichincha , 2016) esto demuestra la estabilidad que tiene este segmento.

3.6. Análisis de segmentos 1 y 2 sector financiero de EPS del Cantón Quito

Hasta el año 2014 la manera como se tenía segmentado al sector financiero de la Economía popular y solidaria partía del segmento 1 que correspondía a las cooperativas de ahorro y crédito más pequeñas se iba incrementado hasta el segmento 4 que correspondía a las cooperativas con grandes con mayores ingresos y bien posicionadas en el mercado.

Para el año 2015 esta manera de categorizar cambió de sentido por lo que las cooperativas más pequeñas corresponden al segmento 5 y las más grandes están ubicadas en el segmento 1.

Para el análisis se ha tomado a los segmentos 1 y 2, de las cooperativas que tienen su matriz en el cantón Quito, y también de acuerdo a la muestra calculada que corresponde a diez cooperativas de ahorro y crédito, debido a que no existe información de las entidades pequeñas o no publican estados financieros, y también debido a que la Superintendencia Economía popular y solidaria se enfoca en los segmentos más grandes que abarcan al 85% de las transacciones o movimientos a nivel nacional.

A continuación, se presenta los crecimientos anuales desde el año 2012 como año base hasta el año 2016 de las principales cuentas, el objetivo de este análisis es observar la evolución de estas cuentas o la tendencia, para determinar las posibles causas y efectos que han tenido en la baja captación de socios y la baja colocación de créditos en este segmento cooperativista financiero del cantón Quito.

Segmento 1

- 29 de octubre Ltda.
- Cooprogreso Ltda.
- Andalucía Ltda.
- Alianza del valle Ltda.
- Servidores públicos del Ministerio de educación y cultura

Segmento 2

- Suboficiales de la Policía Nacional
- Maquita Cushunchic Ltda.
- Cotocollao Ltda.
- San Francisco de Asís Ltda.
- Construcciones Comercio y Producción Ltda.

Y las cuentas que se analizarán son: disponible, inversiones, cartera de crédito, cuentas por cobrar, activo fijo, depósitos, patrimonio e ingresos netos.

Los análisis que se presentan a continuación se realizaron de acuerdo con la información publicada y obtenida de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, información por cooperativa o por años no se ha publicado, pero si esta publicada Boletines de información mensual de los años 2012 al 2016.

Para encontrar el crecimiento se ha tomado la siguiente metodología: (Valor de un mes – valor mes anterior) /valor del mes anterior.

Fondos disponibles

Tabla 18:

Cuenta Fondos disponible

	2013	2014	2015	2016
Disponible	31,32%	24,21%	-5,79%	44,43%

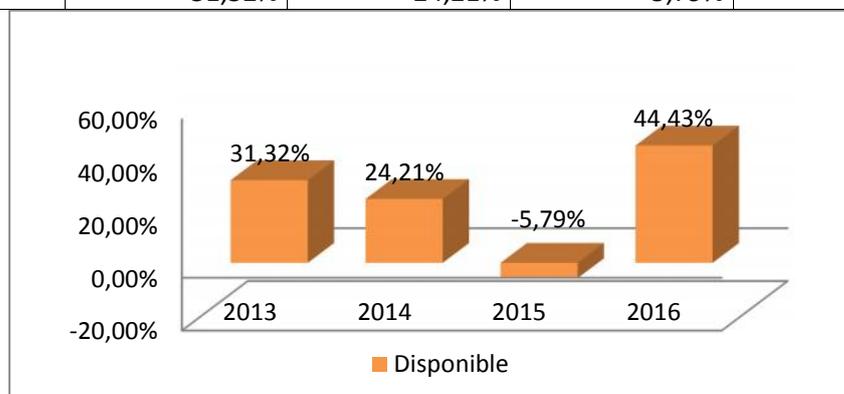


Figura 13: Cuenta Fondos disponible

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016)

La cuenta fondos disponible está conformada por: Caja, efectivo, caja chica, operaciones con bancos e instituciones financieras, efectos de cobro inmediato, remesas en tránsito, entre otros. Las diez cooperativas tanto del segmento 1 como del segmento 2 tienen un crecimiento en el año 2013 se observa un crecimiento de 31,32% respecto al año 2012 y paulatinamente hasta el año 2015 decrece inclusive con un crecimiento negativo de -5,7% para el año 2016 incrementar este activo al 44,43%. Esto quiere decir que las cooperativas se han desempeñado bien en este periodo teniendo los fondos necesarios para pagar a sus depositantes y socios.

Inversiones

Tabla 19:

Cuenta Inversiones

Inversiones	2013	2014	2015	2016
	45,83%	23,75%	-9,28%	102,82%

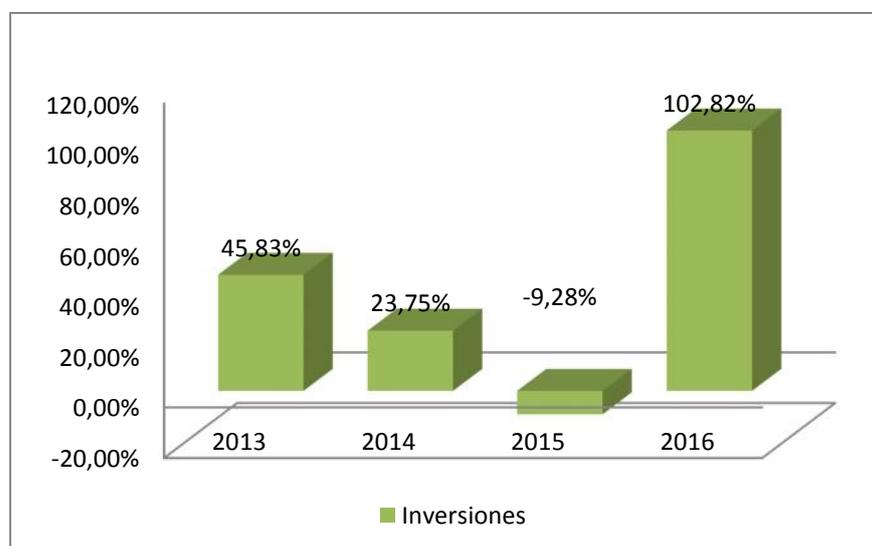


Figura 14: Cuenta Inversiones

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016)

La cuenta Inversiones está compuesta por las subcuentas: son inversiones realizadas por las cooperativas en el sector privado y público en periodos de 1 a 30 días, de 31 a 90 días de 91 a 180 días y de 181 a 360

días, observándose un comportamiento similar a la cuenta de disponible observando un crecimiento alto para el año 2013 decreciendo hasta obtener un crecimiento negativo en el año 2015 para luego recuperarse en el año 2016 hasta 102,82% lo cual significa que han obtenido para el año 2016 importantes flujos de dinero en captaciones que les ha permitido invertir de manera significativa sus remesas.

Cartera de crédito

Tabla 20:

Cartera de crédito

Cartera de Crédito	2013	2014	2015	2016
	11,83%	16,07%	19,69%	-7,23%

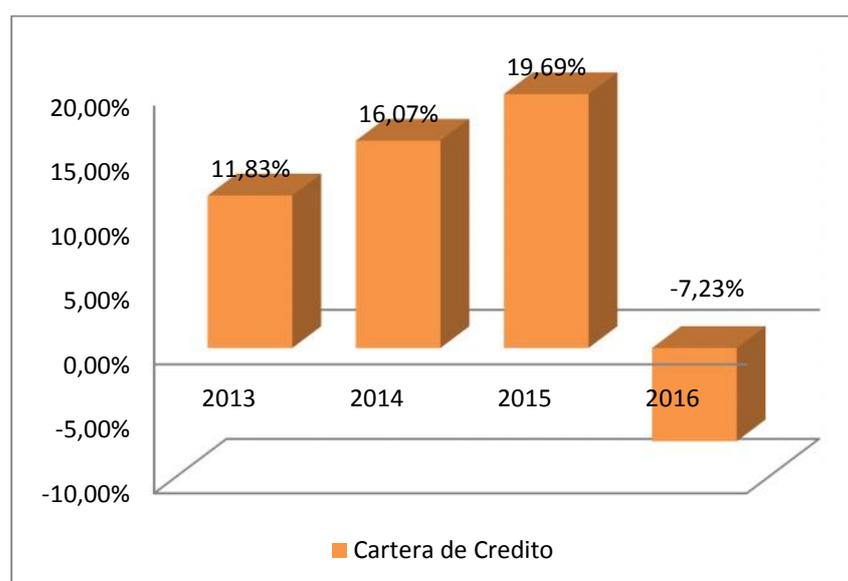


Figura 15: Cartera de crédito

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016)

La cartera de crédito está constituida por crédito comercial, de consumo, inmobiliaria, microcrédito, producción, para compra de vivienda de interés público, para diferentes periodos de tiempo, se observa que desde el año 2013 hasta el año 2015 existe un crecimiento sostenido hasta llegar al 19,69% en la cartera de crédito. Sin embargo al año 2016 hay una caída en

este rubro de -7,23% significa que para este último año no se han posesionado los diferentes rubros o segmento en los cuales invierte el sector cooperativista económico y solidario tendiendo hacia la baja.

Cuentas por cobrar

Tabla 21:

Cuentas por cobrar

Cuentas por cobrar	2013	2014	2015	2016
	42,64%	15,55%	49,00%	30,90%

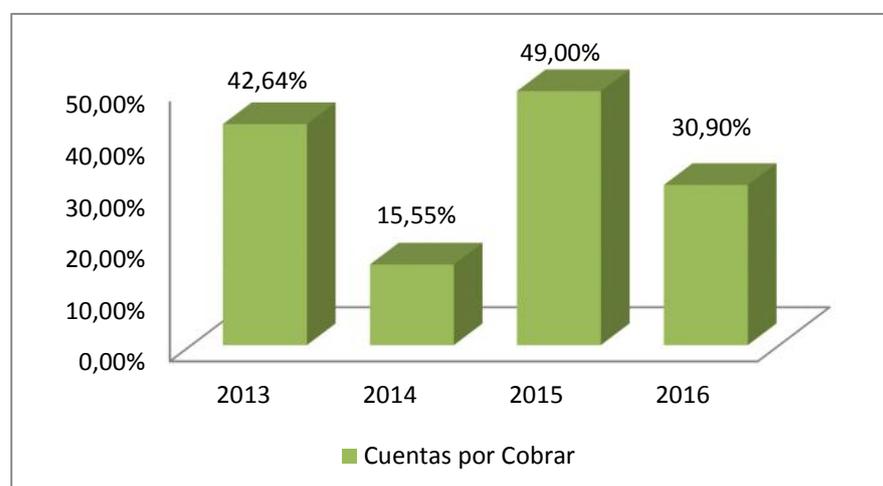


Figura 16: Cuentas por cobrar

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016)

Las cuentas por cobrar como intereses de diferente índole, entre los principales intereses de cartera de crédito de los diferentes rubros se observa que hay incrementos significativos año a año especialmente el año 2015 y el año 2014 bajos rendimientos. Lo cual significa que se han incrementado el número de operaciones de crédito, o que también no se está pagando adecuadamente estas cuentas.

Activo Fijo

Tabla 22:

Activo Fijo

Activo fijo	2013	2014	2015	2016
	10,14%	22,51%	24,85%	12,37%

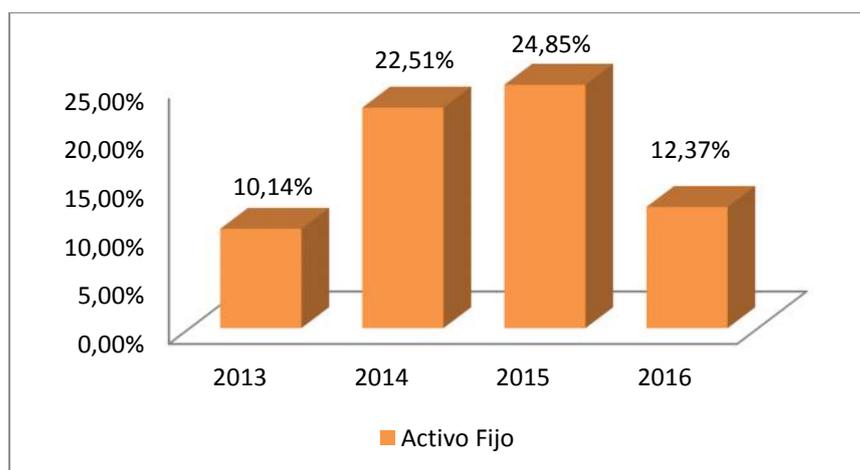


Figura 17: Activo Fijo

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016)

Las cuentas de activo fijo en los segmentos 1 y 2 que corresponden al cantón Quito se han mantenido en un crecimiento constante hasta el año 2015 para de crecer al año 2016, una de las posibles causas sean el decrecimiento del país ya que este año hubo recesión económica afectando la productividad a nivel nacional

Depósitos

Tabla 23:

Depósitos

Depósitos	2013	2014	2015	2016
	21,86%	23,81%	8,53%	14,83%

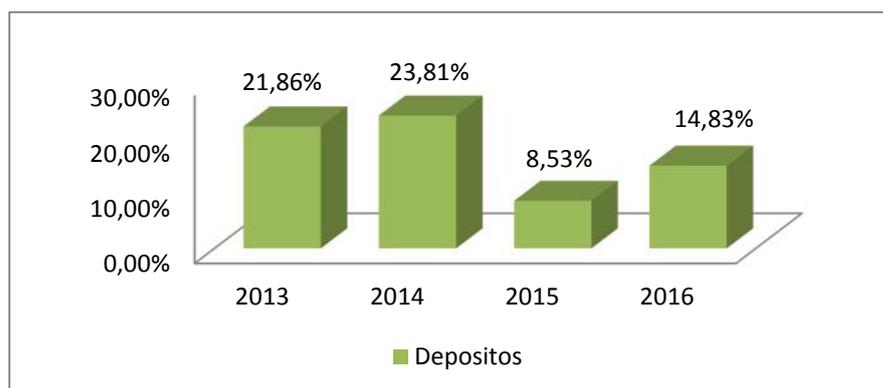


Figura 18: Depósitos

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016)

Los depósitos son obligaciones con el público que corresponde a depósitos a la vista, cheques certificados, depósitos de ahorros, depósitos de tarjeta habientes, a plazo entre otros, se observa que el año 2013 y 2014 son muy buenos existiendo altos niveles de captación pero el año 2015 sufre una caída de 15 puntos porcentuales para recuperarse en el año 2016 de acuerdo con este indicador en los segmentos indicados en el sistema cooperativista existe una caída solamente en el año indicado fruto de la recesión que sufrió el país.

Patrimonio

Tabla 24:

Patrimonio

	2013	2014	2015	2016
Patrimonio	125,04%	11,09%	33,73%	9,01%

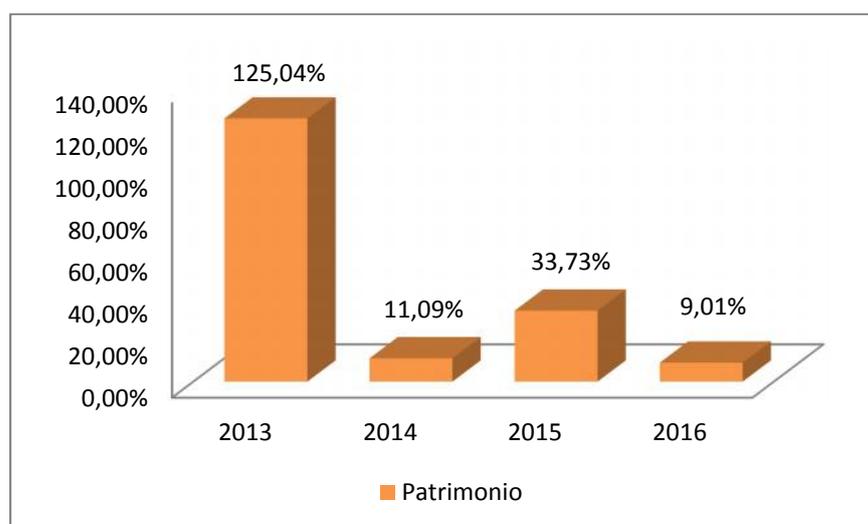


Figura 19: Patrimonio

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016)

El patrimonio se ha conformado por capital social, reservas, otros aportes patrimoniales, resultados entre otros. Se observa que en el año 2013 viene de un alto crecimiento patrimonial para los años siguientes establecerse en bajos porcentajes patrimoniales siendo el año 2016 el más bajo de todos.

Utilidad neta

Tabla 25:

Utilidad neta

utilidad neta	2013	2014	2015	2016
	-12,09%	-15,99%	14,42%	-60,96%

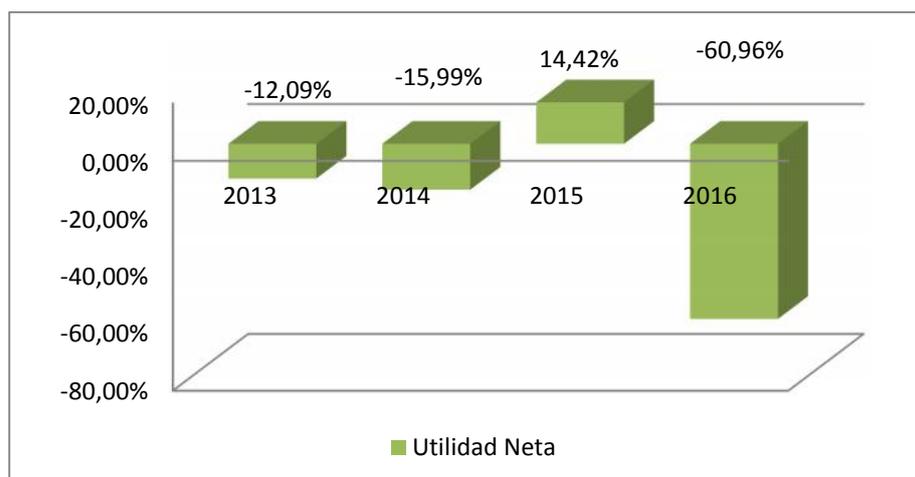


Figura 20: Utilidad neta

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016)

La utilidad neta se observa crecimientos negativos desde al año 2013, 2014 el año 2015 hay un crecimiento positivo para el año 2016 existir una fuerte caída en el crecimiento; esto significa que las cooperativas no están perdiendo dinero si no el nivel de crecimiento es el que ha disminuido ya no crece como lo hacían en los años anteriores al año 2013.

3.7. Análisis de hipótesis mediante pruebas estadísticas

Coefficiente de correlación de Pearson: mide la relación lineal entre dos variables aleatorias, es índice que puede utilizarse para medir el grado de relación entre dos variables siempre cuando sean cuantitativas.

Este coeficiente de correlación (R) se mide en una escala de 0 a 1 tanto en dirección positiva como negativa, el valor de 0 indica que no existe relación lineal entre variables, valores entre +1 y -1 una correlación positiva perfecta y una correlación negativa perfecta, los valores se encontraran entre estos rangos, valores negativos indican que la correlación es inversa entre las variables.

$R^2 = \text{Coeficiente de determinación}$

$R = \text{Coeficiente de correlación}$

Por lo tanto al coeficiente de determinación R al cuadrado se calcula su raíz cuadrada se obtendría el coeficiente de correlación.

Tabla 26:

Valor creciente de Pearson

Valor de coeficiente de Pearson	Grado de correlación entre variables
$R = 0$	Ninguna correlación
$R = 1$	Correlación positiva perfecta
$0 < R < 1$	Correlación positiva
$R = -1$	Correlación negativa perfecta
$-1 < R < 0$	Correlación negativa

Fuente: (Lind, Machal, & Wathem, 2012)

HIPÓTESIS 1

H0: El crecimiento de la cartera de crédito, incide de manera positiva en el crecimiento económico de las cooperativas de ahorro y crédito regulado por la SEPS del Cantón Quito.

H1: El crecimiento de la cartera de crédito, No incide de manera positiva en el crecimiento económico de las cooperativas de ahorro y crédito regulado por la SEPS del Cantón Quito

Tabla 27:

Porcentajes de crecimiento cartera de crédito – crecimiento económico

Mes	% de crecimiento	Utilidad neta
2013	11,83%	10.291
2014	16,07%	8.646
2015	19,69%	9.892,14
2016	-7,23%	3.862,29

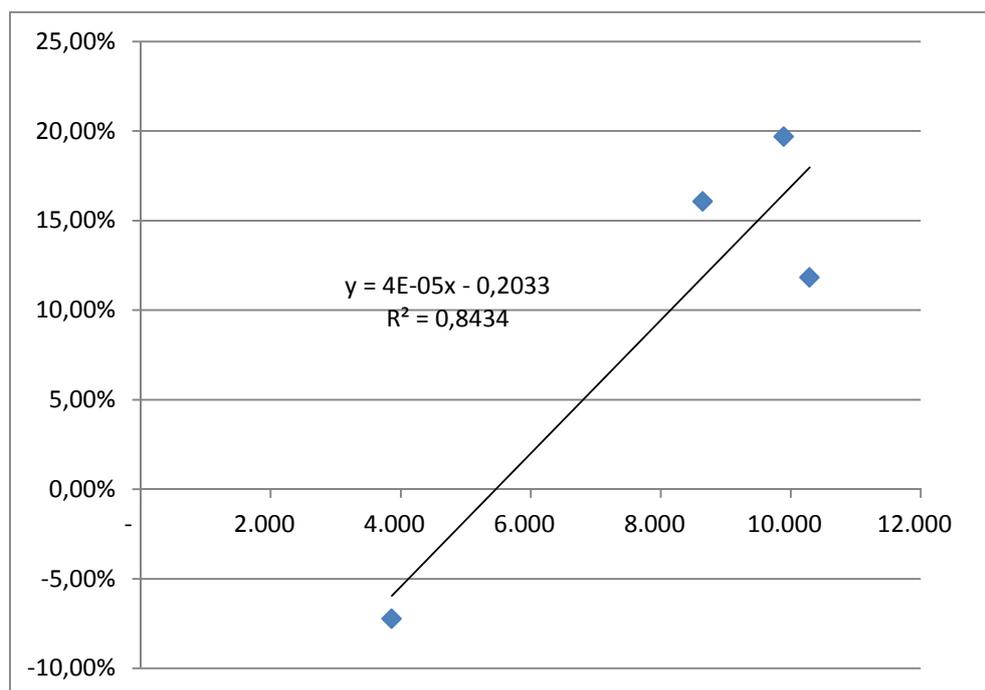


Figura 21: Diagrama de dispersión cartera de crédito – Utilidad neta

R^2 es 0,8434 por lo tanto el coeficiente de correlación $R = 0.9184$ que indicaría una relación entre variable positiva alta, por lo tanto se acepta la hipótesis H_0 que dice: El crecimiento de la cartera de crédito, incide de manera positiva en el crecimiento económico de las cooperativas de ahorro y crédito regulado por la SEPS del Cantón Quito.

HIPÓTESIS 2

H_0 : La disminución en los depósitos, genera un impacto económico negativo, lo cual va en detrimento del crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito regulado por la SEPS del Cantón Quito.

H_1 : La disminución en los depósitos, NO genera un impacto económico negativo, lo cual va en detrimento del crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito regulado por la SEPS del Cantón Quito.

Tabla 28: Porcentajes de crecimiento depósitos – crecimiento económico

Mes	% de crecimiento	Utilidad neta
2013	21,86%	10.291
2014	23,81%	8.646
2015	8,53%	9.892
2016	14,83%	3.862

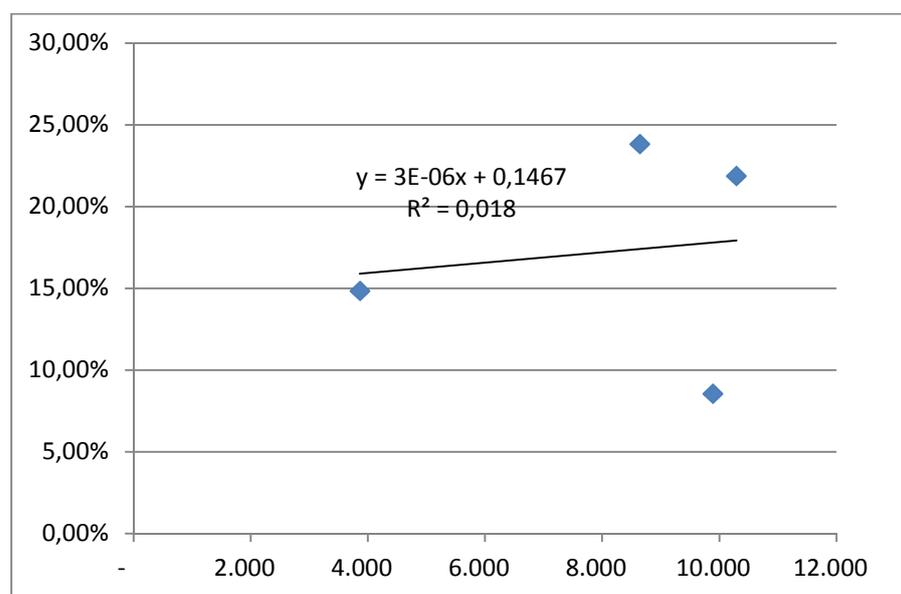


Figura 22: Diagrama de dispersión depósitos – Utilidad neta

R^2 es 0,018 por lo tanto el coeficiente de correlación $R = 0.1342$ que indicaría una relación entre variable positiva débil, por lo tanto no existe mayor correlación entre las variables indicando una dispersión total de los puntos, de acuerdo con estos datos la cantidad de depósitos receptada no incide en el crecimiento de las utilidades en las cooperativas, ya que los depósitos es dinero de los socios mas no representa ingresos para la entidad, no así los ingresos por concepto de intereses que si tendrían relación, por cuanto a mayor cantidad de interés cobrados mayor seria sus utilidades y por ende mayor seria su impacto económico positivo; por lo cual se acepta la hipótesis H1 que dice: La disminución en los depósitos, NO genera un impacto económico negativo, lo cual va en detrimento del

crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito regulado por la SEPS del Cantón Quito.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

Título:

Diseño de estrategias para la captación de socios y colocación de crédito que dé como resultado el mejoramiento operativo de las cooperativas del segmento 1 y 2 del cantón Quito.

4.1. Antecedentes de la propuesta

Después del análisis de las cooperativas del segmento 1 y 2 que corresponde al cantón Quito y también analizando la problemática del sector cooperativista a nivel nacional se concluye que a partir del año 2013 existe un decrecimiento en la captación de socios y colocación de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito del sistema Económico Popular y Solidario llegando inclusive en algunos casos a tener indicadores negativos de crecimiento.

Los resultados obtenidos en estos rubros no necesariamente están relacionados con mala administración, sino más bien por la situación económica que atravesó el Ecuador durante los años 2015 y parte del 2016 llegando inclusive a la recesión, en este contexto el sistema cooperativista ha salido también afectadas. Por lo que se hace necesario el planteamiento de un modelo de gestión que mejore el desempeño tanto en captación como en colocación.

4.2. Justificación

La propuesta se planea para mejorar la gestión comercial, la gestión de riesgos, donde que se propone un plan del riesgo crediticio, gestión de procesos y tecnología gestión de recursos humanos planteando un modelo

de reclutamiento y selección descripción de la gestión de excelencia y calidad.

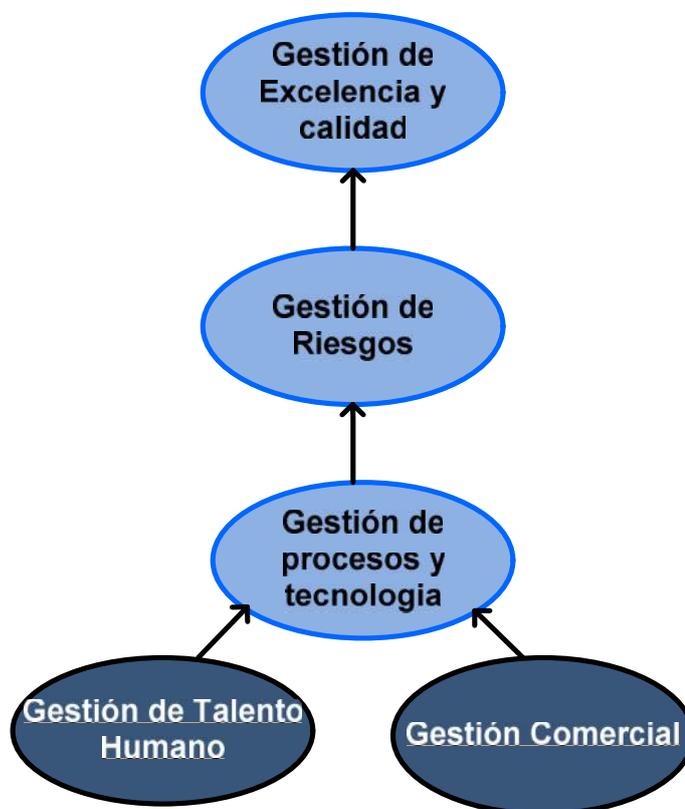


Figura 23: Factores críticos de éxito

4.3. Gestión Comercial

La gestión comercial es una dimensión que contribuye a explicar el éxito que tiene el sistema cooperativista, está relacionada con el ámbito de los socios o socios y de sus productos.

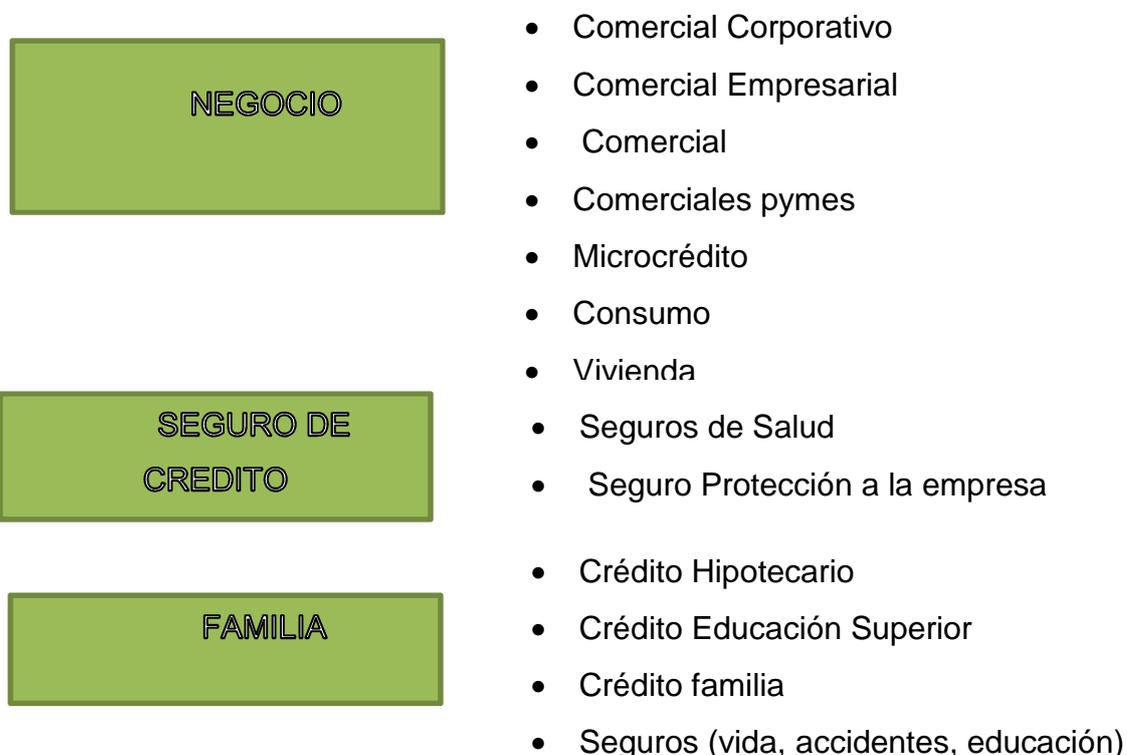
El negocio de financiamiento a los diferentes sectores que ofrece el sistema es esencial segmentar la cartera por sectores productivos por ejemplo agricultura, comercio, transporte generando productos que contengan una oferta de valor especializada para cada segmento. Por tal razón cada directivo de las diferentes cooperativas deberá tomar contacto con las distintas agrupaciones indicadas con el objetivo de identificar sus

necesidades más relevantes con el objetivo de resolver sus problemas mediante los productos financieros que ofrece las diferentes cooperativas.

Dentro de la gestión de comercialización con el objeto de reducir costos de las transacciones a los prestamistas no se otorgue un solo producto, si no ofrecer una gama de servicios financieros a un mismo socio, es decir un paquete de servicios que resultaría a menor costo que ofertar cada servicio por separado.

En el sistema cooperativista existe muy poca o nula participación de seguros como por ejemplo seguros empresariales y de salud como si se lo ofrece en otros países como en Chile. Se requiere convenios o asociaciones estratégicas con las empresas de seguros, los servicios que se ofertarían serían, por ejemplo: seguro que cubra las cuotas de crédito en caso que el socio tenga una enfermedad sea temporal o permanente.

Agregación de Valor en los Servicios Financieros



Como un producto o servicio innovador se plantea la inclusión de seguros en el sistema cooperativista, tramitación de tarjetas de crédito y fondos mortuorios, con la cual se presentaría una oferta integral de servicios financieros complementando con formas o medios de pago que se los puede realizar mediante tarjetas de crédito, transferencias o depósitos en ventanilla. La oferta de servicios se puede completar con la captación de fondos para servicios mortuorios. Los demás servicios ya existen en el sistema por lo cual no requiere una descripción.

Dentro de los objetivos de la gestión comercial para captar socios también se propone conformar comités de socios los cuales validan los productos y la calidad de los servicios pueden realizar sus reuniones cada dos meses de acuerdo con las políticas de cada cooperativa esto permite al sistema cooperativista medir lo que el socio quiere o necesita.

En cuanto a la promoción de servicios y productos se debe segmentar cada grupo de socios con elementos diferenciadores (diferentes tasas de interés y plazos) por ejemplo segmento de mercados, tricicleros, sector agrícola, sector transportes, etc. lo que permitiría adaptarse los diferentes tipos de interés y plazo al sistema de ingresos que tiene cada sector, diferenciándolos de pequeños, mediados y grandes empresarios los cuales tendrían un tratamiento más rígido.

Dentro es este ámbito de la gestión comercial también debe ir encaminada a captar los negocios masivos, donde existen grandes volúmenes de información ubicándolos dentro de la cadena productiva de los distintos productos de consumo masivo como por ejemplo los lácteos, tratar de captar a todo el sector de los proveedores.

Plantear un modelo de alianza con la gran empresa que permitirá de igual manera captar grandes volúmenes de socios reduciendo costos y otorgando una variedad y cantidad de microcréditos.

4.4. Gestión de Riesgos

Los resultados del análisis realizado indica que para el año 2016 existe un decrecimiento en la cartera de crédito en el orden de -7,23%, de acuerdo con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria sin mora existe el 76,26% por lo tanto la diferencia el 23,74% se encuentra en mora desde 1 a más de 700 días que en promedio de los diferentes rangos de morosidad (6) la morosidad es de 3,5% en promedio. (Superintendencia de Economía popular y solidaria , 2016)

La base de la gestión de riesgos corresponde a la evaluación en el otorgamiento que debe incorporar básicamente dos factores, capacidad de pago y voluntad de pago. La evaluación de estos elementos se debe diferenciar de los micros y pequeños empresarios quienes no poseen estados financieros o si es que lo tienen están mal elaborado y desactualizados, los cuales nos sirve para hacer un análisis de crédito a diferencia de las empresas de mayor tamaño que si los poseen.

Para evaluar la capacidad de pago el ejecutivo de crédito debe tener la experiencia, y capacitación, el cual debe ser capaz de incorporar gastos imprevistos, deudas fuera del sistema financiero, cruzar información con otros entes como la central de riesgos, calificación de crédito. A, AA, AAA, B etc.

Voluntad de pago se debe ponderar factores como la voluntad potencial de pago del socio para validar la información tales como créditos en otras instituciones financieras, incluido la reputación de la persona en la comunidad, la opinión de líderes gremiales acerca del potencial socio sujeto de crédito.

4.4.1. Propuesta para reducir el riesgo crediticio

Políticas de créditos

1. Las prácticas contables relevantes

La información contable que surge de las operaciones de crédito que incluyen: préstamos, inversiones, financiamiento y actividades de administración de activos se los debe registrar de acuerdo a métodos utilizados en la contabilidad.

En resolución número N° JR-ST-2013-011, La Junta de Regulación del sector Financiero Popular y Solidario expide, la regulación para la constitución de reformas de estatutos de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el artículo 3 párrafo 6 indica de la obligatoriedad de estas entidades de llevar registros contables que permitan determinar resultados financieros, diferenciando las actividades propias del objeto social y las actividades complementarias, en caso de haberlas así como entre las utilidades y los excedentes; y los ingresos por operaciones por socio y operaciones con terceros, los cuales deben estar claramente diferenciados. También se establecen la obligatoriedad del gerente de presentar estados financieros al consejo de administración para su aprobación, mensualmente y los anuales en el mes de enero de cada año. Una vez aprobados el consejo de administración deberá presentarlos al consejo de vigilancia para que emita su informe al respecto.

2. Cumplimiento de leyes y reglamentos

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) es la normativa que rige y es de vital importancia el cumplimiento de la misma para que una Cooperativa tenga éxito y evite sanciones o en último caso intervenciones por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria,

Sistema de alerta

Consiste en un sistema que de una manera automática alertar con información clara y precisa de socios quienes hayan tenido problemas de morosidad y que inclusive han sido demandados, el segundo objetivo es monitorear constantemente a socios regulares. Los beneficios que se obtendrían es evitar otorgar crédito a socios morosos e información de socios con que quieren actuar de mala fe con la entidad financiera.

3. Boletín de morosidad por sector

Tiene por objetivo de crear un presente de los comportamientos determinados como irregulares y una comunicación proactiva con los asociados, este boletín facilita la toma de decisiones para evitar la cultura del no pago, así como fomenta el cumplimiento de todo tipo de obligaciones, también reduce el riesgo crediticio, proporciona información relevante para el área comercial, y por tal razón se evita contactar a socios irregulares.

4. Burós de información de morosos

Estos burós facilitan información comercial y jurídica de socios, contiene información referente al comportamiento comercial, reporte de pagos y estatus legal actual del socio. Los beneficios del buró de información de morosos son los siguientes:

- Una manera segura y rápido para conocer la capacidad de pago del solicitante
- Actualización de expedientes de créditos
- Información crediticia que permita tomar de decisiones.

5. Seguro de crédito

Asegurar los créditos no es una práctica común en Ecuador, el beneficio que se obtendría está encaminado a proteger los recursos de la entidad financiera, por cuanto si un socio no puede pagar su préstamo por

alguna situación adversa el seguro de crédito cubriría la deuda otorgada al socio que no pudo cumplir sus obligaciones.

6. Tecnologías aplicadas a las cuentas por cobrar

Consiste es un software para gestión de créditos y cobranzas mediante el cual se automatiza el flujo de trabajo, las tareas, se contacta al 100% de los socios, se concentra toda la información referente a crédito y cobranza se concentran en una sola base de datos y garantiza una eficiente gestión.

Las “cinco c” del crédito

Se propone al Sistema cooperativista financiero del cantón Quito, considerar cinco factores para otorgar créditos:

1. Carácter:

Se refiere a la evaluación que realizan las entidades financieras a la estabilidad de los solicitantes crediticios entre los que se debe evaluar:

- Tiempo que ha permanecido viviendo en su dirección actual,
- Tiempo que lleva en el trabajo actual
- Los antecedentes de pagar sus cuentas de manera puntual.
- Condiciones honorables.
- Verificar su situación en la central de riesgos,
- Siempre hay alguien que conoce al socio se recomienda revisar sus antecedentes con familiares y conocidos.
- Información: verificar antecedentes con casas comerciales.

En caso de las empresas:

- Evaluar los estados financieros históricos,
- Tomar en cuenta su experiencia y antecedentes en su negocio e industria

Esto permite valorar la confiabilidad de que pagara el préstamo solicitado.

2. Capacidad

Se refiere a la capacidad para pagar el préstamo tomando en cuenta sus otras obligaciones y gastos, la entidad financiera deberá evaluar la proporción entre sus deudas y sus ingresos (no más del 40% de dichos ingresos), es decir se hará una comparación entre cuánto debe el socio y cuánto gana. Cuanto menor sea esta relación mejor sería su capacidad de pago.

Si es una empresa estudiar la capacidad de gestión, analizar si esta sobre endeudada y se le puede hacer mediante un estudio de balances, flujo de efectivo, en caso de ser un proyecto analizar su factibilidad, tiempos de recuperación de la inversión, tasa interna de retorno (TIR) y el valor actual neto (VAN).

3. Capital

Para conceder un crédito se debe analizar el patrimonio que tiene la persona u organización prestataria el cual se lo obtiene mediante la ecuación: activo total menos pasivo total, es decir cuánto vale lo que tiene, por ejemplo, vehículos, propiedades inmobiliarias, dinero en efectivo e inversiones menos sus obligaciones por pagar sean de largo o corto plazo.

Los funcionarios de la entidad financiera deben recordar que la entidad no es socia de los emprendimientos a los cuales se financia y no participa de su gestión.

4. Colateral

Se refiere a los activos del que puede tomar el prestamista para recuperar la deuda, en caso que el prestatario no puede realizar los pagos acordados. Y la Cooperativa puede también exigir adicionalmente un aval (garante), la garantía se debe hacer efectiva siempre como una segunda salida y funciona como un incentivo para que se pague las obligaciones y también reducir el riesgo crediticio.

5. Contratos

Se refiere a los pagarés deben ser estandarizados en los cuales deben incluir condiciones de pago y requisitos que el socio debe cumplir, estos documentos tienen por finalidad proteger a la Cooperativa y que el pago sea exigible.

Identificación del riesgo.

Para la administración y calificación de riesgo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador deben cumplir con el Art. 92 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario que indica:

“Art.92.- Administración y calificación de riesgos.- las Cooperativas de Ahorro y Crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgo de acuerdo al segmento que pertenezcan, de conformidad a los dispuesto en el órgano conformador.” (p.20)

Los riesgos que pueden afectar el normal desenvolvimiento de las entidades financieras. Y su cartera de créditos son los siguientes:

Riesgos Operacionales

Estos riesgos se originan por errores humanos o informáticos, se refiere a pérdidas potenciales derivadas de aspectos como inadecuada tecnología o sistemas informáticos, deficiente capacitación y competencias de talento humano en cantidad y calidad o falta de integridad (talento humano no ético)

En este segmento los más representativos son los riesgos transaccionales (pérdida potencial por errores en las transacciones) y riesgo de fraude (riesgo de pérdida de dinero debido a engaños tanto de socios como de empleados)

Riesgos de mercado

Los riesgos de mercado prevaletientes en el sector financiero se puede mencionar:

a. Riesgos de tasas de interés

Este riesgo aparece como resultado al variar las tasas de interés del mercado, de esta manera afecta a los depósitos y créditos, ya que se debe ajustar la estructura de vencimientos y periodos de revisión de tasas de interés.

Metodología de medición de los riesgos de mercado

Existen varias técnicas y procedimientos tecnológicos de evaluación de riesgos de mercado entre los principales destacan los siguientes:

- 1) Valor en riesgo: Es la cantidad máxima probable que puede perder una cartera en un periodo determinado.

El comité de Basilea propone para el cálculo del Va los siguientes parámetros:

- a) Un nivel de confianza 99%
 - b) Un periodo de 10 días mínimo
 - c) Observación mínima de un año para realizar el análisis de las volatilidades y correlaciones.
-
- 2) Análisis de sensibilidad brechas: es un análisis consistente en comparar los vencimientos de los activos y pasivos en diferentes periodos con el objeto de evaluar el riesgo de tasa de interés.

Seguimiento y control de riesgo de mercado

Este seguimiento y control responderá a estrategias y políticas de la entidad financiera. Los siguientes pasos resultan convenientes:

- 1) Evaluar la estructura de la entidad financiera en la parte interna que establece, controla y da seguimiento a los riesgos involucrados.
- 2) La frecuencia con que se genera la información por lo tanto se requiere un sistema de información eficaz.
- 3) Es necesario establecer y revisar parámetro de los riesgos específicos.
- 4) La experiencia y competencia de los auditores internos que administran los riesgos asumidos es un factor muy importante.

Riesgo crediticio

Para el sistema cooperativista financiero del cantón Quito, el riesgo crediticio viene a ser la pérdida potencial por la falta de pago de un prestamista; el incumplimiento de sus obligaciones contra actuales (crédito) en las condiciones y plazos pactados.

Para obtener buenos resultados la administración de la entidad financiera deberá realizar las siguientes acciones:

- 1) Analizar de manera periódica e integral los casos de riesgos crediticios.
- 2) Tomar decisiones adecuadas y oportunas respecto al riesgo de crédito.
- 3) Efectuar un seguimiento y control de las acciones antes mencionadas.

Para un correcto desempeño de las acciones señaladas se deberá contar con el apoyo de:

- 1) Una capacitación de gestión para manejar los riesgos de crédito de manera eficaz.
- 2) La información que se genere respecto a la cartera de crédito deberá ser oportuna y suficiente.

- 3) Cumplir estrictamente la normativa y disposiciones respecto a riesgos de crédito.
- 4) Definir indicadores cuantitativos y cualitativos que brinden información relevante.

Evaluación del deudor

Se propone el siguiente procedimiento para evaluar el otorgamiento de crédito el mismo que está determinado por:

- 1) La capacidad de pago del socio deudor
- 2) Sus antecedentes crediticios
- 3) Su patrimonio neto
- 4) Garantías
- 5) El importe de sus obligaciones
- 6) El monto de las cuotas asumidas

Clasificación de los deudores

La tarea que realiza la central de riesgos la cual forma parte del sistema de control de la súper intendencia de bancos, es donde se registran todas operaciones financieras que realizan los usuarios. Su finalidad es determinar si los socios son buenos o malos pagadores, para lo cual existen cinco calificaciones: A, B, C, D y E. quienes no cancelen oportunamente sus obligaciones se ubicarán entre las categorías C, D y E, estas calificaciones lo adoptan los bancos, cooperativas, mutualistas y sociedades financieras.

Proceso operativo de crédito

Está conformado por dos subprocesos definidos claramente:

- 1) Proceso de otorgamiento de crédito
- 2) Proceso de cobranza

Proceso de otorgamiento de crédito

Se plantea para el sistema cooperativista financiero del cantón Quito, las siguientes etapas para el otorgamiento de créditos:

a) Abrir una cuenta en la entidad financiera

Para apertura una cuenta de ahorros en la Cooperativa se requiere hacer un deposito inicial y el monto máximo para acceder a un crédito lo determina las políticas de cada entidad financiera, quien determina si se quiere o no de codeudor sobre ciertos montos, dependiendo del comportamiento de sus obligaciones el prestatario no puede requerir garante.

b) Solicitud de crédito

El socio debe llenar un formulario con información referente a datos personales del socio, conyugue y garante: fuentes de ingresos, finalidad del préstamo (consumo, comercial, vivienda y emprendimiento), patrimonio, bienes inmuebles, vehículos, un facturas de (agua, luz o teléfono), cantidad de crédito solicitada, garantes, ingresos y egresos, y referencias; el proceso de solicitud de crédito abarca desde que el socio pide información acerca de los tipos de créditos hasta la validación de la información y verificación de los documentos que ha presentado a la entidad financiera.

c) Entrevista y registro de datos

La entrevista consiste en una verificación de los datos proporcionados en la solicitud de crédito, tiene por objeto obtener la mayor cantidad de información que facilite la evaluación de crédito. En esta etapa se puede todo lo referente a trámites, requisitos, documentos necesario para conceder el crédito.

d) Validación de información

Se debe validar la información recogida y obtenida, en primer lugar verificar la autenticidad de los documentos presentados por el socio, cónyuge y garante, se puede verificar por medio de una visita la información proporcionada del domicilio y de sus lugar de trabajo.

e) Análisis y evaluación de crédito

Es una etapa técnica del proceso crediticio, la información se le entrega a un analista de crédito el expediente completo del socio.

f) Evaluación crediticia

En esta etapa se debe determinar y calificar la capacidad de pago, referencias laborales, comerciales, financieras, así como también las referencias de préstamos anteriores. El analista de crédito puede utilizar como herramienta el sistema informático y la central de riesgos. En esta parte del proceso es cuando se define y se otorga o no el crédito.

g) Evaluación de garantías

Si el crédito requiere de garantías se debe continuar con esta etapa en la cual se evalúa y se califica las garantías presentada por los socios, y/o sus avales. Se debe determinar si cumple o no con los requisitos solicitados por la entidad financiera.

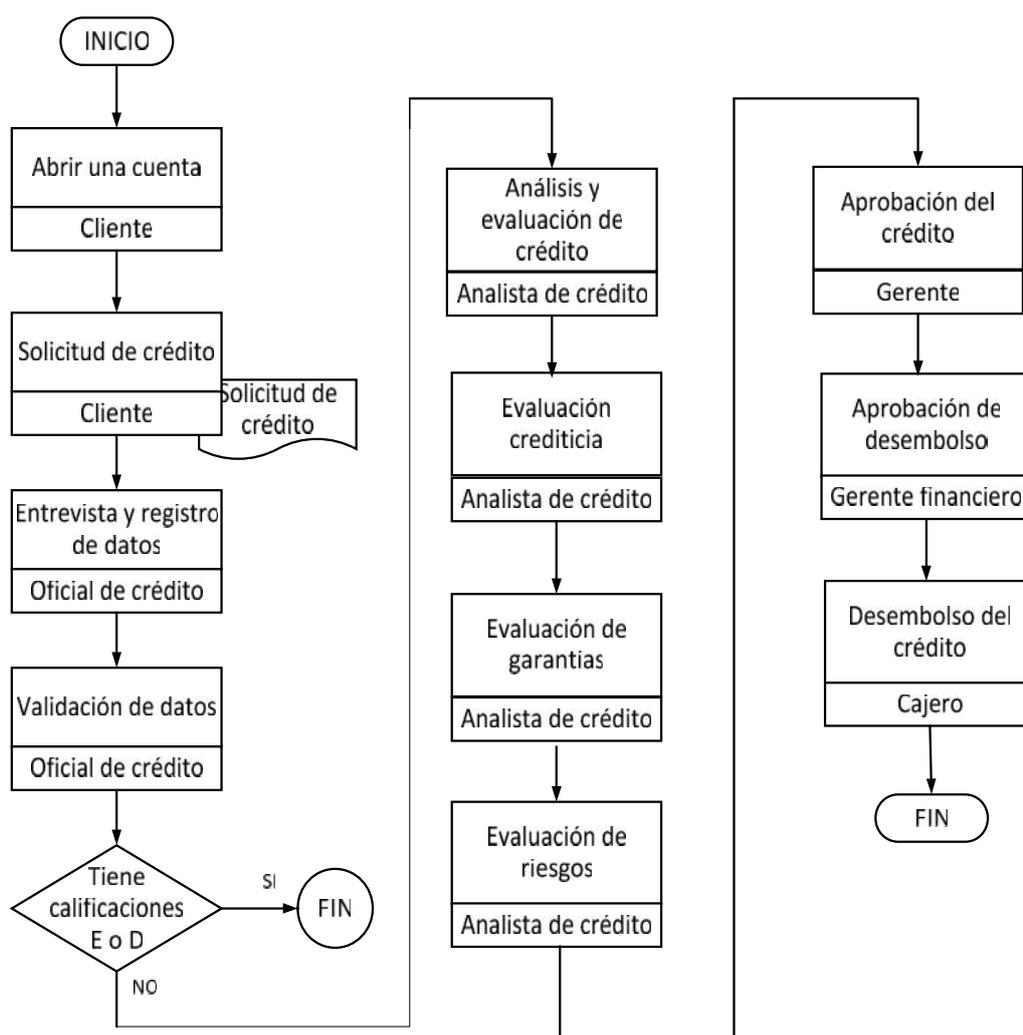


Figura 24: Proceso de otorgamiento de crédito

h) Evaluación de riesgos

Una vez que la información ha sido registrada, comprobada, analizada y evaluada se podrá determinar el tipo de riesgo que representa otorgar el crédito. Si el socio tiene una buena capacidad de pago, garantías satisfactorias, estabilidad domiciliaria y laboral, buenas referencias; el riesgo será mínimo y se puede otorgar el crédito. Por el contrario el socio no tiene capacidad de pago, aparece malos antecedentes crediticios, presenta fuertes deudas o presenta inestabilidad laboral y/o domiciliaria en este caso

el riesgo es alto y no se le debe otorgar el crédito. Entre estos dos casos hay una serie de situaciones que se deben examinar con mucha atención y profesionalismo para emitir una opción acertada.

i) Aprobación de crédito

El comité o buro de crédito en concordancia con las políticas de la entidad financiera verificara que el socio solicitante cumpla con los requisitos exigidos comprobará el correcto análisis y evaluación del crédito y tendrá en conocimiento de las recomendaciones y motivos para aprobar, modificar o rechazar el crédito. Luego de este análisis se tomará la decisión de aprobar, modificar o rechazar el crédito.

j) Aprobación de desembolso

Esta etapa comprende el cierre de los procesos anteriores en el sistema.

k) Desembolso del crédito

Una vez aprobado en crédito el jefe de créditos autoriza el desembolso del préstamo que puede ser entregado en cheque o acreditación a la cuenta del socio.

Procesos de cobranzas

a) Seguimiento del préstamo

Ayuda a controlar el normal cumplimiento de las obligaciones de pago desde el inicio con lo cual disminuyen el sistema de morosidad. El personal de cobranzas cuando ya se ha producido la morosidad deberá efectuar un seguimiento riguroso y permanente a los créditos, para lo cual deberán

apoyarse en los sistemas informáticos, en reportes de morosidad y en los compromisos de pago.

b) Cobranza de la Mora

La recuperación del crédito atrasado la debe realizar el personal de cobranzas para ellos se deberá aplicar diversos mecanismos dependiendo del monto y numero de cuotas atrasadas.

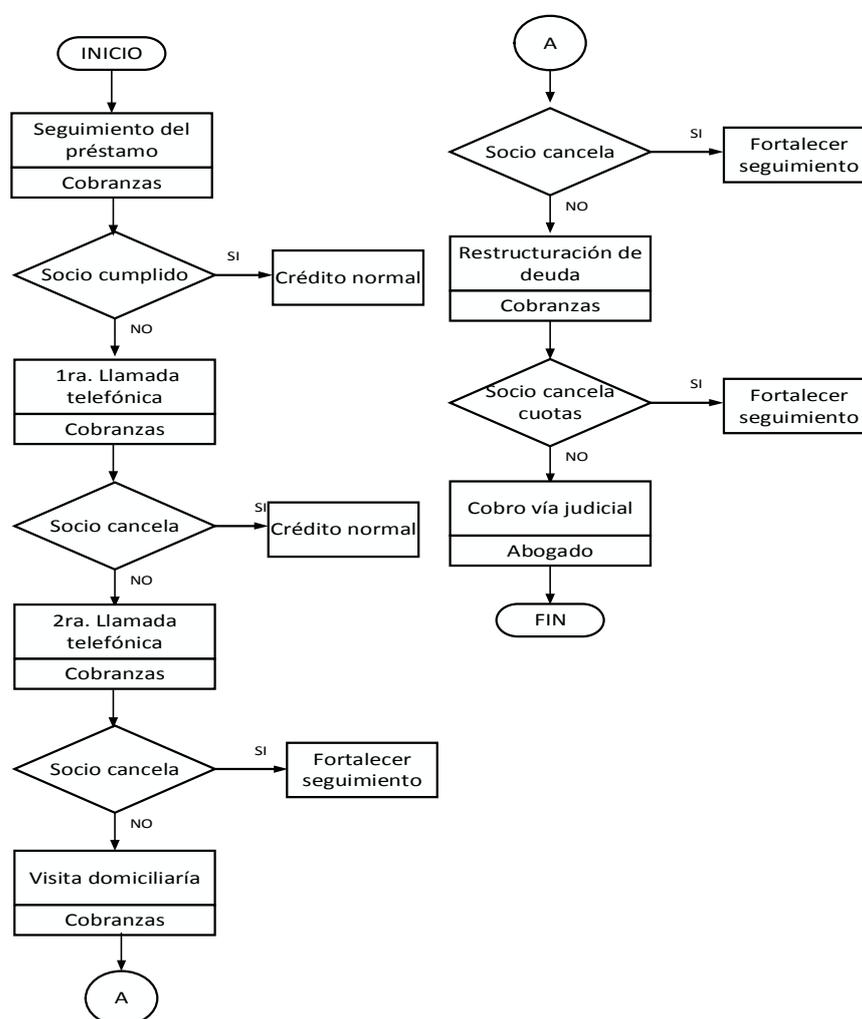


Figura 25: Proceso de Cobranzas

La primera herramienta a ser utilizada son las llamadas telefónicas a su domicilio en una primera instancia si no se obtiene resultados, realizar

llamadas a su lugar de trabajo; otra herramienta utilizada puede ser las cartas o notificaciones las cuales no deben ser más de dos, en primera instancia remitirlas al socio, y en segunda instancia remitirlas al garante. Una tercera herramienta es la visita a su domicilio o su lugar de trabajo, siempre visitando primero al socio deudor, si no da resultado realizar una visita al garante. Un procedimiento muy efectivo para presionar al deudor es contar con el apoyo del garante quien asumiría en un momento dado el pago en caso de seguir resistiéndose a la cancelación de las cuotas.

c) Restructuración

Se efectúa la restructuración cuando el socio moroso no puede cancelar sus obligaciones y solicita un mayor plazo a una cuota menor, con lo cual se modifica las condiciones originales del contrato crediticio. Es importante antes de la refinanciación comprobar que existe de parte del socio la voluntad y deseo de cumplir con el pago del préstamo que se lo ha otorgado, es conveniente mejorar las garantías y hacer un seguimiento más riguroso al crédito.

d) Cobranza judicial

Si no se ha obtenido resultados positivos en las etapas anteriores es decir no se ha logrado cobrar la deuda morosa, se puede realizar una cobranza judicial, para lo cual se deberá presentar a un abogado el expediente del crédito del socio moroso; el mismo que debe contener el pagare, las notificaciones las cartas enviadas al socio y garantes, garantías constituidas, etc., luego se presenta una demanda judicial solicitando la ejecución de garantías y se procede con un juicio.

Identificación de riesgos de crédito

1) Inconsistencias en el proceso de crédito

Las inconsistencias en el proceso de crédito pueden darse por los siguientes factores:

- a) **Talento humano:** debido a que el proceso de crédito es una actividad fundamental para el sistema cooperativista financiero del cantón Quito, debe ser realizada por personal profesional, con experiencia y debidamente capacitada e identificado con la Cooperativa ya que si no se da la debida importancia a este proceso la entidad financiera se verá expuesta a un alto riesgo de crédito.
- b) **Proceso operativo:** si el proceso de crédito es complicado, engorroso, lento, mal definido, extenso, incorrectamente diseñado conducirá a la entidad financiera a una disposición de riesgo de crédito, por lo tanto este proceso debe ser ágil, claro y sumamente transparente.
- c) **Normatividad:** el proceso de crédito es necesario que se encuentre regulada por una serie de disposiciones y normas legales y emitidas principalmente por los órganos de supervisión y control. Si no se acata las leyes y reglamentos se producirá una serie de situaciones no deseadas que generan un alto riesgo de crédito.
- d) **Tecnología:** el proceso para otorgar créditos genera una gran cantidad de información, así como una cantidad elevada de socios que requieren créditos por lo que se requiere el uso de un sistema de información: hardware y software bien diseñado, se requiere también teléfonos, fotocopiadoras, conexiones de internet y otros dispositivos.

Morosidad

La morosidad es el riesgo de crédito más frecuente y produce severos perjuicios económicos a la entidad financiera.

Los atrasos en los pagos de los créditos producen los siguientes efectos:

- a) Se deja de percibir ingresos producto de intereses por los créditos otorgados, los mismos que afectan a los resultados financieros.
- b) La falta de recuperación del capital genera dos efectos:
 - 1) Se compromete la capacidad crediticia de la entidad financiera, por cuanto los fondos para atender esta operación provienen de la recuperación de la cartera de crédito y de la captación de recursos financieros.
 - 2) Para mantener una salud financiera óptima se debe cumplir con la normativa pertinente la cual indica que se debe provisionar reservas, por lo tanto al no percibir los recursos adeudados se afectaría a esta cuenta.
- c) Al no realizar los cobros respectivos se posiciona una imagen de tolerancia a los socios deudores lo que agrava el problema.
- d) Puede crear desconfianza entre el resto de socios que si cumplen sus obligaciones.

La ecuación para determinar el índice de es el siguiente:

$$\text{índice de morosidad} = \frac{\text{cartera vencida}}{\text{cartera total}}$$

Control de riesgo de crédito

Se propone al sistema cooperativista financiero del cantón Quito, incorporar los siguientes elementos para mejorar su gestión crediticia:

1) Reglamento de créditos y cobranza

Es importante para el desenvolvimiento de la entidad financiera establecer una guía que rijan los procedimientos para otorgar créditos y para recuperar los mismos, el reglamento de créditos y cobranzas viene a ser un conjunto de normas internas que regulan las acciones de crédito y cobranza que realiza la entidad financiera y es una herramienta indispensable para controlar el riesgo de crédito.

2) Políticas de otorgamiento de crédito

Son necesarias para la evaluación y otorgamiento de créditos las mismas que deben ser conocidas y usadas por todos los funcionarios que están involucrados en el proceso de crédito de la entidad financiera.

3) Reglamento de cobros

Herramienta utilizada para el seguimiento, control y ejecución de las cobranzas, razón por la cual debe ser conocido y usado por el personal involucrado en el proceso de cobranza.

4) Buros de crédito

El analista de crédito al que se le asigna la evaluación del crédito, deberá realizar la consulta del socio, su cónyuge y codeudor solidario si hubiere (si los hubiera) en la Central de Riesgos. Por lo que imprime un resumen de cada una de las consultas realizadas y las incluye en el expediente de crédito del socio.

5) Talento humano calificado

El sector cooperativista es altamente competitivo, complejo y cambia continuamente por tanto el talento humano deben ser elementos idóneos que permita ofrecer servicios de calidad, capacitados y motivados y ayuden a controlar el riesgo de crédito.

6) Sistema informático

Debido al creciente número de créditos otorgados por la entidad financiera y el número de prestatarios la entidad financiera requerirá de un sistema informático de evaluación capaz de soportar dicho crecimiento.

7) Gestión gerencial eficaz

La gerencia realizará un seguimiento constante del desarrollo de los procesos de crédito, de manera permanente debe realizar consultas e informar a la dirigencia acerca de los reportes de créditos y cobranzas, evaluar constantemente la situación y comportamiento de su cartera de créditos, estar informado, y atento a los cambios técnicos y normativos que se producen en el sistema cooperativista.

Gestión de procesos y tecnología

Es muy importante el papel que desempeña la tecnología en el éxito del negocio; permite agilizar los procesos de autorización de un crédito mediante la utilización de firma electrónica por lo que no requiere la presencia de todos los miembros del comité de crédito, minimiza el uso de papeles al quedar todo digitalizado, este procedimiento puede ser utilizado para la colocación de crédito en grandes volúmenes de socios.

Se debe plantear una plataforma tecnológica que permita que todos las cooperativas tengan el mismo modelo de operación que analice el plan de negocios, indicadores de gestión, análisis de cartera y acciones con los socios, todos estos elementos estén integrados dando mayor eficacia al proceso, un ejecutivo de crédito puede consultar en el sistema sus indicadores de gestión, y si son malos lo que hace es proceder a analizar su cartera que provea la misma plataforma, identificar los mayores deudores de riesgo que le permita decidir qué medidas o acciones de cobranza debe tomar respecto a los socios todos estos componentes deben estar integrados dentro del sistema.

En casos en que los montos para el crédito son elevados (por ejemplo, pasan de \$20.000,00) se requiere de que un oficial de crédito realice una inspección al negocio o al bien que será hipotecado para su valoración; la tecnología puede apoyar en el terreno con un sistema de georreferenciación de tal manera de que el sistema le entrega la ruta óptima para minimizar los tiempos del ejecutivo de crédito.

Otra aplicación es la utilización de teléfonos inteligentes o dispositivos móviles con conexión a internet donde el ejecutivo de crédito puede consultar en cualquier momento información del negocio del socio, y evaluar, consultar información en las centrales de riesgos el beneficio que tiene esta tecnología es que le permite realizar varias visitas en el terreno y ganar tiempo

4.5. Gestión de Recursos Humanos

Es un factor muy importante para el éxito del sistema cooperativista recurrir a personal capacitado en el negocio de microcrédito y el papel de los ejecutivos de crédito no son la excepción ya que dicho ejecutivo interviene en todas las etapas del proceso de crédito.

El perfil que debe cumplir el ejecutivo de crédito es el siguiente:

- Buena habilidad de comunicación por cuanto una buena parte de la información se recopila conversando con los socios.
- Habilidad numérica para realizar cálculos con rapidez además de tener conocimientos específicos del segmento de mercado con el cual trabaja.
- Estar dispuesto a trabajar en horarios flexibles.
- Estar dispuesto a trabajar fuera de la oficina (visitas de valoración de bienes).

Para asegurarse que los ejecutivos de crédito cumplan con el perfil indicado deben someterse a un riguroso sistema de selección de personal y capacitación. Es decir que las personas seleccionadas deben cumplir con cursos de especialización por cada segmento o sector al que se pretenda dar crédito.

Muchas de las cooperativas de ahorro y crédito en especial de los segmentos 4 y 5 no cumplen o poca importancia le da a la selección y capacitación del talento humano.

Junto con las políticas anteriores se debe reforzar con un esquema de remuneración e incentivos altamente eficaz con la finalidad de estimular el desempeño del talento humano en el cual se propone un 80% sea de renta fija y un 20% de renta variable es decir este último porcentaje se podrá pagar siempre y cuando cumpla las metas, adicionalmente se puede entregar un bono trimestral para cuando las metas sean superadas con lo cual el ejecutivo de crédito puede hasta duplicar su sueldo.

La responsabilidad social actualmente es un componente muy importante en el cual las entidades que cumplen pueden fácilmente posesionarse por cuanto al cumplir los principios de responsabilidad social está indicando que la cooperativa brinda garantía, seguridad, confianza por lo que será más fácil convencer a los socios o captar nuevos socios.

4.5.1. Manual de reclutamiento y selección del personal

1. Introducción

El presente manual de reclutamiento y selección de personal es elaborado con la finalidad de tener como guía para seleccionar al personal idóneo para el Sistema cooperativista financiero, los cuales deberán actuar con sus mejores capacidades, habilidades dentro de cada institución. El manual garantiza que los aspirantes a las plazas vacantes que existen o se creen a futuro se sometan a un proceso riguroso de reclutamiento y selección con el objetivo de cumplir con las especificaciones del puesto al cual están aplicando.

El Sistema cooperativista financiero pertenece a la economía popular y solidaria por lo tanto son entes privados y que cumplen con una regulación o normativa y supervisados por una entidad estatal: La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Reclutar al talento humano que cumpla con el perfil adecuado al puesto que requiere cada entidad del sistema cooperativista financiero, fomentando una transparente y eficiente gestión dentro del proceso de reclutamiento, selección, y contratación; resaltando que el mérito, la idoneidad y la no discriminación sean elementos esenciales en su ejecución.

2.2. Objetivo específico

- Determinar los pasos a seguir en el proceso de reclutamiento de personal.
- Proporcionar guías metodológicas y prácticas para seleccionar de manera efectiva a los candidatos para un puesto determinado.

3. Alcance

Contempla procedimiento para la selección de personal sujetos al código de trabajo, que va desde el informe de requerimiento de personal hasta llegar a la elaboración del contrato del o las personas seleccionadas, cumpliendo la normativa vigente.

4. Marco legal

Código de Trabajo

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado. (Congreso Nacional del Ecuador, 2005)

Se propone seguir los siguientes pasos en el reclutamiento y selección de personal.

- **Conformación del comité**

Conformará el comité el gerente de la entidad que requiera personal o su delegado, el jefe de área que requiere el personal o su delegado y el coordinador de la unidad de talento humano o su delegado.

- **Revisión o elaboración del perfil del cargo**

Perfil de competencias: Corresponde a un documento donde se detalla un conjunto de requisitos y competencias que debe tener una persona para desempeñarse de manera adecuada en un puesto de trabajo.

Se plantea que el perfil debe contener la siguiente información:

- a) **Identificación del cargo:** nombre del cargo, tipo de contrato, línea de dependencia, organigrama etc.
- b) **Requisitos del cargo:** experiencia y nivel educativo.

- c) **Funciones:** misión del cargo, definición de funciones, objetivos o metas más importantes del puesto.
- d) **Competencias requeridas:** conjunto de habilidades, aptitudes que debe poseer el aspirante de cargo para realizar adecuadamente su labor.
- **Recepción de currículos de los aspirantes**

Se reciben las hojas de vida de los aspirantes en la unidad de Talento humano de la entidad.
 - **Calificación del currículo recibidos**

El comité analizará los currículos recibidos, verificando el cumplimiento del perfil requerido. Se elaborará una lista de los postulantes que han cumplido, los cuales pasaran a la siguiente fase del proceso y son notificados vía electrónica inmediatamente.
 - **Pruebas de conocimientos, psicológicas y entrevista**

El comité será quien se encarga de realizar las pruebas de conocimientos, psicotécnicas, entrevista, además se calificará capacitación y experiencia.
 - **Publicación y apelación de los resultados**

En esta fase se procede a la calificación de las pruebas mencionadas anteriormente, incluido las capacitaciones y experiencia, de manera inmediata se publicarán los resultados. Los postulantes que no estén de acuerdo con los resultados tienen la opción de apelar en el lapso de tres días posteriores luego de ser publicados los resultados.

Resultado final

Al no existir apelaciones y si existiera después de resueltas se registrará en actas los resultados finales, para lo cual contarán con las firmas respectivas de los miembros de la Comisión.

- **Lista de elegibles**

Se refiere a una lista donde consten las personas que no han resultado ganadores y que pueden ser elegibles para próximas vacantes.

- **Notificación del resultado**

Se notificará a la gerencia los resultados finales, los mismos que autorizarán al personal seleccionado comiencen la fase de inducción y disponer al Coordinador de Talento Humano realizar los trámites para elaborar y legalizar el contrato.

- **Etapa de inducción**

Esta etapa permite la orientación, ubicación y adaptación de personal que recién ingresa a la entidad financiera.

- **Elaboración y registro de contrato**

Con la autorización de la gerencia general, el departamento de Talento humano proceda con los trámites para elaborar y registrar el contrato, para ello las personas seleccionadas deberán presentar y entregar los requisitos solicitados por la Institución para el ingreso a la entidad financiera.

Políticas de reclutamiento

1. Todo proceso de reclutamiento se inicia con la solicitud del departamento donde se crea una vacante de acuerdo con el manual respectivo.
2. Los concursos no deberán tener ningún tipo de sesgo, ni lenguaje discriminatorio, no requerir de antecedentes personales que excedan los exigidos para el cargo, dentro de los requisitos solicitados no se deberá pedir distinciones, o aplicarse preferencias basadas en motivaciones de raza, color, sexo, edad, estado civil, religión, opinión

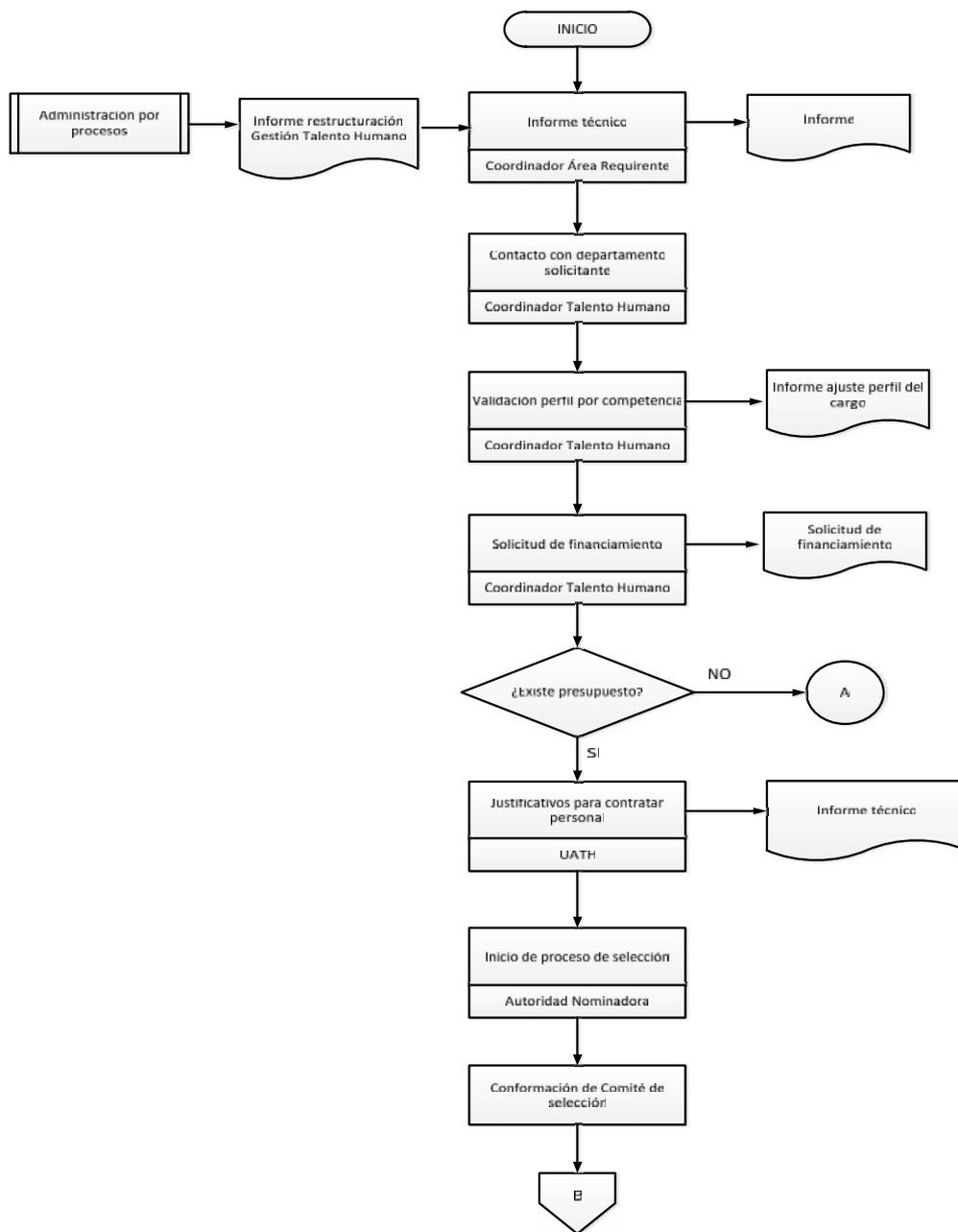
pública, discapacidad, orientación sexual u origen social que tengan por objeto alterar la igualdad de oportunidades o trato en el empleo.

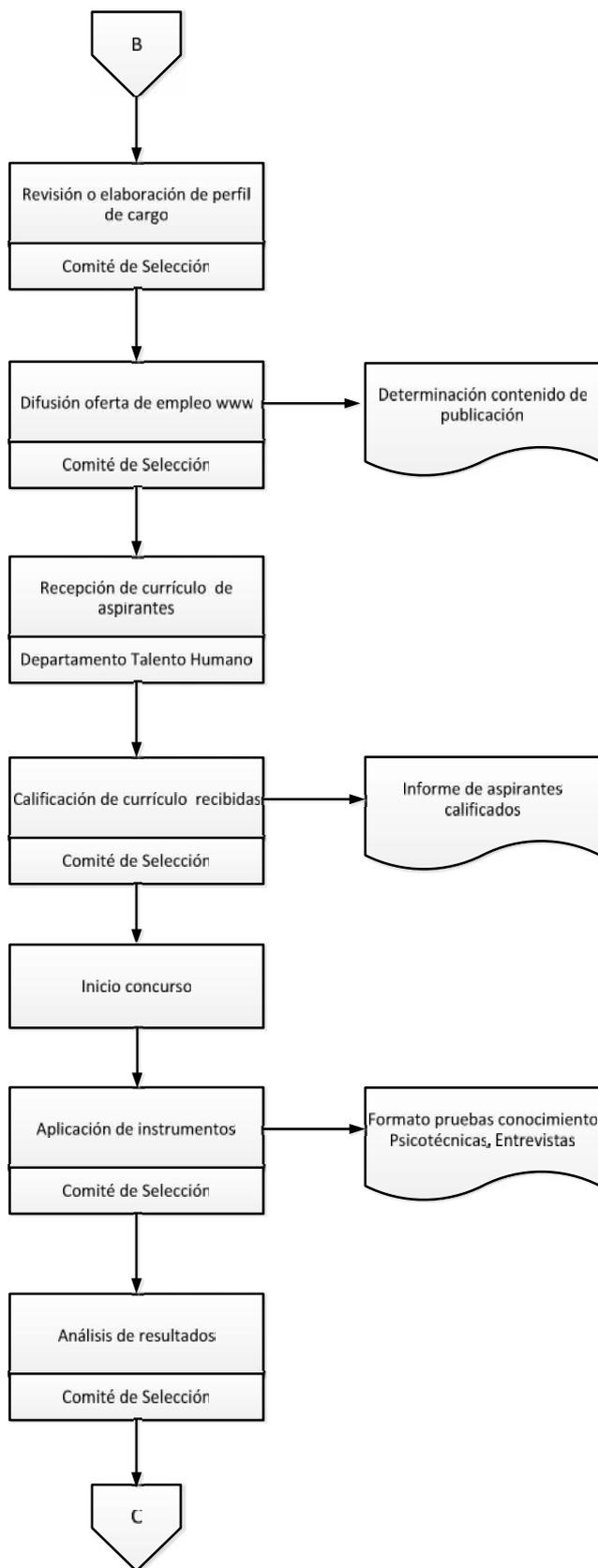
3. Los concursos permitirán una adecuada participación de mujeres en concursos de directivos, y cargos en diferentes departamentos.
4. El reclutamiento y selección de talento humano se fundamenta en los concursos públicos, que comprenden la preparación del proceso de reclutamiento, la convocatoria, evaluación y selección, contratación y la etapa posterior de inducción.

Políticas de selección

1. Los concursos serán un proceso competitivo donde se seleccionará a los aspirantes que demuestre poseer las mejores competencias conforme a los requisitos del puesto.
2. El modelo de selección privilegia la selección por competencias laborales.
3. Las competencias claves para el desarrollo de las tareas y cumplimiento de los objetivos serán: probidad y conducta ética, responsabilidad, flexibilidad y trabajo en equipo.
4. Concluida la etapa de selección, se declarará ganadora o ganador a la o el aspirante que ha obtenido el mayor puntaje y se comunicará en un término no mayor de tres días.

Diagrama de flujo





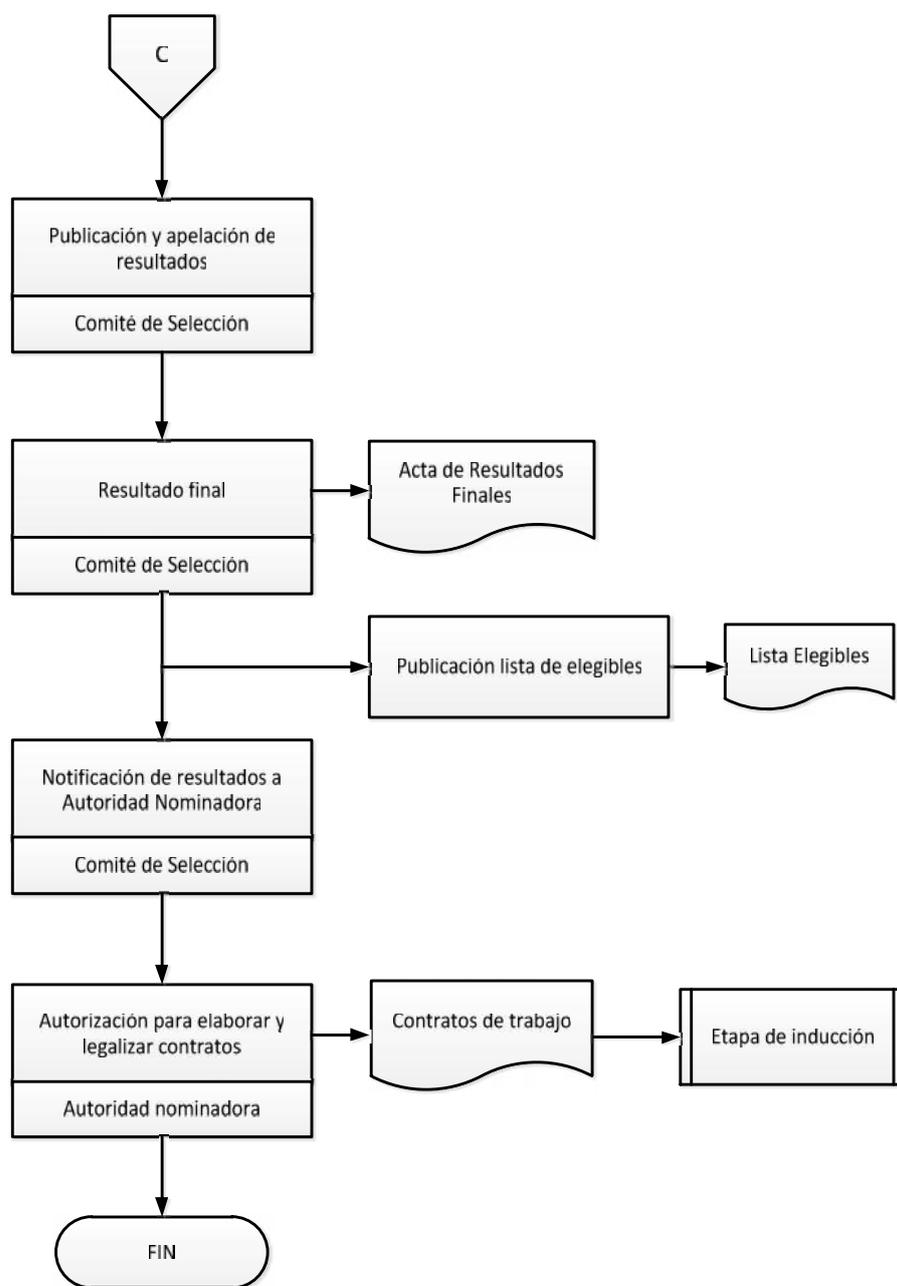


Figura 26: Reclutamiento y selección

4.5.2. Manual de procedimientos para capacitación del personal

1. Antecedentes

La Capacitación del Recurso Humano se dará en cumplimiento al respectivo reglamento interno de cada entidad financiera, de acuerdo con la evaluación desempeño respectivo, es decir que se capacitaran los funcionarios que no obtengan un nivel de desempeño adecuado (70%).

Este manual se diseña para determinar las necesidades de cada empleado, referentes a las acciones que se realizan, es decir identifica las necesidades de conocimientos de cada empleado de acuerdo a los requerimientos del puesto. El manual es necesario e importante porque permite especializar al personal y hacerlo de esta manera más eficiente en su trabajo y alcanzar las metas institucionales y en lo posible incrementar su productividad y accionar.

Para este manual también se deberá considerar diferentes métodos para determinar las actividades comunes pudiendo capacitar a la mayor parte del personal que requiera este conocimiento e información, además así se podrá identificar las necesidades en cada una de las funciones y actividades.

Objetivos

- Identificar y determinar procedimientos y acciones a ejecutar durante el proceso de capacitación del personal de la entidad financiera.
- Aplicar procedimientos internos y externos de capacitación para el personal dependiendo del caso y requerimiento.
- Diseñar políticas claves para ejecutar de mejor manera el proceso de capacitaciones con miras al cumplimiento de objetivos.

Proceso de operación

El departamento de talento humano de la entidad financiera deberá realizar el diagnostico de necesidades de capacitación para elaborar el

calendario de acciones del año correspondiente, para esto deberá primero identificar las necesidades de inducción y capacitación a través de un cuestionario.

Para esto deberá analizar:

- La estructura de la entidad financiera: sistema organizacional.
- El talento humano y su entrenamiento.
- Las operaciones y las tareas de procesos.

Criterios de análisis

En el análisis organizacional los encargados del departamento de talento humano deberán tomar en cuenta los objetivos organizacionales y ejecutar un análisis para comprender los resultados que se desea del proceso a seguir.

Procesos para la capacitación

- La formación y capacitación en favor de los empleados de la entidad financiera, donde se ha incurrido en gastos generará la responsabilidad de transmitir y poner en práctica los conocimientos adquiridos por un lapso correspondiente al triple del tiempo de capacitación o instrucción (por ejemplo, si un curso dura dos meses el empleado no podrá renunciar por el lapso de seis meses)
- En caso de que el empleado cese en funciones y no pueda cumplir con la disposición anterior o haya reprobado en sus estudios, dicho empleado estará obligado a reintegrar a la entidad financiera todo lo invertido o la parte proporcional de su capacitación en un plazo no mayor de 60 días.
- Si los empleados por sus conocimientos o experiencia son requeridos en horarios fuera de se carga laboral en localidad de capacitadores o

facilitadores deberán percibir los honorarios que le corresponda por dicho trabajo.

- Los cursos impartidos no podrán interferir con el normal flujo de trabajo de la cooperativa.
- El departamento de Talento Humano deberá formular anualmente el proyecto de presupuestos del calendario de las capacitaciones.
- El proyecto del calendario se enviará para observaciones y comentarios a cada uno de los departamentos y jefes superiores, y al contador de la entidad financiera.
- El Calendario estará sujeto al presupuesto designado para tal efecto.
- La aprobación del calendario corresponde al departamento de Talento Humano y se lo realizara a través de un oficio, formulando observaciones si es el caso, y se llevará a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha en el cual se discutió el calendario.
- Una vez aprobado el calendario el departamento de Talento Humano deberá difundirlo dentro de los cinco días hábiles siguientes a dicha aprobación.
- El departamento de Talento Humano remitirá los anexos técnicos de los cursos de capacitación que se encuentran considerados en el cronograma a los departamentos con el objetivo de obtener una opinión técnica sobre los contenidos, duración, perfil del instructor.
- Los cursos específicos que solicitarán los funcionarios deberá ir acorde con el temario que designe el departamento de Talento Humano con la finalidad de cubrir los costos a cargo de la institución financiera.
- El departamento de talento humano enviará al departamento financiero requisiciones de materiales para los cursos que serán impartidos por profesionales externos a la institución; a efecto de que se realice los procedimientos de contratación que corresponda.
- Si el curso es impartido por un facilitador externo los titulares departamentales deberán enviar oportunamente al departamento de

talento humano la justificación correspondiente para que está solicite la autorización y se obtenga la aprobación del presupuesto.

- Los titulares de los departamentos deberán difundir el calendario de capacitación a los subordinados que estén a cargo.
- Los directores departamentales deberán tomar las medidas que correspondan para garantizar la asistencia de sus subordinados a los cursos que se han inscrito.
- El o los funcionarios que requieran cancelar la asistencia a un curso determinado lo deberán hacer por escrito con dos días hábiles de anticipación al inicio del curso al cual no van asistir.
- Los participantes serán evaluados de acuerdo a como lo determine el facilitador al inicio del curso. De igual manera los participantes evaluarán el desempeño del facilitador por cada tema expuesto.
- Los participantes podrán consultar en la dirección de talento humano los resultados de los cursos en los cuales se hayan inscrito, transcurrido 15 días después de haber finalizado dichos cursos.
- Si los cursos son seriados el personal inscrito deberá aprobar el curso inferior para optar por el inmediato posterior.
- El departamento de talento humano será el encargado de entregar las constancias y reconocimientos a los participantes, conservando copias de dichos documentos para actualizar los expedientes del personal capacitado.

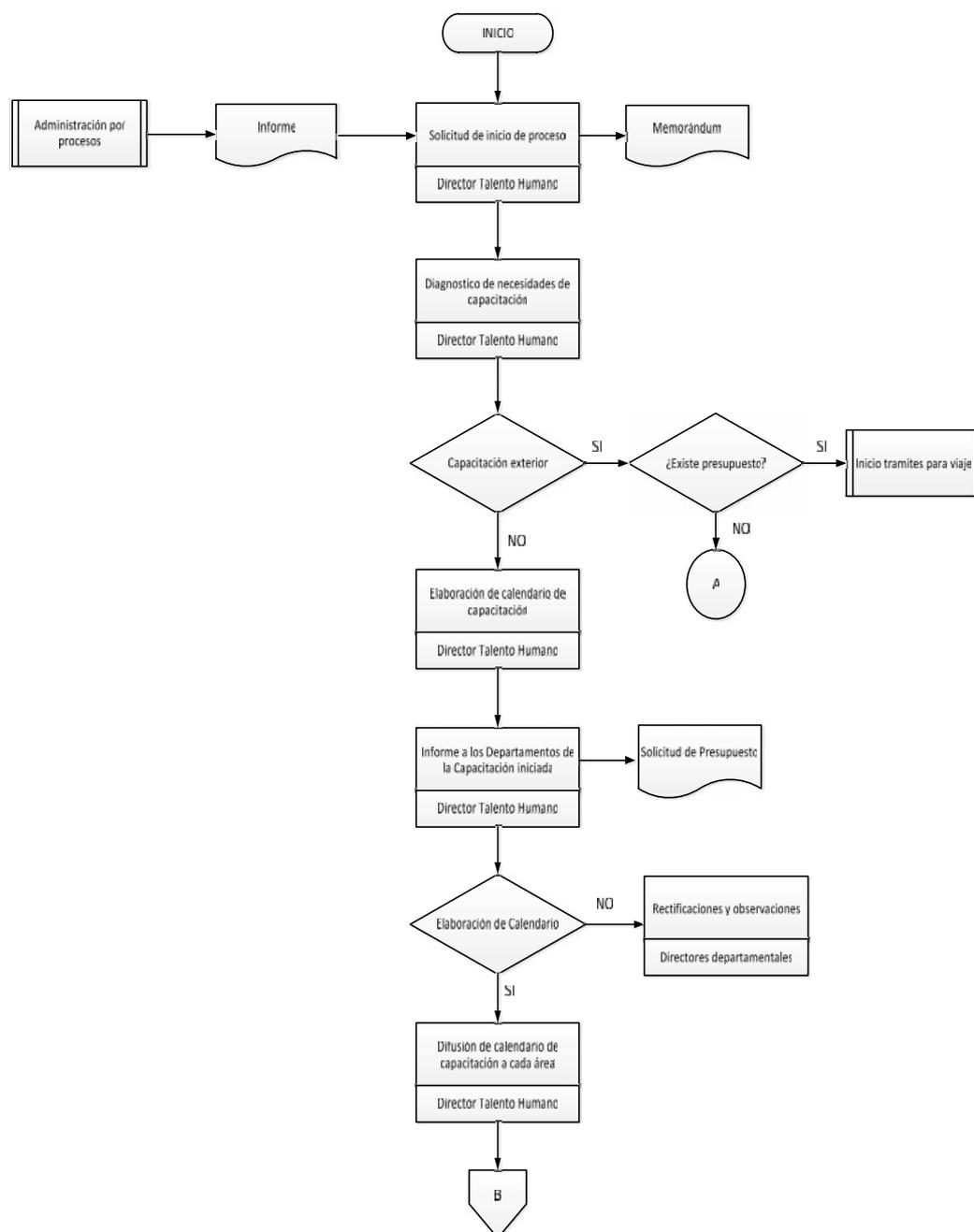
Evaluación de la capacitación

- Para aprobar un curso los funcionarios deberán contar con el 100% de asistencia y una calificación final no menor de 70/100 (aprobado). En caso de no cumplir con alguno de estos requisitos los empleados obtendrán una calificación de NA (no aprobado) o NP (no se presentó) según sea el caso.
- Si el curso consta de tres o más sesiones y el funcionario no le haya sido posible asistir, el titular del departamento a la que este

adscrito podrá enviar una justificación al departamento de talento humano, a más tardar al tercer día hábil a la inasistencia.

- De no recibir ninguna justificación el numeral anterior se registrará una calificación de NA (no aprobado), en el expediente de capacitación.

Diagrama de flujo



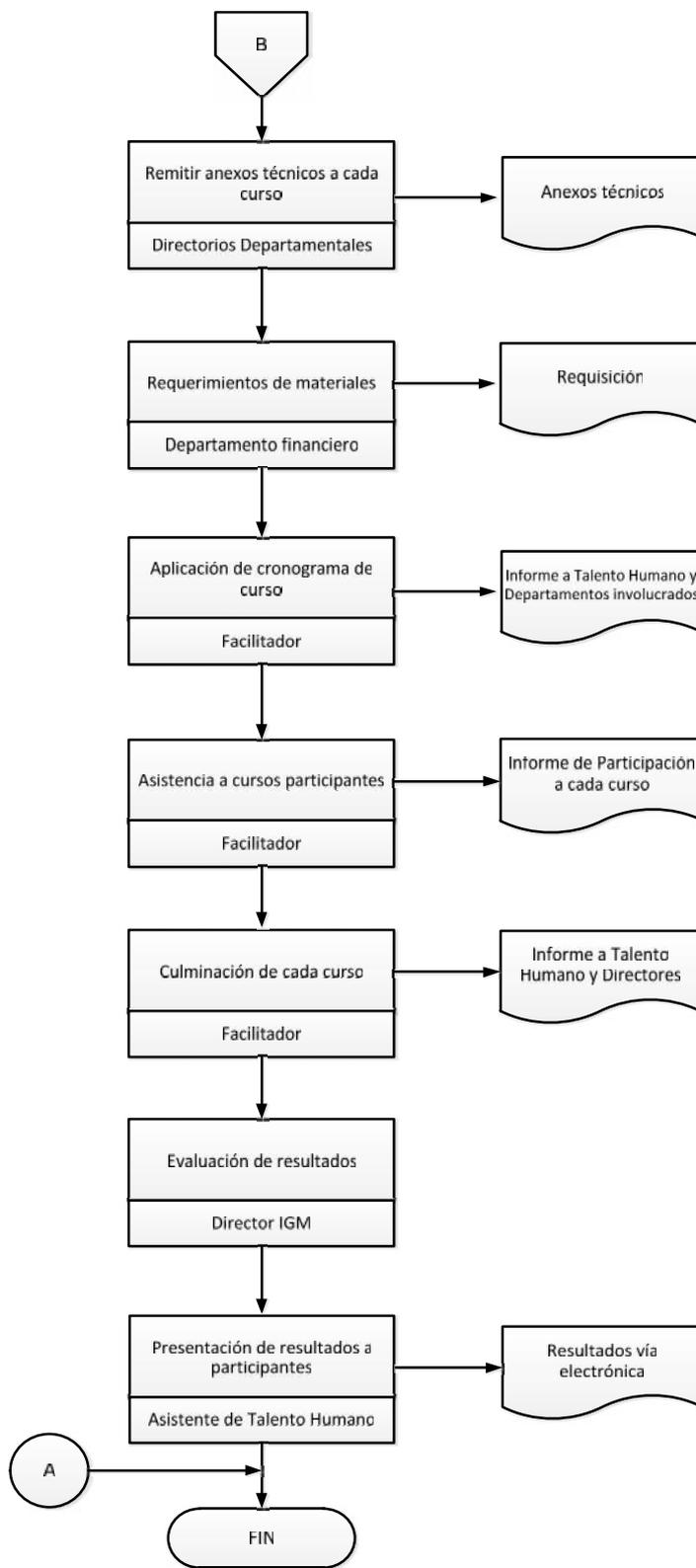


Figura 27: capacitación

4.6. Gestión de Excelencia y Calidad

El socio interactúa con los funcionarios de su respectiva organización, según perciba una respuesta positiva o negativa de las expectativas que espera, sumado a esto la opinión respecto a experiencias adquiridas esto definirá que posicionamiento de dicha organización y definirá la calidad del servicio ya que este concepto indica que debe superar las expectativas de los socios, para cada una de la cooperativas el socio ha sido, es y será siempre la razón de ser de la organización y el principal objetivo debería ser crear relaciones positivas de largo plazo.

ES recomendable que es el sistema cooperativista de manera general incluya las sus prioridades adaptar o implementar el sistema ISO 9001: Satisfacción del cliente la cual permite asegurar la calidad de cualquier actividad en la que se incluye una planificación, control, y mejora de la calidad en la prestación de servicios mediante indicadores que permitan medir, y controlar actividades relacionadas con la prestación del servicio.

Como norma general existe una serie de criterios que se debe cumplir con el socio de acuerdo a estar norma:

- Puntualidad en la entrega de los productos y servicios que ofertan las cooperativas.
- Cumplimiento de los compromisos adquiridos con los socios.
- Relación costo – beneficio.
- El servicio dado debe ir acorde con lo pactado.
- Rapidez de los servicios financieros.
- Cumplimiento en el tiempo del ciclo de cada servicio.
- Disponer de personal calificado para la prestación de los servicios financieros.
- Buen trato y gentileza en la prestación del servicio.

Conclusiones

- El sector cooperativista financiero analizado que corresponde a los segmentos 1 y 2 maneja el 84.14% de la cartera total a nivel nacional, pero en número son solo el 6.6% del total de cooperativas de ahorro y crédito, los otros segmentos 3, 4 y 5 en número son 93.4% pero solo maneja el 15.86% de la cartera total, demostrando que la fortaleza del sistema que está concentrado en pocas cooperativas.
- Las pequeñas cooperativas enfocan sus esfuerzos en apoyar a pequeños comerciantes, agricultores, personas de escasos recursos, pero que tienen un bajo índice de morosidad, y las grandes cooperativas están captan a socios de un sector más pudiente de la sociedad.
- Analizando los indicadores de morosidad, se aprecia que existe un acenso en este indicador del año 2012 hasta el año 2016, así como los índices de rentabilidad ROA y ROE descienden, sin embargo, no están muy distantes de los índices que presenta el sistema bancario privado. Solo el índice de liquidez se aprecia un crecimiento sostenido en estos años.
- Se comprobó la hipótesis que dice que El crecimiento de la cartera de crédito, incide de manera positiva en el crecimiento económico de las cooperativas de ahorro y crédito regulado por la SEPS del Cantón Quito, pero la segunda hipótesis se tomó la alterna que dice La disminución en los depósitos, NO genera un impacto económico negativo, por cuanto la cantidad de depósitos no son ingresos para las cooperativas, pues esos depósitos son dineros de los socios, lo que directamente está relacionado con las utilidades y crecimiento es la cantidad de cartera de crédito que tengan estas cooperativas.

- Analizando las cuentas de patrimonio, utilidad neta se comprueba la problemática existente en las cooperativas del sector financiero, pues se parecía decrecimiento e inclusive crecimientos negativos, demostrando que el país se encuentre en esos periodos en recesión.
- Se encontró que para las cooperativas de ahorro y crédito el año 2015 fue el peor año respecto a depósitos a la vista y a plazo fijo, dando como resultado en algunos casos crecimientos negativos, sin embargo, esto bajos indicadores proceden de factores que no depende de las entidades financieras sino de factores externos que no los pueden controlar dichas entidades.

Recomendaciones

- Mejorar y diseñar estrategias encaminadas a bajar el índice de morosidad en operaciones de crédito de los segmentos 1 y 2 del sistema cooperativista del cantón Quito, con el fin de bajar este índice.
- Este sector del cooperativismo financiero debe implementar programas de capacitación agresivos en servicio de atención al cliente, mejorar la selección de crédito para reducir los riesgos a niveles manejables.
- Fortalecer al sistema cooperativista de los segmentos 3, 4 y 5 pues ellos son quienes apoyan a sectores vulnerables de la sociedad, con políticas desde las instituciones del Estado.
- El sistema de cooperativas debería brindar capacitación a sus socios en temas de financieros con el objeto de que los microempresarios sean medianos empresarios, y estos avancen hacia la gran empresa.

- El difícil de vivienda en Pichincha y en el Ecuador es alto por lo que se recomienda que el sistema cooperativista financiero, apoye al sector inmobiliario para construir vivienda de interés social.

5. BIBLIOGRAFÍA

- America económica. (22 de febrero de 2014). *Quito la nueva capital económica de Ecuador*. Obtenido de <http://www.americaeconomia.com/economia-mercados/quito-la-nueva-capital-economica-de-ecuador>
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la Republica de Ecuador* . Montecristi: Asamblea Constituyente.
- Banco Pichincha . (Diciembre de 2016). *Índices financieros* . Obtenido de <https://www.pichincha.com/portal/Portals/0/TransparenciadelInformacion/1.1%20INDICES%20FINANCIEROS%20DIC-16.pdf>
- Bernal Torres, C. (2006). *Metodología de la investigación para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias sociales* . México: PEAESON educación.
- Congreso Nacional del Ecuador. (16 de Diciembre de 2005). *Dirección nacional de asesoría jurídica*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- El universo. (26 de Julio de 2011). *En Ecuador quienes pagan mejor son los que menos tienen*. Obtenido de <http://www.eluniverso.com/2011/07/26/1/1356/ecuador-quienes-pagan-mejor-son-menos-tienen.html>
- Gómez, D., & López, J. (2010). *Riesgos financieros y operaciones internacionales*. Madrid: ESIC.
- Hernandez, R., & Otros. (2010). *metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). (2010). *INEC Analítica (Edición Especial)*. Obtenido de http://www.inec.gob.ec/publicaciones_libros/Nuevacarademograficadeecuador.pdf
- Lanas, E. (2014). *Paper Universitario*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: [http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/372/File/pdfs/PAPER%20UNIVERSITARIO/2014/ElisaLanas%20\[VConferenciaDerecho\].pdf](http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/372/File/pdfs/PAPER%20UNIVERSITARIO/2014/ElisaLanas%20[VConferenciaDerecho].pdf)
- Lind, D., Machal, W., & Wathem, S. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y Economía*. México: MacGraw Hill.
- Marquez, M. (2013). *El Cooperativismo en Ecuador: Analisis del Buen vivir*. Obtenido de Universidad de Málaga: <http://master.cooperacion.uma.es/documentos/masteroficial/de2b30c6ef01b56d0a1bbb6a0dda5c0b.pdf>
- Navarro, A. (2017). *Entendiendo ROA y ROE con ejemplos*. Obtenido de <http://www.blogdelinversor.com/entendiendo-roa-y-roe-con-ejemplos/>
- Pinaya, E., & Torresano, D. (2015). *Análisis de riesgo de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario*. Julio: SEPS.
- Revista Lideres . (15 de Mayo de 2016). *La morosidad se acentua en el consumo y en el microcredito*. Obtenido de <http://www.revistalideres.ec/lideres/morosidad-consumo-microcredito-ecuador-crisis.html>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (2016). *Avances y desafíos de la economía popular y solidaria en Ecuador*. Quito: Superintendencia de Economía popular y solidaria.
- Superintendencia de Economía popular y solidaria . (2016). *Caracterización de los socios del sector popular y solidario* . Quito: Superintendencia de Economía popular y solidaria .

Zabala, D., Lombeida, B., & Otros. (01 de 2016). *Superintendencia de Economía popular y solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/COYUNTURA%20S FPS%202015.pdf/afc18852-289d-4f0b-b93a-cdefa1f3f97f>