

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



TEMA: ESTUDIO DE CASO: ANÁLISIS DE LA CARTERA DE MICROCRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN EL EJIDO DE LA CIUDAD DE COTACACHI PROVINCIA DE IMBABURA, DEL PERIODO 2020.

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría CPA

AUTORAS:

De la Cruz Alta Anahí Macarena

Yacelga Cañarejo Evelyn Paola

DIRECTORA:

Msc. Rocío Guadalupe León Carlosama

Ibarra, 2023

Aprobación del Trabajo de Integración Curricular

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado, presentado por las egresadas **Anahi Macarena De la Cruz Alta** y **Evelyn Paola Yacelga Cañarejo**, para optar por el Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, cuyo tema es: **“ANÁLISIS DE LA CARTERA DE MICROCRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN EL EJIDO DE LA CIUDAD DE COTACACHI PROVINCIA DE IMBABURA, DEL PERIODO 2020”**, considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ibarra, 07 de marzo de 2023.

A handwritten signature in black ink, enclosed within a large, hand-drawn oval. The signature is stylized and appears to read 'Rocío Guadalupe León Carlosama'. Below the signature is a horizontal line.

Msc. Rocío Guadalupe León Carlosama

DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Acta de Cesión de Derechos del Trabajo de Integración Curricular



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1720443991		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Yacelga Cañarejo Evelyn Paola		
DIRECCIÓN:	Otavalo, San Pablo del Lago		
EMAIL:	epyacelgac@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0983542246

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Análisis de la cartera de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido de la ciudad de Cotacachi provincia de Imbabura, del periodo 2020.
AUTOR (ES):	Evelyn Yacelga
FECHA: DD/MM/AAAA	30/03/2023
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. Rocío León

2. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 15 días del mes de abril de 2023

EL AUTOR:

(Firma).....
Nombre: Evelyn Yacelga



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100387134-8		
APELLIDOS Y NOMBRES:	De La Cruz Alta Anahí Macarena		
DIRECCIÓN:	Cotacachi – Turuco / Junto a la Quinta San Miguel		
EMAIL:	amdelacruz@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	(06) 2916 -751	TELÉFONO MÓVIL:	0968707574

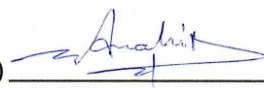
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Análisis de la cartera de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido de la ciudad de Cotacachi, provincia de Imbabura, del periodo 2020.
AUTOR (ES):	Anahí Macarena De La Cruz Alta
FECHA: DD/MM/AAAA	30/03/2023
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. Rocío Guadalupe León Carlosama

2. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 15 días del mes de abril de 2023.

EL AUTOR:

(Firma) 
Nombre: Anahí Macarena De La Cruz Alta

Dedicatoria

Primeramente, quiero dedicar el presente trabajo a mis padres quienes siempre han sido mi pilar fundamental y mi gran motivación para lograr cada objetivo que me propongo; a mis hermanos Jorge y Almudena que me han brindado el soporte que necesité en los momentos cuando pensaba desmayar, para ustedes este triunfo porque son mi inspiración de todo lo que puedo anhelar.

Y, por último, dedico este trabajo a mi esposo quien ha estado a mi lado en todo momento, siendo una parte esencial en mi crecimiento personal y profesional.

Evelyn Paola Yacelga Cañarejo

Dedicatoria

A mi madre Anita por ser un pilar fundamental para conseguir este logro, quien sembró en mí el carácter y la valentía de perseverar, y que con su sacrificio me ha permitido alcanzar esta meta.

De igual manera, a mis hijas Alina y Hanna quienes supieron mantenerme de pie y tener claro hacia dónde voy, todo esto por ustedes; por su puesto a su padre José quien ha estado a mi lado desde el momento que empecé este reto y ha sido mi soporte en los momentos que quise dejarlo todo.

Anahí Macarena De La Cruz Alta

Agradecimiento

Quiero expresar mi agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte por permitirme ser parte de ella e instruirme con el alto nivel de conocimientos que en ella se imparte; a todos los docentes por entregar su capacidad académica y experiencias para lograr en nosotros la excelencia académica.

Agradezco también, a mis queridos padres porque con sus consejos y apoyo incondicional pude alcanzar esta meta; a mis amigas Mishel, Katherine y Jennifer quienes fueron parte fundamental de mi vida universitaria, puesto que con sus conocimientos, apoyo y carisma logramos ser un gran equipo y cumplir nuestro sueño.

Finalmente, agradezco a Dios por haber iluminado mi camino y darme la fortaleza y sabiduría necesaria para terminar mis estudios.

Evelyn Paola Yacelga Cañarejo

Agradecimiento

A lo largo de mi vida, Dios ha puesto en mi camino a muchas personas que han sido parte fundamental en mi formación, que con sacrificio me han educado y tienen el sueño de verme convertir en una profesional, por ello mi gratitud es para quienes han dejado una huella de amor, paciencia y apoyo incondicional.

Es así que, agradezco a Dios quien guía el destino de mi vida; a la prestigiosa Universidad Técnica del Norte que me permitió crecer tanto personal como profesionalmente; a mis docentes, quienes con paciencia me impartieron su conocimiento día a día.

A mi angelito del cielo Virginia, por cimentar valores en mí, que me han permitido forjar vida a lo largo de este duro camino desde su ausencia.

A mi pequeña familia, Anita, Rosa, Alina, Hanna y José gracias por ser mi fuente de inspiración para crecer y no decaer en momentos de desesperación y por apoyar cada decisión que he tomado.

Y como no a mi compañera de tesis, porque confió en mí para el desarrollo de este trabajo y ha sido un apoyo esencial para concluirlo, gracias a su colaboración y suspiros me ayudó a esclarecer dudas hasta lograrlo.

Anahí Macarena De La Cruz Alta

Índice de Contenidos

Aprobación del Trabajo de Integración Curricular.....	b
Acta de Cesión de Derechos del Trabajo de Integración Curricular	c
Dedicatoria.....	e
Dedicatoria.....	f
Agradecimiento.....	g
Agradecimiento.....	h
Índice de Contenidos	i
Índice de Tablas	k
Índice de Figuras	k
Resumen	l
Abstract.....	m
Capítulo 1. Descripción del Caso.....	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Planteamiento del Problema	3
1.3 Justificación.....	6
1.4 Objetivos	8
1.4.1 Objetivo General.....	8
1.4.2 Objetivos Específicos.....	8
Capítulo 2. Marco Referencial	9
2.1 Marco Teórico	9
2.1.1 Sistema Financiero Ecuatoriano.....	9
2.1.2 Sistema Cooperativo Ecuatoriano	11
2.1.3 Indicadores Financieros para Cooperativas de Ahorro y Crédito.	15
2.1.4 Administración de Cartera	15
2.1.5 Morosidad en el Sistema Financiero Ecuatoriano.....	19
2.2 Marco Legal.....	21
Capítulo 3. Metodología	23
3.1 Enfoque.....	23
3.2 Tipo de Investigación	24
3.3 Métodos.....	24
3.4 Técnicas.....	24
3.5 Instrumentos.....	25
Capítulo 4. Diseño del Estudio de Caso.....	26

4.1	Recolección de la Información	26
4.2	Análisis de la Información	34
4.3	Redacción del Informe	43
4.4	Presentación y Análisis de Resultados del Caso	44
	Conclusiones y Recomendaciones	53
	Referencias Bibliográficas	55
	Anexos.....	59

Índice de Tablas

Tabla 1 Principales Instituciones Financieras	10
Tabla 2 Segmentación de las Cooperativas.....	12
Tabla 3 Segmentación Microcréditos	14
Tabla 4 Niveles de Riesgo	18
Tabla 5 Matriz de Operacionalización de Variables	24
Tabla 6 Características del Microcrédito	28
Tabla 7 Niveles de Aprobación.....	30
Tabla 8 Entrevista al Jefe de Crédito	32
Tabla 9 Cuestionario del Componente Cliente	34
Tabla 10 Cuestionario del Componente Carácter	36
Tabla 11 Cuestionario del Componente Capacidad.....	37
Tabla 12 Cuestionario del Componente Capital	38
Tabla 13 Cuestionario del Componente Colateral	40
Tabla 14 Análisis Global de las 5Cs del Crédito	41
Tabla 15 Cartera de Microcréditos.....	44
Tabla 16 Indicadores Financieros	50

Índice de Figuras

Figura 1 Integración del Sistema Financiero Ecuatoriano.....	9
Figura 2 Origen del Crédito	13
Figura 3 Clasificación de la Cartera de Crédito.....	14
Figura 4 Entidades que Controlan las Cooperativas	21
Figura 5 Políticas de Crédito	27
Figura 6 Proceso de Otorgamiento del Crédito	29
Figura 7 Evolución Trimestral de la Cartera por Vencer.....	45
Figura 8 Evolución Trimestral de la Cartera Vencida	46
Figura 9 Evolución Trimestral de la Cartera Improductiva.....	47
Figura 10 Evolución Mensual de la Morosidad.....	48
Figura 11 Consolidado de Calificación de Cartera de Microcréditos 2020.....	49

Resumen

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido es una institución financiera sólida, confiable e incluyente, que impulsa el cooperativismo con educación y responsabilidad social. En el año 2020 pertenecía al segmento 3 y entre sus principales productos estaba la línea de microcréditos, la cual presentaba un mayor riesgo debido a su aumento de morosidad y al destino de su colocación. Por esta razón, la investigación tiene como objetivo analizar la cartera de microcréditos del periodo 2020. Para lo cual, fue necesario la utilización de metodología de tipo mixto con enfoque exploratorio y descriptivo que permitió relacionar la información con estudios similares de manera que se obtuvo datos numéricos que ayudaron a interpretar los resultados obtenidos con la aplicación del método analítico-sintético y deductivo, asimismo para la recolección de información se tomó en cuenta herramientas como la entrevista y la observación directa en la que la población objeto fue el personal del área de crédito y cobranzas de la oficina matriz. Como principales resultados se pudo observar que debido a la pandemia y a la falta de compromiso de pago por parte de los socios el índice de morosidad creció y oscilaba entre el 11,12% y 12,58%, pero las políticas gubernamentales aplicadas incidieron para que se haga un programa de reestructuración y refinanciamiento de cartera, con lo cual con ello la morosidad bajó directamente a un promedio del 9,93% provocando un alivio financiero que mejoró la situación crediticia de cada uno de los socios. En este sentido, se recomienda fortalecer la parte normativa y política institucional en el área de crédito y cobranza, a fin de que se puedan desarrollar adecuadamente los procesos de colocación y recuperación de la cartera.

Palabras clave: Gestión, Estrategia, Competitividad, Riesgo y Calidad.

Abstract

Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido is a solid, reliable and inclusive financial institution that promotes cooperativism with education and social responsibility. In 2020 it belonged to segment 3 and among its main products was the microcredit line, which presented a higher risk due to its increase in delinquency and the destination of its placement. For this reason, the objective of this research is to analyze the microcredit portfolio for the 2020 period. For which, it was necessary to use a mixed methodology with an exploratory and descriptive approach that allowed relating the information with similar studies so that numerical data was obtained that helped to interpret the results obtained with the application of the analytical-synthetic and deductive method, also for the collection of information tools such as interviews and direct observation were taken into account in which the target population was the staff of the credit and collections area of the head office. As main results it could be observed that due to the pandemic and the lack of commitment to payment by the partners, the delinquency rate grew and oscillated between 11.12% and 12.58%, but the government policies applied had an impact so that a program of restructuring and refinancing of the portfolio was carried out, with which the delinquency dropped directly to an average of 9.93% causing a financial relief that improved the credit situation of each one of the partners. In this sense, it is recommended to strengthen the institutional regulations and policies in the area of credit and collection, so that the processes of portfolio placement and recovery can be adequately developed.

Key words: Management, Strategy, Competitiveness, Risk and Quality.

Capítulo 1. Descripción del Caso

1.1 Introducción

En el presente estudio de caso se analizará la cartera de microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión el Ejido de la ciudad de Cotacachi provincia de Imbabura, del periodo 2020 mediante el uso de documentos financieros e información facilitada por el área de crédito y cobranza con el objetivo de plantear estrategias que permitan una óptima recuperación de cartera y disminución de la morosidad.

En el primer capítulo “Descripción del caso” se presenta de forma general la empresa, siendo el eje principal de análisis el problema, para lo cual se realiza una investigación exhaustiva en la entidad de tal manera que se pueda identificar los factores que influyeron y las consecuencias que trajo consigo, considerando que en microcréditos existe un mayor índice de morosidad, por ende, se evidencia una cartera vencida considerable. La cual al momento de recuperarla genera dificultades, además se detalla la justificación y se plantea los objetivos.

En el segundo capítulo denominado “Marco Referencial” se aborda temas enfocados principalmente al manejo de la cartera e incremento de la morosidad en microcréditos; que sustenten la investigación de tal forma que se pueda obtener bases bibliográficas relacionadas para un análisis con mayor profundidad, partiendo de los contextos internacional, latinoamericano hasta llegar a lo local, de igual manera se considerará las bases legales que rigen a la organización.

El capítulo tres “Metodología” hace referencia a la forma en que se está llevando a cabo la investigación, a los métodos, técnicas e instrumentos que se utilizan para recopilar información útil para un análisis exitoso y satisfactorio, de tal manera que se pueda obtener datos que sirvan de sustento para emitir resultados.

En el cuarto capítulo con ayuda de los instrumentos utilizados para la obtención de información y análisis de cartera, se procede a la presentación de resultados mediante hallazgos encontrados a lo largo de la investigación.

Finalmente, se plantea las conclusiones y recomendaciones en concordancia con los objetivos planteados y los resultados obtenidos.

1.2 Planteamiento del Problema

Desde la implementación del concepto microcrédito hace más de 31 años en Bangladesh los servicios financieros prestados por entidades financieras a nivel mundial, han servido de apoyo a personas o grupos cuya condición económica, es limitada o de escasos recursos. De manera que, según Llerena (2019) los microcréditos se han convertido en una herramienta primordial para combatir la pobreza.

En esta perspectiva, Valencia et al. (2017), mencionan que en América Latina el sistema financiero de países como México, Colombia, Ecuador y Paraguay, otorga microcréditos que cuentan con regulaciones que controlan este producto. Sin embargo, en algunos de ellos no existe un concepto conciso sobre microfinanzas. Lo que da lugar, a que su colocación se lleve a cabo considerando sólo aspectos básicos. En el caso de México el 17% de las instituciones evaluadas aplican metodologías para la prestación de microcréditos, mientras que en el resto de países el porcentaje varía entre el 74% a 100%.

Por su parte, en el Ecuador debido al ascenso en la demanda de microcréditos, las entidades financieras en los últimos años implementaron un mayor control en la emisión de este tipo de crédito, visto que existen diversos factores de riesgo que pueden surgir de manera imprevista a la hora de recuperar el monto prestado. A pesar de ello, estos controles no son suficientes, es decir, en algunas entidades se necesita de un mayor conocimiento sobre microfinanzas para no ceder a un incremento en la morosidad.

De acuerdo con Vallejo y Ochoa (2019) en este país el crédito rápido ayuda a cubrir necesidades de liquidez inmediata con el objeto de fortalecer la economía de los ecuatorianos, no obstante, en algunos casos esos préstamos solicitados no llegan a ser cancelados o son cancelados impuntualmente, puesto que, la entidad emisora no realizó al cliente los estudios

previos necesarios para el desembolso del crédito, dando lugar que ese crédito caiga en mora y se sume al porcentaje de morosidad que va en incremento en los diferentes periodos.

Cabe señalar que, el aumento de la mora es uno de los problemas más importantes que puede tener una institución, independientemente si la mora es a largo o corto plazo, en vista de que representa un gasto para la institución en el momento de su recuperación; a su vez, esta afecta al funcionamiento de la empresa provocando problemas de liquidez y problemas operacionales. Así que es de suma importancia que las entidades cuenten con unas políticas de crédito y cobranza eficaces y eficientes, para mantener una buena situación financiera y excelente reputación.

Dentro de este orden de ideas, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido con la intención de impulsar el desarrollo socioeconómico de sus moradores desde su creación se ha mantenido en constante evolución para ampliar y potenciar sus mercados, en sus principales productos de colación están los microcréditos y créditos de consumo, con un monto máximo de 54.000 dólares y un monto mínimo de 100 dólares.

A medida que pasan los años su cartera de clientes ha ido en aumento positivamente por lo que de forma gradual se ha convertido en una entidad financiera sólida y competitiva, que se enfoca en las necesidades de los socios generando un beneficio económico para la entidad. Sin embargo, en el año 2020 a raíz de la emergencia sanitaria generada por Covid-19 y las medidas adoptadas por el gobierno provocaron que los ingresos de muchas familias se redujeran, en razón de que al elevarse la tasa de desempleo disminuyeron las posibilidades de obtener ingresos.

La situación de salud se volvió crítica, pues dio lugar a muertes en exceso por ello los ciudadanos dejaron de trabajar por miedo al contagio. Adicional a esto, problemas climáticos en zonas rurales y el deficiente análisis al momento de la colocación son razones que se

consideran como causas del incremento en el índice de morosidad, especialmente en la línea de microcréditos, puesto que en esta se presentó en el mes de marzo un incremento máximo del 12,58%.

Y es así que entre las causas de dichos problemas se encuentran la ausencia de estrategias enfocadas a una crisis sanitaria que esté acorde a las reestructuraciones del sistema financiero; el incumplimiento de pagos generada por la pérdida de cultivos provocó que a muchos socios se les dificultara al momento de recuperar la inversión. Del mismo modo, el deficiente análisis del sector operativo es otro causante que incidió en el incremento de morosidad.

1.3 Justificación

Dentro de las instituciones financieras existen múltiples factores que se debe cuidar para lograr el éxito. Entre ellos se encuentran la solvencia y liquidez, ya que, si la institución no se encuentra en un buen escenario económico, los clientes, quienes son la pieza clave para el crecimiento de la entidad, no accederán al uso de los productos ofertados o a su vez cerrarán sus cuentas y optarán por hacerse socios de la competencia; lo que generará un gran problema para la organización debido a la pérdida de clientes, es decir, si no hay clientes no hay rentabilidad.

Es por ello, que la cooperativa debe satisfacer las necesidades de sus clientes garantizando seriedad y confianza en la prestación de sus servicios, a través de un buen manejo de la cartera y un adecuado análisis del sector operativo al conceder un crédito. Además, es necesario que se evalúe la entidad periódicamente para determinar si las herramientas empleadas ayudan a mejorar su efectividad e incrementar su competitividad en el mercado.

Dicho de otro modo, la cooperativa debe presentar un bajo índice de morosidad en sus productos, para generar una buena imagen e ir avanzando en la segmentación de acuerdo a su calificación, debido a que del buen funcionamiento operacional dependerá la salud financiera que presente la entidad.

En este contexto, la importancia del presente estudio de caso efectuado en La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido radica en que se analizó la cartera de microcréditos como un apoyo a la problemática del incremento de la morosidad en el periodo 2020, a través de la sugerencia de estrategias, mecanismos o políticas de gestión que ayuden en su recuperación, para mitigar efectos negativos que puedan acarrear problemas de liquidez en el futuro.

Actualmente, en las diversas entidades financieras existentes a nivel local que han optado por realizar este tipo de estudios, se ha logrado un buen manejo de cartera posterior a la presentación de dicha investigación, con lo cual se resalta la importancia de realizar un análisis de cartera para mejorar el proceso de gestión.

Por consiguiente, la realización de este trabajo resulta de valor tanto para la institución beneficiaria como para los empleados, socios y clientes, debido a que se evaluó la situación financiera respecto a la cartera de microcréditos que tiene la empresa, así como los niveles de morosidad en la cartera de la misma. De esta manera, dicho trabajo servirá como referente para entidades que forman parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en futuros estudios relacionados a la gestión de cartera.

Dentro de este marco, el presente documento también servirá como guía para aquellas instituciones financieras que tengan el interés de reducir su cartera vencida o en mora, considerando el riesgo que implica un incremento de impago de crédito por parte de los clientes indicada en el estudio.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Analizar la cartera de microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido de la ciudad de Cotacachi provincia de Imbabura, del periodo 2020.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar el proceso de otorgamiento de microcrédito durante el periodo 2020.
- Evaluar la información financiera de la cartera de microcréditos del año 2020.
- Determinar el nivel de cumplimiento de la gestión crediticia del año 2020.

Capítulo 2. Marco Referencial

Fundamentar teóricamente el estudio de caso acerca del análisis de la cartera de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido de la ciudad de Cotacachi provincia de Imbabura, durante el periodo 2020, a través de la determinación de los términos adecuados que se emplearán en la fundamentación teórica, así como su definición y la relación didáctica de los mismos.

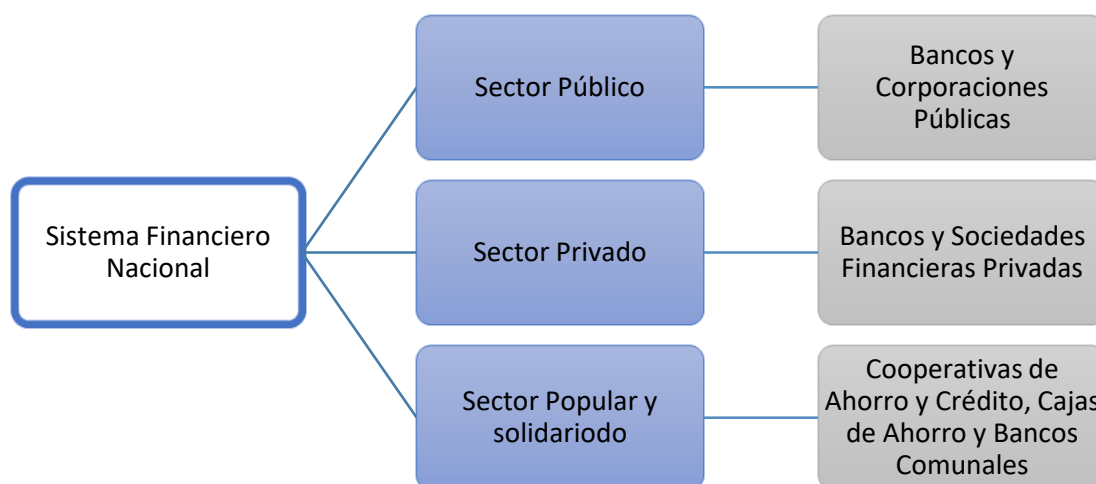
2.1 Marco Teórico

2.1.1 Sistema Financiero Ecuatoriano

El sistema financiero ecuatoriano desde sus inicios ha sido un eje fundamental en el desarrollo económico y social del país, está compuesto por un conjunto de instituciones del sector público y privado, que tienen la finalidad de captar ahorros para colocarlos a través de créditos y generar rendimientos financieros (Ordóñez et al., 2020).

Figura 1

Integración del Sistema Financiero Ecuatoriano



Fuente: Código Orgánico Monetario y Financiero (2014)

En el Ecuador tras la crisis bancaria del año 1999 el sistema financiero se vio afectado, ya que hubo una disminución de aproximadamente un 50% de instituciones debido a quiebras y en su mayoría por la fusión y reducción de intermediarias financieras (Carrillo et al., 2019).

Sin embargo, con el paso del tiempo el sistema financiero se ha fortalecido de tal modo que actualmente es sólido, solvente y líquido (Uzcátegui et al., 2018). Permitiendo que a través de sus servicios se generen nuevos emprendedores, empresas y la población en general se desarrolle económicamente en conjunto (Ordóñez et al., 2020).

De acuerdo a la Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador de 2007-2008 (2008) el sistema financiero está formado por el sector financiero público, privado y popular y solidario:

El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos (p.97).

Mientras que el sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro quienes se encuentran reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria desde el año 2012.

Tabla 1

Principales Instituciones Financieras

Bancos	Cuida el dinero que es entregado por los clientes y utiliza parte de ese dinero para dar préstamos cobrando una tasa de interés.
Sociedades Financiera	Interviene en el mercado de capitales y otorga créditos para financiar la producción, la construcción, la adquisición y la venta de bienes.
Cooperativas de Ahorro y crédito	Asociaciones de grupos de personas cuyo objetivo es ayudarse mutuamente a satisfacer sus necesidades financieras,

Mutualistas	Unión de personas que tienen como fin apoyarse para solventar las necesidades financieras, intervienen en el mercado inmobiliario.
--------------------	--

Fuente: Romero (2015)

2.1.2 Sistema Cooperativo Ecuatoriano

Los orígenes y fortalecimiento del movimiento cooperativo ecuatoriano se iniciaron alrededor de la última década del siglo XIX; muchas organizaciones de artesanías y benéficas se fundaron en esta época, especialmente en Quito y Guayaquil., que perseguían las organizaciones mutualistas para contribuir al mejoramiento social, moral e intelectual de sus asociados mediante la ayuda mutua, la organización de cajas de ahorro y la creación de planteles educativos y talleres para los afiliados y sus hijos (Da Ros, 2007, p. 5).

De igual manera, Morales (2018) menciona que a partir de 1937 se promulgó la primera ley de cooperativas con el objetivo de dar mayor libertad organizativa al movimiento campesino aplicando el modelo cooperativo. Dicho modelo tomo fuerza y se consolidó a partir del “feriado bancario”, en vista de que a partir de ese suceso la población manifestó desconfianza hacia los bancos y optó por el sector cooperativista haciendo que las cooperativas de ahorro y crédito crecieran significativamente.

Es así que, el fortalecimiento de un amplio sistema de cooperativas de ahorro y crédito permite hacer frente a desequilibrios financieros nacionales e internacionales, en vista de que posibilita una mayor efectividad en la canalización de recursos financieros a nivel sectorial y geográfico, así como de los programas de asistencia técnica y capacitación, y finalmente contribuye a una mayor diversificación y disminución de los riesgos financieros, entre ellos el de impago (Jácome et al., 2004).

Actualmente en el Ecuador las cooperativas de ahorro y crédito se han convertido en organizaciones reconocidas, en vista de que según Fernández (2006) “Una cooperativa de

ahorro y crédito nace de una necesidad de un grupo de personas que buscan alcanzar el desarrollo del sector en el cual se desenvuelven, de tal forma que cierta asociación pueda crecer y formar una entidad constituida a partir de una necesidad” (p. 12).

De acuerdo con la LOEPS (2018) se establece que las cooperativas de ahorro y crédito se segmentan de acuerdo a su tamaño y participación en el sector, creándose con el propósito de generar políticas y regulaciones de forma específica y diferenciada dependiendo de la participación en el sector; volumen de operaciones; número de socios; número de oficinas y localización geográfica; valor de los activos, riqueza y productos y servicios financieros (p.19).

Tabla 2

Segmentación de las Cooperativas

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

Cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales.

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Crédito.

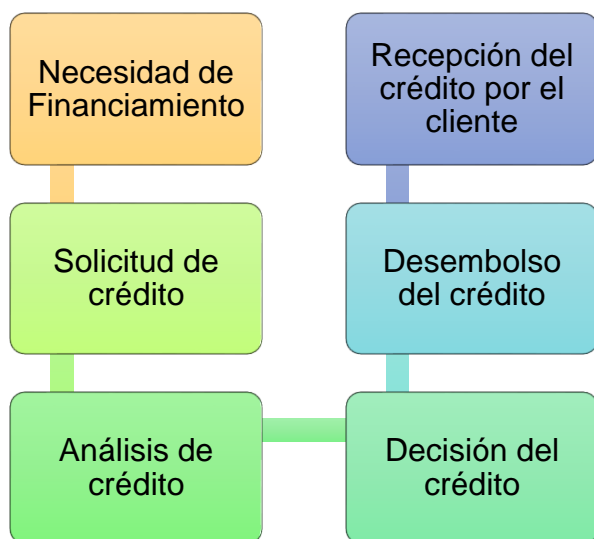
El crédito es muy importante dentro de cualquier institución financiera ya que de acuerdo con Ordoñez (2016, como se citó en Mera, 2017) este se basa en el “soporte de documentos que respaldan y protegen activos o transacciones financieras a favor de terceros y de sus mismos propietarios, dando la cartera plenos derechos para hacer cumplir las obligaciones estipuladas”

Por lo tanto, se estipula que es el producto principal en una entidad financiera, porque gracias a su devolución con intereses y comisiones en un determinado tiempo mueve la economía tanto institucional como global. De allí que para toda institución la decisión de otorgar o negar un crédito necesita análisis previo acerca del cliente como lo menciona Morales Castro y Morales Castro (2014) “Las verificaciones de crédito se llevan a cabo para ayudarlo a tomar decisiones crediticias informadas” (p.100).

Para Osorio y Otálora (2014) el crédito comprende varias etapas las cuales están divididas desde el origen, seguimiento y control de cartera hasta su recuperación.

Figura 2

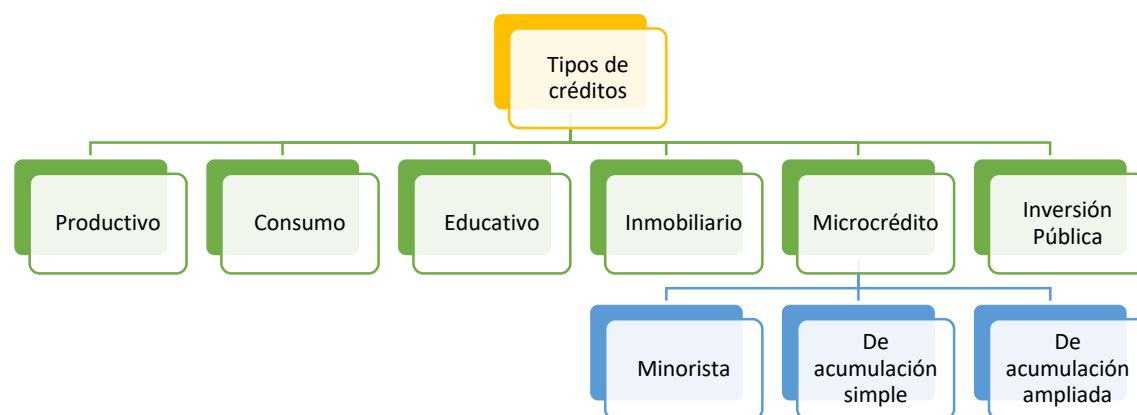
Origen del Crédito



La cartera de crédito de las instituciones del Sistema Financiero Nacional se clasifica de la siguiente manera:

Figura 3

Clasificación de la Cartera de Crédito



Microcrédito

De acuerdo al Banco Central del Ecuador (2022) presenta segmentos en relación a los microcréditos, entre ellos están:

Tabla 3

Segmentación Microcréditos

MICROCRÉDITOS			
SUB SEGMENTO	SUJETO	CONDICIÓN	FUENTE DE REPAGO
<u>Minorista</u>	Microempresarios	Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito que registren ventas anuales iguales o inferiores a \$5.000,00	Fuente principal de pago lo constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del sistema financiero nacional
<u>Acumulación Simple</u>	Microempresarios	Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito que registren ventas anuales superiores a \$5.000,00 y hasta \$20.000,00	Fuente principal de pago lo constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del sistema financiero nacional

<u>Acumulación</u>	Microempresarios	Operaciones
<u>Ampliada</u>		otorgadas a
Tasa referencial		solicitantes de crédito
es del 19,56% y		que registren ventas
la tasa máxima		anuales superiores a
del 22,05%.		\$20.000,00 y hasta
		\$100.000,00

Fuente: Banco Central del Ecuador (2022)

2.1.3 Indicadores Financieros para Cooperativas de Ahorro y Crédito.

En toda organización es importante conocer el desempeño de un determinado periodo, para ello es fundamental implementar herramientas financieras las cuales pueden variar dependiendo de la empresa, pero a su vez existen algunos que se utilizan de forma general (Correa et al., 2018).

Mediante estas herramientas se puede verificar si la empresa tuvo o no los resultados que esperaba en ese periodo, para identificar donde está la debilidad y que estrategias implementar. Sin embargo, es este sentido para poder evidenciar el cambio que ha presentado la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido en la cartera de microcréditos durante el periodo en estudio es conveniente mencionar que se utilizaron los siguientes indicadores: suficiencia patrimonial, estructura y calidad de activos, índices de morosidad, cobertura de provisiones para cartera improductiva, ROA, rendimiento de cartera y liquidez.

2.1.4 Administración de Cartera

La administración de cartera se centra en el proceso de evaluar, dar seguimiento y control a los créditos por cobrar con el objeto de lograr que los montos colocados sean recuperados de manera oportuna y efectiva. Dicha actividad se realiza mediante plazos de 1 a 30 días, 30 a 60, 60 a 90 y más de 90 días (Gutierrez, 2018).

Por ello, una buena administración de cartera es sinónimo de éxito en una entidad crediticia, pues la gestión eficiente y oportuna de la cartera afecta directamente a la liquidez de la empresa y representa el flujo de efectivo generado por la operación crediticia.

Cartera de Crédito.

El retorno de los créditos otorgados es muy importante para cualquier entidad, pues de ello depende su permanencia, es decir, la cartera de crédito representa los beneficios a futuro para la institución. Con lo cual si esta tiene una buena gestión proporcionará un mayor nivel de competitividad a la entidad dentro del mercado.

El activo financiero más importante de una entidad financiera es la cartera de crédito, puesto que esta representa sus principales ingresos; y está constituida por el saldo de los montos colocados más los intereses devengados sin cobrar.

Según Prieto (2020) existen varios tipos de cartera de crédito, entre ellos se destacan los siguientes: cartera bruta (total de la cartera de crédito); cartera por vencer (cartera en la cual la fecha de vencimiento aún no llega); cartera improductiva (cartera vencida y la que no devenga intereses); cartera que no devenga intereses (saldo restante del crédito cuya cuota pasa a definirse como vencida); cartera vencida (créditos que no han sido cancelados a tiempo); y cartera neta (total de la cartera de crédito deduciendo la provisión para incobrables)

Provisiones de la Cartera de Crédito

Todas las entidades financieras deben asegurarse de que cuentan con los fondos necesarios para cubrir posibles pérdidas y hacer frente a ciertas obligaciones que aún no se han materializado, por lo tanto, es necesario que tengan una cuenta de provisiones que ayude a resolver esos posibles sucesos.

De acuerdo con Sisa (2020) indica que “Según la (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, s.f.) en su resolución No. 255-2016-F, establece que las Cooperativas

de ahorro y crédito deben establecer provisiones para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables” (p.16)

Estas provisiones deberán ser fijadas de manera concreta dependiendo del saldo de la operación neta de crédito, para posteriormente cubrir cualquier pérdida esperada de los activos de riesgo conforme al nivel de riesgo de la cartera. Por otro lado, según Aguilar (2015) la provisión para incobrables está formada por:

Comprende la porción de la cartera de préstamos que ha sido debitada como gasto para prevenir pérdidas debido al incumplimiento en los pagos. Esta partida representa el valor acumulado de los gastos de provisión para incobrables menos el valor acumulado de los préstamos castigados. También se la conoce como provisión para cuotas dudosas (p.5)

Evaluación del Crédito.

Existe una gran variedad de modelos para evaluar el riesgo de un crédito, pero el modelo tradicional más utilizado por las instituciones financieras es el modelo de evaluación de las 5 C's del crédito, el cual permite conocer si el otorgamiento del crédito al solicitante es correcto. Es decir, evalúa si el crédito va a poder ser recuperado o no, a través de un análisis sobre la capacidad de pago y responsabilidad que presente el solicitante de crédito; y también, sobre la capacidad financiera de la entidad para hacer frente a un posible incumplimiento de pago por parte del solicitante (Sisa, 2020).

Riesgo de Crédito.

El análisis del riesgo de crédito es importante para las instituciones financieras debido a que según González y Vélez (2016) el riesgo crediticio son todas las posibilidades existentes

de pérdida que pueden suceder por parte del prestatario, con diferentes acciones que dan lugar al incumplimiento de sus obligaciones en los pagos acordados por la entidad financiera.

Alvarez y Apaza (2019) coinciden con García (2019) en que el riesgo crediticio se clasifica en riesgo de incumplimiento que sucede cuando el deudor informa sobre su incapacidad de cumplimiento de pago al oficial de crédito, ya sea por retraso en las fechas de pago o incumplimiento de las condiciones acordadas con la entidad. Y en riesgo de mercado que es la pérdida que puede ocasionarse por el poseedor de crédito, conllevando a un pico de peligro que llegue a una disminución sobre el valor de mercado.

Clasificación de los riesgos

El Reglamento de Gestión del Riesgo de Crédito establece que las carteras de crédito y contingentes se clasifican en función de la morosidad y los segmentos a los que pertenecen.

Tabla 4

Niveles de Riesgo

Nivel de riesgo	Categoría	Productivo, Comercial, Ordinario, y Prioritario (Empresarial) y Corporativo	Productivo, Comercial, Prioritario (PYME)	Microcrédito	Consumo Ordinario Prioritario y Educativo	Vivienda de Interés Público de Inmobiliario
Días de morosidad						
Riesgo Normal	A1	0	0	0	0	0
	A2	ene-15	ene-15	ene-15	ene-15	ene-30
	A3	16-30	16-30	16-30	16-30	31-60
Riesgo Potencial	B1	31-60	31-60	31-45	31-45	61-120
	B2	61-90	61-90	46-60	46-60	121-180
Riesgo Deficiente	C1	91-120	91-120	61-75	61-75	181-210
	C2	121-180	121-150	76-90	76-90	211-270
Dudoso Recaudo	D	181-360	151-180	91-120	91-120	271-450
Pérdida	E	Mayor a 360	Mayor a 180	Mayor a 120	Mayor a 120	Mayor a 450

2.1.5 Morosidad en el Sistema Financiero Ecuatoriano

Todas las instituciones financieras deben acoger ciertos niveles de morosidad, los cuales les permitirán mantenerse a flote para ser competitivos en el mercado. Por lo cual, es necesario que se establezcan unos índices de morosidad, dado que, un índice de morosidad mide el volumen de créditos considerados morosos sobre el total de operaciones de préstamo y crédito concedido por una entidad financiera.

Adicional, se debe tomar en cuenta que dentro de las entidades financieras existen señales de advertencia que representan el inicio de las crisis financieras más importantes dentro del sector. De manera que, si existe un aumento de morosidad se puede ocasionar un problema de rentabilidad y liquidez que posteriormente provocaría un efecto negativo de pérdidas.

Morosidad en microcréditos.

Parco (2019) señala que si los índices de morosidad en microcréditos aumentan desorbitadamente en las entidades financieras, provocan una crisis financiera que perjudica la rentabilidad de la entidad, derivando esto en una inmovilización de los fondos por el aumento de provisiones que afectan consecuentemente a las utilidades.

Por su parte, para una cooperativa de ahorro y crédito el porcentaje de mora aceptable o conveniente es el 3% para conservar los niveles adecuados de rentabilidad y liquidez, de acuerdo a las recomendaciones emitidas por la SEPS.

Para tener un buen control de los microcréditos es importante juzgar el riesgo de la solicitud crediticia y también el riesgo de unidad económica y del negocio, es decir, la recuperación del crédito dependerá de la eficiencia de la comunicación que exista entre el asesor y el cliente, por lo cual si es una comunicación tardía y poco concisa, esto no le permitirán al asesor realizar una percepción precisa y real de la información obtenida del

cliente, lo que dará lugar al incremento del nivel de morosidad y por consiguiente fortalecerá el crecimiento de la cartera de crédito de la entidad (Tuesta, 2018).

Factores que Inciden en la Morosidad.

Los factores que afectan a la morosidad pueden ser externos e internos, Sánchez (2021) en su trabajo menciona que los factores externos se encuentran asociados al deudor y pueden ser ocasionados por desastres naturales, falta de liquidez, fracaso de los proyectos de los socios e información asimétrica. En cuanto a los factores internos señala que la entidad financiera tiene control directo sobre estos y pueden ser por la selección incorrecta del sujeto de crédito, la falta de un seguimiento adecuado, no contar con una adecuada gestión de cobranza, errores en la organización, entre otros.

A partir de esto, se puede verificar que las causas de la morosidad de las instituciones financieras son factores internos como la eficiencia operativa y un aumento en la oferta de crédito, que si no se realiza una gestión correcta termina volviéndose una cartera problemática.

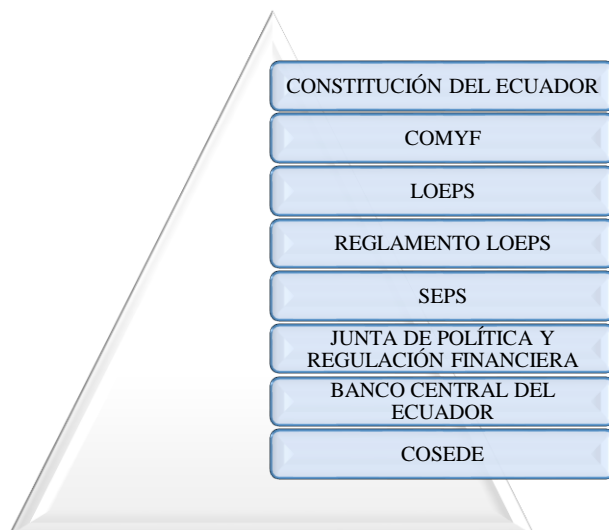
Por consiguiente, como lo afirma Aguilar (2015) resulta de suma importancia pautar estrategias de recuperación de los montos prestados, que por diferentes factores de la institución no logra alcanzar una recuperación completa de su cartera: como clientes morosos, clientes que no pagan, dando lugar a un riesgo crediticio.

2.2 Marco Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido para el adecuado cumplimiento de sus funciones operativas se rige bajo las disposiciones legales de:

Figura 4

Entidades que Controlan las Cooperativas



En el Art. 308 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) habla acerca de que las actividades financieras son un servicio de orden público y deberán ejercerse de acuerdo a la ley, manteniendo los depósitos y satisfaciendo las necesidades de financiamiento para cumplir con las metas de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

De igual manera, en el Art. 311. da a conocer que “... Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria”

En relación con el Código Orgánico Monetario y Financiero el cual tiene por objeto regular los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del

Ecuador dentro de sus principios hace referencia al ser humano por sobre el capital, subordinación del ámbito monetario, financiero, de valores y seguros como instrumento al servicio de la economía real, la inclusión y equidad, el fortalecimiento de la confianza; y, la protección de los derechos ciudadanos.

Sin embargo, dada la coyuntura actual de la emergencia sanitaria por Covid-19 y el estado de excepción decretado por el presidente de la República se difiere el pago de las contribuciones al Seguro de depósitos del sector Financiero Popular y Solidario, conforme lo siguiente:

Entidades financieras pertenecientes a los segmentos 1, 2 y 3: se difiere el pago de las contribuciones correspondientes a los tres meses siguientes a la fecha de entrada en vigor de la presente disposición. Por tanto, el total de las contribuciones diferidas (3 meses) deberá ser pagado a partir del cuarto mes posterior a la entrada en vigencia de la presente disposición, en 4 cuotas iguales, junto con la contribución normal y respectiva de cada periodo.

Capítulo 3. Metodología

En este capítulo se detalla la forma como se realiza la investigación, tomando en cuenta el tipo y métodos de investigación que sirvieron de guía para el desarrollo y sus respectivas técnicas e instrumentos, con la finalidad de obtener información verídica de la entidad financiera de tal manera que arroje datos válidos en el cumplimiento de la gestión crediticia y de esta forma alcanzar los objetivos planteados.

Descripción del Área de Estudio

El estudio de la investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido, del cantón Cotacachi provincia de Imbabura, la cual actualmente cuenta con 10 oficinas dentro y fuera de la provincia, distribuidas 5 oficinas en la zona andina y 5 oficinas en la zona subtropical. La institución empieza con 13 emprendedores miembros de la pre asociación de agricultores y ganaderos; para constituirse legalmente tuvieron que atraer a familiares, vecinos, entre otros hasta que conformaron un total de 49 socios fundadores quienes firman la carta constitutiva, sus estatutos y la autorización de funcionamiento que fue aprobada legalmente el 17 de octubre de 1975, por el Ministerio de Bienestar Social.

3.1 Enfoque

Para el desarrollo del presente caso de estudio se utilizó un enfoque de tipo mixto el cual según Ruiz (2011) “ es un procesos que recolecta, analiza y vincula datos cualitativos cuantitativos” (p.1) por lo que al considerar características de ambos enfoques por su parte el cualitativo se implementó al momento de recolectar información, al realizar un acercamiento a la entidad y al desarrollar la teoría; mientras que el cuantitativo se utilizó cuando se tuvo acceso a información financiera y se pudo analizar datos numéricos y probar hipótesis planteadas.

3.2 Tipo de Investigación

El alcance del estudio de caso hace énfasis a una investigación de tipo exploratorio y descriptiva.

- **Investigación Exploratoria.** En virtud de que la investigación se centra en el análisis de cartera de microcréditos a raíz de la emergencia sanitaria por COVID – 19, fue necesario investigar y relacionar con fenómenos de estudios similares de tal manera que permita profundizar aspectos relevantes que están inmersos en la variación de una cartera de microcréditos.
- **Investigación Descriptiva.** Mediante esta investigación se pudo analizar datos numéricos e interpretar los resultados obtenidos, en este caso se evidenció en que periodo impactó más la variación de la morosidad de los microcréditos para poder emitir sugerencias al respecto.

3.3 Métodos

El método analítico - sintético se utilizó en el momento de analizar la información que se obtuvo con ayuda de instrumentos los cuales arrojaron resultados para posteriormente sintetizarlos y verificar si la hipótesis planteada dio origen a la variación de morosidad.

El método deductivo el cual de acuerdo a Rodríguez y Pérez (2017) “es una forma de razonamiento que pasa del conocimiento general del caso al conocimiento específico.” se utilizó para reunir datos y analizarlos, en este sentido permitió razonar y explicar la realidad de la cooperativa en base a datos reales.

3.4 Técnicas

Para el desarrollo de aspectos cuantitativos las técnicas que permitieron la recolección de información fueron el acercamiento a la entidad, la entrevista la cual fue desarrollada en el área de crédito y cobranza y el análisis de la información financiera de la cooperativa.

3.5 Instrumentos

Se implementó dos cuestionarios que sirvieron de soporte para el análisis de la cartera de microcréditos, estos permiten recoger información concisa y organizada para el estudio.

El primer cuestionario fue realizado con la finalidad de conocer acerca de las políticas y normas que tiene la cooperativa referente al área de crédito, y el segundo cuestionario implementado estuvo dirigido a la evaluación de los controles mínimos de las 5C's del crédito con las que cuenta la entidad.

Población

Según Arias et al. (2016) “Una población de estudio es un conjunto de casos definido, restringido y accesible que proporciona una referencia para seleccionar muestras que cumplan con un conjunto de criterios definidos” (p.201). Sin embargo, según Hernández et al. (2014) “la muestra es un subgrupo de la población el cual permite analizar datos que pertenecen a un conjunto definido para luego ser representados” (p.175).

Para el presente estudio se tomó en cuenta el área de créditos y cobranza de la oficina matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido para conocer si existe un adecuado manejo de las políticas y procedimientos que son indispensables para el adecuado funcionamiento de la institución, para lo cual se realizó la entrevista al jefe de créditos, quien contribuyó con información muy importante acerca de la cartera de microcréditos.

Tabla 5

Matriz de Operacionalización de Variables

CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES								
TEMA	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	MARCO TEÓRICO	DIMENSIÓN	VARIABLE	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACIÓN
"ANÁLISIS DE LA CARTERA DE MICROCRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN EL EJIDO DE LA CIUDAD DE COTACACHI PROVINCIA DE IMBABURA, DEL PERIODO 2020"	Incremento de morosidad en la línea de microcréditos.	Analizar la cartera de microcréditos en la cooperativa.	Diagnosticar el proceso de otorgamiento de microcrédito durante el periodo 2020.	Actividades de las Entidades Financieras	Administrativa	Normativa de crédito	Definición de procesos	Investigación bibliográfica
				Líneas de crédito de las Instituciones Financieras			Análisis de las 5C's del crédito	
				Administración de cartera			Causas de morosidad	Entrevista con el jefe del departamento de crédito y cobranza para el diagnóstico de la situación del manejo de la cartera
				Morosidad			Número de socios en mora	

			Evaluar la información financiera de la cartera de microcréditos del año 2020.	Cartera de crédito	Financiera	Procedimiento de evaluación	Cartera bruta Cartera neta Niveles de riesgo de la cartera Índices de morosidad Indicadores Financieros	Revisión de los estados financieros para identificar la situación financiera real en la que se encuentra la cooperativa.
			Determinar el nivel de cumplimiento de la gestión crediticia del año 2020.	Evaluación del crédito	Administrativa	Organización de la cartera	Cumplimiento de políticas Evolución de la cartera Recuperación de cartera	Documentación con información del análisis elaborado por las autoras

Fuente: Adaptación de la guía de Integración Curricular

Capítulo 4. Diseño del Estudio de Caso

En este capítulo muestra la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido, la cual parte de un análisis del proceso crediticio de la entidad para ello se analiza las políticas, procedimientos y procesos; seguidamente para sustentar la documentación se procede a realizar una entrevista al jefe de créditos de la entidad, de igual manera se solicita información financiera, con el fin de analizar el estado de la cartera de microcréditos y si existe un adecuado manejo desde el momento de la colocación hasta la recuperación de la misma.

4.1 Recolección de la Información

Información Institucional

Mediante la investigación de la normativa interna se pudo obtener información que detalla la forma como la entidad ejerce sus actividades para lograr un manejo eficiente en la gestión de créditos y cobranza, satisfaciendo de manera efectiva las necesidades de los socios y cumplimiento con las disposiciones legales vigentes.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido dentro del área de crédito y cobranza tiene los siguientes objetivos propuestos:

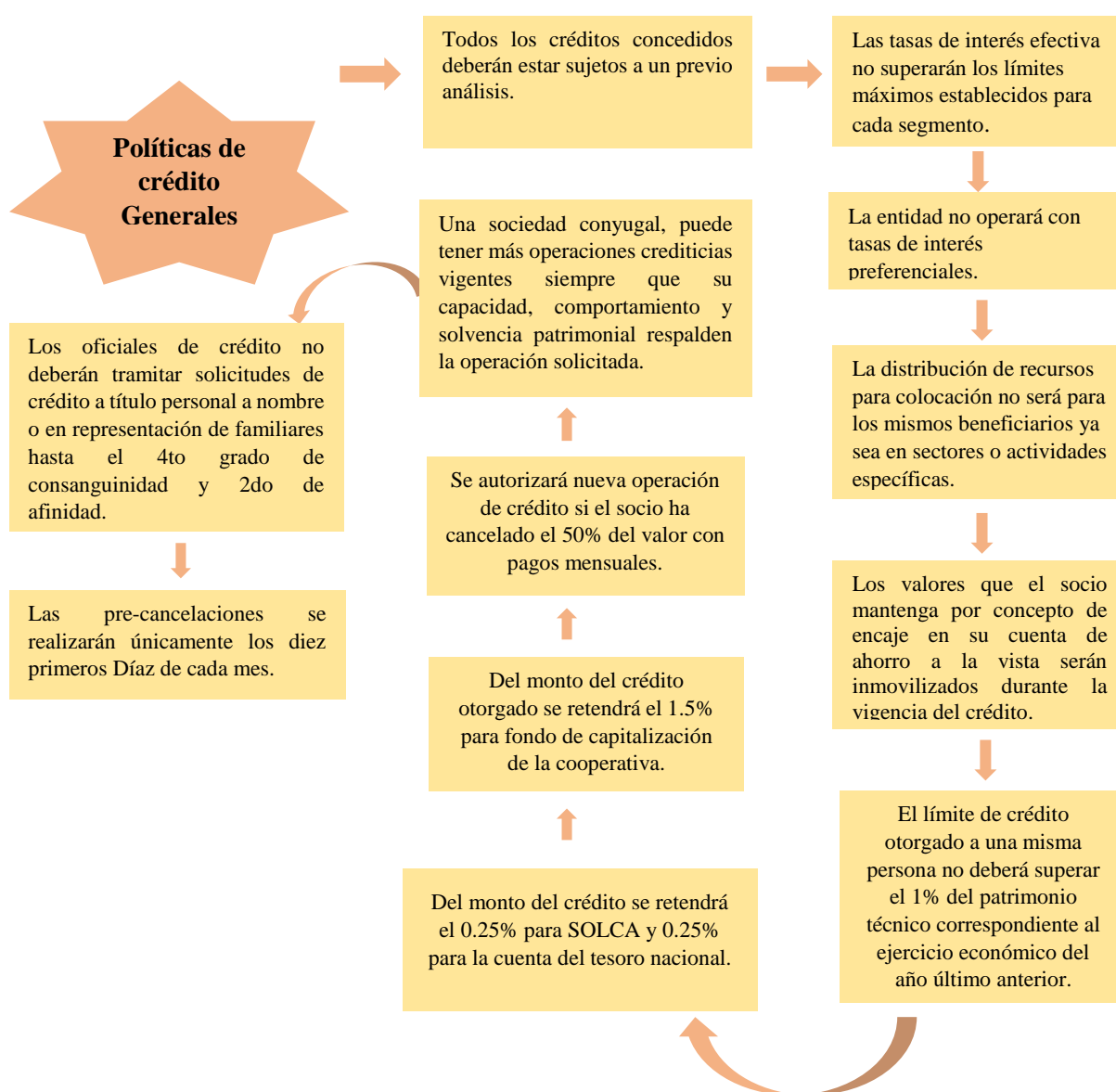
- Definir el marco normativo y los criterios metodológicos para un manejo eficiente del proceso de aprobación, otorgamiento y recuperación del crédito.
- Estandarizar los procesos de concesión de crédito por tipos, para unificar las labores que se realizan en las diferentes oficinas operativas de la Cooperativa y permitir el desarrollo de estrategias comunes que vayan encaminadas a la obtención de objetivos y metas institucionales.
- Definir las funciones y responsabilidades del área de crédito y del personal involucrado a fin de que coordinen eficientemente sus actividades y eviten el cometimiento de errores que pudieran significar pérdidas no previstas; y

- Proveer a las unidades de control internas y externas, los elementos necesarios para evaluar la gestión crediticia de la cooperativa y la verificación del cumplimiento de las disposiciones legales.

Además, cuenta con políticas de crédito que ayudan a una mejor gestión de sus actividades, como se detallan en el siguiente gráfico:

Figura 5

Políticas de Crédito



Fuente: Manual de crédito y cobranza COAC Unión El Ejido

De la misma forma, en la información recolectada se encontró que la institución presenta información específica para la línea de microcréditos.

Tabla 6

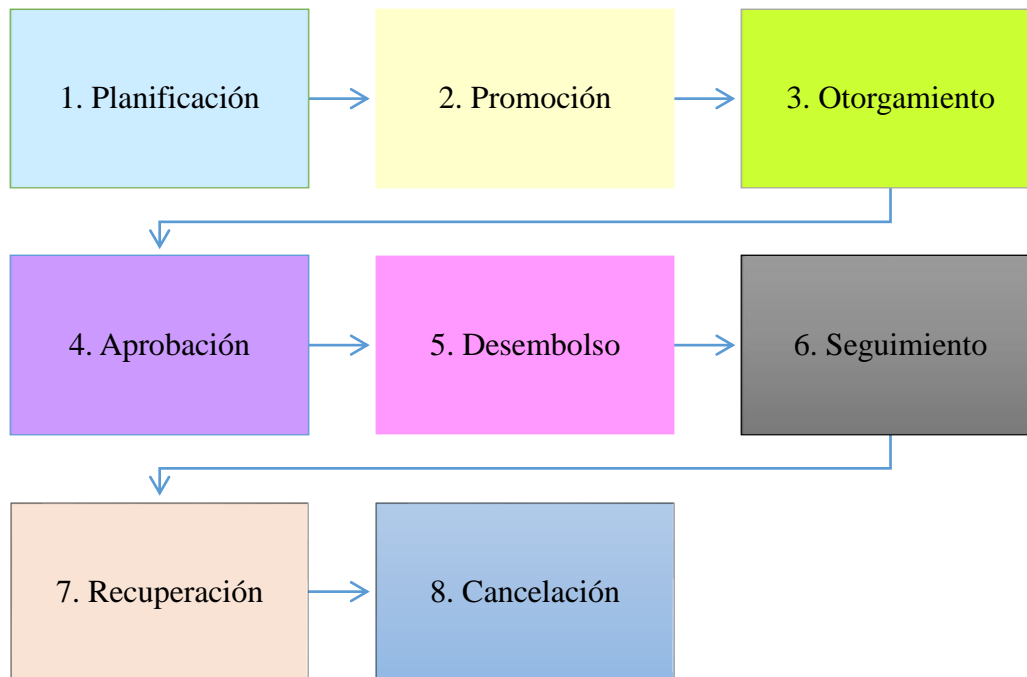
Características del Microcrédito

Microcréditos	
Objetivo	Impulsar el sector agrícola, ganadero y comercio del cantón.
Segmento de población a atender	Microempresarios (Agricultores, ganaderos, comerciantes)
Montos min/max	Desde 100 hasta 15.750
Plazos máximos	Dependiendo del ciclo productivo
Tasa	20.5
Formas de pago	Mensual, trimestral, quimestral, anual, pago único.
Desembolso	Pagarés debidamente firmados
Aprobación por el Consejo de Administración	Desde 31501 en adelante

Fuente: Manual de crédito y cobranza COAC Unión El Ejido

Procesos de crédito

Los procesos de crédito obedecen a la realidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido, en donde la planificación juega un papel fundamental dado que implica la asignación de metas de colocación y recuperación, de ello depende la siguiente fase la cual se procede a ofertarlos a los socios, quienes una vez interesados cada oficial busca la mejor forma de realizar un análisis en base a metodología de las 5Cs del crédito y decidirá si aprueba o niega.

Figura 6*Proceso de Otorgamiento del Crédito*

Fuente: Manual de crédito y cobranza COAC Unión El Ejido

Procedimientos de crédito

Para acceder a un crédito ya sea de consumo o microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y crédito Unión El Ejido, se debe cumplir las siguientes condiciones:

- Ser socio activo de la Cooperativa.
- Ser mayor de 18 años y no sobrepasar los 75 años.
- Justificar documentadamente estabilidad laboral de al menos 6 meses en relación de dependencia y quienes son independientes justificar sus actividades por el mínimo de 6 meses.
- Acreditar un score crediticio de mínimo 600 puntos.

Una vez cumplida las condiciones, se solicitará la documentación de acuerdo con el destino que va a ser dirigido el crédito, tanto al deudor como al garante.

- Copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación.
- Copia actualizada de pago de un servicio básico.
- Firma de documentos y formularios previos para la solicitud.
- Poseer bienes patrimoniales.
- Presentar proformas del destino del crédito.
- Garantía hipotecaria.
- Original o copia de los tres últimos roles de pago.

Una vez receptado los documentos habilitantes para el proceso, el oficial de crédito formalizará la operación.

- Autorización para consulta del buró de crédito e impresión del documento.
- Aplicación de herramienta Micro Score.
- Autorización general de débitos o transferencias para desembolsos de créditos
- Declaración del conocimiento por parte del socio de la tabla de gestión de cobranza.
- Análisis del perfil crediticio y recomendación del oficial del crédito.
- Resolución de aprobación.

En esta parte la decisión de aprobación es analizada a fin de detectar las deficiencias en la fase de evaluación de tal manera que la calidad de colocación sea eficiente. Esto se da en base a los niveles establecidos en la siguiente tabla:

Tabla 7

Niveles de Aprobación

Niveles	Responsable de Aprobación	Monto
Nivel 4	Consejo de Administración	Casos especiales y vinculados. Mayor a 31500
Nivel 3	Comité de Crédito	USD 4.201,00 hasta 31.500,00
Nivel 2	Gerente General	USD 100 hasta 5.000,0

Nivel 1	Jefe de crédito	USD 100 hasta 4200,00
----------------	-----------------	-----------------------

Fuente: Manual de crédito y cobranza COAC Unión El Ejido

Seguidamente, al concluir el análisis de la operación el secretario del comité del crédito informará la resolución adoptada y de ser aceptada para dar lugar al desembolso.

Para lo cual, se verifica que el expediente de crédito cuente con los siguientes documentos de todos los intervinientes.

- Copias de cédula y certificados de votación.
- Solicitud de crédito debidamente llena con datos actualizado y firmadas.
- Constatación de cédula con la copia presentada.
- Documento impreso del Buró de Crédito.
- Documento de verificación de las páginas judiciales.
- Informe sobre el análisis de la solicitud y conclusiones sobre su aprobación o rechazo.
- Informe de inspecciones y verificaciones.
- Resolución de aprobación del crédito.
- Solicitud aprobada la cual tendrá una vigencia de 60 días.

Posteriormente, el oficial de crédito proporcionará la tabla de amortización de forma impresa para que el socio esté al tanto del monto, plazo y tasa de interés, por ende, el valor total que tendrá el crédito al término del plazo y proceder a las firmas para el desembolso.

Como parte del procedimiento el oficial custodiará los expedientes que estén a su cargo y deberán ser ordenados de forma cronológica de acuerdo con un check list y será responsable de que antes de la fecha de vencimiento el socio acuda a cancelar su obligación y evitar sanciones.

Asimismo, para obtener información más precisa que ayude a un mejor análisis de cartera, se desarrolló una entrevista al jefe de crédito, misma que se detallan a continuación:

Tabla 8*Entrevista al Jefe de Crédito*

Entrevista		
Preguntas	Variable	Resultados
<p>¿Existe un manual para la gestión de crédito? ¿Está actualizado?</p> <p>¿Existe capacitación continua en el área de créditos?</p> <p>¿Existen políticas para la rotación del personal de crédito?</p> <p>¿Informa periódicamente su gestión a la gerencia?</p> <p>¿Existen planes operativos en el área de créditos?</p>	Administrativa	El proceso de crédito está amparado en el marco de la reglamentación vigente de la entidad, en la que estipula los planes operativos para el área, la capacitación que debe tener los oficiales y los informes que deben presentar.
<p>¿Tiene manuales de colocación de crédito?</p> <p>¿Tiene manuales de captación de crédito?</p> <p>¿Tienen políticas de autorización de créditos?</p> <p>¿Disponen de comités de crédito?</p> <p>¿Con que frecuencia se reúne el comité de crédito?</p> <p>¿Qué decisiones tiene ustedes en una agencia?</p> <p>¿La matriz hasta que monto aprueba?</p> <p>¿Necesariamente se reúnen en la matriz presencialmente para decidir condiciones de crédito o pueden hacerlo virtual?</p> <p>¿Qué proceso considera necesario actualizar, para obtener un mejor desempeño en todos los aspectos en el circuito crediticio?</p>	Colocación	En el manual de créditos se puede ver las pautas que norman el proceso crediticio.

<p>¿Implementan mecanismos de control interno para la gestión del riesgo crediticio?</p> <p>¿Se realiza un análisis del microcrédito?</p> <p>Los días de morosidad ¿varían de acuerdo con la frecuencia pago?</p> <p>¿Cuáles son las principales causas de morosidad?</p> <p>¿Existen políticas para la recuperación de la cartera?</p>	<p>Recuperación</p>	<p>En el manual de créditos existen los lineamientos que deben seguir para una adecuada gestión de cobranzas, en el caso de morosidad se da porque ciertos oficiales no cumplen al pie de la letra lo que dice el manual y los recargos que se toman en caso de morosidad van acorde a los días de retraso y a lo estipulado.</p>
---	---------------------	---

En primer lugar, producto de la entrevista al jefe de Crédito de la cooperativa de Ahorro y crédito Unión El Ejido se determinó que el área de créditos cuenta con un manual de procedimientos actualizado que está al alcance del personal vinculada a esta dependencia de tal manera que, cada oficial de crédito este al margen de las disposiciones generales para una adecuada colocación. Es por ello que se realizan reportes de adjudicación de créditos, comportamiento de la cartera, índices de morosidad, provisiones de la cartera de crédito, créditos vinculados, entre otros, a fin de llevar un adecuado control.

Sin embargo, se pudo conocer que la línea de microcréditos en el año 2020 contaba con 3460 socios, entre los cuales se encontraban agricultores, ganaderos y comerciantes. No obstante, existían 163 socios en mora, distribuidos entre los diferentes subproductos de la cartera de microcrédito en donde las causas principales de su impago fueron por falta de trabajo, enfermedad, sobreendeudamiento y problemas circunstanciales sumados al retraso en las cuotas anteriores que le impiden pagar las cuotas futuras.

4.2 Análisis de la Información

Evaluación de Las 5C's del Crédito

Se realizó un cuestionario de acuerdo con las 5C's del crédito, en razón de que es una herramienta que se aplica en las instituciones financieras para analizar al cliente y verificar si cumple con los requisitos para concederle el crédito, sin embargo, esta herramienta debe contener políticas que ayuden a conocer a fondo al socio.

Tabla 9

Cuestionario del Componente Cliente

ENTIDAD:		Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión El Ejido"		
COMPONENTE:		Cliente		
CUESTIONARIO				
N°	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿En la etapa de solicitud de crédito se realizan procesos para la verificación de identidad del socio, estado civil, obligaciones legales?	X		Verificación a través del portal web del registro civil y del concejo de la judicatura.
2	¿Durante el proceso se realiza inspecciones que determinen la veracidad de los datos emitidos por el socio y garante?	X		Cada oficial de crédito se encarga comprobar que los documentos entregados son verídicos
3	¿Los productos otorgados van de acuerdo al perfil de cada socio?	X		Políticas estipuladas en el manual de crédito.
4	¿Se comprueba el lugar de residencia del socio previo la aprobación de un crédito?	X		Al momento que el socio cuenta con toda la documentación, se procede a la inspección.
5	¿Se verifica la solvencia del socio y garante?	X		
4	¿Se comprueba la capacidad del socio, codeudor y garante para cumplir con sus obligaciones por sí mismo?	X		Verificación en páginas públicas como SRI, páginas judiciales como consejo de la judicatura, SUPA.

5	¿Existe una clasificación de los socios de acuerdo a su naturaleza?	X		
6	¿Se realizan verificaciones que respalden que los negocios de los socios se encuentran vigentes?	X		Se constata a través de documentos como facturas o comprobantes presentados por los socios.
7	¿Existen políticas que establecen el tiempo mínimo funcionamiento de su negocio?	X		Verificar en el manual de crédito
8	¿Existen políticas para el otorgamiento de microcréditos para los socios nuevos?		X	
9	¿Están documentado los límites para conceder créditos?	X		Los límites van de acuerdo a la disponibilidad de pago del socio.
10	¿Se cumplen con las resoluciones establecidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera para la concesión de créditos a socios y vinculados?	X		
11	¿Se encuentran debidamente ordenados los expedientes de los socios con créditos vigentes?	X		

Fuente: Jefe de créditos COAC Unión El Ejido

Interpretación

Dentro de la organización al analizar el componente cliente pudimos observar que se dispone de una reglamentación para poder colocar los créditos, además se puede determinar que para levantar información de manera que esta sea verídica se realizan procesos diligentes, en base a los documentos presentados por el socio cada oficial de crédito constata en páginas públicas tales como, registro civil, concejo de la judicatura, SUPA; al igual que el funcionamiento de negocios, toda esta documentación una vez revisada minuciosamente se clasifican conjuntamente con los créditos vigentes, cabe mencionar que cada requisitos que se solicita sirve para garantizar el cumplimiento de la obligación.

Tabla 10*Cuestionario del Componente Carácter*

ENTIDAD:		Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión El Ejido"		
COMPONENTE:		Carácter		
CUESTIONARIO				
N°	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿Se verifica el historial crediticio del socio y garante?	X		Se realiza en el buró de crédito autorizado, y sus cónyuges respectivamente.
2	¿Se verifica si existe morosidad con otras entidades?	X		
3	¿En el análisis de la calificación del socio se considera la capacidad y disposición de pago?	X		Si porque algunos a pesar de tener no cumplen.
4	¿Existen excepciones para el otorgamiento del crédito cuando el solicitante o garante tiene deudas pendientes?		X	No, el socio tiene que saldar la cuenta antes de la concesión.
5	¿Se verifica la veracidad de las referencias, personales, comerciales / proveedores?	X		En caso de referencias comerciales, me da comprobante como facturas no hace falta verificar.
6	¿Se comprueba si el crédito fue invertido para la finalidad que fue solicitado?	X		Con los controles previos es suficiente para ver a donde va destinado el crédito.

Fuente: Jefe de créditos COAC Unión El Ejido

Interpretación

El componente carácter hace referencia a la credibilidad y confiabilidad que se debe encontrar en el cliente al momento del análisis, en este sentido la entidad a través de los oficiales de crédito para su evaluación proceden a verificar el historial de crédito de todos los

intervinientes (socio, codeudor y garante) en el cual se puede evidenciar si tiene mora en otras instituciones, al igual que a través de llamadas telefónicas se puede corroborar los datos generales y referencia personales del solicitante, en caso de referencia comerciales no es necesario verificar si presenta un documento como factura. Sin embargo, para la entidad o no es primordial comprobar el destino del crédito considerando que desde un principio se ve lo que dispone y no el deudor y de esta manera el oficial a cargo puede dar fe si el socio cumple con el carácter de pago teniendo en cuenta que en muchos casos tiene, pero no hace frente a la obligación.

Tabla 11

Cuestionario del Componente Capacidad

ENTIDAD:		Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión El Ejido”		
COMPONENTE:		Capacidad		
CUESTIONARIO				
N°	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿Existen lineamientos para evaluar la solvencia del socio y garantes?	X		
2	¿Se verifica la veracidad de los ingresos y gastos del socio y el garante?	X		Se verifica dependiendo el estado del socio. Ya sea independiente o bajo dependencia.
3	¿Se realiza una inspección judicial la capacidad de pago del socio solicitante?	X		
4	¿Se revisa si el socio solicitante mantiene obligaciones con otras entidades financieras?	X		
5	¿Se evalúa el grado de endeudamiento del socio respecto a otras instituciones financieras para analizar su capacidad de pago?	X		Depende el análisis de la capacidad de socios, no aprobaría si el socio tiene más de 3 créditos.
6	¿Los límites de endeudamiento de los socios se encuentran definidos dentro del manual de crédito?		X	No está definido, puntualmente.

7	¿Existen niveles de aprobación de créditos de acuerdo al monto solicitado y para socios o vinculados?	X		Si existen niveles para aprobación de acuerdo a para quien sean los créditos.
8	¿Existe un comité que se encarga de la aprobación del crédito dependiendo el monto?	X		Existen 4 niveles de aprobación dependiendo el monto

Fuente: Jefe de créditos COAC Unión El Ejido

Interpretación

A fin de detectar las posibles deficiencias y asegurar la calidad de la colocación de la cartera de créditos la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido para medir la capacidad de pago que tienen las partes contractuales en base con la información proporcionada, determinará el nivel de ingresos mensuales así como los gastos familiares que tiene el solicitante a fin de establecer el ingreso neto del socio, en caso de empleos informales el oficial de créditos solicitará referencia laboral la cual es necesario constatar. Cabe recalcar que la entidad no cuenta especificaciones que normen los límites de endeudamiento para conceder un crédito, sin embargo, el encargado analiza el grado de endeudamiento respecto a otras instituciones que impida que el socio cumpla, es así que es responsabilidad de todos los niveles de aprobación evitar establecer condiciones de crédito que favorezcan a determinados socios por ello se toma en cuenta el monto solicitado y las partes involucradas

Tabla 12

Cuestionario del Componente Capital

ENTIDAD:		Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión El Ejido"		
COMPONENTE:		Capital		
CUESTIONARIO				
N°	Pregunta	Sí	No	Observación

1	¿Existen lineamientos que normen el estado de los bienes de los socios?		X	No, depende del lugar de donde provenga el socio.
2	¿Se realizan inspecciones para verificar los bienes del socio y garante?		X	Se inspecciona en forma general más no únicamente el patrimonio.
3	¿Se analiza los estados financieros e indicadores de los solicitantes?	X		
4	¿Existe alguna herramienta que permita verificar las operaciones en caso de microcréditos?	X		A través del Micro Score Rural.
5	¿Existen alguna técnica para la valoración del patrimonio del socio y garante?	X		
6	¿Existen procesos para determinar la solvencia de las partes involucradas de acuerdo al monto del crédito?	X		Política para analizar la capacidad de pago, y se verifica la capacidad de pago.
7	¿Se toman en cuenta los factores externos del deudor para el análisis de la solvencia?	X		
8	¿Están estipulados los requisitos para evaluar la solvencia del socio y garante?	X		Mediante los justificativos del patrimonio.

Fuente: Jefe de créditos COAC Unión El Ejido

La cooperativa de Ahorro y crédito Unión El Ejido procede a analizar en base a los lineamientos del manual de créditos si el socio cuenta con patrimonio, en el momento de la inspección el oficial de crédito verifica la estabilidad del socio en la actividad que constituya la fuente de pago, así mismo los bienes materiales que éste posea mediante justificativos. Sin embargo, el lugar de procedencia de cada socio influirá en la valoración patrimonial y si este cubre la obligación crediticia; en caso microcréditos la entidad cuenta con la herramienta micro score rural para determinar el puntaje que apruebe o niegue la operación, en la cual se considera indicadores financieros del negocio, información, entre otros.

Tabla 13*Cuestionario del Componente Colateral*

ENTIDAD:		Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión El Ejido"		
COMPONENTE:		Colateral		
CUESTIONARIO				
Nº	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿Se considera la edad del socio para la concesión de un crédito?	X		Si cumple con las excepciones estipuladas en el manual
2	¿Se comprueba la existencia y autenticidad del colateral que servirá de garantía?		X	No está definido en el manual, pero se puede avalar con respaldos.
3	¿Existen políticas que normen el avalúo de los colaterales y el período de vigencia?	X		En caso de hipotecas, un perito calificado por la SEPS avalúa, se toma al valor de realización, que dura 5 años.
4	¿Existen restricciones de traspaso de dominio del colateral mientras el crédito esté vigente?		X	En caso de garantías personales el socio puede vender y no hay ningún impedimento por parte de la cooperativa.
5	¿Se verifica si el colateral esté libre de restricción?	X		
6	¿Existen lineamientos que dispongan el valor mínimo del colateral respecto monto de crédito solicitado?	X		Todo crédito debe estar garantizado al 100%.
7	¿Se verifica la garantía antes del desembolso del crédito?		X	Se realiza en la inspección al igual que el socio en el cual el capital es indispensable.
8	¿Cuentan con normativa que se aplique en el ingreso de garantías?	X		Dentro del catálogo de productos están definidos que deben llevar ese tipo de garantía.
9	¿Existe políticas referentes a la custodia de los colaterales?	X		En las hipotecas.

Fuente: Jefe de créditos COAC Unión El Ejido

Interpretación

Este componente conocido como aval que puede presentar el socio al momento de solicitar un préstamo hace referencia a cualquier activo que posea y se use para compensar a la cooperativa en caso incumplimiento, en este sentido al solicitar un crédito en la cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido el socio es consciente del colateral que pone a disposición de la entidad en caso de ser hipotecado, no obstante existen colaterales que mientras dure un crédito puede ser vendidos y no afecta pese a que se debe existir una garantía. Sin embargo, al ser un socio mayor a 65 años de edad puede acceder a un crédito siempre y cuando demuestre capacidad de pago y posea un patrimonio que cubra el 100% de la obligación crediticia.

Resultados de la Evaluación

Tras analizar las observaciones de cada cuestionario de control mínimo, se procedió a ponderar desde el componente más significativo en la evaluación del proceso crediticio, para de esta manera obtener una calificación alcanzada por cada uno y por ende su totalidad de acuerdo al peso asignado.

Tabla 14

Análisis Global de las 5Cs del Crédito

Matriz de Canonización Cumplimiento de las 5Cs del crédito							
Componente	SI	NO	Total	Ponderación	Cumplimiento	Incumplimiento	Calificación
Capacidad	7	1	8	50	87.50	12.50	43.75
Carácter	5	1	6	25	83.33	16.67	20.83
Capital	6	2	8	15	75.00	25.00	11.25
Cliente	10	1	11	5	90.91	9.09	4.55
Colateral	6	3	9	5	66.67	33.33	3.33
Total	34	8	42	100	81	19	84

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido el componente con mayor relevancia y al cual los oficiales de créditos deben prestarle mayor atención es la capacidad de pago que tiene el cliente, he aquí el análisis preciso de sus ingresos y egresos juega un papel fundamental, seguidamente está el carácter, debido que si una persona tiene capacidad, pero no le gusta pagar no sirve de nada los bienes patrimoniales que posea o viceversa si quiero pagar pero no tiene de donde, es por ello que la entidad jerarquiza tomando en cuenta los tres primeros componentes que de acuerdo a los controles mínimos evaluados que se debe llevar para una colocación existe un 81% de cumplimiento respecto al 19% que se deja pasar por alto.

4.3 Redacción del Informe

En primer lugar, se realizó un análisis sobre el cumplimiento de políticas, procesos y procedimientos establecidos en el manual de crédito y cobranza, a través de una entrevista al jefe de créditos. Adicional, para verificar si es correcta la información manifestada en la entrevista se procedió a efectuar el cuestionario de las 5C's del crédito, arrojando resultados positivos en vista de que existe mayormente cumplimiento, sin embargo, aún queda un pequeño porcentaje por mejorar.

En segundo lugar, se realizó una evaluación de la cartera por vencer, vencida, improductiva, índices de morosidad e indicadores financieros para conocer la tendencia que tuvo la cartera de microcréditos durante el periodo 2020. En dónde dicha tendencia de carteras antes mencionadas fue positiva, ya que su máximo punto de alza fue en el cuarto trimestre, pero no fueron cantidades muy significativas respecto a los trimestres anteriores.

De igual manera, el índice de morosidad en la cartera de microcréditos sufrió un ascenso en los meses de marzo y abril, aumento que se produjo en su mayoría por créditos de socios que ya tenían ciertos retrasos antes y en el momento de la crisis sanitaria les fue imposible cumplir con sus pagos. Por ende, hubo una disminución en las ganancias del periodo.

Finalmente, se pudo evidenciar que la COAC Unión El Ejido en el año 2020 tuvo una buena administración de cartera, pese a que sufrió algunos incrementos negativos en varios aspectos, estos incrementos fueron de pequeño impacto. No obstante, se espera que en periodos posteriores la cartera se deteriore significativamente a medida que se vayan venciendo los plazos de las refinanciaciones, reestructuraciones y novaciones de la deuda realizados como medidas de alivio financiero para la crisis económica derivada de la crisis sanitaria.

4.4 Presentación y Análisis de Resultados del Caso

La evaluación de la cartera es un procedimiento importante dentro de las cooperativas, pues según Betancour (2021), en su artículo Evaluación de Cartera expresa que:

En el numeral 2.4. del Capítulo II de la CBC dejan claro que la evaluación de cartera tiene como propósito identificar “potenciales riesgos futuros”, es decir, aquellos deudores que hoy están bien, pero podrían deteriorarse a futuro por una desmejora en su capacidad de pago, solvencia o el deterioro de sus garantías y así establecer posibles incrementos de las provisiones derivadas de la recalificación de tales deudores.

Evaluación de la Cartera

Tabla 15

Cartera de Microcréditos

Cartera de crédito	I Trimestre Ene-Mar	II Trimestre Abr- Jun	III Trimestre Jul- Sep	IV Trimestre Oct- Dic
Por vencer				
1-30 días	1.196.267,87	1.075.202,97	1.069.523,72	1.326.081,68
31-90 días	2.003.410,08	2.026.997,34	1.969.857,58	2.176.864,71
91-180 días	3.010.311,62	3.001.390,16	3.332.683,53	3.032.356,52
181-360 días	5.911.676,51	5.973.091,16	6.002.245,99	5.762.038,96
más de 360 días	12.751.452,30	12.888.727,84	13.790.446,12	14.210.913,36
	24.873.118,38	24.965.409,47	26.164.756,94	26.508.255,23
Total	102.511.540,02			
Vencida				
1-30 días	2.931,04	1.796,57	1.879,22	1.713,98
31-90 días	302.059,93	259.748,46	219.306,94	230.519,71
91-180 días	243.961,18	369.648,63	277.761,18	253.755,58
181-360 días	312.127,00	353.248,35	505.504,97	531.037,70
más de 360 días	499.270,22	531.784,22	594.908,17	662.249,79
	1.360.349,37	1.516.226,23	1.599.360,48	1.679.276,76
Total	6.155.212,84			
Que no devenga intereses				
1-30 días	173.820,05	156.027,80	147.409,06	136.526,74
31-90 días	156.721,09	186.857,70	115.781,83	192.038,38
91-180 días	262.539,62	227.872,91	214.524,04	199.361,06
181-360 días	404.124,65	388.200,96	315.850,06	364.738,46
más de 360 días	610.689,20	539.900,65	441.755,93	445.695,83
	1.607.894,61	1.498.860,02	1.235.320,92	1.338.360,47
Total	5.680.436,02			

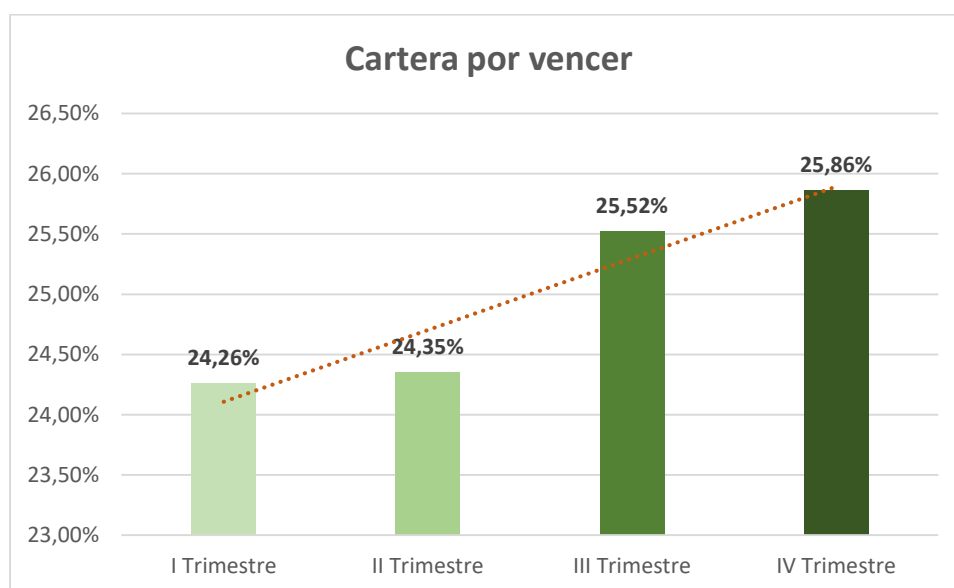
	1-30 días	176.751,09	157.824,37	149.288,28	138.240,72
	31-90 días	458.781,02	446.606,16	335.088,77	422.558,09
Improductiva	91-180 días	506.500,80	597.521,54	492.285,22	453.116,64
	181-360 días	716.251,65	741.449,31	821.355,03	895.776,16
	más de 360 días	1.109.959,42	1.071.684,87	1.036.664,10	1.107.945,62
		2.968.243,98	3.015.086,25	2.834.681,40	3.017.637,23
Total		11.835.648,86			
	1-30 días	1.373.018,96	1.233.027,34	1.218.812,00	1.464.322,40
	31-90 días	2.462.191,10	2.473.603,50	2.304.946,35	2.599.422,80
Bruta	91-180 días	3.516.812,42	3.598.911,70	3.824.968,75	3.485.473,16
	181-360 días	6.627.928,16	6.714.540,47	6.823.601,02	6.657.815,12
	más de 360 días	13.861.411,72	13.960.412,71	14.827.110,22	15.318.858,98
		27.841.362,36	27.980.495,72	28.999.438,34	29.525.892,46
Total		114.347.188,88			
Morosidad		10,65%	10,78%	9,78%	10,22%
Promedio de mora del sector		10,36%			

Fuente: Boletines Financieros 2020 (SEPS)

El análisis de la tabla exhibida anteriormente se presenta de forma gráfica en las siguientes figuras:

Figura 7

Evolución Trimestral de la Cartera por Vencer

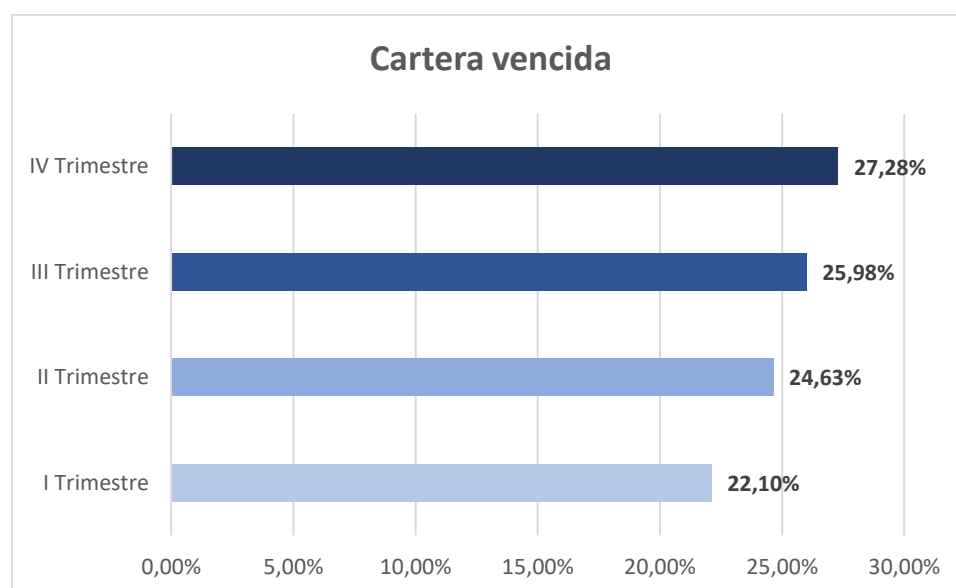


Fuente: Boletines Financieros 2020 (SEPS)

La cartera por vencer en el primer trimestre muestra un porcentaje menor respecto al cuarto trimestre, debido a que de enero a marzo su saldo de plazo de más de 360 días es menor que el saldo que se presenta en este mismo plazo en el periodo de octubre a diciembre, de acuerdo con lo expuesto en la tabla anterior. Como consecuencia de ello, existe una diferencia de alrededor del 1,60% que representa \$1.635.136,85, entre ambos trimestres, lo que permite determinar que para el cuarto trimestre hubo una mayor cantidad de socios o clientes que se encontraban con su crédito en el plazo de más de 360 días, es decir, había más personas con la posibilidad de pertenecer posteriormente a cartera vencida.

Figura 8

Evolución Trimestral de la Cartera Vencida



Fuente: Boletines Financieros 2020 (SEPS)

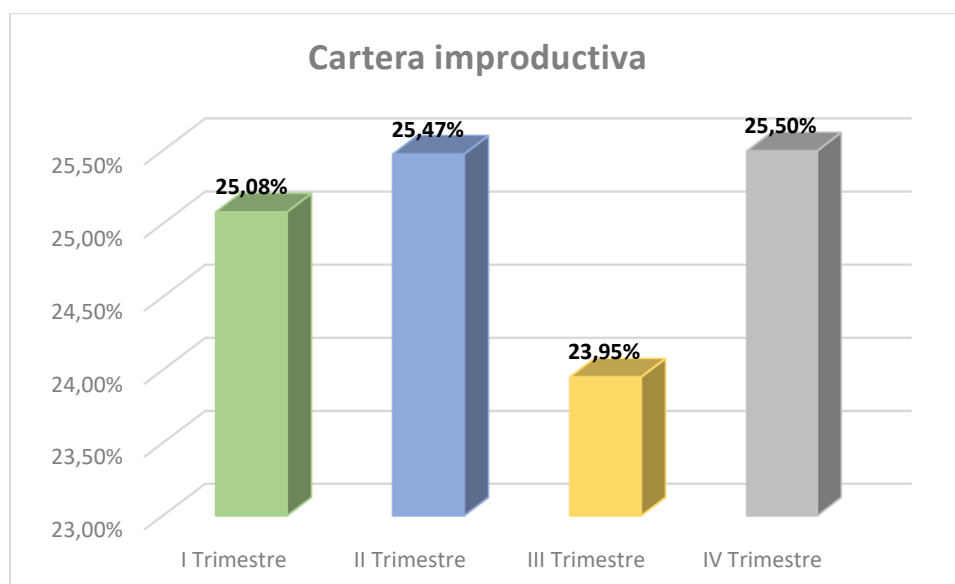
Una vez más, se puede apreciar que en el cuarto trimestre existe una mayor cantidad de cartera vencida, permitiendo determinar que para este trimestre una gran parte de clientes o socios dejaron de cumplir con el pago de sus créditos, sobre todo aquellos que se encontraban en el plazo de más de 360 días, dado que por la emergencia sanitaria tuvieron que dejar de trabajar, cerrar sus negocios, acarrear cuotas atrasadas e incluso algunos presentaron problemas de salud.

Por lo tanto, este incremento puede acarrear en el futuro problemas de liquidez y rentabilidad. Dicha información concuerda con Gualoto (2020) ya que, esta manifiesta que:

La emergencia sanitaria que atraviesa el mundo ha afectado a la economía global incidiendo de manera directa en las distintas actividades económicas lo cual está directamente relacionado con el ingreso económico del ecuatoriano disminuyendo significativamente la capacidad de pago de sus obligaciones crediticias, por lo cual el nivel de riesgo de cartera asciende (p.32).

Figura 9

Evolución Trimestral de la Cartera Improductiva



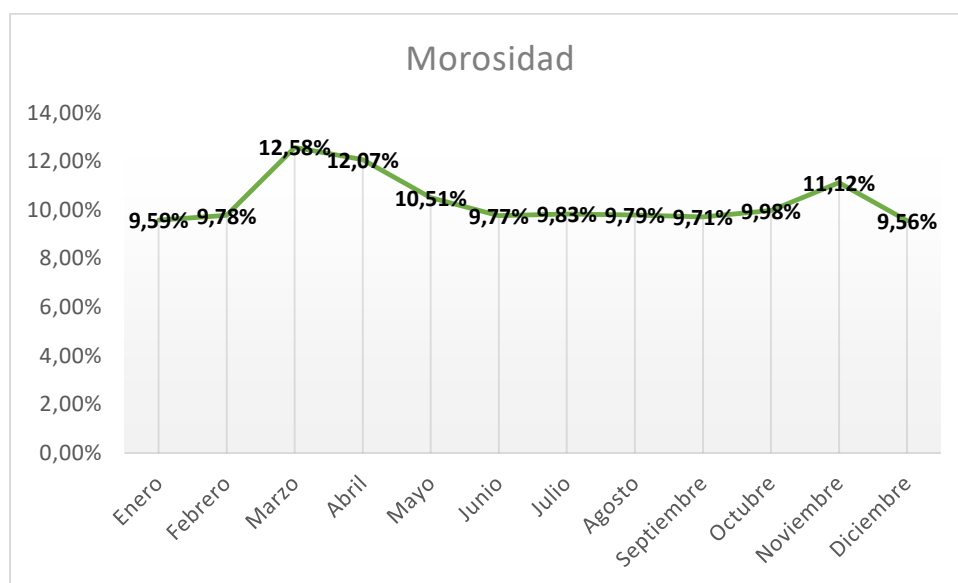
Fuente: Boletines Financieros 2020 (SEPS)

La cartera improductiva está compuesta por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses, las cuales al ser sumadas dan como resultado un porcentaje menor en el tercer trimestre, pues en esos meses la cartera que no devenga intereses presentó un monto menor, aunque la vencida haya estado más elevada debido a los problemas de pagos existentes en ese periodo. Es decir, en este trimestre existían menos créditos con una cuota vencida respecto a los otros meses.

Por otra parte, se observa que en el cuarto trimestre existe un saldo mayor como resultado de un aumento en la cartera vencida, a causa de que para ese tiempo gran parte de los clientes dejaron de pagar sus créditos por falta de compromiso y seriedad ante las medidas propuestas por el gobierno para el alivio financiero.

Figura 10

Evolución Mensual de la Morosidad



Fuente: Boletines Financieros 2020 (SEPS)

La morosidad aumentó significativamente en los meses de marzo y abril como producto del estado de excepción que implementó el gobierno por el virus del Covid-19, a causa de esto muchas personas destinaron el dinero del pago de sus créditos a cubrir las necesidades que se presentaron en esa crisis. No obstante, gracias a la Resolución No. 569-2020-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera emitida el 22 de marzo, en el mes de mayo se habilitó el programa de refinanciamiento y reestructuración de los créditos sin ningún tipo de costo adicional, por tanto, los socios se acogieron a este programa para que se puedan reestructurar sus deudas y con ello el porcentaje de mora bajó.

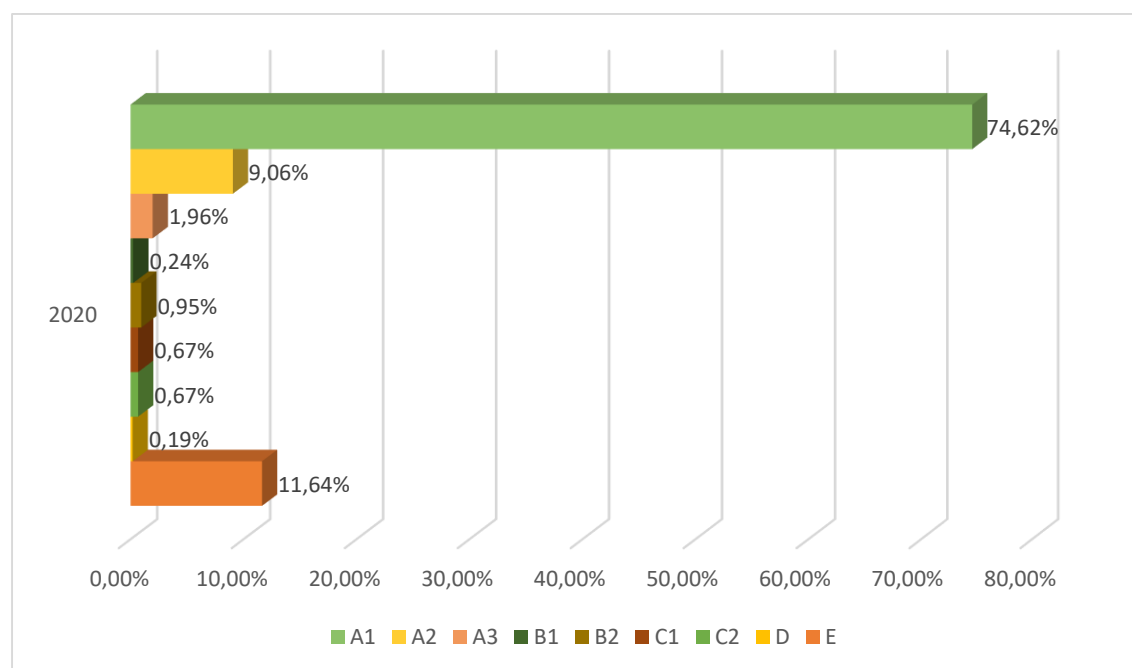
En este orden de ideas, también se observó que en el mes de noviembre hubo otro leve incremento en la morosidad, producido por la presencia de cambios climáticos que afectaron a

los cultivos, mismos que eran el destino del crédito que solicitaron la mayor parte de socios y clientes.

Niveles de Riesgo de la Cartera.

Figura 11

Consolidado de Calificación de Cartera de Microcréditos 2020



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido

De acuerdo con el consolidado de calificación de cartera 2020 proporcionado por la entidad financiera se determina que la mayor parte de los usuarios de este tipo de crédito cumplieron con sus obligaciones oportunamente. Sin embargo, el 11,64% perteneciente a la calificación E representa el riesgo de pérdida, que afecta a la calidad del portafolio y al patrimonio de la cooperativa.

En este orden de ideas, se determinó que probablemente con las personas pertenecientes a la calificación E no se realizó el análisis de la trayectoria crediticia pasada a la hora de otorgarle el crédito, sin tomar en cuenta que eso podría provocar un riesgo de contraparte que cause problemas en la entidad financiera.

Indicadores Financieros.

Evidenciar el riesgo parte de analizar indicadores financieros, de tal forma que se pueda tener clara la situación financiera de la entidad en un determinado periodo, para lo cual se considera datos históricos respecto al año 2019-2020, de tal manera que se pueda observar la variación que existe.

Tabla 16

Indicadores Financieros

Grupo	Denominación	Año 2019	Año 2020	Segmento 3
SOLVENCIA	Suficiencia Patrimonial	485.53%	323.76%	195.67%
	Índice de Capitalización Neto	24.12%	22.27%	17.68%
CALIDAD DE ACTIVOS	Participación de Activos Productivos	93.37%	91.60%	88.72%
LIQUIDEZ	Fondos Disponibles/Total Depósitos Corto lazo	24.40%	21.17%	25.42%
RENTABILIDAD	ROE	11.62%	0.81%	1.25%
	ROA	2.57%	0.18%	0.23%
INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	Cartera Bruta/ (Depósitos a vista + Depósitos a plazo)	161.83%	144.94%	109.27%
EFICIENCIA FINANCIERA	Grado de Absorción del Margen Financiero	77.10%	95.46%	103.02%
	Margen de Intermediación Estimado/ Patrimonio Promedio	9.52%	1.26%	-1.09%
	Margen de Intermediación Estimado/ Activo Promedio	2.23%	0.30%	-0.21%
COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA	Cobertura de la cartera de microcrédito	117.35%	112.12%	91.54%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA	Rendimiento de la cartera de microcrédito por vencer	20.24%	19.51%	19.57%

Fuente: Boletín Financiero 2019 y 2020 (SEPS)

Del análisis realizado de indicadores financieros tomados de los boletines de la SEPS, se puede evidenciar que el aumento de cartera venida no fue únicamente por la crisis sanitaria más bien por factores macroeconómicos que afectan a la población en general como lo es la inflación y la falta de empleo.

En cuanto a solvencia al comparar la suficiencia patrimonial de los dos años una disminución al 2020, lo cual es perjudicial pues una de las condiciones de este indicador es que a mayor cobertura la entidad tendrá mejor posición. Adicional, se observa que en el indicador de vulnerabilidad del patrimonio también hubo disminución, lo que es en una proporción mala para la entidad en vista de que este debe incrementar para que haya ganancia a pesar de la variabilidad que podrían presentar los activos en riesgo.

Respecto a la participación de activos productivos que da a conocer la calidad en las colocaciones hubo una disminución en el año 2020 respecto al año 2019 de -1.77%, lo que significa que la entidad no está siendo eficiente en la colocación de créditos. De igual manera, en el indicador de liquidez hubo una disminución de 3 puntos porcentuales del 2019 al 2020 respectivamente, lo que representa que al haber disminución la entidad tiene menor posibilidades de responder a requerimientos de efectivo inmediatos.

Por otro lado, al analizar la rentabilidad en el grado de absorción del margen financiero hay un incremento respecto al año 2020, el cual da a conocer que mientras mayor es el indicador la entidad no generará los suficientes ingresos que puedan cubrir sus gastos operativos. Por consiguiente, el indicador de intermediación financiera se ve afectado y muestra una disminución al 2020 que simboliza que por la cantidad de depósitos a la vista y a plazo que recibe, no hubo una adecuada colocación.

En cuanto a la eficiencia, el margen de intermediación estimado el cual mide la rentabilidad originada de la gestión operativa en relación al patrimonio promedio y a los activos generadores de ingresos, respecto al año anterior se ve una disminución muy significativa lo que da a entender que la colocación de préstamos en función a la cantidad de depósitos no fue eficiente en cuanto al patrimonio y al activo promedio.

Del mismo modo, la cobertura de la cartera de microcrédito y la cartera de microcrédito por vencer presentan disminución, lo que afecta a la institución, ya que a través de este indicador se puede conocer que hubo disminución en sus ganancias respecto a los intereses cobrados sobre la cartera de microcrédito en el año 2020.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

El proceso de otorgamiento de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido va acorde a las políticas y procedimientos estipuladas en el manual de créditos, el mismo que detalla los lineamientos que deben seguir para una adecuada colocación, sin embargo, se pudo constatar que no tienen establecidas políticas de control interno para el área de créditos y cobranza, lo que representa una debilidad que al no existir una adecuada supervisión en muchos casos, se pasa por alto el perfil del socio dando como resultado un incremento en la cartera vencida y por ende la morosidad.

En el desarrollo de análisis de información se pudo conocer que la entidad financiera pese a la crisis sanitaria originada por Covid-19, el índice de morosidad en la cartera de microcréditos no fue tan alto, esto debido a las medidas relajamiento financiero impuesta por el ente de control, de tal modo que el incremento que se ve reflejado es porque hubo retrasos anteriores por diferentes factores como climáticos que incidieron en el comportamiento crediticio del sector.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido presentó disminución en sus indicadores financieros respecto al año anterior, pero no representa mayor inconveniente considerando que las políticas gubernamentales de restructuración y refinanciamiento influyeron como medida de alivio financiero, de tal modo que el indicador no fue tan alto y no presentó problemas que impacten su estabilidad financiera.

Recomendaciones

Es necesario que el departamento de crédito desarrolle políticas de control interno que permitan un correcto funcionamiento de las actividades que se realizan en el área de crédito y cobranza, con el fin de identificar anticipadamente cualquier tipo de riesgo que pueda surgir y proceder a la planificación y ejecución de un plan de contingencia que ayude a mitigar dicho riesgo.

En cuanto al incremento de la morosidad es necesario desarrollar nuevas líneas de investigación para conocer el comportamiento crediticio de los clientes que reciben este tipo de financiamiento, adicional, sería pertinente contratar nuevos burós de crédito con la finalidad de perfilar de mejor manera a los socios y que la colocación de créditos sea más efectiva en la cooperativa.

Por último, a raíz de los resultados obtenidos se pueden identificar problemas que las demás instituciones financieras pueden utilizar para visualizar y tomar medidas prospectivas para sus entidades financieras, de tal forma que no solo sirva para esta entidad sino para todas las entidades del sector.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar, J. (2015). *Análisis de los factores que inciden en la morosidad en el segmento microcréditos de una cooperativa*. Cuenca: Universidad del Azuay.
- Alvarez, W., & Apaza, E. (2019). Riesgo de crédito y morosidad, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Qorilazo. *Revista Científica Valor Contable*.
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *REDALYC*, 201.
- Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador de 2007-2008. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial 449.
- Banco Central del Ecuador. (Mayo de 2022). Tasas de interés activas efectivas vigentes para el sector financiero privado, público y, popular y solidario. 2022. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>
- Betancour, D. (4 de noviembre de 2021). *Evaluación de cartera*. Obtenido de <https://diegobetancour.com.co/evaluacion-de-cartera/>
- Carrillo, V., Mancero, H., & Mancero, D. (2019). Análisis de la crisis bancaria privada ecuatoriana 1994-2000) y sus efectos socioeconómicos. Cofin Habana.
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Registro Oficial.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Elementos Constitutivos del Estado., (pág. 136). Montecristi. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Correa, J., Gómez, S., & Londoño, F. (2018). Indicadores financieros y su eficiencia en la explicación de la generación de valor en el sector cooperativo. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 26(2), 129-144. doi:<https://doi.org/10.18359/RFCE.3859>
- Ecuador, A. N. (2008). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

- Fernández, M. (2006). Las cooperativas: organizaciones de la economía social e instrumentos de participación ciudadana. *Revista de Ciencias Sociales Scielo*, 12.
- García, J. (2019). *Nuevas técnicas de medición del riesgo de crédito*. Madrid: BBVA.
- González, S., & Vélez, J. (2016). *Gestión administrativa y su incidencia en la recuperación de la cartera vencida de almacenes CREDIGAM S.A de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Gualoto, E. (2020). *Análisis de la cartera de crédito de BanEcuador en el contexto de la emergencia sanitaria . Periodo 2020*. Universidad de Guayaquil.
- Gutierrez, K. (2018). *Gestión del talento humano y administración de cartera en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A., Ate, 2018*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. MCGRAW-HILL.
- Jácome, H., Ferraro, E., & Sánchez, J. (2004). *Microfinanzas en la economía ecuatoriana: una alternativa para el desarrollo*. Flacso.
- Llerena, V. (2019). El banquero de los pobres: los microcréditos y la batalla contra la pobreza en el mundo. *Estudios de la Gestión*, 219-222.
- LOEPS. (2018). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de [https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley Organica de Economia Popular y Solidaria actualizada noviembre 2018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a](https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Organica%20de%20Economia%20Popular%20y%20Solidaria%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a)
- Mera, J. (2017). *Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa MEDIC&SERVICES S.A.* Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1948/1/T-ULVR-1754.pdf>
- Morales, A. (2018). *El sistema cooperativo de ahorro y crédito del Ecuador a través de la historia*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo .
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza (Vol. 1)*. Patria.
- Ordoñez, M., Granda, E., Narváez, I., Zurita, C., Erazo, C., & Álvarez, J. (2020). El sistema financiero en Ecuador. *Heeramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio*. doi:<https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.693>

- Osorio, J., & Otálora, M. (2014). *Estrategia de Control y Seguimiento de Calificación de Cartera*. Pontificia Universidad Javeriana.
- Parco, F. (2019). *Estrategias para disminuir los indicadores de morosidad de las entidades financieras caso Caja Huancayo-agencia Real y Cajamarca*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro de Perú.
- Prieto, V. (2020). *Análisis de la cartera de créditos periodo 2019 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Agencia Mata de Cacao*. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo.
- República del Ecuador, Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro oficial No. 449.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(82), 1-27.
- Romero, B. (2015). *La Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano-Finanzas Personales Ecuador*. Obtenido de <https://tusfinanzas.ec/la-estructura-del-sistema-financiero-ecuador/>
- Ros, G. D. (2007). El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica, situación actual y perspectiva. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/174/17405710.pdf>
- Ruiz, M. (2011). *Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinaloa, México*.
- Sánchez, M. (2021). *Indicadores de morosidad en una Cooperativa de ahorro y crédito de la provincia de Cañete, 2020*. Ate: Universidad César Vallejo.
- Sisa, M. (2020). *Modelo de gestión de crédito preventivo, para la administración de la cartera en riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, del cantón Cumandá, provincia de Chimborazo y su incidencia en la rentabilidad*. Riobamba: Escuela Politécnica de Chimborazo .
- Tuesta, J. (2018). *Factores determinantes de la morosidad en créditos Microempresa Mi Banco, agencia Tingo María, periodo 2015-2017*. Tingo María: Universidad Nacional Agraria de la Selva Escuela de Posgrado.

- Uzcátegui, C., Camino, S., & Moran, J. (2018). Estructura de mercado del sistema bancario ecuatoriano: concentración y poder de mercado. *Cumbres*, 4(1), 49-62. doi:<https://doi.org/10.48190/cumbres.v4n1a5>
- Valencia, M. E., Mendoza, H., Hansen, A., & De la Cruz, Z. (2017). Incidencia de los microcréditos en las pobreza. Estudio de caso, Chiapas-México y Chocó-Colombia. *Espacios*, 38(53), 17.
- Vallejo, J., & Ochoa, J. (2019). Evolución del Microcrédito del Sector Popular y Solidario frente a la Banca Pública-Privada del Ecuador. *ECA Sinergia*, 140-150.

Anexos

Anexo A: Aceptación del Tema de Trabajo de Integración Curricular



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

RESOLUCIÓN No. 173-SE-33-CACES-2020

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – MODALIDAD PRESENCIALIbarra, 5 de julio de 2022
Oficio: CCA-0177

Licenciado

Mariana del Rosario Arana

GERENTE GENERAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN EL EJIDO

De mi consideración:

La Universidad Técnica del Norte a través de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, expresa un atento y cordial saludo.

Con la finalidad de contribuir al fortalecimiento académico, solicito muy comedidamente facilitar la información necesaria para que las señoritas estudiantes de octavo nivel, de la carrera de Contabilidad y Auditoría modalidad presencial, detalladas a continuación, realicen su trabajo de integración Curricular denominada:

"ANÁLISIS DE LA CARTERA DE MICROCRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN EL EJIDO DE LA CIUDAD DE COTACACHI PROVINCIA DE IMBABURA, DEL PERIODO 2020."

#	Apellidos y Nombres	Nro. Cédula	Correo
1	Anahí Macarena De la Cruz Alta	100387134-8	amdelacruz@utn.edu.ec
2	Evelyn Paola Yacelga Cañarejo	172044399-1	epyacelgac@utn.edu.ec

Por su favorable atención, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

"CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO"

IDENTIFICACIÓN
Firmado Digitalmente por: MARLÓN
ALEJANDRO PINEDA CARRILLO
Nro. Oficial Ecuador: 06102002 14 38

EDWING
ROLANDO
SORIA FLORES

Mgs. Marian Pineda
DECANO FACAEIng. Rolando Soria Flores
COORDINADOR CARRERA

Realizado por:	Ing. Zoely Molina	Secretaria de carrera
Revisado por:	Ing. Rolando Soria	Coordinador de carrera
Aprobado por:		

Anexo B: Oficio por parte de las estudiantes

Ibarra, 06 de abril de 2022

Lcda. Marina Arana Haro

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN
EL EJIDO


Presente. –

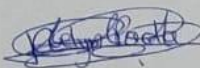
Señora Gerente

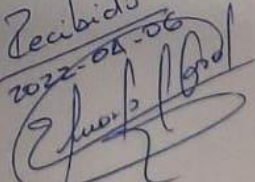
Por medio de la presente yo **DE LA CRUZ ALTA ANAHÍ MACARENA** con C.I 100387134-8 y **YACELGA CAÑAREJO EVELYN PAOLA** con C.I 172044399-1 en calidad de estudiantes del 8vo semestre de la carrera de CONTABILIDAD Y AUDITORÍA de la Universidad Técnica del Norte. Solicitamos de la forma más comedida, que se nos autorice realizar el trabajo de grado titulado “ANÁLISIS DE LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN EL EJIDO EN EL PERIODO 2020-2021”. Dicho trabajo se realizará con la finalidad de generar soluciones a un problema específico de la organización, reiterando que toda la información será de carácter confidencial.

Seguras de contar con su aceptación favorable, le enviamos nuestro más sincero agradecimiento.

Atentamente,


DE LA CRUZ ALTA ANAHÍ MACARENA
ESTUDIANTE
1003871348


YACELGA CAÑAREJO EVELYN PAOLA
ESTUDIANTE
1720443991

Recibido
2022-04-06


Anexo C: Entrevista Dirigida al Jefe de Créditos

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Entrevista

Formato dirigido al Jefe de Crédito

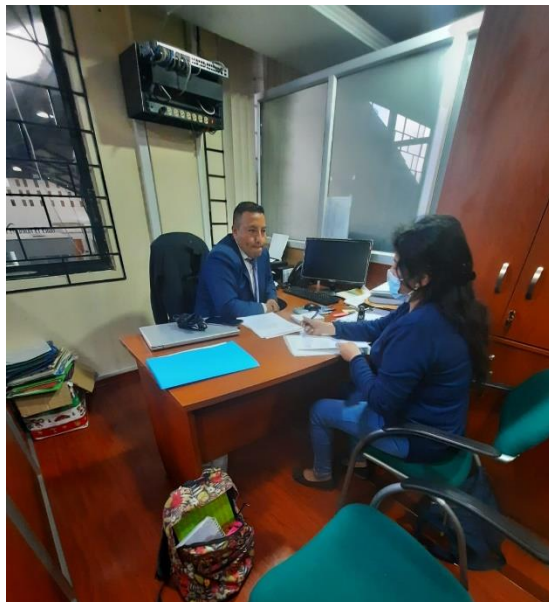
La entrevista tiene como objetivo recopilar información acerca de la gestión del Área de Crédito y Cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido. Los resultados serán utilizados para fines académicos.

Cuestionario de preguntas:

1. ¿Cuál es su nombre, el cargo que desempeña y el tiempo que se encuentra en la entidad?
2. ¿Existe un manual para la gestión de crédito? ¿Está actualizado?
3. ¿Existe capacitación continua en el área de créditos?
4. ¿Existen políticas para la rotación del personal de crédito?
5. ¿Informa periódicamente su gestión a la gerencia?
6. ¿Existen planes operativos en el área de créditos?
7. ¿Tiene manuales de colocación de crédito?
8. ¿Tiene manuales de captación de crédito?
9. ¿Tienen políticas de autorización de créditos?
10. ¿Disponen de comités de crédito?
11. ¿Con que frecuencia se reúne el comité de crédito?
12. ¿Qué decisiones tiene ustedes en una agencia?
13. ¿La matriz hasta que monto aprueba?
14. ¿Necesariamente se reúnen en la matriz presencialmente para decidir condiciones de crédito o pueden hacerlo virtual?
15. ¿Qué proceso considera necesario actualizar, para obtener un mejor desempeño en todos los aspectos en el circuito crediticio?
16. ¿Implementan mecanismos de control interno para la gestión del riesgo crediticio?
17. ¿Se realiza un análisis del microcrédito?
18. Los días de morosidad ¿varían de acuerdo con la frecuencia pago?
19. ¿Cuáles son las principales causas de morosidad?
20. ¿Existen políticas para la recuperación de la cartera?

Anexo D: Visita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido

Entrevista al Jefe de Créditos de la Cooperativa



Observación Directa del Manual de Crédito y Cobranza

