



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

**TEMA:**

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA, AÑO 2022 DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHUCHUQUI LTDA.**

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

**AUTORES:**

Bonilla Caiza Edith Alexandra

Quimbiulco Molina Darío

**DIRECTOR:**

Msc. Luis Vinicio Saráuz Estévez

Ibarra, 2024



## 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:	100396442-4 100521520-5		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Bonilla Caiza Edith Alexandra y Quimbiulco Molina Darío		
DIRECCIÓN:	Hualcopo Duchicela y Huaca La Esperanza, Av. Galo Plaza Lasso		
EMAIL:	<a href="mailto:gabonillac@utn.edu.ec">gabonillac@utn.edu.ec</a> <a href="mailto:dquimbiulcom@utn.edu.ec">dquimbiulcom@utn.edu.ec</a>		
TELÉFONO FIJO:		TELF. MOVIL	0983330357 0982869963

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Evaluación de la gestión de crédito y cobranza, año 2022 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuqui Ltda.
AUTOR (ES):	Bonilla Caiza Edith Alexandra y Quimbiulco Molina Darío
FECHA: AAAAMMDD	23/02/2024
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. Luis Vinicio Saráuz Estévez

## 2. CONSTANCIAS

Los autores manifiestan que la obra de la presente autorización es original y se desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto. La obra es original y que son los titulares de los derechos patrimoniales, por lo que se asumen la responsabilidad sobre el contenido de esta y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 23 días, del mes de febrero de 2024

### LOS AUTORES

Firma



Nombre: Bonilla Caiza Edith Alexandra  
Dario

Firma



Nombre: Quimbiulco Molina

## CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ibarra 23 de febrero de 2024 Luis Vinicio Saráuz Estévez DIRECTOR DEL  
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

### CERTIFICA

Haber revisado el presente informe final de trabajo de titulación, el mismo que se ajusta a las normativas vigentes de la Unidad Académica de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.



.....  
Dr. Luis Vinicio Saráuz Estévez  
C.C.: 1002242725.....

### APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El comité Calificador del trabajo de Integración Curricular "Evaluación de la gestión de crédito y cobranza, año 2022 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuqui Ltda." elaborado por Bonilla Caiza Edith Alexandra y Quimbiulco Molina Dario, previo a la obtención del título de Licenciatura de Contabilidad y Auditoría, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:

(f) .....

Dr. Luis Vinicio Saráuz Estévez

C.C.: 100248025

(f) .....

Msc. Cristina Jaqueline Villegas Estévez

C.C.: 100796515-B

## DEDICATORIA

A mis padres, fuente inagotable de inspiración y apoyo. A mis queridos docentes, por guiarme con sabiduría. A mis amigos, por su aliento constante. A cada desafío superado y lección aprendida. Este logro es fruto de sus sacrificios y amor, dedicado con gratitud y cariño.

*Darío Quimbiulco*

Este logro está dedicado a mi familia, faro de amor y perseverancia. A mis amigos, por su constante aliento. A mis mentores, por guiarme con sabiduría. Cada palabra escrita lleva su huella. Este trabajo es el reflejo de su apoyo, inspiración y sacrificios. Gracias por ser mi motor.

*Edith Bonilla*

## AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a mi orientador, cuyas enseñanzas y paciencia fueron fundamentales. Agradezco a la institución educativa por brindarme recursos y oportunidades. A mis compañeros, por su colaboración. Este logro es también de ustedes. A mi familia, amigos y seres queridos, por su apoyo inquebrantable. ¡Gracias infinitas!

*Darío Quimbiulco*

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a mis profesores, cuya orientación fue esencial. Agradezco a la institución por brindarme recursos y oportunidades. A mis colegas, por su colaboración valiosa. Este logro no habría sido posible sin su apoyo. A mi familia y amigos, gracias por creer en mí incondicionalmente.

*Edith Bonilla*

## RESUMEN EJECUTIVO

Durante sus 36 años de existencia, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchiqui Ltda., ha desempeñado un papel significativo en el desarrollo social y la inclusión financiera de los sectores marginados. Este estudio se enfoca en la evaluación de la gestión de crédito y cobranza de la cooperativa en el año 2022, adoptando un enfoque cuali-cuantitativo con una perspectiva explorativa y descriptiva, además de emplear el método inductivo para la formulación de criterios generales. La investigación incluyó técnicas como entrevistas y encuestas, aplicadas a los funcionarios de la organización, y se llevó a cabo un análisis trimestral de la clasificación, índice de morosidad y provisiones de la cartera de crédito. Los resultados revelan un índice de morosidad más alto en la cartera de microcrédito, con un promedio trimestral del 11,46% superando los rangos aceptables a lo largo del año los cuales tienen un promedio trimestral del 4,66% indicando como la organización presenta más dificultades en la recuperación de este tipo de préstamos. Por ende, es esencial abordar los desafíos como son el entorno económico inestable y la falta de educación financiera los cuales impiden a los socios cumplir con sus obligaciones financieras, por lo que la investigación proporciona una base para la implementación de estrategias específicas en la gestión de crédito y cobranza, fortaleciendo así la capacidad de la cooperativa para continuar desempeñando un papel crucial en la inclusión financiera y el desarrollo social.

**Palabras clave:** crecimiento económico, empleo, desempleo, productividad, covid 19, sostenibilidad.



## ABSTRACT

During its 36 years of existence, Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuqui Ltda. has played a significant role in social development and financial inclusion of marginalized sectors. This study focuses on the evaluation of the credit and collection management of the cooperative in the year 2022, adopting a qualitative-quantitative approach with an explorative and descriptive perspective, in addition to employing the inductive method for the formulation of general criteria. The research included techniques such as interviews and surveys, applied to the organization's officers, and a quarterly analysis of the classification, delinquency rate and provisions of the loan portfolio was carried out. The results reveal a higher delinquency rate in the microcredit portfolio, with a quarterly average of 11.46%, exceeding the acceptable ranges throughout the year, which have a quarterly average of 4.66%, indicating that the organization has more difficulties in the recovery of this type of loans. Therefore, it is essential to address the challenges such as the unstable economic environment and lack of financial literacy which prevent members from meeting their financial obligations, so the research provides a basis for the implementation of specific strategies in credit and collections management, thus strengthening the capacity of the cooperative to continue playing a crucial role in financial inclusion and social development.

**Keywords:** economic growth, employment, unemployment, productivity, covid 19, sustainability.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Introducción .....	18
Planteamiento del problema.....	19
Justificación .....	21
Objetivo General.....	23
Objetivos Específicos .....	23
Capítulo 1: Marco Teórico.....	24
1. Las cooperativas de ahorro y crédito en el desarrollo económico .....	24
1.1.1 Contexto Mundial.....	24
1.1.2 Contexto Regional.....	24
1.1.3 Contexto Local .....	25
1.2 El ahorro como instrumento de estabilidad económica .....	26
1.2.1 Dificultades en la cultura de ahorro ecuatoriana.....	27
1.3 El crédito dentro de las PYMES .....	27
1.4. Gestión institucional de las entidades de la EPS-F.....	28
1.5 Gestión del crédito .....	29
1.5.1 Evaluación Crediticia .....	31
1.5.2 Riesgo Crediticio.....	31
1.6 La morosidad en las EPS-F.....	31
1.6.1 Causas de la Morosidad.....	32

	11
1.6.2 Impacto de la Morosidad.....	32
1.6.3 Índice de Morosidad.....	33
Capítulo 2: Materiales y Métodos.....	34
2.1 Tipo y Enfoque de Investigación .....	34
2.1.1 □ Investigación Cualitativa .....	34
2.1.2 Investigación Cuantitativa .....	34
2.1.3 Explorativo .....	34
2.1.4 Descriptiva.....	35
2.3 Métodos de Investigación.....	35
2.3.1 Método Deductivo .....	35
2.3.2 Método Inductivo .....	35
2.4 Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	36
2.4.1 Entrevista .....	36
2.4.2 Encuesta.....	36
2.4.3 Guión De La Entrevista .....	36
2.4.4 Cuestionario.....	36
2.5 Pregunta de Directriz de la Investigación .....	36
2.6 Hipótesis.....	37
2.7 Población.....	37
2.8 Matriz de operacionalización de variables .....	38

	12
Capítulo 3: Resultados y Discusión .....	40
3.1 Breve Introducción de la Cooperativa .....	40
3.2 Organizacional general .....	40
3.3 Organizacional del Departamento.....	41
3.4 Normativa Interna .....	41
3.4.1 Políticas Generales de Crédito y Cobranza .....	41
3.4.2 Etapas en la concesión de créditos .....	42
3.4.3 Condiciones para cumplir la concesión de créditos .....	44
3.4.4 Marco Legal .....	45
3.5 Gestión del Crédito .....	48
3.5.1 Crédito Productivo PYMES .....	48
3.5.2 Crédito de Consumo.....	49
3.5.3 Microcrédito.....	50
3.5.4 Créditos auto liquidables.....	51
3.5.5 Microcrédito Chuchuqui VIP.....	51
3.5.6 Microcrédito Creemos Juntos.....	52
3.5.7 Plazos de las operaciones de crédito .....	52
3.5.8 Montos Máximos por Tipo de Crédito.....	53
3.6 Análisis de la información primaria (entrevistas y encuesta).....	54
3.6.1 Análisis de la Entrevista.....	54

3.6.2 Análisis De La Encuesta .....	61
3.7 Análisis de la información secundaria (reportes boletines SEPS) .....	68
3.7.1 Crédito Productivo PYMES .....	68
3.7.2 Cartera de Crédito de Consumo .....	73
3.7.3 Cartera de Microcrédito .....	79
3.7.4 Análisis del Índice de Morosidad.....	85
3.7.5 Provisión de deterioro cartera consumo .....	90
Conclusión del Caso.....	92
Conclusiones .....	93
Recomendaciones .....	94
Glosario.....	95
Referencias Bibliográficas .....	98
ANEXOS .....	101

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Población</i> .....	39
<b>Tabla 2</b> <i>Matriz de operacionalización de variables</i> .....	40
<b>Tabla 3</b> <i>Calificación del riesgo</i> .....	50
<b>Tabla 4</b> <i>Montos Máximos de los Créditos</i> .....	55
<b>Tabla 5</b> <i>Frecuencia de ajustes o adaptaciones a las políticas de crédito</i> .....	63
<b>Tabla 6</b> <i>Claridad de las políticas en los procedimientos</i> .....	64
<b>Tabla 7</b> <i>Estrategias implementadas para la mejora del indicador de morosidad</i> .....	64
<b>Tabla 8</b> <i>Productos financieros ofertados a los socios</i> .....	64
<b>Tabla 9</b> <i>Respuesta del Manual de Crédito y Cobranza a los avances suscitados en el mercado financiero</i> .....	65
<b>Tabla 10</b> <i>Accesibilidad del Manual para el personal</i> .....	65
<b>Tabla 11</b> <i>Satisfacción del proceso utilizado para monitorear y evaluar la variación de la cartera</i> .....	65
<b>Tabla 12</b> <i>Implementación de estrategias para reducir la cartera vencida y el riesgo crediticio</i> .....	66
<b>Tabla 13</b> <i>Productos crediticios alineados a las necesidades de los socios</i> .....	67
<b>Tabla 14</b> <i>Entrega oportuna de los créditos otorgados</i> .....	68
<b>Tabla 15</b> <i>Frecuencia de capacitaciones sobre educación financiera a los socios</i> .....	68
<b>Tabla 16</b> <i>Requisitos solicitados por la entidad</i> .....	68
<b>Tabla 17</b> <i>Clasificación Total de la Cartera de Crédito Productivo PYMES</i> .....	70
<b>Tabla 18</b> <i>Clasificación de la Cartera de Crédito Productivo PYMES</i> .....	72
<b>Tabla 19</b> <i>Clasificación Total de la Cartera de Crédito de Consumo</i> .....	75

<b>Tabla 20</b> <i>Clasificación de la Cartera de Crédito de Consumo</i> .....	77
<b>Tabla 21</b> <i>Clasificación Total de la Cartera de Microcrédito</i> .....	81
<b>Tabla 22</b> <i>Clasificación de la Cartera de Microcrédito</i> .....	82
<b>Tabla 23</b> <i>Índice de Morosidad año 2022 Cartera de Crédito Productivo</i> .....	87
<b>Tabla 24</b> <i>Índice de Morosidad año 2022 Cartera de Crédito de Consumo</i> .....	89
<b>Tabla 25</b> <i>Índice de Morosidad año 2022 Cartera de Microcrédito</i> .....	91

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Árbol del Problemas</i> .....	22
<b>Figura 2</b> <i>Fórmula del Índice de Morosidad</i> .....	35
<b>Figura 3</b> <i>Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuí Ltda.</i> .....	42
<b>Figura 4</b> <i>Organigrama del Departamento de Crédito y Cobranza</i> .....	43
<b>Figura 5</b> <i>Variación de la cartera por vencer del crédito Productivo Trimestre I, II, III y IV</i> .....	73
<b>Figura 6</b> <i>Variación de la cartera vencida del crédito Productivo Trimestre I, II, III y IV</i> .....	74
<b>Figura 7</b> <i>Variación de la cartera de crédito de Consumo por vencer Trimestre I, II, III y IV</i> .....	78
<b>Figura 8</b> <i>Variación de la cartera de crédito de Consumo que no devenga intereses Trimestre I, II, III y IV</i> .....	79
<b>Figura 9</b> <i>Variación de la cartera de crédito de Consumo Vencida Trimestre I, II, III y IV</i> .....	80
<b>Figura 10</b> <i>Variación de la cartera de Microcrédito por Vencer Trimestre I, II, III y IV</i> .....	83
<b>Figura 11</b> <i>Variación de la cartera de Microcrédito que no devenga intereses Trimestre I, II, III y IV</i> .....	85
<b>Figura 12</b> <i>Variación de la cartera de Microcrédito Vencida Trimestre I, II, III y IV</i> .....	86
<b>Figura 13</b> <i>Variación índice de morosidad de Cartera de Crédito Productivo PYMES Trimestre I, II, III y IV</i> .....	88
<b>Figura 14</b> <i>Variación del índice de morosidad de la Cartera de Crédito de Consumo Trimestre I, II, III y IV</i> .....	89
<b>Figura 15</b> <i>Variación del índice de morosidad de la Cartera de Microcrédito Trimestre I, II, III y IV</i> .....	91



**Figura 16** *Variación de la provisión Inter trimestral de la Cooperativa Chuchuqui Ltda.....93*

## **Introducción**

La gestión efectiva de crédito y cobranza es esencial para el éxito financiero de cualquier institución, y las cooperativas de ahorro y crédito no son la excepción. En este contexto, el presente trabajo de titulación se centra en la "Evaluación de la gestión de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuqui Ltda. en el año 2022". La elección de este tema surge de la creciente preocupación por el problema de morosidad que enfrenta la cooperativa, una situación que puede tener un impacto significativo en su estabilidad financiera y en la satisfacción de sus socios.

La morosidad, entendida como el retraso en el pago de las obligaciones financieras, representa un desafío crítico para la salud económica de la cooperativa. Este estudio se propone analizar en profundidad los procesos y prácticas implementados en la gestión de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuqui Ltda. con el objetivo de identificar posibles deficiencias y proponer mejoras sustanciales.

A través de una metodología rigurosa, que incluirá el análisis de datos históricos, entrevistas con personal clave y revisión de la normativa vigente, este trabajo busca proporcionar recomendaciones fundamentadas para optimizar la eficiencia y eficacia de la gestión de crédito y cobranza de la cooperativa. Al abordar este desafío, se espera contribuir no solo al fortalecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuqui Ltda. como institución financiera, sino también al bienestar de sus socios y al cumplimiento de su misión de fomentar el desarrollo económico de la comunidad a la que sirve.

## **Planteamiento del problema**

Hoy en día el papel que cumplen las instituciones financieras como son las cooperativas de ahorro y crédito es de suma relevancia, puesto que estas contribuyen al tema de inclusión y desarrollo financiero dentro de un país, de ahí la importancia que estas cuenten con una adecuada gestión de crédito y cobranza, a fin de que puedan seguir funcionando correctamente y logren cumplir con su principal actividad que es la intermediación financiera.

Sin embargo, la economía ecuatoriana en el año 2021 se vio afectada por varias situaciones en su macroentorno como fue el aumento significativo del riesgo país mismo que provocó un tema de preocupación, alcanzando los 1.304 puntos, hecho que se dio por la incertidumbre política, la falta de confianza en la capacidad del gobierno ecuatoriano para pagar la deuda externa y finalmente la pandemia del COVID - 19 evento que tuvo un mayor impacto en el incremento de dicho indicador lo que ocasionó, que la economía mundial se paralizara y países en vías de desarrollo como Ecuador se deje de producir al ritmo que se venía desarrollando, reflejándose en la disminución del PIB per cápita.

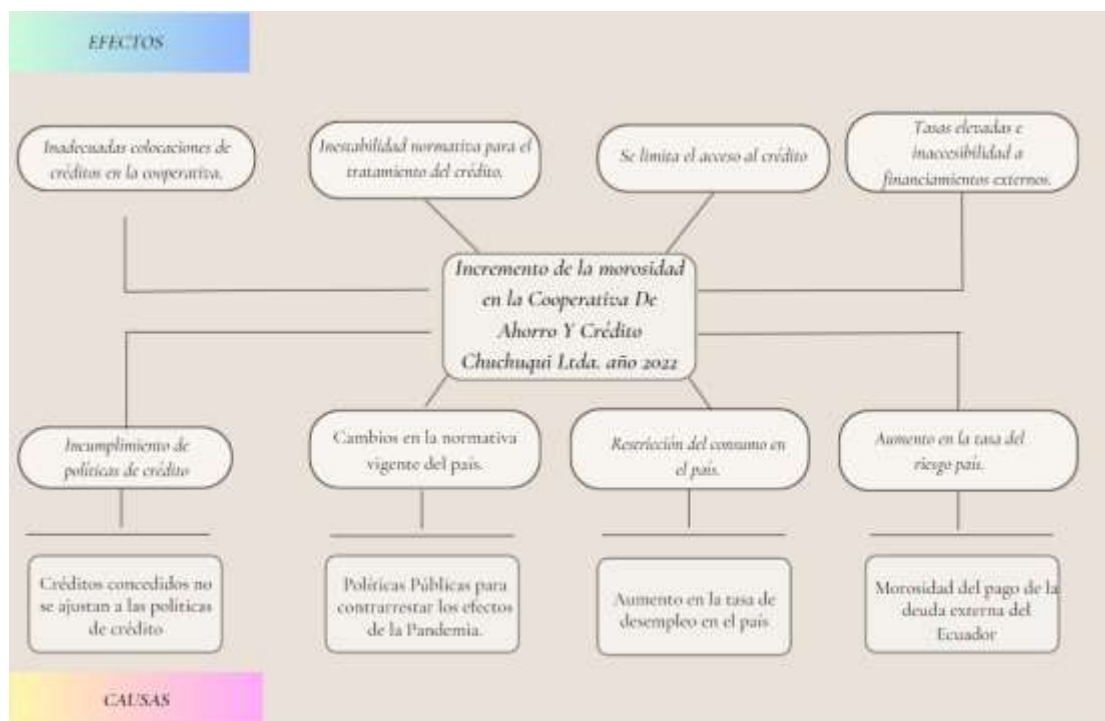
Por este motivo en el país se dio el cierre de varias empresas provocando que la tasa de desempleo sea del 5,1%, lo que resultó que muchas personas que mantenían obligaciones crediticias con las entidades del sistema financiero tuvieran dificultades para cumplir con los pagos de préstamos o contribuciones debido a la falta de ingresos durante la pandemia.

En vista de lo anterior a finales del año 2021 se determinó una tasa de morosidad del 5,1% conforme al dato proporcionado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Cabe mencionar que este indicador puede generar problemas al sistema financiero, es por ello por lo que nuestro interés es el estudio del proceso crediticio dentro de las entidades planteándose en el árbol de problemas como se presenta en la figura siguiente:

## Figura 1

### Árbol de Problemas



*Nota.* En esta imagen se muestra las causas y efectos del caso de estudio.

Las actividades principales llevadas a cabo por las entidades del sistema financiero de la economía popular y solidaria, en este caso de estudio la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuquí Ltda. se enfoca en la captación de ahorros y la concesión de préstamos, sin embargo, el otorgamiento de créditos, presenta diversos desafíos al momento de recuperar los mismos, pudiendo derivarse de que los préstamos concedidos no se ajustan a las políticas de crédito debido a la falta de conocimiento en los empleados respecto a dicha normativa, además se observó que en la política estatal a nivel de la economía popular y solidaria se dio mayor holgura para el pago de créditos mediante reestructuraciones y reprogramaciones, mismo que provocó que la tasa de morosidad disminuyera de forma temporal y a la vez surgiera una confusión en los usuarios dado que pensaron que la normativa sería a largo plazo, no obstante, esta fue aplicada de forma

momentánea con la finalidad de hacerle frente a la pandemia. Podemos contemplar además que la tasa de desempleo fue del 5,2% ocasionando que los ecuatorianos tengan una restricción en el consumo tanto de bienes como de servicios y juntamente exista una limitación al acceso de créditos en instituciones financieras. Por último, se apreció la existencia de un aumento en el índice del riesgo país debido a la morosidad del pago de la deuda externa de Ecuador provocando que las tasas se elevarán y existiera una inaccesibilidad a créditos externos, esto en conjunto genera que la cooperativa de ahorro y crédito tenga como resultado un incremento en su tasa de morosidad, la cual repercute negativamente en el progreso y desarrollo de la entidad.

### **Justificación**

Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades fundamentales dentro de la sociedad, puesto que, estas se encargan del desarrollo social y económico, y a su vez contribuyen con los objetivos de desarrollo sostenible establecidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) como es la reducción de la pobreza, la creación de nuevos empleos y la integración social.

Mencionado esto, las COAC forman parte del nuevo enfoque de la economía popular y solidaria misma que busca dar solución a problemáticas financieras sociales, por lo tanto, en el Ecuador surgen como respuesta a la inclusión social, con el objetivo de permitir que los sectores más vulnerables y comúnmente excluidos por la banca tradicional puedan acceder a más fuentes de financiamiento, además este modelo también es reconocido en la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 283 en el cual establece que: *“el sistema económico es social y solidario.”*

Estas organizaciones no solo pretenden satisfacer las necesidades financieras de sus miembros y de terceros, por lo que, poseen una unificación de objetivos económicos, empresariales y sociales que promueven un crecimiento sustentado en la equidad social y la justicia. Las

cooperativas impulsan el desarrollo en las áreas rurales, gracias a su compromiso con los principios de solidaridad, su enfoque en el bienestar de las personas, su capacidad para la creación de nuevos negocios innovadores y su estructura democrática.

En virtud de lo expuesto observamos que el desarrollo de investigaciones de entidades de la economía popular y solidaria del sector financiero son de mucha relevancia, porque tienen un impacto positivo con los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas como se describirá a continuación:

- ✓ **ODS 1 Erradicación de la pobreza:** las cooperativas de ahorro y crédito proporcionan servicios financieros inclusivos a personas de escasos recursos, lo que les permite acumular ahorros y acceder a créditos asequibles, de esta forma ayudan a las personas a escapar de la pobreza y mejorar sus condiciones de vida.
- ✓ **ODS 5 Igualdad de género:** estas organizaciones frecuentemente trabajan para promover la inclusión financiera de las mujeres, brindando acceso a servicios financieros y programas de empoderamiento económico específicos para ellas.
- ✓ **ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico:** las COACs generan empleo en la gestión y operación de los servicios financieros, además estas ofrecen créditos a pequeñas empresas y emprendedores apoyando de esta manera el crecimiento económico sostenible y creación de nuevas plazas de trabajo.
- ✓ **ODS 10 Reducción de las desigualdades:** estas entidades se enfocan en brindar sus servicios a poblaciones marginadas y vulnerables, disminuyendo de este modo las desigualdades económicas al proporcionar estos servicios financieros y oportunidades que les permita su desarrollo económico.

### **Objetivo General**

- ❑ Evaluar la gestión de crédito y cobranza año 2022 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuqui Ltda.

### **Objetivos Específicos**

- Establecer la normatividad interna del área de crédito de la cooperativa.
- Determinar el comportamiento de la cartera de crédito del período 2022.
- Establecer las razones financieras de la cooperativa con relación al promedio del segmento 3.

Para la presente investigación, no se presenta limitante alguno en vista de que se dispone de la información pertinente y actualizada a través de los canales informativos de los entes de control y acceso a la entidad sujeto de análisis.

## **Capítulo 1: Marco Teórico**

### **1. Las cooperativas de ahorro y crédito en el desarrollo económico**

#### **1.1.1 Contexto Mundial**

El sistema financiero cumple un rol fundamental en el proceso de asignación de recursos en la economía de un país. Cuando las instituciones financieras privadas o públicas no desempeñan esta función de forma adecuada, es decir, no democratizan los servicios financieros, entre ellos el crédito, atentan contra el desarrollo socioeconómico y desencadenan condiciones de desigualdad, exclusión e inequidades (Estrella, 2021).

Mencionado lo anterior, surgen en respuesta a esta situación las cooperativas de ahorro y crédito las cuales se basan en valores y principios éticos, mediante la autoayuda y el empoderamiento, ya que estas se preocupan por el bienestar de las personas y del mundo en que vivimos, estas entidades financieras adoptan una visión a largo plazo sobre el crecimiento económico sostenible, el desarrollo social y la responsabilidad medioambiental (Alianza Cooperativa Internacional, s.f.).

Según la COOP más del 12% de la población mundial es cooperativista de los 3 millones de cooperativas existentes en el mundo, además estas proporcionan empleo al 10% de la población empleada, es decir que estas organizaciones buscan la mejora de las condiciones de vida de personas en todo el mundo y tienen un impacto significativo en una variedad de sectores y comunidades a nivel global.

#### **1.1.2 Contexto Regional**

Las COACs ejercen un rol importante en el desarrollo económico de América Latina. De acuerdo con el informe “Cooperativas de Ahorro y Crédito en América Latina: Situación y Perspectivas” revelado por la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y



Crédito (COLAC), estas organizaciones tienen un impacto positivo en la región, puesto que proporcionan acceso a servicios financieros a comunidades marginadas y vulnerables, lo que contribuye a la inclusión financiera. Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), alrededor del 40% de la población latinoamericana no tienen acceso a estos servicios formales, por lo tanto, las cooperativas llenan ese vacío. Adicionalmente estas organizaciones respaldan el desarrollo económico local al proveer financiamiento a pequeñas empresas y agricultores. Un informe del BID señala que el 88% de las cooperativas en América se centran en financiar micro, pequeñas y medianas empresas, lo que a su vez incentiva la creación de empleo y el crecimiento económico.

### **1.1.3 Contexto Local**

En Ecuador las cooperativas comienzan desde el siglo XIX en las ciudades de Quito y Guayaquil, con la modalidad de organizaciones gremiales, estas entidades tenían como objetivos primordiales contribuir al bienestar de sus miembros, implementar la creación de una caja de ahorro que concedía préstamos a sus socios y familia, y solventar gastos de calamidad doméstica (Banco Central del Ecuador, 2022).

Las cooperativas de ahorro y crédito en nuestro país son consideradas un instrumento esencial alternativo de desarrollo para los sectores rurales marginales, ya que permiten generar créditos a las microempresas productivas, a los comerciantes y a los pequeños productores agrícolas como una respuesta autogestionaria para satisfacer las necesidades colectivas de estas comunidades. El papel que juegan estas es trascendental, pues combaten la marginación y la pobreza, cabe recalcar que las comunidades rurales son los grupos más vulnerables por lo que, no tienen fácil acceso a los servicios de las instituciones financieras, ya que, si lo hacen, las operaciones se realizan con alto interés y limita las solicitudes para el otorgamiento de crédito

en general, pero particularmente, no permite el acceso a los habitantes que no poseen activos aceptables como presentar garantías hipotecarias que pide el sistema financiero formal (Chapeta & Zura, 2020).

## **1.2 El ahorro como instrumento de estabilidad económica**

El ahorro es aquel proceso a través del cual una economía reserva una parte de los ingresos derivados de su producción y los utiliza para generar ingresos en el futuro, por lo tanto, este juega un rol esencial en el desarrollo de los países ya que constituye la principal fuente de recursos para financiar actividades de inversión y generar proyectos que incentiven el desarrollo socioeconómico. Cuando las personas o un país ahorran estas se preparan para enfrentar gastos inesperados o periodos de crisis económicas, además el ahorro individual brinda estabilidad financiera a nivel macroeconómico.

El reconocido economista John Maynard Keynes en su libro Teoría General del Empleo, el Interés y el Dinero argumentó que, el ahorro es fundamental para la inversión y el progreso económico, ya que proporciona fondos necesarios para financiar planes de inversión, mismos que a su vez, generan empleo y promueven la actividad económica (Keynes, 1983).

También se puede utilizar como ejemplo a los “tigres asiáticos” el cual es el más claro suceso para explicar los grandes beneficios que aporta la construcción de una cultura de ahorro en cualquier país. Hong Kong, Corea del Sur, Taiwán y Singapur demostraron que a pesar de sus bajos niveles de ingreso o PIB per cápita, el ahorro interno es posible y eficiente. Dichos países alcanzaron elevados niveles de ahorro mayores al 30% del Producto Interno Bruto, lo cual les permitió tener un desarrollo económico sostenido, y de este modo lograron pertenecer al grupo de países industrializados a partir de la década de los 70s (Avalos, 2020).

En la actualidad el ahorro se ha convertido en un tema crucial para la estabilidad financiera global, Organismos como el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial resaltan la importancia del ahorro y la gestión financiera como aspectos claves para mantener una solidez económica y la capacidad de un país para hacer frente a una crisis financiera.

### **1.2.1 Dificultades en la cultura de ahorro ecuatoriana**

De acuerdo Avalos (2020) en su obra “La importancia del ahorro interno en la economía nacional” menciona que en América Latina existen varios aspectos que impiden el ahorro interno, debido a la alta desconfianza de las personas en el sistema financiero, por lo que cuando se necesita recursos económicos para planes de inversión Ecuador y otros países latinoamericanos necesitan del ahorro externo.

Por lo tanto, es esencial promover el ahorro en los países en vías de desarrollo como Ecuador, ya que a través de este se puede reducir la dependencia de la deuda externa y aumentar la resistencia a crisis económicas. Cuando las personas ahorran, los bancos y las cooperativas de ahorro y crédito pueden usar dichos fondos para invertir en proyectos productivos, los cuales fomentan la creación de plazas de trabajo e impulsan la economía.

### **1.3 El crédito dentro de las PYMES**

La accesibilidad al crédito en las Pequeñas y Medianas Empresas es un tema de gran relevancia tanto económicamente como empresarialmente. Las PYMES suelen enfrentar varios desafíos al buscar financiamiento debido a su tamaño y recursos limitados.

Dicho esto, según García & Tatac (2020) en su obra “El crédito cooperativo. Impacto e incentivo en el micro – empresario local.” Se determina que las cooperativas de ahorro y crédito se han convertido en las entidades financieras más aceptables para el acceso a microcréditos, los

cuales impulsan proyectos de crecimiento del sector de las pequeñas y medianas empresas, brindándoles oportunidades de desarrollo y mejor calidad en sus servicios.

Por ende, las COACs ofrecen un apoyo esencial a las PYMES ecuatorianas al proporcionarles recursos financieros, servicios, capacitación y redes que pueden aportar al progreso y éxito de estas empresas. Además, incentivan la colaboración y la solidaridad entre sus socios lo cual puede ser fundamental en un contexto empresarial desafiante.

También se pudo visualizar, según el informe de ASOBANCA (2022) el crédito destinado para los microempresarios creció en un 21,5% a agosto del año 2022, demostrando a través de estas cifras que el sector bancario se esfuerza por ser uno de los promotores de la recuperación económica dentro de nuestro país. Los microcréditos son un instrumento muy efectivo pues a través de ellos se puede fomentar el espíritu empresarial e independencia económica y a su vez reducir la pobreza, desempeñando un papel esencial en el desarrollo de las PYMES, pues Organismos como el Banco Interamericano de Desarrollo respaldan programas y proyectos de microfinanzas que brindan financiamiento y capacitación para las PYMES, especialmente para sectores como la agricultura y manufactura.

#### **1.4. Gestión institucional de las entidades de la EPS-F**

La gestión institucional es considerada como el pilar fundamental para un adecuado funcionamiento y el logro del éxito a un largo plazo. Según Barba y Gavilánez (2016) las cooperativas conforme a su doctrina se trazan de acuerdo con sus objetivos sociales y económicos, la participación y control social, poco profundizado, se debe a la falta de información y conocimiento de los roles que cumple cada asociado, esto conlleva a un escenario errático que imposibilita alcanzar el progresivo cumplimiento de valores, principios y objetivos institucionales.

En base a lo anterior se puede determinar que la gestión institucional permite el crecimiento sostenible de la cooperativa, lo cual beneficia tanto a la organización como a sus miembros, pues a través de ella se busca la satisfacción de los socios permitiendo de esta forma aumentar la lealtad de estos y fomentar relaciones sólidas a largo plazo.

Además, la importancia de una sólida gestión en las entidades de economía popular y solidaria en el sector financiero no se puede minimizar, pues este tipo de organizaciones se distinguen por centrarse en la cooperación, la inclusión y la solidaridad económica, mismo que garantiza que cumplan con estos valores y principios.

### **1.5 Gestión del crédito**

Este tema es de gran relevancia para el funcionamiento adecuado de las cooperativas de ahorro y crédito, pues según Brito & Vásquez (2022) establecen que la gestión crediticia está compuesta por cinco fases:

- ❑ **Planificación:** en esta el analista de crédito debe crear una hoja ruta en la cual se indiquen las tareas que se llevaran a cabo, en esta se debe incluir información tanto de servicios, de medición de riesgo y recaudación.
- ❑ **Promoción:** esta fase hace referencia a las visitas de los usuarios potenciales o recurrentes para otorgarles servicios financieros que existen en la organización, el analista debe prepararse adecuadamente de forma que garantice la adhesión de los socios.
- ❑ **Evaluación:** se recopila datos sobre la situación económica y la información del prestatario.
- ❑ **Recuperación:** en esta se visita a los clientes en mora, se las hace desde la fecha de su vencimiento o incluso mucho antes de la misma.

- ❑ **Aprobación:** en esta se da apoyo a las actividades crediticias, con el fin de detectar posibles falencias o errores en la revisión de un socio a la hora de otorgarle un crédito.

Las fases descritas anteriormente sirven para controlar y regular los diferentes segmentos de las COACs. Durante la pandemia las carteras más afectadas fueron la de consumo y microcrédito, ya que estas son las más populares entre las personas naturales y las PYMES (Cabrera & Acuña, 2022).

En base a lo anterior se puede definir que la gestión de crédito es esencial en la economía moderna, puesto que permite minimizar los riesgos de impago, aportando a la estabilidad financiera y bienestar de las organizaciones.

Por otro lado, en el artículo científico “Risk and risk management in the credit card industry” Sugieren la necesidad de un enfoque más personalizado para la supervisión y regulación de las instituciones financieras pues una cartera nominalmente de alto riesgo puede tener menos morosidad volátil debido a una exitosa gestión activa del riesgo por parte del banco (Butaru et al., 2016, p. 35).

Es decir, que las instituciones financieras deben considerar las circunstancias individuales y la gestión de riesgos específicos al momento de supervisar y regular su actividad crediticia, ya que no se debería considerar solo el nivel de riesgo nominal de la cartera de crédito sino también la eficiencia y eficacia de la gestión activa que se ejecuta dentro de la institución. En otras palabras, aunque una cartera de préstamos pueda parecer arriesgada si se realiza una idónea gestión crediticia, como evaluación y seguimiento continuo de los créditos, se podría mantener una tasa de préstamos con incumplimiento más bajo de lo esperado.

### **1.5.1 Evaluación Crediticia**

Según Marrero (2014) manifiesta que la evaluación crediticia consiste en el análisis de la situación financiera de los solicitantes de financiamiento, ya que en este se examinan las solicitudes de los préstamos efectuados por las entidades bancarias. Por tanto, las evaluaciones crediticias son fundamentales en las cooperativas, ya que mediante ellas se evalúa la capacidad de una empresa o persona para cumplir con sus obligaciones de pago de los créditos obtenidos en estas entidades, ya que así se garantiza conceder préstamos a socios con menor riesgo de morosidad y mayor probabilidad de cumplimiento.

### **1.5.2 Riesgo Crediticio**

El riesgo crediticio se define como la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y disminución del valor de sus activos por incumplimiento de las obligaciones de un deudor, por lo que es necesario que la cooperativa realice un análisis que valore varios elementos cuantitativos y cualitativos relacionados con la capacidad de pago del sujeto de crédito, el comportamiento histórico y capacidad potencial de pago (Trejo et al.,2016 citado en Campoverde y Guambaña, 2023).

## **1.6 La morosidad en las EPS-F**

Hace referencia al estado en el que se encuentran los préstamos o créditos otorgados a los socios o clientes que no han cumplido con los pagos en los plazos acordados. Cuando un préstamo se vuelve moroso, significa que el deudor no ha realizado los pagos correspondientes dentro del período establecido en el contrato de préstamo. La morosidad es una preocupación para las cooperativas de ahorro y crédito, ya que afecta su estabilidad financiera y su capacidad para otorgar nuevos préstamos. Cuando un préstamo se vuelve moroso, la cooperativa enfrenta un riesgo de pérdida económica, ya que los fondos prestados no están siendo devueltos según lo acordado. Además, la morosidad puede generar costos adicionales en términos de administración de

cobranzas y procesos legales para recuperar los fondos adeudados (Medina, Ríos, & Gonzalez, 2021).

### **1.6.1 Causas de la Morosidad**

La morosidad a nivel individual se da por la pérdida de empleo, gastos inesperados o una mala planificación financiera, no obstante en las instituciones financieras se puede dar por diversas razones principales en las que se encuentran el déficit en la capacidad adquisitiva, lo cual hace referencia a los préstamos vencidos denominados también como préstamos incobrables, mismo que se dan por el incumplimiento de las obligaciones de los clientes deudores, otra causa es la tasa de interés elevada, lo cual impide la cancelación del crédito, ya que supera al presupuesto que el cliente posee (Periche et al., 2020 citado en Medina et al., 2021).

Mencionado lo anterior, cabe mencionar que si un usuario no realiza a tiempo sus pagos lleva como consecuencias que el cliente sea declarado como insolvente, registrado en la central de riesgo de la Superintendencia de Bancos y afectación a su buro crediticio, mismo que presionaría al cliente cumplir con sus obligaciones crediticias. Por ende, es importante que las cooperativas, no otorguen préstamos de forma imprudente sin evaluar adecuadamente la capacidad de pago de los clientes, puesto que de esta forma se puede prevenir y abordar la morosidad, para lo cual se requiere que exista una adecuada educación financiera y planeación económica y una gestión de riesgos más rigurosa por parte de las instituciones financieras.

### **1.6.2 Impacto de la Morosidad**

De acuerdo con Medina et al. (2021) menciona que en el año 2020 en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas sufrieron un significativo aumento en el índice de morosidad, lo cual representó un impacto negativo en estas organizaciones, además afecto considerablemente la



rentabilidad y aumento las carteras vencidas, juntamente se evidencio una caída de utilidades, razón que provocó problemas en la liquidez de las cooperativas.

Por lo que en base a lo anterior se determina que es fundamental que las cooperativas de ahorro y crédito implementen políticas de gestión de riesgos sólidos, mismas que les permitan llevar una evaluación crediticia eficiente, seguido de un sistema de seguimiento y recuperación efectivo para minimizar los impactos negativos que conlleva la morosidad.

### 1.6.3 Índice de Morosidad

La morosidad puede ser calculada según el índice denominado de morosidad (IMOR), el cual es una métrica financiera que se utiliza para medir la calidad de la cartera de préstamos de una institución financiera como en los bancos o cooperativas de ahorro y crédito. Además, este índice es el cociente entre la sumatoria del saldo de todos los créditos en mora que haya superado los 30 días, más el valor de los préstamos refinanciados (Andrade & Muñoz, (2006) citado en Medina et al. 2021).

#### Figura 2

*Fórmula del índice de Morosidad*

$$IM = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

*Nota.* En esta imagen se presenta la fórmula para calcular el índice de morosidad.

Por otra parte, este proporciona información sobre el porcentaje de créditos en riesgo de incumplimiento debido a la falta de pago por parte de los clientes, también es un instrumento que permite evaluar que tan efectiva es la institución en términos de otorgamiento de préstamos y su capacidad para recuperarlos.

## **Capítulo 2: Materiales y Métodos**

### **2.1 Tipo y Enfoque de Investigación**

#### **2.1.1 Investigación Cualitativa**

De acuerdo con Strauss & Corbin (2002) citado en Gutiérrez (2020) “cualquier tipo de investigación que produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos u otros medios de cuantificación.” por tanto, en la presente investigación se obtuvo toda la información necesaria a través de una revisión documental, estableciendo las principales características que se han desarrollado durante el período, dentro de los procesos de crédito y cobranza.

#### **2.1.2 Investigación Cuantitativa**

Según Neill & Cortez (2017, p.13) “es aquel que se basa en los aspectos numéricos para investigar, analizar y comprobar información y datos” por ello, la investigación recopiló datos cuantitativos de la cartera de crédito (índice de morosidad) de la cooperativa para analizar su desempeño, y además se llevó a cabo encuestas para obtener diferentes perspectivas sobre el proceso de solicitud de crédito, métodos de cobranza, entre otros aspectos.

#### **2.1.3 Explorativo**

Según Meza (2017) “es aquella que recopila información, identifica antecedentes generales y ubica aspectos relevantes, como tendencias y relaciones potenciales entre variables” por lo que se realizó una revisión exhaustiva de documentos, informes y estudios previos relacionados con el tema. El objetivo fue obtener una comprensión profunda del tema de estudio de manera que se identifique oportunidades de mejora y posibles desafíos en base a la información documental recopilada.

#### **2.1.4 Descriptiva**

Alban et al. (2020) menciona que la investigación descriptiva, “se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando”; considerando lo anterior se analizó datos cuantitativos relacionados con la cartera de préstamos, tasas de interés, plazos, y niveles de morosidad. El objetivo principal fue la de obtener una descripción clara y precisa de la gestión de crédito y cobranza en la cooperativa.

### **2.3 Métodos de Investigación**

#### **2.3.1 Método Deductivo**

Según Prieto (2017) “es aquel que permite pasar de principios generales a hechos particulares”, por lo cual, se empleó este método investigativo puesto que ayudo a resumir de manera confiable, específica y detallada los procesos de gestión de la Unidad de crédito y cobranza, este incluyó principios contables, técnicas de cobranza, factores económicos y financieros, entre otros.

#### **2.3.2 Método Inductivo**

Hurtado & Toro (2007) citado en Castellanos (2017) menciona que, “es aquel que permite pasar de hechos particulares a los principios generales”. Por tal razón, se aplicó este tipo de investigación puesto que parte de información desde datos particulares sobre el riesgo crediticio hasta una evaluación en la Unidad de Crédito y Cobranza donde se obtendrá información general sobre los créditos y el riesgo de morosidad.

## **2.4 Técnicas e Instrumentos de Investigación**

### **2.4.1 Entrevista**

Se realizó entrevistas semiestructuradas con una muestra representativa de los empleados involucrados en el proceso de crédito y cobranza. Las entrevistas permitieron explorar las experiencias, percepciones y opiniones sobre los procedimientos, políticas, comunicación, asesoramiento y satisfacción con los métodos de crédito y cobranza. También se indagó sobre los desafíos y las posibles áreas de mejora en la gestión de crédito y cobranza. La información obtenida en las entrevistas complementó y enriqueció los datos cuantitativos recopilados en la investigación.

### **2.4.2 Encuesta**

Se diseñó un cuestionario semiestructurado en escala de Likert que aborde aspectos clave de la investigación. Las encuestas se realizarán a participantes clave, quienes responderán a las preguntas respectivamente.

### **2.4.3 Guión De La Entrevista**

Para el desarrollo de la respectiva entrevista se elaboró un cuestionario de preguntas abiertas en consideración a los factores que afectan a la gestión de los procesos de crédito y cobranza y como estos inciden en el índice de morosidad.

### **2.4.4 Cuestionario**

Este cuestionario fue estructurado con factores relevantes para el análisis de la investigación en donde contó con una escala del 1 al 5 de acuerdo con el grado de importancia que tuvo el factor dentro del tema establecido.

## **2.5 Pregunta de Directriz de la Investigación**

Las preguntas directrices en una investigación son preguntas clave que ayudan a guiar y enfocar el proceso de investigación. Estas preguntas se formulan al inicio del estudio y

proporcionan una estructura y dirección para el investigador. Para el presente estudio se usó la siguiente pregunta directriz:

1. ¿Qué políticas de crédito y cobranza permiten mitigar el indicador de morosidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuqui Ltda.?

## 2.6 Hipótesis

**H1:** La constitución de políticas actualizadas y adecuadas permiten una disminución en la morosidad de la cartera.

**H2:** Las políticas de crédito y cobranza empleadas en función de un apoyo a los socios permiten mejorar y optimizar su cultura de crédito.

## 2.7 Población

Según López (2019), una población estadística es el total de individuos o conjunto de ellos que presentan o podrían presentar el rasgo característico que se desea estudiar. La población en la presente investigación está constituida por el personal y socios que pertenecen a la COAC.

### Tabla N°1

#### *Población*

CARGO	N°
Gerente De Negocios	1
Jefe De Crédito	1
Oficial De Crédito	1
Oficial De Cobranzas	1
Socios	4
<b>Total</b>	<b>8</b>

*Nota:* Esta tabla muestra la población con la que se realizará la presente investigación.

## 2.8 Matriz de operacionalización de variables

**Tabla N°2**

*Matriz de operacionalización de variables*

Instituciones/ Cooperación				Nombre Del Trabajo De Titulación				
<b>Gerencia Financiera</b>	<b>Institución</b>	Universidad Técnica Del Norte	<b>Autores Trabajo De Titulación</b>	Edith Alexandra Bonilla Caiza Darío Quimbiulco Molina	Evaluación De La Gestión De Crédito Y Cobranza, Año 2022 De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chuchuqui Ltda.			
	<b>Área</b>	<b>Director</b>	Msc. Luis Vinicio Saráuz Estévez					
<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicador</b>	<b>Metodología</b>	<b>Medio De Verificación</b>	<b>Informantes</b>	<b>Insumos/ Equipamiento</b>	
Evaluar la gestión de crédito y cobranza año 2022 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuqui Ltda.	Establecer la normatividad interna del área de crédito de la cooperativa.	Normativa Interna	Políticas de Crédito Políticas de Cobranza Manual de procedimientos de Crédito y Cobranza	Cuantitativa / Cualitativa	Entrevistas y aplicación de cuestionarios de control interno a determinados empleados de la cooperativa de ahorro y crédito.	Gerente de negocios, Asesor de Crédito Oficial de Cobranzas	Guía de entrevista, Esfero, Hojas, Celular, Computadora, Cuestionario de Control Interno.	
	Determinar el comportamiento de la cartera de crédito del período 2022.	Cartera por vencer Cartera Vencida Cartera que no devenga intereses	Variación de la cartera por vencer Variación de la cartera vencida Variación de la cartera que no devenga intereses					Cuantitativa / Cualitativa

Capacitaciones en el  
 área de crédito y  
 servicios financieros

Establecer las razones financieras de la cooperativa en relación con el promedio del segmento 3.	Índice de morosidad Índice de intermediación Índice de rentabilidad	Variación del índice de morosidad Variación del índice de intermediación Variación del índice de rentabilidad	Cuantitativa / Cualitativa	Estado Financieros 2022 y Boletines Financieros	Gerente de negocios Asesor de Crédito Oficial de Cobranzas	Guía de entrevista, Esfero, Hojas, Celular, Computadora, Cuestionario de Control Interno.
--	---	---	-------------------------------	--	--	---

---

**TOTAL**

---

**REGISTRO DE  
 APROBACIÓN**

-----

**OBSERVACIONES**

**Firma Director**

---

*Nota.* Esta tabla muestra las variables tanto dependientes como independientes que se analizarán en el estudio de caso.

## Capítulo 3: Resultados y Discusión

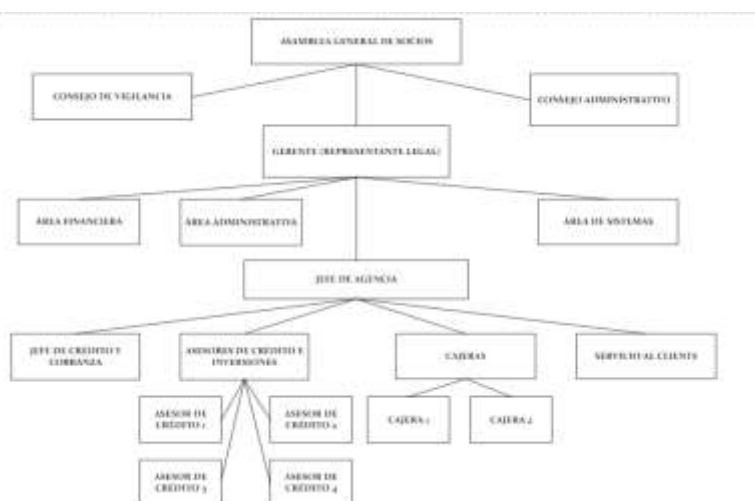
### 3.1 Breve Introducción de la Cooperativa

La cooperativa de ahorro y crédito Chuchuí Ltda. es una entidad financiera fundada en el año de 1985 en la comunidad de Chuchuí, Parroquia Eugenio Espejo, Cantón Otavalo, esta surgió a partir de la idea de un pequeño grupo de artesanos, panaderos y comerciantes indígenas del sector. Actualmente su matriz se encuentra ubicada en la ciudad de Otavalo, Parroquia San Luis. Esta entidad fue creada con el objetivo de participar en la solución de problemas sociales y económicos de sus asociados, donde brinda seguridad a los clientes y sobre todo la honestidad ya que todos los involucrados actúan con responsabilidad para mayor eficacia en el ámbito laboral. Además, cabe recalcar que es una cooperativa confiable y segura con 30 años de funcionamiento en el mercado resaltando experiencia y solidez en la prestación de servicios oportunos a grupos emprendedores, impulsando apoyo para el desarrollo económico de la sociedad.

### 3.2 Organizacional general

#### Figura 3

*Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuí Ltda.*



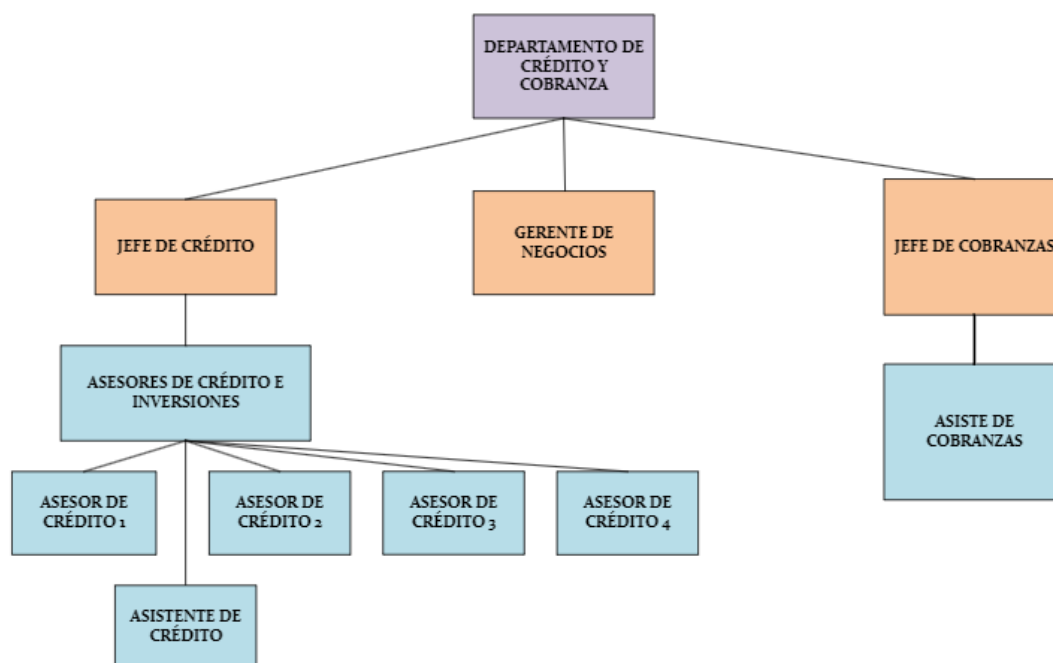
*Nota.* En la imagen se muestra el orden jerárquico en el que se estructura la cooperativa.



### 3.3 Organizacional del Departamento

**Figura 4**

*Organigrama del Departamento de Crédito y Cobranza*



*Nota.* En la figura se muestra la estructura del departamento de Crédito y Cobranza de la cooperativa.

### 3.4 Normativa Interna

#### 3.4.1 Políticas Generales de Crédito y Cobranza

- ✓ Los préstamos se otorgarán a personas naturales y jurídicas para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.
- ✓ Los créditos serán otorgados a socios de la cooperativa de acuerdo con la capacidad de pago.

- ✓ La colocación de operaciones de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.
- ✓ Todo empleado que mantenga operaciones de crédito será susceptible al descuento directo de la nómina en caso de que se encuentre vencido, para ello el Jefe de Crédito le notificará al área contable para que realice el respectivo proceso.
- ✓ La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos, evidenciados en informes de gestión preventiva la gestión realizada.
- ✓ Las tasas de los créditos que conceda la cooperativa no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.
- ✓ Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado de la capacidad de pago del socio, garantizando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.
- ✓ El Jefe de Crédito evaluará de forma periódica la calidad de la cartera.
- ✓ Todas las operaciones deberán estar garantizadas.
- ✓ El manual de crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.
- ✓ Este manual deberá de dar cumplimiento obligatorio a los límites fijados por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

### **3.4.2 Etapas en la concesión de créditos**

- **Evaluación y visita a solicitantes**

Una vez receptada la solicitud de crédito, se procede con la recolección de información, documentos y datos necesarios para realizar los análisis pertinentes como económico, financiero,

de moralidad del socio, entre otros. En esta etapa se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida, la misma incluirá visitas personalizadas para operaciones de microcrédito y operaciones de consumo cuya fuente principal de pago provenga de actividades comerciales.

- **Propuesta y recomendación para aprobación de créditos**

Posterior a la etapa de evaluación y visita, si el oficial de crédito recomienda la aprobación de este, realizará la propuesta al correspondiente nivel de aprobación que constará en el informe técnico adjunto a la solicitud de crédito. Si el oficial de crédito no recomienda la aprobación de la solicitud, entonces finaliza el proceso. La propuesta deberá encontrarse documentada y contener como mínimo:

- ✓ Condiciones del financiamiento.
- ✓ Análisis de la información financiera y capacidad de pago, presentada por el solicitante.
- ✓ Determinación de la voluntad de pago.
- ✓ Historial crediticio interno y externo de ser el caso.
- ✓ Reporte del sistema de calificación Experto
- ✓ Reporte de calificación herramienta interna.

- **Decisión de aprobación**

La aprobación o rechazo de las solicitudes se realizará de acuerdo con los niveles establecidos en este manual.

- **Seguimiento y recuperación**

Posterior al desembolso del crédito se deberá realizar las gestiones de seguimiento y recuperación de la operación concedida de forma permanente, evitando el vencimiento de las cuotas pactadas en los plazos establecidos.

### 3.4.3 Condiciones para cumplir la concesión de créditos

Para la concesión de créditos, se debe cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:

- Contar con una solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el solicitante de crédito.
- Verificar en toda operación la cédula de identidad original del solicitante, garante y sus cónyuges, con todos los datos del registro civil, función judicial y la Unidad de Análisis Financiero y Económico.
- Para la evaluación de una solicitud de crédito se deberá contar con los datos actualizados de créditos vigentes y garantías.
- Comprobar los ingresos que el solicitante declara con todos los documentos originales de respaldo necesarios, los mismos que deberán ser confiables y encontrarse actualizados.
- En caso de créditos aprobados bajo condiciones especiales, debe contar con la constancia de la aprobación del nivel de autorización correspondiente.
- Contar con la evaluación que demuestre el análisis realizado de la solicitud de crédito y las conclusiones acerca de su aprobación o rechazo.
- Para el otorgamiento del crédito es necesario que se haya realizado inspecciones y verificaciones sobre la actividad productiva o comercial del socio.
- Realizar el desembolso posterior a la aprobación del crédito por parte del nivel de autorización correspondiente a dicha operación.
- Si el solicitante registra atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones con la cooperativa, no se deberá otorgar un crédito, en casos de atrasos fuera de los límites y en condiciones

de arreglo de créditos vencidos se lo realizará mediante la aprobación de consejo de administración.

- Todo crédito aprobado será desembolsado en la cuenta del socio.
- Para realizar el desembolso del préstamo en la cuenta del socio, se deberá tener previamente firmados los documentos de crédito, esto es, el pagaré, la tabla de pagos, autorización para el cobro del seguro de desgravamen según sea el caso, y de acuerdo con las condiciones del crédito aprobado.

#### **3.4.4 Marco Legal**

En este marco legal, se presentarán las leyes que conforman la pirámide de Kelsen, así como las resoluciones relacionadas con el tema de estudio. Entre las bases legales que rigen a la institución, se destacan las siguientes:

- **Constitución de la República del Ecuador Capítulo IV Soberanía Económica, Sección VIII Sistema Financiero**

**Art. 309.-** El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 105)

**Art 311.-** El Sector Financiero Popular y Solidario estará formado por cooperativas de ahorro y crédito, organizaciones asociativas y solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro los cuales tendrán un convenio privilegiado del Estado en motivo de promover el desarrollo de la economía popular y solidaria. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 105)

- **Código Orgánico Monetario y Financiero**

**Art. 1:** El Código Orgánico Monetario y Financiero tiene por objeto regular los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, p. 04)

**Art. 2:** Este Código establece el marco de políticas, regulaciones, supervisión, control y rendición de cuentas que rige los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros, el ejercicio de sus actividades y la relación con sus usuarios. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, p. 04)

**Art. 163.-** Sector financiero popular y solidario. El sector financiero popular y solidario está compuesto por: Cooperativas de ahorro y crédito, Cajas centrales, Grupos asociativos o solidarias, cajas y bancos comunales cajas de ahorro, mutualistas, y servicios auxiliares informáticos acoplados al sistema financiero guiadas en base a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, p. 78)

- **Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento**

**Art. 21.-** Sector cooperativo es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado sin fines de lucro y de interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Cooperativo. (Ley de Economía Popular y Solidaria, 2011, p. 08)

**Art. 7.-** Requisitos cooperativas. Las cooperativas además de los requisitos exigidos para las asociaciones presentarán los siguientes documentos: 1. Estudio técnico, económico y financiero que demuestre la viabilidad de constitución de la cooperativa y plan de trabajo para el caso de cooperativas de ahorro y crédito; y, 2. Informe favorable de autoridad competente, cuando de acuerdo con el objeto social, sea necesario. Para el caso de cooperativas de transporte se contará con el informe técnico favorable, emitido por la Agencia Nacional de Tránsito o la Autoridad que corresponda, el mismo que señalará el número mínimo de socios de la organización. Además deberán cumplir con los siguientes mínimos de socios y capital social: 1. Para la constitución de cooperativas de ahorro y crédito, además de los requisitos señalados en el presente reglamento, se requerirá un mínimo de 50 socios y el capital social inicial que determine la Junta de Política y Regulación Financiera; y, 2. Las cooperativas de las restantes clases se constituirán con el mínimo de socios y el monto del aporte del capital social inicial fijado por el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social, con excepción del mínimo de socios de las cooperativas de transporte que lo señala la autoridad competente. (Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria 2012, p. 04)

- **Codificación de Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria**
  - **Calificación de los activos de riesgo**

La tabla de calificación del riesgo en una cooperativa es una herramienta esencial para evaluar y gestionar los riesgos financieros asociados a las actividades crediticias, a través de esta tabla se asigna una calificación o puntuación a cada solicitante, al asignar calificaciones de riesgo, la cooperativa puede categorizar a los socios en diferentes niveles de riesgo, lo que facilita la toma de decisiones sobre tasas de interés, límites de crédito y condiciones de pago.

La cooperativa de ahorro y crédito Chuchuquí Ltda. para la calificación del riesgo durante el año 2022 hizo el uso de la tabla establecida en la resolución No. 627-2020-F.

- **Resolución No. 627-2020-F**

En esta resolución se emitió la reforma a la Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, emitido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. En esta norma se registra los aspectos generales que las entidades deben ejecutar para la administración de riesgos de mercado por medio de la implementación de políticas, procesos, actividades para una adecuada administración integral de riesgos.

### Tabla N°3

#### *Calificación del riesgo*

Nivel de riesgo	Categoría	Productivo	Consumo, microcrédito, educativo	Inmobiliario, vivienda de interés social y público
		Días de morosidad		
Riesgo Normal	A1	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5
	A2	De 6 hasta 30	De 6 hasta 30	De 6 hasta 45
	A3	De 31 hasta 60	De 31 hasta 60	De 46 hasta 90
Riesgo Potencial	B1	De 61 hasta 75	De 61 hasta 75	De 91 hasta 150
	B2	De 76 hasta 90	De 76 hasta 90	De 151 hasta 210
Riesgo deficiente	C1	De 91 hasta 120	De 91 hasta 120	De 211 hasta 270
	C2	De 121 hasta 180	De 121 hasta 150	De 271 hasta 360
Dudoso recaudo	D	De 181 hasta 360	De 151 hasta 180	De 361 hasta 450
Pérdida	E	Mayor a 360	Mayor a 180	Mayor a 450

*Nota.* Información obtenida de la Resolución No. 627-2020-F.

### 3.5 Gestión del Crédito

#### 3.5.1 Crédito Productivo PYMES

De acuerdo con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuqui Ltda. (2023) el crédito productivo es aquel que está orientado a personas naturales o jurídicas, quienes los destinan a actividades productivas y de comercialización a una menor escala que el segmento empresarial,



con ingresos por ventas directamente relacionados con la actividad productiva y de comercialización, cuya fuente de pago provenga de dicha actividad.

### **Documentos Habilitantes**

- Escritura y certificado de propiedad actualizada
- Original o copia del pago del impuesto predial.
- Carta de pago de servicio básico (Agua, Luz o Teléfono).
- Garantía Hipotecaria.
- Copia de cédula y papeleta de votación a color titulares y garantes.
- Una fotografía tamaño carnet.
- No tener calificación negativa en la central de riesgos.
- Copia del RUC adjunto las ultimas 3 declaraciones del IVA e Impuesto a la Renta.
- Documentos financieros de la actividad económica del último período como (Balance General, Flujo de Caja).
- Proyecto de Inversión.

### **3.5.2 Crédito de Consumo**

Según la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuqui Ltda. (2022) este es solicitado para cancelación de deudas, gastos de viaje, bienes de consumo, compra de vehículo, gastos de salud, pago de servicios, entre otros.

### **Documentos Habilitantes**

- Certificado de trabajo abalizado y últimos 2 roles de pago, en caso de tener relación de dependencia o algún otro documento que sustente sus ingresos.
- Carta de servicios básicos (agua, luz, teléfono).

- Copia de cedula y papeleta de votación a color del deudor, cónyuges garantes si el monto lo requiere.
- Fotografía tamaño carnet.
- No tener calificación negativa en la central de riesgos.
- Garantía personal o hipoteca dependiendo del monto del crédito.

### **3.5.3 Microcrédito**

De acuerdo con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuqui Ltda. (2023) este tipo de crédito está destinado para el financiamiento de actividades productivas, de comercialización o de servicio cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

#### **Documentos Habilitantes**

- Escritura y certificado de gravamen actualizado
- Original o copia del pago del impuesto predial.
- Carta de pago de servicio básico (Agua, luz, teléfono).
- Garantía personal o hipotecaria dependiendo del monto de la operación.
- Copia de cédula y papeleta de votación a color titulares, conyugues y garantes si el crédito lo requiere.
- Certificados de trabajo.
- Una fotografía tamaño carnet.
- No tener calificación negativa en el Buró de Crédito.
- Copia del RUC y la tres últimas declaraciones del IVA (en caso de poseerlos).

### **3.5.4 Créditos auto liquidables**

Concedido a socios activos con personería natural o jurídica, destinado a financiar actividades de producción, comercialización, pago de servicios o gastos.

La fuente de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades económicas, de servicios, sueldos, salarios, honorarios, remesas y rentas promedias.

#### **Documentos Habilitantes**

- Copia original del documento de la póliza
- Carta de pago de servicio básico (agua, luz, teléfono)
- Copia de cédula y papeleta de votación a color titulares y conyugues si existen.
- Una fotografía tamaño carnet.
- Firma del documento de endoso y autorización de cancelación y acreditación a la cuenta del DPF al vencimiento.

### **3.5.5 Microcrédito Chuchuqui VIP**

Concedido a una persona natural o jurídica, destinado a financiar actividades de comercialización y producción. La fuente principal de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificada por la institución.

#### **Documentos Habilitantes**

- Escritura y certificado de gravamen actualizado
- Original o copia del pago del impuesto predial
- Carta de pago de servicio básico (Agua, Luz o Teléfono)
- Garantía Hipotecaria
- Copia de cédula y papeleta de votación a color titulares, conyugues y garantes si el crédito lo requiere.

- Una fotografía tamaño carnet
- Calificación mínima de 800 con un nivel de sobreendeudamiento de 500.
- Copia del RUC o RISE y las 3 últimas declaraciones del IVA.

### **3.5.6 Microcrédito Crecemos Juntos**

Concedido a una persona natural, destinado a financiar actividades de comercialización y producción. La fuente principal de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificada por la institución.

#### **Documentos Habilitantes**

- Original y copia del pago de impuesto predial.
- Carta de pago de servicio básico (Agua, Luz o Teléfono)
- Copia de cédula y papeleta de votación a color titulares, conyugues y garantes si el crédito lo requiere.
- Justificativo de ingresos: certificado de la junta parroquial u otros documentos que certifiquen la actividad económica como fotografías.
- Una fotografía tamaño carnet.

### **3.5.7 Plazos de las operaciones de crédito**

Para determinar los plazos de las operaciones de crédito, se consideran los calces de los flujos por operaciones activas y pasivas que presenta la institución, los mismos que serán entregados por el área de riesgos de forma anual para verificación y actualización de ser necesario. Los plazos máximos establecidos por tipo de segmento se presentan a continuación:

**Tabla N° 3***Plazos Máximos de los Créditos*

<b>Segmento de Crédito</b>	<b>Plazo Máximo</b>
Productivo PYMES	10 años
Consumo Prioritario	7 años
Microcrédito Minorista	3 años
Microcrédito de Acumulación Simple	5 años
Microcrédito Acumulación Ampliada	7 años
Auto-liquidables	Al vencimiento del DPF
Crédito Chuchuqui VIP	7 años

*Nota.* Información obtenida del Manual de Crédito y Cobranza de la COAC.

**3.5.8 Montos Máximos por Tipo de Crédito**

En la siguiente tabla se determina el monto máximo de los créditos ofrecidos por la cooperativa:

**Tabla N° 4***Montos Máximos de los Créditos*

<b>Sujeto de Crédito</b>	<b>Producto</b>	<b>Segmento de Crédito</b>	<b>Límite</b>
Persona Natural o Jurídica	Productivo	Productivo PYMES	\$140.000,00
Persona Natural	Consumo	Consumo Prioritario	\$ 50.000,00
Persona Natural	Microcrédito	Microcrédito Minorista	\$ 5.000,00
Persona Natural o Jurídica	Microcrédito	Microcrédito Chuchuqui VIP	\$ 50.000,00
Persona Natural o Jurídica	Microcrédito	Microcrédito Acumulación Simple	\$ 50.000,00

*Nota.* Información obtenida del Manual de Crédito y Cobranza de la COAC.

### **3.6 Análisis de la información primaria (entrevistas y encuesta)**

#### **3.6.1 Análisis de la Entrevista**

- **Entrevista aplicada al Jefe de Cobranzas (Matriz Otavalo)**

#### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**Tema:** “Evaluación de la gestión de crédito y cobranza, año 2022 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuqui Ltda.”

**Objetivo:** Recopilar la información acerca de la gestión de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuqui Ltda.

**Lugar del cuestionario:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuqui Ltda.

**Fecha de realización:** 24/11/2023

**Nombre del encuestado/a:** Ing. Antonio Aguilar

**Cargo:** Jefe de Cobranzas

**Hora de inicio:** 8:30h

**Hora fin:** 9:30h

#### **1. ¿Qué acciones considera usted que deben implementarse para realizar una adecuada gestión de crédito?**

La socialización focalizada en cuestiones financieras, como estados financieros, inversiones y gastos, se convierte en un pilar esencial para optimizar la gestión del crédito. Adicionalmente, establecer prácticas mejoradas de manejo de fondos fortalecerá la posición financiera, brindando un respaldo sólido, especialmente en la gestión de créditos personales.

#### **2. ¿Como se manejó la gestión del crédito durante la pandemia?**

La pandemia causó un colapso financiero global. Se implementaron medidas como condonaciones y refinanciamientos para ayudar a socios afectados, respetando las directrices gubernamentales y priorizando la mitigación del impacto financiero.

**3. ¿Qué estrategias se están utilizando para fomentar el cumplimiento de los pagos por parte de los deudores?**

La estrategia se enfoca en la facilidad de pago del crédito, estableciendo un período de 1 a 15 días para la liquidación. Se recomienda seguir la tabla de pagos para evitar perjuicios crediticios.

**4. ¿La documentación que respaldan el proceso de crédito, garantiza una adecuada recuperación de la cartera?**

En el proceso de solicitud de crédito, los socios presentan requisitos respaldados por garantías sobre firmas o hipotecarias, incluyendo prendarias. Aunque manejamos mínimas hipotecas, las subgarantías sobre firmas se gestionan con documentos personales y bienes inmuebles, considerando impuestos. Esta estructura brinda respaldo en casos legales. En el ámbito crediticio, la parte humana es crucial.

Realizamos análisis de crédito, enfocándonos en los "5 C" de la administración financiera, evaluando carácter, capacidad, colateral, condiciones y capital. Además, trabajamos con garantes solidarios para respaldar los créditos.

**Análisis**

La entrevista proporcionó una visión completa de la gestión financiera de la cooperativa, revelando tanto sus fortalezas como sus desafíos. Se evidenció que la educación financiera se erige como una herramienta crucial para empoderar a los socios, capacitándolos para tomar decisiones informadas sobre gastos e inversiones. La pandemia planteó desafíos significativos para la COAC,

con la incapacidad de algunos socios para cumplir con sus obligaciones a tiempo. Esta situación condujo a respuestas empáticas y estratégicas, como condonaciones y refinanciamientos, buscando brindar facilidades a los socios y reducir el índice de morosidad, que aumentó en un 0,05%, especialmente en las carteras de crédito de consumo y microcrédito, afectadas por el cierre de emprendimientos y la pérdida de empleo.

La cooperativa promueve un plazo de pago de 1 a 15 días, enfatizando la puntualidad para preservar el historial crediticio, evidenciando compromiso y responsabilidad. Aunque el 1,5% al 2% de socios morosos son cifras manejables, se subraya la necesidad de gestión prudente, especialmente en créditos agrícolas. La organización adopta un enfoque humano en la gestión financiera, resaltando las "5C" en los análisis de crédito: carácter, capacidad, capital, garantía y condiciones. La voluntad de pago, capacidad financiera y certidumbre de ingresos son cruciales al momento de colocar un crédito. Por otra parte, se evidenció una adaptabilidad ante desafíos externos, priorizando estrategias como transferencias electrónicas y seguridad ambiental. La entrevista revela que 1 de cada 10 socios enfrenta procesos judiciales, enfatizando la necesidad de reforzar estrategias de gestión de riesgos y cobranza para asegurar la estabilidad financiera a largo plazo.

- **Entrevista aplicada al Jefe de Crédito (Matriz Otavalo)**

### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**Tema:** “Evaluación de la gestión de crédito y cobranza, año 2022 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuqui Ltda.”

**Objetivo:** Recopilar la información acerca de la gestión de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuqui Ltda.

**Lugar del cuestionario:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuqui Ltda.



**Fecha de realización:** 24/11/2023

**Nombre del encuestado/a:** Ing. Fausto Muenala

**Cargo:** Jefe de Crédito

**Hora de inicio:** 9:30h

**Hora fin:** 10:30h

**1. ¿Qué acciones considera usted que deben implementarse para realizar una adecuada gestión de cobranza?**

La gestión efectiva de cartera en cooperativas requiere personal competente interna y externamente. Aunque los procesos judiciales son comunes, su desventaja es la pérdida de clientela. Propuestas flexibles, optimización de estrategias y concientización son clave para mitigar riesgos y promover actitudes positivas hacia el cumplimiento financiero.

**2. ¿Cuáles son las principales causas de morosidad en la cartera de créditos de la cooperativa?**

La pandemia ha impactado adversamente a la Cooperativa Chuchuqui Ltda. Debido a que sus socios tuvieron pérdida masiva de empleos y cierre de negocios. Obstáculos en la reactivación debido a problemas políticos, manifestaciones y creciente inseguridad nacional han generado cuentas por cobrar impagas. A pesar de estos desafíos, la cooperativa ha implementado estrategias para mitigar la morosidad, preservando su rentabilidad y estabilidad mediante su experiencia y trayectoria.

**3. ¿Con qué porcentaje de morosidad se encuentra la Cooperativa?**

La morosidad actual en Cooperativo Chuchuqui Ltda. alcanza el 8,75%, destacando la afectación en la cartera de consumo por la pérdida de empleo durante la pandemia. La inestabilidad laboral incide en condiciones salariales desfavorables, impactando el margen de morosidad.

Asimismo, la cartera de microcréditos presenta un aumento considerable en los indicadores de riesgo.

#### **4. ¿Qué acciones se debería implementar a fin de mitigar los indicadores de morosidad?**

Cooperativo Chuchuqui Ltda. implementa acciones mensuales, como la planificación de seguimientos de crédito, para evaluar la situación de la cartera y diseñar estrategias personalizadas. Se busca evitar procesos judiciales mediante mediación y acuerdos de compromiso. Establecen un plan de pago durante los primeros 3 meses, evaluando la estabilidad y seguridad del cliente. Si el socio cumple en este período, se formaliza un acuerdo documentado, enviado a la superintendencia para control correspondiente.

#### **5. ¿Con relación a su indicador de intermediación y rentabilidad, qué acciones se podrían implementar para mejorarlos?**

La proliferación de instituciones financieras, como cajas de ahorro presentándose como cooperativas, ha generado desafíos. Los clientes enfrentan sobreendeudamiento con múltiples entidades. Nuestra estrategia se centra en destacar seguridad, solvencia y atención personalizada, diferenciándonos por agilidad en procesos y atención al cliente. Asesores visitan a los clientes en sus domicilios para fortalecer la demanda de crédito y el manejo efectivo de cartera.

#### **6. ¿Cómo se encuentra la rentabilidad de la Cooperativa?**

La rentabilidad actual de Cooperativo Chuchuqui Ltda. se sitúa al 100% dentro de los márgenes establecidos por la superintendencia. A pesar de la inestabilidad financiera de los clientes, el objetivo es incrementar y promover nuevas acciones para evitar cambios y mantener la actual calificación.

### **Análisis**

A través de la entrevista aplicada se determinó las diferentes adversidades económicas y sociales derivadas de la pandemia. El indicador de morosidad fue del 8,75%, sin embargo, la cooperativa mostró resiliencia, implementando diversas estrategias para gestionar este indicador y evitar impactos descontrolados en la rentabilidad y estabilidad. Se abordó la problemática del sobreendeudamiento de clientes, generada por la proliferación de instituciones financieras. La estrategia institucional se orienta hacia la seguridad, solvencia y atención personalizada, destacando la agilidad en procesos y la atención directa al cliente como aspectos distintivos. La investigación subraya la importancia de estrategias integrales y personalizadas para abordar los desafíos del entorno financiero.

Finalmente, la cooperativa demuestra un cumplimiento total con los estándares de rentabilidad establecidos, pero la conciencia de la inestabilidad financiera de los clientes motiva acciones proactivas para evitar cambios negativos en la calificación. Este enfoque resalta el compromiso constante con la estabilidad financiera y la adaptabilidad ante las dinámicas del mercado y las circunstancias cambiantes de los clientes. En conjunto, estos elementos evidencian una gestión estratégica y proactiva para asegurar la sostenibilidad y viabilidad financiera en diversos contextos desafiantes.

- **Entrevista aplicada al Gerente de Negocios (Matriz Otavalo)**

#### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**Tema:** “Evaluación de la gestión de crédito y cobranza, año 2022 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuqui Ltda.”

**Objetivo:** Recopilar la información acerca de la gestión de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuqui Ltda.

**Lugar del cuestionario:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuqui Ltda.

**Fecha de realización:** 24/11/2023

**Nombre del encuestado/a:** Ing. Fausto Muenala

**Cargo:** Gerente de Negocios

**Hora de inicio:** 10:30h

**Hora fin:** 11:30h

**1. ¿Qué ajustes considera usted que debería implementarse al Manual de Crédito y Cobranza?**

Actualmente, con los avances tecnológicos, podemos integrar y actualizar la parte teórica establecida. Es crucial seguir progresando, modificando y monitoreando las actualizaciones, ajustes y controles, especialmente en la gestión operativa, realizada por los asesores. Esto permite evaluar los resultados y establecer nuevas estrategias comprometedoras tanto para la institución como para los clientes. El objetivo es avanzar conjuntamente, ofreciendo servicios de calidad.

**2. ¿La cooperativa se maneja con los Objetivos de Desarrollo Sostenible?**

En Cooperativa Chuchuqui, nos centramos en analizar y gestionar la parte financiera para clientes de niveles medio bajo y áreas marginadas. Otorgamos pequeños créditos, evaluando el compromiso y responsabilidad. Promovemos inversiones productivas con tasas especiales para grupos vulnerables, guiándolos hacia un uso reflexivo del crédito. Realizamos un seguimiento cercano mediante visitas de asesores, permitiéndonos planificar estrategias personalizadas para lograr la recuperación exitosa del crédito con intereses en el tiempo establecido.

**Análisis**

Se resalta la importancia de implementar estrategias innovadoras para reducir la cartera vencida y mitigar el riesgo crediticio en una cooperativa. Destaca la pertinencia de adaptarse a los cambios tecnológicos actuales para optimizar la gestión operativa, proponiendo una actualización constante de procesos y controles, con un enfoque especial en el desempeño de los asesores. La

evaluación de resultados se enfatiza como clave para establecer estrategias efectivas, buscando mejorar la calidad de los servicios y asegurar el éxito financiero y operativo de la cooperativa, priorizando la satisfacción del cliente. La cooperativa demuestra un compromiso destacado con la inclusión financiera al trabajar con clientes de nivel medio bajo, incluso en áreas marginadas. Conceder pequeños créditos de manera productiva refleja una estrategia consciente para impulsar el desarrollo y bienestar de los clientes, alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 8 y 10. La aplicación de tasas especiales para grupos vulnerables subraya el compromiso con la equidad e inclusión, consolidando su contribución a los ODS. Además, la variación de tasas según el tipo de crédito evidencia una adaptabilidad estratégica para satisfacer las necesidades específicas de diferentes segmentos de clientes.

### 3.6.2 Análisis De La Encuesta

- **Encuesta realizada al personal de la cooperativa**

La encuesta aplicada cuenta con una escala del 1 al 5 en donde 1 es la menor calificación y 5 es la mayor calificación, las siguientes tablas presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario a los funcionarios de la entidad como son el jefe de crédito, el jefe de cobranzas y el gerente de negocios.

#### Tabla N°5

*Frecuencia de ajustes o adaptaciones a las políticas de crédito*

Cargo	Valoración
Gerente de negocios	5 Muy frecuentemente
Jefe de Crédito	4 Frecuentemente
Jefe de Cobranzas	5 Muy frecuentemente
<b>Promedio 4,7 Frecuentemente</b>	

*Nota.* Información obtenida del Cuestionario aplicado.

**Tabla N°6***Claridad de las políticas en los procedimientos*

<b>Cargo</b>	<b>Valoración</b>	
Gerente de negocios	5	Muy claramente
Jefe de Crédito	5	Muy claramente
Jefe de Cobranzas	5	Muy claramente
<b>Promedio 5,0 Muy claramente</b>		

*Nota.* Información obtenida del Cuestionario aplicado.**Tabla N°7***Estrategias implementadas para la mejora del indicador de morosidad*

<b>Cargo</b>	<b>Valoración</b>	
Gerente de negocios	5	Muy adecuado
Jefe de Crédito	5	Muy adecuado
Jefe de Cobranzas	5	Muy adecuado
<b>Promedio 5,0 Muy adecuado</b>		

*Nota.* Información obtenida del Cuestionario aplicado.**Tabla N°8***Productos financieros ofertados a los socios*

<b>Cargo</b>	<b>Valoración</b>	
Gerente de negocios	5	Muy adecuado
Jefe de Crédito	5	Muy adecuado
Jefe de Cobranzas	5	Muy adecuado
<b>Promedio 5,0 Muy adecuado</b>		

*Nota.* Información obtenida del Cuestionario aplicado.

**Tabla N°9***Respuesta del Manual de Crédito y Cobranza a los avances suscitados en el mercado financiero*

<b>Cargo</b>	<b>Valoración</b>
Gerente de negocios	5 Totalmente de acuerdo
Jefe de Crédito	5 Totalmente de acuerdo
Jefe de Cobranzas	5 Totalmente de acuerdo
<b>Promedio 5,0 Totalmente de acuerdo</b>	

*Nota.* Información obtenida del Cuestionario aplicado.**Tabla N°10***Accesibilidad del Manual para el personal*

<b>Cargo</b>	<b>Valoración</b>
Gerente de negocios	5 Muy accesible
Jefe de Crédito	5 Muy accesible
Jefe de Cobranzas	5 Muy accesible
<b>Promedio 5,0 Muy accesible</b>	

*Nota.* Información obtenida del Cuestionario aplicado.**Tabla N°11***Satisfacción del proceso utilizado para monitorear y evaluar la variación de la cartera.*

<b>Cargo</b>	<b>Valoración</b>
Gerente de negocios	5 Muy Satisfecho
Jefe de Crédito	4 Satisfecho
Jefe de Cobranzas	5 Muy Satisfecho
<b>Promedio 4,7 Satisfecho</b>	

*Nota.* Información obtenida del Cuestionario de aplicado.

**Tabla N°12**

*Implementación de estrategias para reducir la cartera vencida y el riesgo crediticio.*

<b>Cargo</b>	<b>Valoración</b>
Gerente de Negocios	5 Muy oportunamente
Jefe de Crédito	5 Muy oportunamente
Jefe de Cobranzas	5 Muy oportunamente
<b>Promedio 5,0 Muy oportunamente</b>	

*Nota.* Información obtenida del Cuestionario aplicado.

### **Análisis**

En base a los resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios se determinó que, tanto los procedimientos que constan en el manual de crédito y cobranza y las políticas son actualizadas y reajustadas con frecuencia como se revela en los resultados de escala con un promedio de 4, 7 sobre 5 que es el total. Por otro lado, la claridad de políticas en la escala obtuvo un promedio de 5 sobre 5 lo que establece que las políticas son precisas, mismo que es esencial para establecer un marco sólido que promueva la eficiencia dentro de la institución. En lo que respecta a cuan adecuadas son las estrategias implementadas para mitigar la morosidad se alcanzó un promedio de 5 sobre 5 lo cual indica que, las estrategias son eficaces y tienen un impacto positivo en la reducción de la morosidad además de que garantizan una mejor salud financiera de la entidad. Es importante también mencionar que la cooperativa considera que los productos financieros ofrecidos son adecuados y están alineados a las necesidades de los socios pues logró un promedio de 5 sobre 5 indicando que la cooperativa muestra compromiso con el bienestar de sus socios y el desarrollo sostenible de la comunidad a la que sirve. Como se mencionó anteriormente el manual de crédito y cobranza se adapta y actualiza a los cambios que surgen dentro del entorno en el que se encuentra por lo que, en la escala obtuvo la mayor calificación que fue de 5, en cuanto a su



accesibilidad los funcionarios consideran que es muy accesible y se puede disponer del mismo en cualquier momento que ellos lo soliciten. Monitorear y evaluar la variación de la cartera es fundamental para la gestión efectiva de riesgos, la toma de decisiones y la sostenibilidad a largo plazo, por ende, es importante contar con un proceso efectivo y satisfactorio a lo que los funcionarios respondieron que están satisfechos obteniendo la calificación de 4,7 sobre 5 y finalmente todo el personal encuestado considera que es muy oportuno implementar estrategias que permitan reducir el riesgo por lo que, en la escala obtuvo un promedio de 5 determinando así, que la institución se preocupa por el constante desarrollo e innovación de sus procesos de forma que, se garantice su crecimiento y estabilidad financiera.

- **Encuesta realizada a los socios de la cooperativa**

Las tablas siguientes presentan los resultados obtenidos luego de aplicar a 4 socios el cuestionario en escala donde 1 es la menor calificación y 5 la mayor puntuación.

### **Tabla N°13**

*Productos crediticios alineados a las necesidades de los socios.*

<b>Cargo</b>	<b>Valoración</b>
Socio 1	5 Muy adecuado
Socio 2	4 Adecuado
Socio 3	4 Adecuado
Socio 4	5 Muy adecuado
<b>Promedio 4,50 Adecuado</b>	

*Nota.* Información obtenida del Cuestionario aplicado.

**Tabla N°14***Entrega oportuna de los créditos otorgados*

<b>Cargo</b>	<b>Valoración</b>
Socio 1	5 Muy oportunamente
Socio 2	4 Oportunamente
Socio 3	4 Oportunamente
Socio 4	4 Oportunamente
<b>Promedio 4,25 Oportunamente</b>	

*Nota.* Información obtenida del Cuestionario aplicado.**Tabla N°15***Frecuencia de capacitaciones sobre educación financiera a los socios.*

<b>Cargo</b>	<b>Valoración</b>
Socio 1	3 Ocasionalmente
Socio 2	3 Ocasionalmente
Socio 3	3 Ocasionalmente
Socio 4	3 Ocasionalmente
<b>Promedio 3 Ocasionalmente</b>	

*Nota.* Información obtenida del Cuestionario aplicado.**Tabla N°16***Requisitos solicitados por la entidad*

<b>Cargo</b>	<b>Valoración</b>
Socio 1	3 Neutral
Socio 2	4 Adecuado
Socio 3	4 Adecuado

Socio 4

3 Neutral

<b>Promedio 3,5 Neutral</b>
-----------------------------

*Nota.* Información obtenida del Cuestionario aplicado.

### **Análisis**

La encuesta realizada a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Chuchuki Ltda. proporciona una visión integral de la percepción de los servicios crediticios ofrecidos. Se destaca un promedio de 4.5, indicando que la mayoría de los socios considera que los productos crediticios están adecuadamente alineados a sus necesidades. Este resultado sugiere una alineación efectiva entre la oferta crediticia y las expectativas de los miembros, siendo esencial para la satisfacción y fidelidad de los socios. Además, se refleja una percepción positiva sobre la entrega oportuna de los créditos, con un promedio de 4.25, lo que es muy oportuno para los socios. Este indicador es crucial, ya que la puntualidad en la entrega de los servicios financieros impacta directamente en la confianza de los socios hacia la cooperativa, fortaleciendo así la relación con los miembros. No obstante, con un promedio de 3, la frecuencia de las capacitaciones sobre educación financiera proporcionadas por la cooperativa es percibida como ocasional. Aunque este resultado no es negativo, podría señalar una oportunidad para aumentar la oferta de capacitaciones, fortaleciendo la educación financiera de los socios y mejorando su comprensión de los productos y servicios disponibles. Asimismo, con un promedio de 3.5, se refleja una percepción neutral sobre la adecuación de los requisitos solicitados por la entidad financiera. Este resultado sugiere que algunos socios podrían tener opiniones mixtas sobre la idoneidad de los requisitos, indicando una oportunidad para la cooperativa de revisar y ajustar sus políticas para alinearlas mejor con las expectativas de los socios. En conjunto, los resultados de la encuesta resaltan áreas de fortaleza y oportunidad que la cooperativa puede considerar para mejorar la satisfacción y retención de sus socios.

### 3.7 Análisis de la información secundaria (reportes boletines SEPS)

Se llevará a cabo un análisis de la variación experimentada entre los trimestres en las carteras de crédito gestionadas por la cooperativa, centrándonos en la clasificación de la cartera ya sea por vencer, sin devengar intereses o vencida. A continuación, se presentarán gráficos y análisis detallados del caso:

#### 3.7.1 Crédito Productivo PYMES

##### Tabla N°17

*Clasificación Total de la Cartera de Crédito Productivo PYMES*

<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>Trimestre I 31-mar-22</b>	<b>Trimestre II 30-jun-22</b>	<b>Trimestre III 30-sep-22</b>	<b>Trimestre IV 31-dic-22</b>
<b>Total, Cartera por vencer</b>	<b>12.796.256,39</b>	<b>12.631.097,58</b>	<b>13.654.060,45</b>	<b>14.084.555,30</b>
Cartera de crédito productivo por vencer	430.566,55	404.802,27	473.975,65	531.438,32
De 1 a 30 días	10.386,91	10.674,58	11.042,85	10.555,76
De 31 a 90 días	21.158,57	21.678,47	22.314,68	22.539,25
De 91 a 180 días	32.880,29	33.852,50	34.625,81	28.990,54
De 181 a 360 días	70.247,32	66.227,93	61.900,07	62.256,03
Más de 360 días	295.893,46	272.368,79	344.092,24	407.096,74
<b>Total, cartera que no devenga intereses</b>	<b>747.837,85</b>	<b>972.251,47</b>	<b>713.450,74</b>	<b>693.804,36</b>

Cartera de crédito productivo que no devenga intereses	0,00	0,00	0,00	0,00
De 1 a 30 días	0,00	0,00	0,00	0,00
De 31 a 90 días	0,00	0,00	0,00	0,00
De 91 a 180 días	0,00	0,00	0,00	0,00
De 181 a 360 días	0,00	0,00	0,00	0,00
Más de 360 días	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total, Cartera Vencida</b>	<b>544.594,23</b>	<b>575.542,19</b>	<b>495.587,01</b>	<b>512.683,29</b>
Cartera de crédito productivo vencida	33.626,53	31.340,06	2,00	2,00
De 1 a 30 días	0,00	0,00	0,00	0,00
De 31 a 90 días	0,00	0,00	0,00	0,00
De 91 a 180 días	0,00	0,00	0,00	0,00
De 181 a 360 días	4.060,56	0,00	0,00	0,00
Más de 360 días	29.565,97	31.340,06	2,00	2,00
<b>Total, Cartera Improductiva</b>	<b>1.292.432,08</b>	<b>1.547.793,66</b>	<b>1.209.037,75</b>	<b>1.206.487,65</b>
<b>Total, Cartera Bruta</b>	<b>14.088.688,47</b>	<b>14.178.891,24</b>	<b>14.863.098,20</b>	<b>15.291.042,95</b>
<b>Provisiones</b>	<b>-1.489.698,81</b>	<b>-1.542.747,33</b>	<b>-1.535.903,34</b>	<b>-1.600.060,79</b>

**Total, Cartera Neta**            **12.598.989,66**   **12.636.143,91**    **13.327.194,86**    **13.690.982,16**

---

*Nota.* Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

Dentro del año 2022 la clasificación de la cartera de crédito Productivo PYMES muestra los siguientes valores:

**Tabla N°18**

*Clasificación de la Cartera de Crédito Productivo PYMES*

<b>Cartera de Crédito</b>				
<b>Productivo PYMES</b>	<b>31-mar-22</b>	<b>30-jun-22</b>	<b>30-sep-22</b>	<b>31-dic-22</b>
<b>Cartera de crédito Productivo 2022</b>	<b>Trimestre I</b>	<b>Trimestre II</b>	<b>Trimestre III</b>	<b>Trimestre IV</b>
Por vencer	430.566,55	404.802,27	473.975,65	531.438,32
Que no devenga intereses	0,00	0,00	0,00	0,00
Vencida	33.626,53	31.340,06	2,00	2,00

---

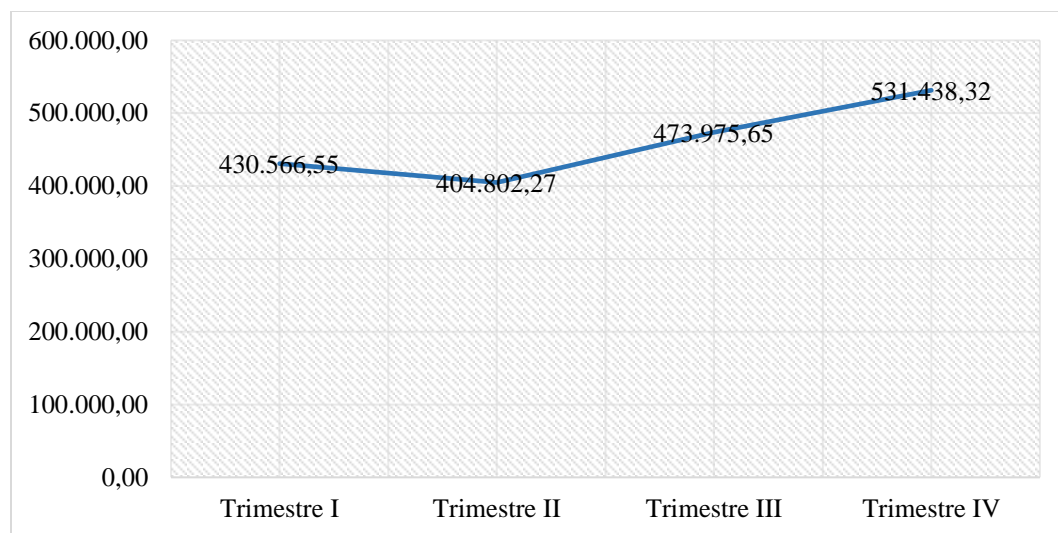
*Nota.* Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

- **Cartera de Crédito Productivo PYMES por Vencer**

**Trimestre I, II, III y IV**

**Figura 5**

*Variación de la cartera por vencer del crédito Productivo Trimestre I, II, III y IV*



*Nota.* Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

El análisis detallado de la cartera de crédito productivo a lo largo del año 2022 revela tendencias significativas en el desempeño financiero de la cooperativa. En el primer trimestre, la cartera alcanzó los 430.566,55 dólares, marcando el inicio de un año que presenciaría fluctuaciones notables. Durante el segundo trimestre, la cartera experimentó una disminución, situándose en 404.802,27 dólares. Este descenso podría haber generado inquietudes, pero la cooperativa demostró una capacidad notable para recuperarse y, en el tercer trimestre, la cartera experimentó un aumento significativo, alcanzando los 473.975,65 dólares.

El punto culminante de este análisis se encuentra en el cuarto trimestre, donde la cartera de crédito productivo alcanzó su máximo anual de 531.438,32 dólares. Este incremento robusto indica una gestión financiera sólida y una capacidad efectiva para adaptarse a las condiciones cambiantes del mercado. La cooperativa ha demostrado su habilidad para capitalizar oportunidades y superar desafíos a lo largo del año.

Este crecimiento sostenido en la cartera de crédito productivo es un reflejo claro del éxito de la cooperativa en su misión de promover el desarrollo económico y social en la región. El aumento en el volumen de crédito otorgado a los socios demuestra un compromiso constante con

los principios cooperativos y un impacto positivo en la comunidad. El gráfico asociado a estos datos revela una tendencia alcista, con una pendiente positiva que subraya el crecimiento constante de la cartera.

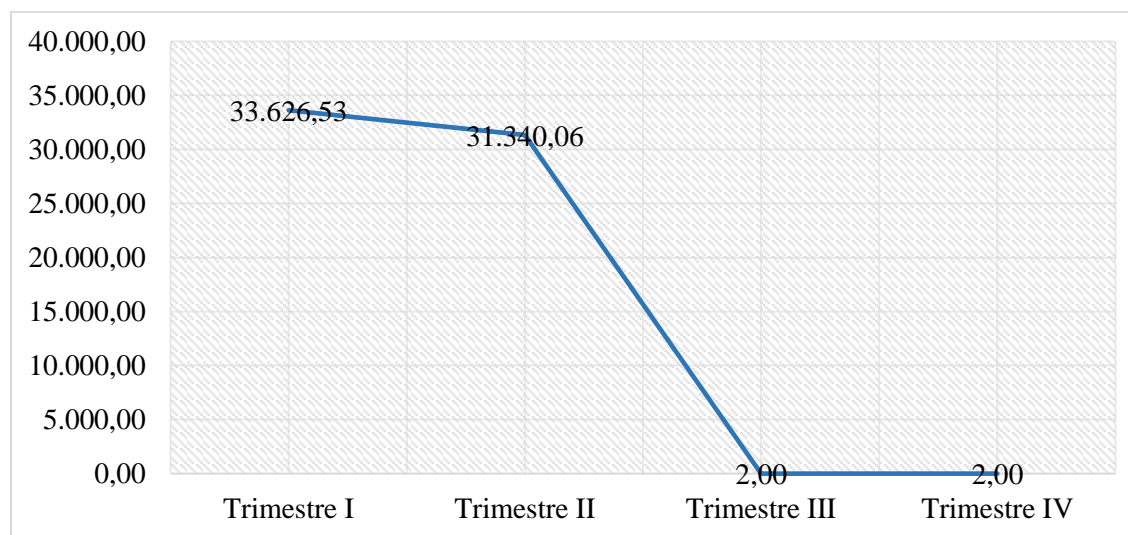
Desde una perspectiva técnica, el análisis trimestral sugiere que el crecimiento de la cartera se ha acelerado en los últimos trimestres, indicando una demanda creciente de servicios de crédito por parte de los socios de la cooperativa. Este fenómeno puede atribuirse a una mayor confianza en la cooperativa, así como a un entorno económico que estimula la necesidad de financiamiento.

- **Cartera de Crédito Productivo PYMES Vencida**

### Trimestre I, II, III y IV

#### Figura 6

*Variación de la cartera vencida del crédito Productivo Trimestre I, II, III y IV*



*Nota.* Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

La cartera de crédito productivo vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuqui Ltda. en el año 2022 presenta una interesante evolución trimestral que refleja tanto desafíos como éxitos en la gestión financiera de la institución.



En el primer trimestre, la cartera inicia en 33.626,53 dólares, experimentando un descenso a 31.340,06 en el siguiente período. Notablemente, en los dos últimos trimestres, la institución logra reducir este indicador a un valor módico de 2,00 dólares. Este marcado descenso sugiere la implementación y aplicación exitosa de políticas de crédito y estrategias por parte de la cooperativa, permitiéndole recuperar casi la totalidad de su cartera vencida. La eficacia demostrada refuerza la salud financiera de la cooperativa y destaca su habilidad para adaptarse y gestionar de manera efectiva los riesgos asociados a su cartera crediticia. Este logro fortalece la confianza de los socios y contribuye a la sostenibilidad a largo plazo de la cooperativa.

### 3.7.2 Cartera de Crédito de Consumo

**Tabla N°19**

*Clasificación Total de la Cartera de Crédito de Consumo*

CLASIFICACIÓN	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV
	31-mar-22	30-jun-22	30-sep-22	31-dic-22
<b>Cartera por vencer</b>	<b>12.796.256,39</b>	<b>12.631.097,58</b>	<b>13.654.060,45</b>	<b>14.084.555,30</b>
<b>Cartera de crédito de consumo por vencer</b>	<b>5.629.795,07</b>	<b>5.842.414,46</b>	<b>6.270.499,57</b>	<b>6.643.801,13</b>
De 1 a 30 días	184.062,34	173.637,45	200.511,87	220.706,24
De 31 a 90 días	331.594,11	354.344,70	377.066,05	402.004,34
De 91 a 180 días	482.030,41	503.164,93	525.857,94	575.367,21
Más de 180 días	4.632.108,21	4.811.267,38	5.167.063,71	5.445.723,34
<b>Cartera que no devenga intereses</b>	<b>747.837,85</b>	<b>972.251,47</b>	<b>713.450,74</b>	<b>693.804,36</b>

<b>Cartera de crédito de consumo que no devenga intereses</b>	<b>230.650,33</b>	<b>327.308,61</b>	<b>229.772,44</b>	<b>232.863,64</b>
De 1 a 30 días	10.885,77	12.283,27	9.063,86	9.449,03
De 31 a 90 días	20.153,19	23.655,61	17.093,08	18.116,14
De 91 a 180 días	28.655,49	33.970,03	24.790,68	26.132,14
Más de 180 días	170.955,88	257.399,70	178.824,82	179.166,33
<b>Cartera Vencida</b>	<b>544.594,23</b>	<b>575.542,19</b>	<b>495.587,01</b>	<b>512.683,29</b>
<b>Cartera de crédito de consumo vencida</b>	<b>200.630,21</b>	<b>188.334,88</b>	<b>159.355,93</b>	<b>141.896,11</b>
De 1 a 30 días	12.267,13	12.264,13	9.598,79	10.569,23
De 31 a 90 días	22.281,11	21.801,96	18.560,34	20.370,25
De 91 a 180 días	28.970,77	24.609,42	20.361,20	16.048,89
Más de 180 días	137.111,20	129.659,37	110.835,60	94.907,74
<b>Cartera Improductiva</b>	<b>1.292.432,08</b>	<b>1.547.793,66</b>	<b>1.209.037,75</b>	<b>1.206.487,65</b>
<b>Total, Cartera Bruta</b>	<b>14.088.688,47</b>	<b>14.178.891,24</b>	<b>14.863.098,20</b>	<b>15.291.042,95</b>
<b>Provisiones</b>	<b>-1.489.698,81</b>	<b>-1.542.747,33</b>	<b>-1.535.903,34</b>	<b>-1.600.060,79</b>
<b>Cartera Neta</b>	<b>12.598.989,66</b>	<b>12.636.143,91</b>	<b>13.327.194,86</b>	<b>13.690.982,16</b>

*Nota.* Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

Dentro del año 2022 la clasificación de la cartera de crédito de consumo muestra los siguientes valores:

**Tabla N°20**

*Clasificación de la Cartera de Crédito de Consumo*

CLASIFICACIÓN	31-mar-22	30-jun-22	30-sep-22	31-dic-22
	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV
<b>Cartera de crédito de consumo por vencer</b>	5.629.795,07	5.842.414,46	6.270.499,57	6.643.801,13
<b>Cartera de crédito de consumo que no devenga intereses</b>	230.650,33	327.308,61	229.772,44	232.863,64
<b>Cartera de crédito de consumo vencida</b>	200.630,21	188.334,88	159.355,93	141.896,11

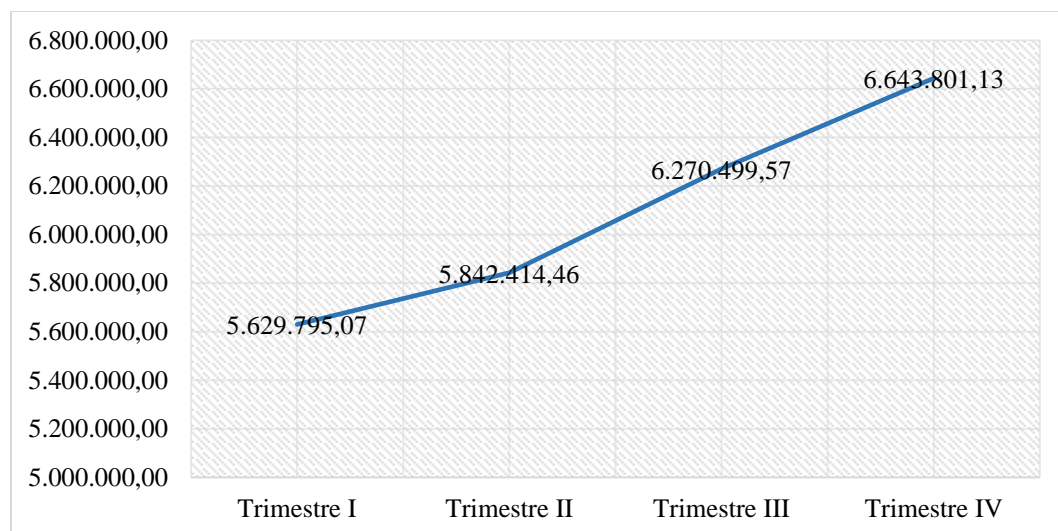
*Nota.* Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

- **Cartera de Crédito de Consumo Por vencer**

**Trimestre I, II, III y IV**

**Figura 7**

*Variación de la cartera de crédito de Consumo por vencer Trimestre I, II, III y IV*



*Nota.* Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

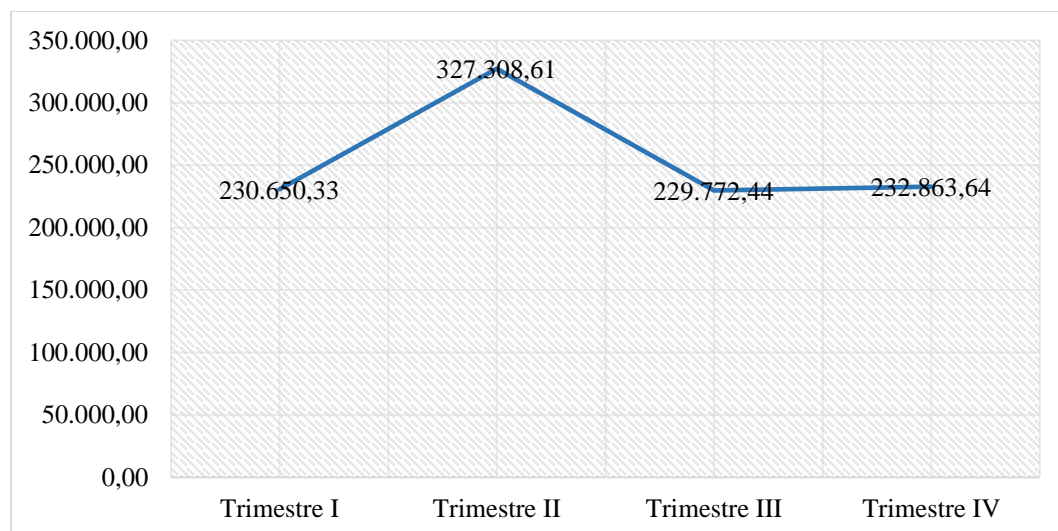
La representación gráfica resalta la dinámica variación en la cartera de crédito de consumo por vencer a lo largo del año 2022. En el primer trimestre, la cifra se sitúa en 5,629,795.07 dólares, experimentando un crecimiento constante en los trimestres sucesivos. En el segundo trimestre, la cartera aumenta a 5,842,414.46 dólares, mostrando un incremento del 3.77%. Para el tercer trimestre, se observa un nuevo ascenso, alcanzando los 6,270,499.57 dólares, representando un aumento del 7.33% respecto al trimestre anterior. El año cierra con una cartera de 6,643,801.13 dólares, indicando un crecimiento del 5.96% en comparación con el tercer trimestre. Este patrón sugiere un aumento constante en la demanda de crédito o un fortalecimiento en la capacidad económica de los socios existentes. La cooperativa, al acoger a más clientes o al observar una mejora en la solidez financiera de sus miembros, demuestra adaptabilidad y prosperidad en el entorno económico del año 2022.

- **Cartera de Crédito de Consumo que no devenga intereses**

**Trimestres I, II, III y IV**

**Figura 8**

*Variación de la cartera de crédito de Consumo que no devenga intereses Trimestre I, II, III y IV*



*Nota.* Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

La representación gráfica destaca la evolución dinámica de la cartera de crédito de Consumo sin devengar intereses a lo largo del 2022. Se observa una variación marcada por aumentos y disminuciones, evidenciando una tendencia fluctuante a lo largo de los trimestres.

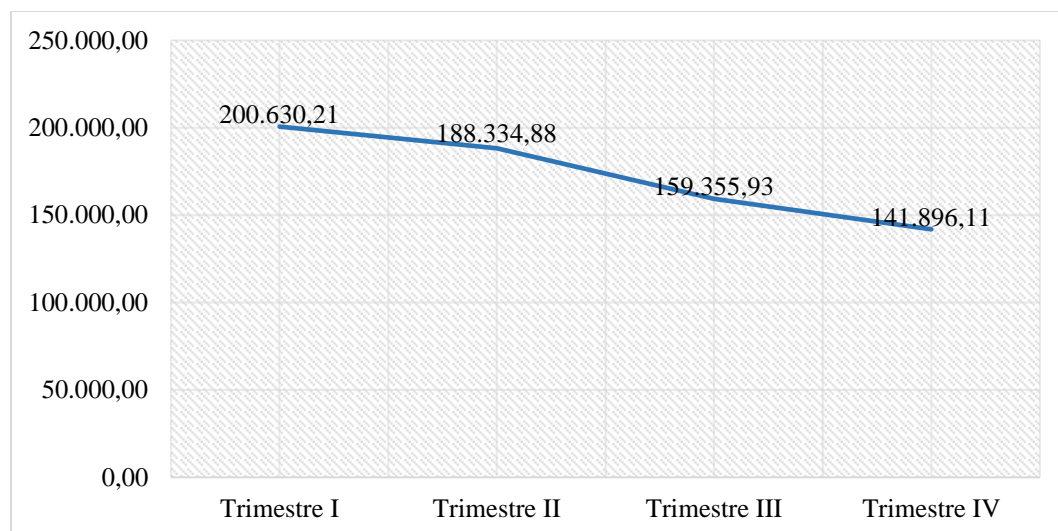
En el primer trimestre, la cartera comienza en 230,650.33 dólares, experimentando un incremento significativo del 41.36% para alcanzar los 327,308.61 dólares en el segundo trimestre. Sin embargo, en el tercer trimestre, se observa una reducción del 29.73%, situándose en 229,772.44 dólares. Posteriormente, en el último trimestre, la cartera experimenta un leve incremento del 1.34%, alcanzando los 232,863.64 dólares. Estas oscilaciones señalan adaptaciones en la demanda de crédito y posiblemente ajustes en las políticas crediticias de la cooperativa a lo largo del año. Este análisis detallado resalta la flexibilidad y capacidad de respuesta de la cooperativa ante las dinámicas del mercado financiero.

- **Cartera de Crédito de Consumo Vencida**

**Trimestre I, II, III y IV**

**Figura 9**

*Variación de la cartera de crédito de Consumo Vencida Trimestre I, II, III y IV*



*Nota.* Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

La imagen proporcionada muestra la evolución de la cartera de crédito de consumo vencida de una institución financiera en Ecuador, desde el primer trimestre de 2022 hasta el cuarto trimestre del mismo año. Los datos muestran que la cartera vencida ha disminuido de manera constante en los últimos cuatro trimestres.

En el primer trimestre de 2022, la cartera vencida ascendía a 200.630,21 dólares. En el segundo trimestre, la cartera vencida se redujo a 188.334,88 dólares, lo que representa una disminución del 6,1%. En el tercer trimestre, la cartera vencida se redujo aún más, a 159.355,93 dólares, lo que representa una disminución del 16,3% en comparación con el trimestre anterior. Finalmente, en el cuarto trimestre, la cartera vencida se redujo a 141.896,11 dólares, lo que representa una disminución del 10,6% en comparación con el trimestre anterior.

En términos porcentuales, la cartera vencida ha disminuido un total del 29,3% desde el primer trimestre de 2022. La disminución gradual sugiere una eficiente gestión de riesgos y estrategias de recuperación implementadas. Esta tendencia positiva indica una mayor salud financiera y capacidad para mantener a raya la morosidad. La cooperativa puede haber aplicado

medidas efectivas para reducir el riesgo crediticio y fortalecer su posición en el mercado, generando confianza tanto en los socios como en los reguladores.

### 3.7.3 Cartera de Microcrédito

**Tabla N°21**

*Clasificación Total de la Cartera de Microcrédito*

<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>Trimestre I 31-mar-22</b>	<b>Trimestre II 30-jun-22</b>	<b>Trimestre III 30-sep-22</b>	<b>Trimestre IV 31-dic-22</b>
<b>Total, Cartera por vencer</b>	<b>12.796.256,39</b>	<b>12.631.097,58</b>	<b>13.654.060,45</b>	<b>14.084.555,30</b>
De 1 a 30 días	303.273,26	261.428,80	287.762,55	305.280,04
De 31 a 90 días	550.275,14	520.939,48	550.915,47	568.590,80
De 91 a 180 días	775.169,11	732.858,99	781.693,53	777.183,01
De 181 a 360 días	1.314.954,43	1.236.599,08	1.313.055,74	1.349.570,94
Más de 360 días	3.792.222,83	3.632.054,50	3.976.157,94	3.908.691,06
<b>Total, cartera que no devenga intereses</b>	<b>747.837,85</b>	<b>972.251,47</b>	<b>713.450,74</b>	<b>693.804,36</b>
<b>Cartera de microcrédito que no devenga intereses</b>	<b>517.187,52</b>	<b>644.942,86</b>	<b>483.678,30</b>	<b>460.940,72</b>
De 1 a 30 días	25.873,20	34.283,87	32.341,47	33.795,28
De 31 a 90 días	49.466,99	66.181,20	59.166,64	59.365,76
De 91 a 180 días	65.651,03	84.468,04	71.168,46	71.964,38
De 181 a 360 días	115.897,52	143.882,44	117.576,21	108.793,33

Más de 360 días	260.298,78	316.127,31	203.425,52	187.021,97
<b>Total, Cartera Vencida</b>	<b>544.594,23</b>	<b>575.542,19</b>	<b>495.587,01</b>	<b>512.683,29</b>
<b>Cartera de Microcrédito Vencida</b>	<b>310.337,49</b>	<b>355.867,25</b>	<b>336.229,08</b>	<b>370.785,18</b>
De 1 a 30 días	30.329,05	34.849,47	32.041,76	38.591,17
De 31 a 90 días	53.845,03	66.785,57	58.860,04	60.343,14
De 91 a 180 días	57.423,27	62.660,05	63.007,39	68.927,80
De 181 a 360 días	76.850,62	80.698,28	79.334,27	93.101,46
Más de 360 días	91.889,52	110.873,88	102.985,62	109.821,61
<b>Total, Cartera Improductiva</b>	<b>1.292.432,08</b>	<b>1.547.793,66</b>	<b>1.209.037,75</b>	<b>1.206.487,65</b>
<b>Total, Cartera Bruta</b>	<b>14.088.688,47</b>	<b>14.178.891,24</b>	<b>14.863.098,20</b>	<b>15.291.042,95</b>
<b>Provisiones</b>	<b>-1.489.698,81</b>	<b>-1.542.747,33</b>	<b>-1.535.903,34</b>	<b>-1.600.060,79</b>
<b>Total, Cartera Neta</b>	<b>12.598.989,66</b>	<b>12.636.143,91</b>	<b>13.327.194,86</b>	<b>13.690.982,16</b>

*Nota.* Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

Dentro del año 2022 la clasificación de la cartera de crédito de consumo muestra los siguientes valores:

### Tabla N°22

#### *Clasificación de la Cartera de Microcrédito*

CLASIFICACIÓN	31-mar-22	30-jun-22	30-sep-22	31-dic-22
	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV



<b>Cartera de microcrédito por vencer</b>	6.735.894,77	6.383.880,85	6.909.585,23	6.909.315,85
<b>Cartera de microcrédito que no devenga intereses</b>	517.187,52	644.942,86	483.678,30	460.940,72
<b>Cartera de Microcrédito Vencida</b>	310.337,49	355.867,25	336.229,08	370.785,18

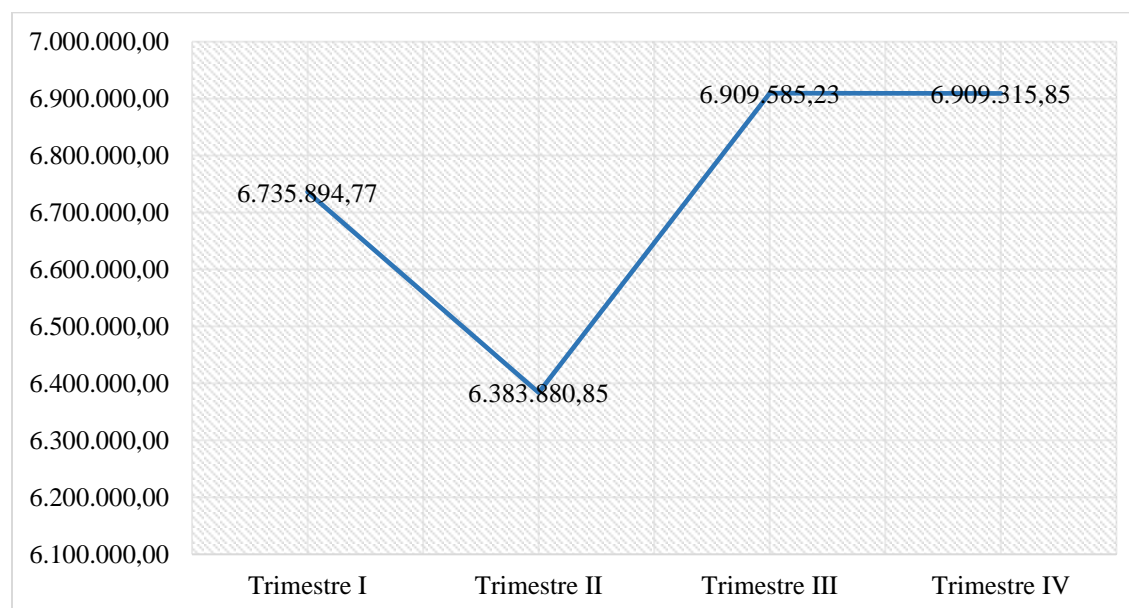
*Nota.* Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

- **Cartera de Microcrédito por Vencer**

**Trimestre I, II, III y IV**

**Figura 10**

*Variación de la cartera de Microcrédito por Vencer Trimestre I, II, III y IV*



*Nota.* Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

La cartera de microcrédito por vencer ha experimentado variaciones a lo largo del año 2022, reflejando la dinámica gestión de la Cooperativa. En el primer trimestre, la cartera ascendía

a 6,735,894.77 dólares, marcando el inicio de un periodo de observación de su evolución. En el segundo trimestre, la cartera experimentó una disminución del 5.21%, situándose en 6,383,880.85 dólares. Este descenso podría sugerir una estrategia de gestión de riesgos o ajustes en la concesión de microcréditos.

El tercer trimestre presenció un crecimiento del 8.22%, elevando la cartera a 6,909,585.23 dólares. Esta expansión puede indicar una respuesta efectiva a la demanda de microcréditos por parte de los socios o una mayor confianza en las condiciones económicas. En el cuarto trimestre, la cartera se mantuvo prácticamente estable, alcanzando los 6,909,315.85 dólares.

En términos porcentuales, la cartera mostró una disminución del 5.21% en el segundo trimestre, seguido por un incremento del 8.22% en el tercer trimestre y una variación mínima del 0.004% en el último trimestre. Este patrón de crecimiento y estabilidad refleja la efectividad de la cooperativa en mantener un equilibrio entre el otorgamiento de microcréditos y la gestión de riesgos asociados.

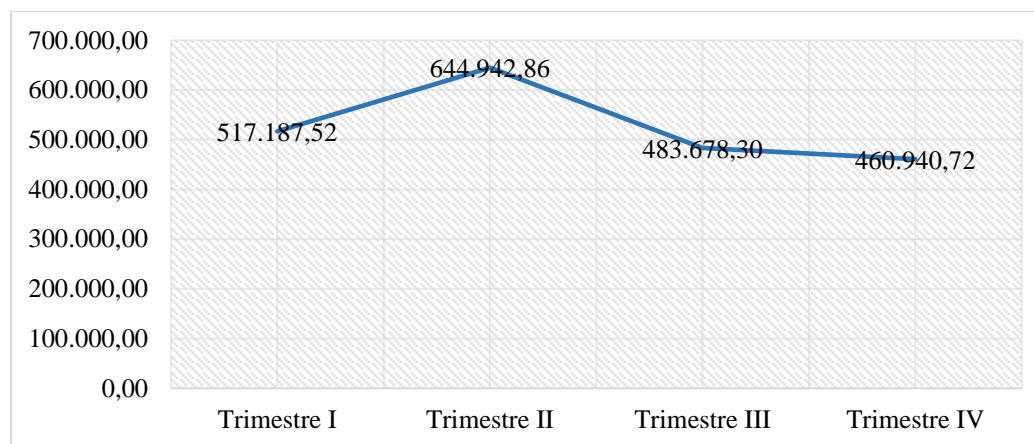
El crecimiento sostenido de la cartera de microcrédito destaca el éxito de la cooperativa en cumplir con su objetivo de promover el desarrollo económico y social de la comunidad. La capacidad para adaptarse a las fluctuaciones y necesidades del mercado evidencia una gestión financiera sólida y orientada al servicio, fortaleciendo la posición de la cooperativa en el entorno financiero durante el año 2022.

- **Cartera de Microcrédito que no devenga intereses**

### **Trimestre I, II, III y IV**

### **Figura 11**

*Variación de la cartera de Microcrédito que no devenga intereses Trimestre I, II, III y IV*



*Nota.* Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

La gráfica ilustra una evolución constante en la cartera de microcrédito que no devenga intereses a lo largo del año 2022. En el primer trimestre, la cartera se inicia con un valor de 517,187.52 dólares, experimentando un aumento del 24.86% para alcanzar los 644,942.86 dólares en el segundo trimestre. Este crecimiento podría indicar una sólida demanda de microcréditos o una estrategia proactiva de la cooperativa para fomentar el acceso a servicios financieros.

Sin embargo, en el tercer trimestre, se observa un descenso del 25.08%, situándose en 483,678.30 dólares. Este decremento podría atribuirse a diversos factores, como ajustes en las políticas de crédito, variaciones en la economía local o cambios en la demanda de microcréditos. El último trimestre del año culmina con una leve reducción adicional del 4.70%, alcanzando un valor de 460,940.72 dólares. Esta variación constante podría reflejar la adaptabilidad de la cooperativa a las condiciones del mercado y su capacidad para ajustar las políticas crediticias según las necesidades de sus socios.

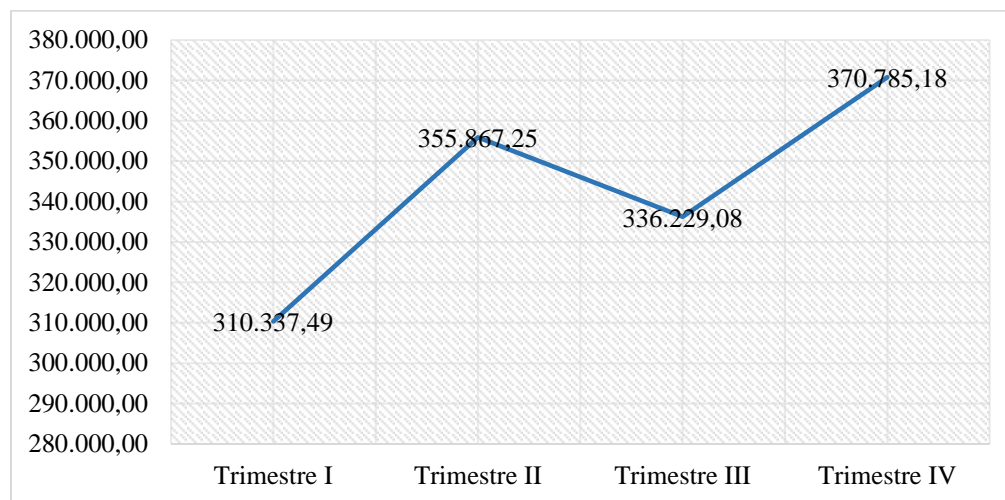
La fluctuación en la cartera de microcrédito no devengado intereses sugiere una respuesta estratégica de la cooperativa ante dinámicas económicas y de demanda. La cooperativa podría estar evaluando y adaptando continuamente sus prácticas crediticias para mantener un equilibrio entre la oferta de microcréditos y la gestión de riesgos.

- **Cartera de Microcrédito Vencida**

### Trimestre I, II, III y IV

#### Figura 12

*Variación de la cartera de Microcrédito Vencida Trimestre I, II, III y IV*



*Nota.* Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

La visualización gráfica resalta la constante variación en la cartera de microcrédito vencida, evidenciando fluctuaciones a lo largo del año 2022. Aunque se observan tanto aumentos como disminuciones, es notable que los incrementos son más pronunciados, sugiriendo desafíos en la gestión y recuperación de esta cartera.

En el primer trimestre, la cartera comienza en 310,337.49 dólares, experimentando un aumento significativo del 14.69% para alcanzar los 355,867.25 dólares en el segundo trimestre. A pesar de una leve reducción del 5.23% en el tercer trimestre, situándose en 336,229.08 dólares, esta disminución resulta efímera, ya que, en el cuarto trimestre, el valor se eleva nuevamente en un 10.27%, alcanzando los 370,785.18 dólares.

En términos porcentuales, la cartera experimentó un aumento del 14.69% en el segundo trimestre, seguido por una reducción del 5.23% en el tercer trimestre y un incremento del 10.27%

en el cuarto trimestre. Este patrón sugiere una persistente dificultad en la recuperación de la cartera de microcrédito, lo que puede impactar negativamente en la salud financiera de la cooperativa al no lograr una reducción sustancial. Estos desafíos resaltan la importancia de implementar estrategias más efectivas de gestión crediticia y recuperación para asegurar la estabilidad financiera a largo plazo de la institución.

### 3.7.4 Análisis del Índice de Morosidad

- **Índice de Morosidad Cartera de Crédito Productivo PYMES**

Dentro del año 2022 los índices de morosidad de la cartera de crédito productivo PYMES muestra los siguientes porcentajes:

**Tabla N°15**

*Índice de Morosidad año 2022 Cartera de Crédito Productivo*

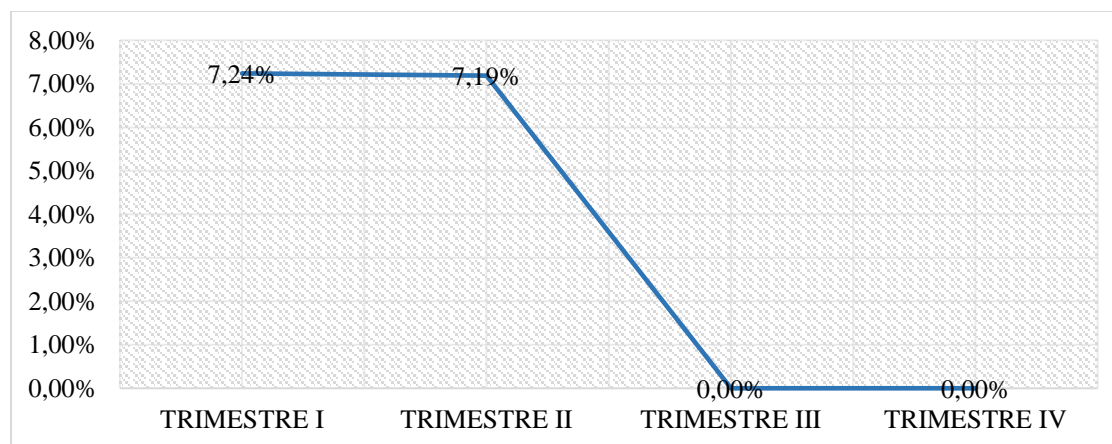
<b>Morosidad De La Cartera De Crédito Productivo</b>	<b>Promedio Del Segmento</b>	
Trimestre I	7,24%	3,11%
Trimestre II	7,19%	6,51%
Trimestre III	0,00%	1,73%
Trimestre IV	0,00%	3,19%

*Nota.* Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

### **Trimestre I, II, III y IV**

**Figura 13**

*Variación índice de morosidad de Cartera de Crédito Productivo PYMES Trimestre I, II, III y IV*



*Nota.* Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

En el transcurso del año 2022, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuqui Ltda. se enfrentó a desafíos en cuanto a la morosidad de su cartera de crédito productivo. En el primer y segundo trimestre, la morosidad registró un 7.24% y un 7.19%, respectivamente. Estos valores superaron los límites establecidos para el segmento 3, fijados en 3.11% y 6.51%, lo que indicaba un área de mejora en la gestión de riesgos.

Sin embargo, la cooperativa respondió de manera rápida y efectiva, reduciendo la morosidad a un 0% en el tercer trimestre, sin superar el límite del 1.73% para ese periodo según las normativas del segmento 3. Está marcada disminución reflejó una gestión de riesgos ágil y eficaz, evidenciando la capacidad de la cooperativa para adaptarse y aplicar medidas correctivas.

El cuarto trimestre mostró un rendimiento excepcional al mantener la morosidad en un 0%, sin superar el límite impuesto por el segmento 3, que era del 3.19%. Esto indica no solo la eficacia de las políticas de la cooperativa, sino también su consistencia y firmeza en la implementación de estrategias de gestión crediticia. Este desempeño constante refuerza la confianza en las operaciones financieras de la cooperativa, consolidando su posición como una entidad sólida y eficiente en la gestión de créditos. La capacidad de mantener una tasa de morosidad relativamente baja a lo largo del año indica una gestión de cartera robusta y una situación financiera sólida, contribuyendo a la

confianza y lealtad de los socios y clientes. La cooperativa ha demostrado no solo capacidad de recuperación, sino también un compromiso constante con la salud financiera y la satisfacción de sus miembros.

- **Índice de Morosidad Cartera de Crédito de Consumo**

Dentro del año 2022 los índices de morosidad de la cartera de crédito de consumo muestran los siguientes porcentajes:

**Tabla N°24**

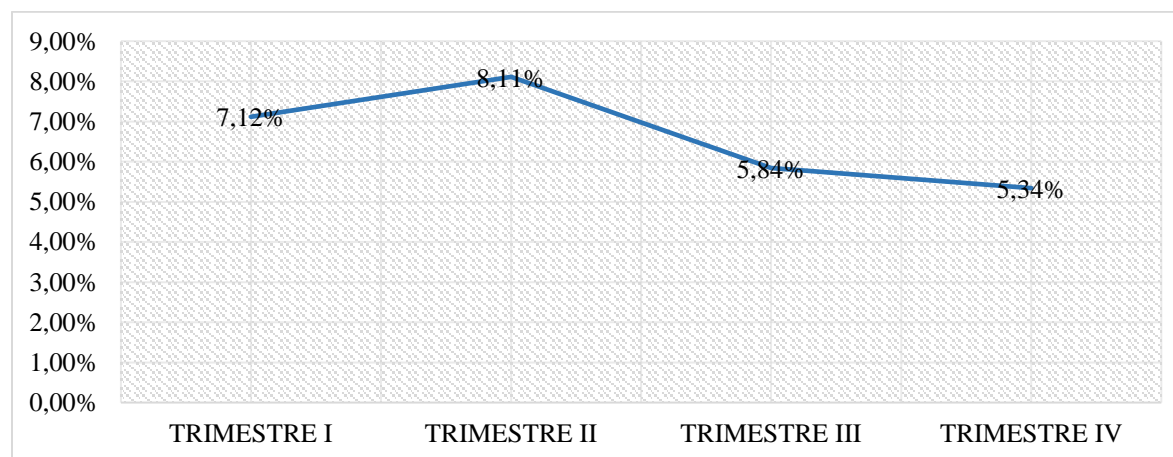
*Índice de Morosidad año 2022 Cartera de Crédito de Consumo*

<b>Morosidad De La Cartera De Crédito De Consumo</b>		<b>Promedio Del Segmento</b>
Trimestre I	7,12%	4,89%
Trimestre II	8,11%	4,95%
Trimestre III	5,84%	4,62%
Trimestre IV	5,34%	4,17%

*Nota.* Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

**Figura 14**

*Variación del índice de morosidad de la Cartera de Crédito de Consumo Trimestre I, II, III y IV*



*Nota.* Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

La representación gráfica evidencia un comienzo desafiante en el índice de morosidad de la cartera de crédito de consumo, con un significativo 7.12% en el primer trimestre, superando el límite del 4.89% establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) para el segmento 3. El segundo trimestre no muestra mejoras, registrando un aumento al 8.11%, superando nuevamente el promedio del segmento que es del 4.95%.

Aunque el tercer trimestre presenta una disminución considerable en el índice de morosidad, situándose en un 5.84%, este valor aún se encuentra por encima del límite del 4.62% impuesto por la SEPS para el tercer trimestre en el segmento 3. En el cuarto trimestre, se observa una nueva disminución, alcanzando un 5.34%, aunque este valor también supera el promedio del segmento que es del 4.17%.

Este incremento en la morosidad puede atribuirse a diversos factores, incluyendo la crisis económica derivada de la pandemia de COVID-19, la pérdida de empleo y la disminución de ingresos de las familias ecuatorianas. Estos datos subrayan los persistentes desafíos que la cooperativa enfrenta en la recuperación de créditos de consumo, afectando negativamente su salud financiera.

Es crucial que la cooperativa implemente estrategias efectivas para mejorar la gestión de riesgos crediticios y fortalecer su posición en el mercado. La adopción de enfoques proactivos, como ajustar políticas crediticias, brindar asesoramiento financiero y establecer medidas de apoyo a los socios afectados por la crisis económica, podría contribuir significativamente a la estabilidad financiera y al bienestar de la cooperativa.

- **Índice de Morosidad de la Cartera de Microcrédito**

Dentro del año 2022 los índices de morosidad de la cartera de crédito de consumo muestran los siguientes porcentajes:



**Tabla N°25***Índice de Morosidad año 2022 Cartera de Microcrédito*

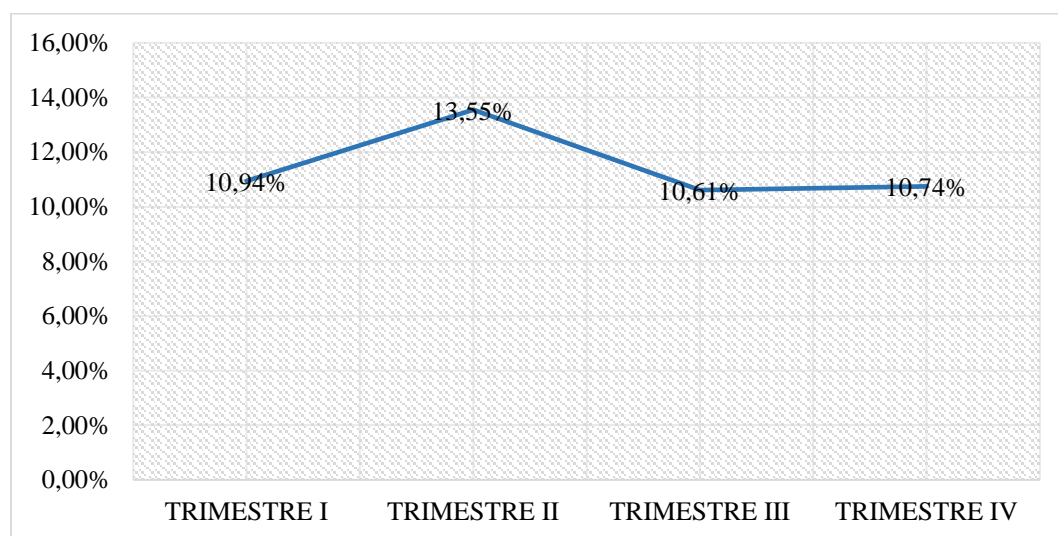
	<b>Morosidad De La Cartera De Microcrédito</b>	<b>Promedio Del Segmento</b>
Trimestre I	10,94%	7,73%
Trimestre II	13,55%	8,15%
Trimestre III	10,61%	6,69%
Trimestre IV	10,74%	5,85%

*Nota.* Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

### **Trimestre I, II, III Y IV**

**Figura 15**

*Variación del índice de morosidad de la Cartera de Microcrédito Trimestre I, II, III y IV*



*Nota.* Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

Durante el primer trimestre de 2022, la morosidad en la cartera de microcrédito se ubicó en un 10.94%, superando el límite establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) para el segmento 3, que es del 7.73%. En el segundo trimestre, este índice aumentó a un 13.55%, superando nuevamente el porcentaje permitido para el segmento 3, fijado

en un 8.15%. Aunque se registró una disminución en el tercer trimestre al situarse en un 10.61%, este valor aún permaneció por encima del límite del 6.69% para ese periodo. En el cuarto trimestre, la morosidad experimentó un ligero incremento, alcanzando un 10.74%, nuevamente por encima del límite establecido que era del 5.85%.

Es importante destacar que ninguno de estos porcentajes se encuentra dentro del promedio del segmento total. Este aumento en la morosidad podría indicar desafíos continuos en la gestión de riesgos y la necesidad de medidas correctivas por parte de la cooperativa. Condiciones económicas adversas, cambios en el entorno empresarial, eventos imprevistos o insuficientes medidas de gestión de riesgos podrían haber contribuido al incremento.

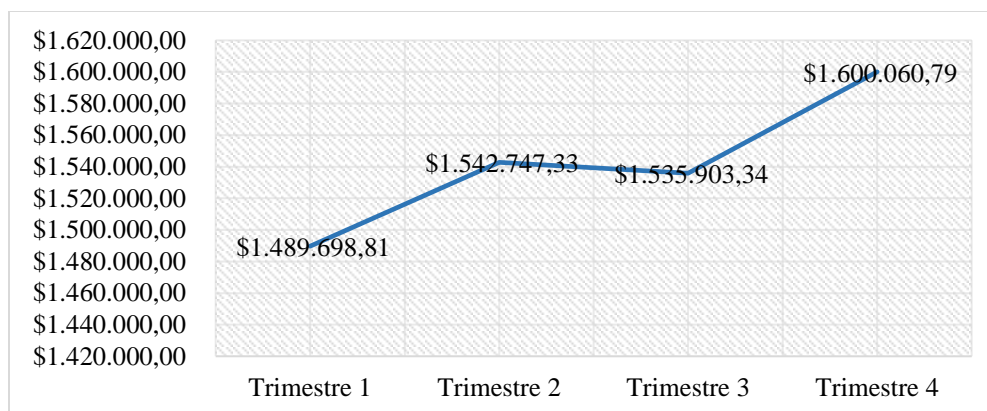
Estos datos subrayan las dificultades que enfrenta la cooperativa al recuperar créditos destinados a emprendedores, quienes, afectados por la pandemia, luchan por cumplir con sus obligaciones financieras debido a las limitaciones comerciales. En consecuencia, es esencial que la cooperativa implemente estrategias específicas para abordar estos desafíos y brindar respaldo a sus clientes emprendedores, asegurando así la sostenibilidad financiera y la continuidad de su misión de apoyo a este sector.

### **3.7.5 Provisión de deterioro cartera consumo**

#### **Trimestre I, II, III Y IV**

#### **Figura 16**

*Variación de la provisión Inter trimestral de la Cooperativa Chuchuqui Ltda.*



*Nota.* Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

Durante el año 2022, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuqui Ltda. experimentó un incremento progresivo en las provisiones, explicado por el aumento en la morosidad de su cartera de créditos. En el primer trimestre, se realizaron provisiones por un total de 1,489,698.81 dólares. En el segundo trimestre, este monto aumentó a 1,542,747.33 dólares, representando un incremento del 3.4% con respecto al primer trimestre. En el tercer trimestre, las provisiones ascendieron a 1,535,903.34 dólares, reflejando una ligera disminución del 0.4% respecto al segundo trimestre. En el cuarto trimestre, las provisiones se situaron en 1,600,060.79 dólares, evidenciando un aumento del 4.2% respecto al tercer trimestre.

La tendencia creciente en las provisiones señala un aumento del riesgo crediticio al que se enfrenta la cooperativa. Es crucial que la entidad continúe realizando provisiones adecuadas para cubrir los riesgos de su cartera de créditos. Esta práctica contribuirá a garantizar la estabilidad financiera de la cooperativa y la protección de sus socios frente a posibles incumplimientos.

## Conclusión del Caso

- La evaluación trimestral de las carteras de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchiqui Ltda. en el año 2022 resaltó su resiliencia y efectividad operativa. Los resultados indican un crecimiento constante en la cartera de crédito productivo con un promedio de crecimiento de 460.195,70, el cual evidencia el éxito de sus políticas de crédito en este segmento. Aunque la cartera de consumo y microcrédito enfrentaron desafíos persistentes en sus índices de morosidad (6,60%-11,46%) porcentajes que superaban al promedio del segmento 3 destacando la necesidad de ajustes específicos en sus políticas de crédito y cobranza, de forma que se garantice una gestión eficiente y sostenible. Esto indica la importancia de la adaptabilidad y estrategias efectivas para mantener la estabilidad y protección ante posibles incumplimientos financieros. Sin embargo, a pesar de las dificultades antes mencionadas se evidenció un incremento trimestral significativo (1.600.060,79) en sus provisiones, lo cual indica la atención proactiva a riesgos crediticios y la solidez de la gestión de financiera.

## Conclusiones

- La cooperativa cuenta con sus respectivas políticas y procedimientos mismos que se encuentran reflejados en su manual de crédito y cobranza, además cumplen a cabalidad con la normatividad externa, no obstante, se pudo observar que la aplicación de sus políticas tanto de crédito y cobranza no son tan efectivas y eficaces, generando que las carteras tanto de microcrédito y consumo no se logren recuperar en su totalidad, por lo tanto, se determinó la necesidad del desarrollo de ajustes en las políticas de crédito a fin de mitigar riesgos y mantener la salud financiera.
- La institución ha proporcionado más opciones financieras para proveer a los socios, sin embargo, la preocupación surge al observar que la morosidad ha venido incrementándose con respecto a los promedios del segmento proporcionados por el órgano de control. Este desajuste sugiere la necesidad de revisar y fortalecer los procedimientos de cobranza para garantizar que el crecimiento no comprometa la calidad de la cartera.
- Se determinó que, aunque la cooperativa experimentó un aumento en su cartera, las razones financieras muestran desafíos al compararlas con el promedio del segmento 3, esto se puede notar específicamente en el índice de morosidad en la cartera de microcrédito el cual supera los promedios del segmento (11.46% trimestral), de la misma manera presentan dificultades en su índice de morosidad de la cartera de consumo con un indicador del 6,60%, ambos porcentajes superan notoriamente el promedio del segmento.

## Recomendaciones

- Generar programas de cultura financiera para los funcionarios con el fin de potenciar sus conocimientos y habilidades, lo que les capacitará para gestionar de manera oportuna las colocaciones del crédito. Estos programas se desarrollarán con un enfoque práctico, conteniendo aspectos claves como la comprensión de los productos financieros, evaluación de riesgos y toma de decisiones sustentadas. Además, adquirirán habilidades sólidas que aportarán a la mejora de la eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos crediticios.
- Implementar medidas específicas de seguimiento para cada socio como comunicaciones periódicas y análisis del comportamiento financiero. Esta perspectiva permitirá una atención más detallada y efectiva en el procedimiento de recuperación del crédito y a la vez demostrará a los socios el compromiso de la organización con su bienestar financiero. Asimismo, esta acción busca prevenir situaciones de sobreendeudamiento, fomentando una relación saludable y transparente entre la entidad y sus miembros.
- Revisar y ajustar las estrategias de gestión de riesgos, implementando medidas eficaces para reducir la morosidad. Por lo que, se sugiere una evaluación más profunda de los requisitos para acceso al crédito y un aumento significativo en el número de capacitaciones que contribuyan al logro de una mayor comprensión financiera en los socios y reducir posibles sobreendeudamientos.

## Glosario

- **Cartera Improductiva:** Préstamos incobrables o con alta probabilidad de no ser recuperados, afectando la salud financiera de una institución. Puede resultar de pagos atrasados, insolvencia o falta de garantías.
- **Cartera por vencer:** Monto total de préstamos pendientes de pago dentro de un período específico, generalmente a corto plazo. Incluye créditos y deudas que deben liquidarse en un plazo determinado.
- **Cartera que no devenga intereses:** Préstamos o deudas que no generan ingresos por intereses para la entidad prestamista. Puede ser parte de programas de ayuda o préstamos sin interés dentro de ciertos plazos.
- **Cartera vencida:** Préstamos o deudas que han superado su fecha límite de pago acordada. Puede resultar en cargos por mora y deterioro de la calidad de los activos financieros de una entidad.
- **Cooperativa:** Organización autónoma de personas que se unen voluntariamente para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales a través de una empresa propiedad de sus miembros y operada de manera democrática.
- **Economía popular y solidaria:** Sistema económico basado en la cooperación, solidaridad y participación comunitaria, donde las personas se organizan en asociaciones y cooperativas para satisfacer necesidades y promover el desarrollo local.
- **Gestión de cobranza:** Proceso para recuperar deudas vencidas mediante estrategias de comunicación, negociación y seguimiento. Busca minimizar el riesgo de pérdidas financieras y mantener la salud económica de una entidad.

- **Gestión de Crédito:** Proceso de evaluación, concesión y seguimiento de préstamos a clientes. Involucra análisis de riesgo crediticio, establecimiento de términos y condiciones, así como supervisión del cumplimiento de pagos.
- **Índice de morosidad:** Medida que indica el porcentaje de préstamos en mora respecto al total de la cartera de crédito. Refleja la calidad de los activos y la capacidad de recuperación de una institución financiera.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible:** Conjunto de metas globales establecidas por la ONU para abordar desafíos sociales, económicos y ambientales. Buscan erradicar la pobreza, promover la igualdad y proteger el medio ambiente para 2030.
- **Productividad:** Relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados. Indica la eficiencia en la generación de bienes y servicios, siendo crucial para el crecimiento económico y la competitividad.
- **Provisiones:** Reservas de fondos destinadas a cubrir pérdidas potenciales en activos financieros, como préstamos morosos o inversiones de riesgo. Ayudan a mitigar el impacto negativo en los estados financieros de una entidad.
- **Sistema financiero:** Conjunto de instituciones, mercados y regulaciones que facilitan la intermediación de recursos financieros entre oferentes y demandantes. Incluye bancos, bolsas de valores, seguros y reguladores.
- **Sobreendeudamiento:** Situación en la que un individuo o entidad acumula deudas más allá de su capacidad de pago. Puede resultar en problemas financieros, estrés económico y riesgo de insolvencia.



- **Sostenibilidad:** Capacidad de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer las de las futuras generaciones. Involucra equilibrio entre aspectos económicos, sociales y ambientales para garantizar un desarrollo duradero y equitativo.

## Referencias Bibliográficas

- Alban, G. P., Arguello, A. E., & Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 4.  
doi:10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173
- Alianza Cooperativa Internacional. (s.f.). *Las cooperativas no son un fenómeno marginal*.  
Obtenido de Alianza Cooperativa Internacional:  
<https://www.ica.coop/es/cooperativas/datos-y-cifras#:~:text=M%C3%A1s%20del%2012%20%25%20de%20la,2%2C14%20billones%20de%20d%C3%B3lares>
- ASOBANCA. (12 de septiembre de 2022). *El crédito para los microempresarios creció 21,5%*.  
Obtenido de ASOBANCA: <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2022/09/2022-09-12-BP-Evolucion-de-la-Banca-Asobanca.pdf>
- Avalos, G. (13 de Octubre de 2020). *La importancia del ahorro interno en la economía nacional*.  
Obtenido de Plus Valores Casa de Valores : <https://plusvalores.com.ec/wp-content/uploads/2020/10/Ahorro-interno..pdf>
- Banco Central del Ecuador. (25 de agosto de 2022). *Todo lo que no sabías sobre las cooperativas en Ecuador*. Obtenido de Banco Central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/educacion-financiera/articulos/todo-lo-que-no-sabias-sobre-las-cooperativas-en-ecuador>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2022). *Informe Anual*. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/Informe-anual-del-Banco-Interamericano-de-Desarrollo-2021-Resena-del-ano.pdf>
- Bayas, D. B., & Vega, M. G. (29 de junio de 2016). *Gestión social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana*. Obtenido de Redalyc:  
<https://www.redalyc.org/journal/5826/582661268003/html/>
- Butaru, F., Chen, Q. P., Clark, B., Das, S., Lo, A. W., & Siddique, A. (2016). Risk and risk management in the credit card industry. *Journal of Banking & Finance*, 72, 218-239.  
<https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2016.07.015>

- Cabrera, D. A., & Acuña, L. G. (2022). Gestión Crediticia y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINANIA*(7), 22. doi:<https://doi.org/10.35381/r.k.v7i1.1808>
- Castellanos, B. J. (15 de diciembre de 2017). *El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales*. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>
- Chapeta, C. J., & Zura, M. P. (12 de marzo de 2020). *Fundamentos legales y teóricos en la creación de una cooperativa de ahorro y crédito en la comunidad de Mascarillas-Carchi*. Obtenido de Horizonte de la Ciencia: <https://www.redalyc.org/journal/5709/570965027011/570965027011.pdf>
- Chuchuqui Ltda. (13 de mayo de 2023). *Historia de la COAC Chuchuqui Ltda*. Obtenido de Chuchuqui Ltda.: [http://www.coopchuchuqui.fin.ec/?page\\_id=35666#](http://www.coopchuchuqui.fin.ec/?page_id=35666#)
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). Código Orgánico Monetario y Financiero. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/CODIGO-ORGANICO-MONETARIO-Y-FINANCIERO.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador (2008). Registro Oficial No. 449, 20 de octubre 2008. Reforma en Tercer Suplemento del Registro Oficial 377, 25-I-2021
- Estrella, H. d. (2021). *Inclusión Financiera en Ecuador: El cooperativismo de ahorro y crédito como alternativa*. (L. M. Janza, Ed.) Santiago de Compostela: Grupo de Análise Territorial. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/LEXTN-Jacome-152075-PUBCOM.pdf
- García, P. d., & Tatac, Ó. I. (2020). El crédito cooperativo. Impacto e incentivo en el micro-empresarial local. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 6(3). doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1302>
- Gutiérrez, I. B. (17 de agosto de 2020). *Investigación Cualitativa Características y Recursos*. Obtenido de Eumed.net: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2013/08/investigacion-cualitativa.pdf>
- Keynes, J. M. (1983). *Teoría general de la ocupación, el interés y el dinero*. (Á. M. Pérez, Ed.) México: Fondo de Cultura Económica. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20ocupaci%

C3%B3n,%20el%20inter%20C3%A9s%20y%20el%20dinero%20-%20John%20Maynard%20Keynes.pdf

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (2011). Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Ley-Organica-de-Economia-Popular-y-Solidaria.pdf>

Marrero, J. D. (2014). La evaluación crediticia aplicada por los bancos universales y la situación financiera de las PYMES. *Actualidad Contable Faces*.

Medina, M. R., Ríos, Y. P., & Gonzalez, C. S. (07 de mayo de 2021). *El impacto de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador en los periodos 2019-2020*.

Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/T-6251\_PINEDA%20RIOS%20YULEXI%20MATILDE.pdf

Meza, M. (14 de febrero de 2017). *INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA: Fundamentos básicos*.

Obtenido de ULAOnline:

[https://practicasprofesionales.ula.edu.mx/documentos/ULAONLINE/Maestria/MAN/HRM558/Publicaci%C3%B3n/Semana\\_3/Estudiante/HRM558\\_S3\\_E\\_Inv\\_explo.pdf](https://practicasprofesionales.ula.edu.mx/documentos/ULAONLINE/Maestria/MAN/HRM558/Publicaci%C3%B3n/Semana_3/Estudiante/HRM558_S3_E_Inv_explo.pdf)

Neill, D. A., & Suárez, L. C. (13 de noviembre de 2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Obtenido de Repositorio Universidad Machala:

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>

Roa, M. J., & Carvallo, O. (2018). *Inclusión Financiera y el costo del uso de instrumentos financieros formales*. (C. Pasquetti, Ed.) New York: Sarah Schineller (A&S Information Specialists, LLC). Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Inclusi%C3%B3n-financiera-y-el-costo-del-uso-de-instrumentos-financieros-formales-Las-experiencias-de-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf

Vega, D. N. (1983). Las Cooperativas en América Latina: Situación actual y perspectivas.

*Revista de Idelcoop*, 10. Obtenido de

<https://www.idelcoop.org.ar/sites/www.idelcoop.org.ar/files/revista/articulos/pdf/83020202.pdf>

# ANEXOS

## ANEXO 1: Oficio de Autorización

Ibarra, 06 de octubre de 2023

Señor:  
Lic. Luis Cachiguango  
Gerente General  
Cooperativa Chuchuqui Ltda.

Presente. -

**Ref.: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR  
PROYECTO DE GRADO DE LA COOPERATIVA CHUCHUQUI LTDA**

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a ustedes respetuosamente para solicitar su apoyo en la realización de nuestra **tesis de grado**. Mi persona **Dario Quimbiulco Molina** y mi compañera **Edith Alexandra Bonilla Caiza** somos estudiantes de la **Carrera Contabilidad y Auditoria** en la **Universidad Técnica del Norte** y como parte de los requisitos para la obtención de nuestro título, debemos realizar una investigación académica sobre el tema **"Evaluación de la gestión de créditos y cobranza"**.

Hemos seleccionado a la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuqui Ltda.** como el tema principal de nuestra investigación, debido a su importancia en la comunidad y su impacto en la economía local. Consideramos que es una oportunidad valiosa para estudiar y analizar su funcionamiento, beneficios y contribuciones a sus socios. Por lo tanto, nos gustaria solicitarle su autorización para realizar nuestra tesis de grado en la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuqui Ltda.** nuestro objetivo es recopilar datos e información relevante a través de entrevistas, observación participante y análisis de documentos, manteniendo la confidencialidad y privacidad de la cooperativa y sus socios en todo momento. Además, nos comprometemos a cumplir con los lineamientos y requisitos establecidos por la cooperativa, así como a presentar los resultados de nuestra investigación de manera objetiva y ética.

Agradecemos de antemano su consideración y apoyo en nuestra solicitud. Estamos dispuestos a proporcionar más detalles sobre nuestra investigación y a responder cualquier pregunta o inquietud que puedan tener. Esperamos contar con su autorización para llevar a cabo nuestra tesis en la **Cooperativa de Ahorro y Crédito**.

Atentamente



Dario Quimbiulco Molina  
C.I. 1095215205  
Tel.: 0991902166  
Correo: [dquimbiulcom@utn.edu.ec](mailto:dquimbiulcom@utn.edu.ec)



Edith Alexandra Bonilla Caiza  
C.I. 1003964424  
Tel.: 0983330357  
Correo: [ebonilla@utn.edu.ec](mailto:ebonilla@utn.edu.ec)

Autorizado



Luis Cachiguango  
GERENTE GENERAL

**ANEXO 2: Formatos de la Entrevista y Encuesta****Cuestionario****Jefe de Crédito**

En una escala de 1 al 5 escoja de acuerdo con el grado de importancia que usted crea correspondiente.

<b>Preguntas</b>						
1.	¿Con qué frecuencia se realizan ajustes o adaptaciones a las políticas de crédito?	1	2	3	4	5
2.	¿Las políticas de crédito muestran una claridad en los procedimientos?	1	2	3	4	5
3.	¿Las estrategias implementadas para mejorar su indicador de morosidad son adecuadas?	1	2	3	4	5

4. ¿Qué acciones considera usted que deben implementarse para realizar una adecuada gestión de cobranza?

5. ¿Cuáles son las principales causas de morosidad en la cartera de créditos de la cooperativa?

6. ¿Qué acciones se debería implementar a fin de mitigar los indicadores de morosidad?

7. ¿Con relación a su indicador de intermediación y rentabilidad que acciones se podrían implementar para mejorarlos?

## Socios

### Preguntas

1.	¿Los productos crediticios que ofrece la cooperativa están alineados a sus necesidades?	1	2	3	4	5
2.	¿Cree usted que los créditos otorgados han sido entregados de manera oportuna?	1	2	3	4	5
3.	¿Con que frecuencia recibe usted capacitaciones sobre la educación financiera por parte de la Cooperativa de ahorro y crédito?	1	2	3	4	5
4.	¿Cree usted que los requisitos solicitados por la entidad financiera son los adecuados?	1	2	3	4	5

## Oficial de Cobranzas

### Preguntas

1.	¿Cuán adecuados considera usted que son los productos financieros para los socios?	1	2	3	4	5
----	--	---	---	---	---	---

5. ¿Qué acciones considera usted que deben implementarse para realizar una adecuada gestión de crédito?
6. ¿Qué estrategias se están utilizando para fomentar el cumplimiento de los pagos por parte de los deudores?
7. ¿La documentación que respaldan el proceso de crédito, garantiza una adecuada recuperación de la cartera?



## Gerente de Negocios

---

### Preguntas

---

1	¿El Manual de Crédito y Cobranza da respuesta a los avances que se han venido suscitando para lo que es las mejores prácticas dentro del mercado financiero?	1	2	3	4	5
2	¿Qué tan accesible es el Manual para el personal que necesita consultarlo en su trabajo diario?	1	2	3	4	5
3	¿Qué tan satisfecho está con el proceso utilizado para monitorear y evaluar la variación de la cartera?	1	2	3	4	5
4	¿Qué oportuno es que se implemente nuevas estrategias para reducir la cartera vencida y disminuir el riesgo crediticio en la cooperativa?	1	2	3	4	5

---

5. ¿Qué ajustes considera usted que debería implementarse al Manual de Crédito y Cobranza?

**ANEXO 3:** Entrevista al Jefe de Crédito, Jefe de Cobranza y Gerente de Negocios

