



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,
MODALIDAD PRESENCIAL**

TEMA:

**“Análisis de la cartera de crédito en el año 2022 de la Cooperativa de Ahorro y
Crédito Santa Anita Ltda.”**

Trabajo de grado previo a la

**Línea de investigación: Gestión, producción, productividad, innovación y desarrollo socio
económico.**

Autor: Ana Lucía Portilla Canacuan

Director: Msc. Sandra Mercedes Guevara López

Ibarra, 2023



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:	1004937775
APELLIDOS Y NOMBRES:	Portilla Canacuan Ana Lucía
DIRECCIÓN:	Barrio El Olivo Alto; Calle la "Y"; Vía a Yahuarcocha
EMAIL:	alportillac@utn.edu.ec
TELÉFONO FIJO:	TELÉFONO MÓVIL: 0983600907

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN EL AÑO 2022 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ANITA LTDA.
AUTOR (ES):	Ana Lucía Portilla Canacuan
FECHA: DD/MM/AAAA	04-09-2023
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en Contabilidad y Auditoría.
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. Sandra Mercedes Guevara López

2. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 11 días del mes de octubre del 2023

EL AUTOR:

Nombre: Ana Lucía Portilla Canacuan

CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

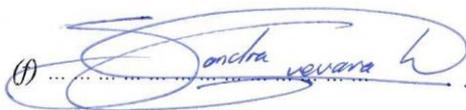
Ibarra, 11 de octubre del 2023

Msc. Sandra Mercedes Guevara López

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

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



Msc. Sandra Mercedes Guevara López

C.C.:1002541389

DEDICATORIA

Es un placer para mí dedicar este trabajo de titulación a mis padres Piedad, Miguel y mi hermano mayor Andrés por creer en mis capacidades académicas y ser la fuerza que me motiva cada día a seguir estudiando y cumplir con mis expectativas y metas personales.

Destino este logro a mis familiares y conocidos que estuvieron conmigo desde la infancia y moldearon mis principios y valores como persona.

Finalmente, de manera particular dedico este trabajo a mis amigos de la carrera por los acontecimientos compartidos durante el transcurso de esta vida universitaria que me ayudaron a desarrollar mis aptitudes personales y profesionales

Ana Lucia Portilla Canacuan

AGRADECIMIENTO

A Dios por contar con la dicha de comenzar de nuevo cada día, por la familia que me dio, los buenos y malos momentos que me impuso y ayudaron a fortalecer mi voluntad y fe en mí misma a pesar de las dificultades que encontré durante el transcurso de mis días.

A mi madre que me apoya y acompaña desde mi infancia, adolescencia y juventud aun cuando se encuentra delicada de salud siempre me cuida y me tiene como prioridad, mi padre que siempre está pendiente de mí y me ayudaba con lo que podía durante mi adolescencia y mi hermano que trabaja sin descanso para poder sustentarnos y seguir adelante con la realización de su sueño personal

A mi Director y Asesor que me guiaron y aconsejaron en los buenos y malos momentos que acontecí durante el desarrollo de la tesis.

A mis amigos por las risas y el apoyo para poder culminar con esta etapa académica

A la Secretaria general, Jefe de negocios de la oficina matriz en Cotacachi y a la Coordinadora de operaciones de la agencia de Ibarra de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., por tratarme con amabilidad y respeto, proporcionarme toda la información requerida y solventar mis dudas durante la aplicación de los instrumentos propuestos.

Ana Lucia Portilla Canacuan

RESUMEN EJECUTIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., ha venido laborando en beneficio del desarrollo social e inclusión financiera de modo que ha estado creciendo en el lapso de los últimos 22 años de su vida institucional por lo tanto, el presente trabajo de titulación tiene como objetivo analizar la cartera de crédito de la Cooperativa Santa Anita Ltda., en el año 2022, se utilizó una metodología con un enfoque mixto, tipo de investigación exploratoria descriptiva y el método inductivo para formular criterios generales de acuerdo con la gestión del crédito. La población está constituida por los directivos y funcionarios de la organización, se aplicó técnicas e instrumentos como la entrevista, cuestionario de control interno y una ficha de cotejo además de que se procedió a realizar un análisis trimestral de la clasificación de la cartera e índices del crédito de la cartera de microcrédito y consumo. Los resultados más relevantes son que la cooperativa cuenta con un crecimiento favorable de la cartera por vencer, así como un adecuado control de la que cartera que no devenga intereses, su cartera vencida e índices financieros que al compararse frente al promedio del segmento se observa estabilidad en sus tasas. La entidad mantiene sanas prácticas de gestión de crédito como lo es el disponer de una “Fábrica del crédito” y el cálculo de la morosidad por medio del indicador de riesgo ligado con las provisiones teniendo más del 100% de cobertura de las provisiones de cartera improductiva demostrando una prudencia financiera en beneficio de sus socios y clientes.

Palabras clave: Sostenibilidad, gestión del conocimiento, gobierno corporativo, responsabilidad social empresarial, estrategia.

ABSTRACT

The Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., has been working for the benefit of social development and financial inclusion so that it has been growing over the last 22 years of its institutional life, therefore, this degree work aims to analyze the credit portfolio of Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., in the year 2022, a methodology was used with a mixed approach, descriptive exploratory research type and inductive method to formulate general criteria according to credit management. The population is constituted by the organization's Managers and officers, techniques and instruments such as interview, internal control questionnaire and a checklist were applied, in addition to a quarterly analysis of the portfolio classification and credit indexes of the microcredit and consumer portfolio. The most relevant results are that the cooperative has a favorable growth of the portfolio to mature, as well as an adequate control of the portfolio that do not accrue interest, its overdue portfolio and financial indexes that when compared to the average of the segment, stability in its rates is observed. The entity maintains sound credit management practices such as having a "Credit Factory" and calculating delinquency by means of the risk indicator linked to provisions, having more than 100% coverage of non-performing portfolio provision, demonstrating financial prudence for the benefit of its partners and clients.

Keywords: Sustainability, knowledge management, corporate governance, corporate social responsibility, strategy.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	vi
ABSTRACT	vii
TABLA DE CONTENIDO.....	viii
INTRODUCCIÓN	13
Factor de éxito.....	13
Justificación	15
Objetivos Específicos.....	15
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO	16
1.1. El cooperativismo en Latinoamérica	16
1.2. El crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito	17
1.2.1. El crédito de Consumo.....	18
1.2.2. Microcrédito.....	19
1.3. El riesgo del crédito en las COACS.....	21
1.3.1. 5C del crédito.....	22
1.4. Marco Legal.....	23
1.4.1. Constitución de la República del Ecuador Capítulo IV Soberanía Económica, Sección VIII Sistema Financiero	23
1.4.2. Código Orgánico Monetario y Financiero Capítulo 2 integración del Sistema Financiero Nacional.....	24
1.4.3. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Sección II, De las Organizaciones del Sector Cooperativo.....	24
1.4.4. Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Título II, De las formas de organización de la Economía Popular y Solidaria, Capítulo I, Normas comunes a las formas de organización de la Economía Popular y Solidaria, Sección I Constitución	24
1.4.5. Resoluciones	25
CAPÍTULO II MATERIALES Y MÉTODOS	28
2.1 Enfoque	28
2.2. Métodos.....	28
2.3. Tipo de Investigación.....	28
2.4. Técnicas e instrumentos	29
2.4.1. Técnicas	29

2.4.2. Instrumentos.....	29
2.5. Preguntas de Investigación y/o hipótesis	30
2.6. Matriz de operacionalización de variables.....	30
2.7. Participantes.....	32
2.7.1. Población.....	32
2.7.2. Muestra	32
2.7.3. Procedimiento y análisis de datos	32
2.7.4. Cuestionario de Control Interno.....	32
2.7.8. Entrevista	35
2.7.5. Ficha de Cotejo	39
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	41
3.1. Estructura Organizacional.....	41
3.1.1. Área de Gestión de Negocios Oficina Matriz	43
3.1.2. Agencia Ibarra.....	45
3.2. Base Normativa.....	46
3.3. Desarrollo de las fuentes primarias.....	46
3.3.1. Entrevista a la Coordinador de Operaciones Agencia Ibarra.....	46
3.3.2. Cuestionario de Control Interno al Coordinador de Operaciones Agencia Ibarra.....	56
3.3.3. Ficha de Cotejo	61
3.3.4. Entrevista al jefe de negocios oficina matriz.	63
3.4. Análisis de la variación de la cartera de crédito total	71
3.4.1. Cartera de crédito de consumo.....	73
3.5. Análisis de los indicadores de crédito.....	86
3.5.1. Índices de morosidad crédito de consumo	86
3.5.2. Índices de morosidad microcrédito.....	87
3.5.3. Índice de cobertura de provisiones para cartera improductiva crédito de consumo.....	88
3.5.4. Índice de cobertura de provisiones para cartera improductiva microcrédito ..	89
3.5.5. Índice de eficiencia financiera	91
CONCLUSIONES.....	93
RECOMENDACIONES.....	94
BIBLIOGRAFÍA.....	95
ANEXOS.....	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características y Requisitos Crédito de Consumo.....	18
Tabla 2: Características y Requisitos Microcrédito.....	20
Tabla 3: Características y Requisitos Crédito Agrícola y Ganadero	21
Tabla 4: Resoluciones.....	25
Tabla 5: Matriz de operacionalización de variables	31
Tabla 6: Población	32
Tabla 7: Cuestionario de Control Interno	34
Tabla 8: Ficha de Cotejo.....	40
Tabla 9: Proceso del crédito (hacer flujograma de esto).....	48
Tabla 10: Análisis Cuestionario de Control Interno	58
Tabla 11: Análisis Ficha de Cotejo.....	62
Tabla 12: Calificaciones del Buró de crédito.....	65
Tabla 13: Componentes de las 5C del crédito	68
Tabla 14: Cuadro de calificación de riesgos	69
Tabla 15: Clasificación total de las carteras	72
Tabla 16: Clasificación de la cartera de crédito de consumo.....	73
Tabla 17: Clasificación de la cartera de microcrédito	80
Tabla 18: Índices de morosidad crédito de consumo	87
Tabla 19: Índices de morosidad microcrédito.....	87
Tabla 20: Índice de cobertura de provisiones para cartera improductiva crédito de consumo	88
Tabla 21: Índice de cobertura de provisiones para cartera improductiva microcrédito.....	90
Tabla 22: Índice de Eficiencia Financiera	91
Tabla 23: Guía del Cuestionario de Control Interno.....	102

Tabla 24: Guía Ficha de Cotejo	110
---	-----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Árbol de objetivos.....	13
Figura 2: Mapa Mental del Cooperativismo en Latinoamérica	16
Figura 3: Organigrama estructural oficina matriz	42
Figura 4: Organigrama estructural Oficina Matriz	43
Figura 5: Organigrama Sucursales derivado de la Oficina matriz Santa Anita Ltda.	44
Figura 6: Organigrama Estructural Sucursal Ibarra.....	45
Figura 7: Flujograma de la Fábrica del crédito.....	53
Figura 8: Variación de la cartera por vencer del crédito de consumo trimestre I y II.....	73
Figura 9: Variación de la cartera por vencer del crédito de consumo trimestre II y III	74
Figura 10: Variación de la cartera por vencer del crédito de consumo trimestre III y IV	74
Figura 11: Variación de la cartera por vencer del crédito de consumo consolidado	75
Figura 12: Variación de la cartera vencida del crédito de consumo trimestre I y II.....	75
Figura 13: Variación de la cartera vencida del crédito de consumo trimestre II y III.....	76
Figura 14: Variación de la cartera vencida del crédito de consumo trimestre III y IV	76
Figura 15: Variación de la cartera vencida del crédito de consumo consolidado	77
Figura 16: Variación de la cartera que no devenga intereses del crédito de consumo trimestre I y II.....	77
Figura 17: Variación de la cartera que no devenga intereses del crédito de consumo trimestre II y III.....	78
Figura 18: Variación de la cartera que no devenga intereses del crédito de consumo trimestre III y IV	78
Figura 19: Variación consolidada de la cartera que no devenga intereses del crédito de consumo	79

Figura 20: Variación de la cartera por vencer de microcrédito trimestre I y II.....	80
Figura 21: Variación de la cartera por vencer de microcrédito trimestre II y III	81
Figura 22: Variación de la cartera por vencer de microcrédito trimestre III y IV.....	81
Figura 23: Variación consolidada de la cartera por vencer de microcrédito	82
Figura 24: Variación de la cartera de microcrédito vencida trimestre I y II	82
Figura 25: Variación de la cartera vencida de microcrédito trimestre II y III.....	83
Figura 26: Variación de la cartera vencida de microcrédito trimestre III y IV	83
Figura 27: Variación consolidada de la cartera vencida del microcrédito	84
Figura 28: Variación de la cartera de microcrédito que no devenga intereses trimestre I y II	84
Figura 29: Variación de la cartera de microcrédito que no devenga intereses trimestre II y III	85
Figura 30: Variación de la cartera de microcrédito que no devenga intereses trimestre III y IV	85
Figura 31: Variación consolidada de la cartera que no devenga intereses del microcrédito...86	

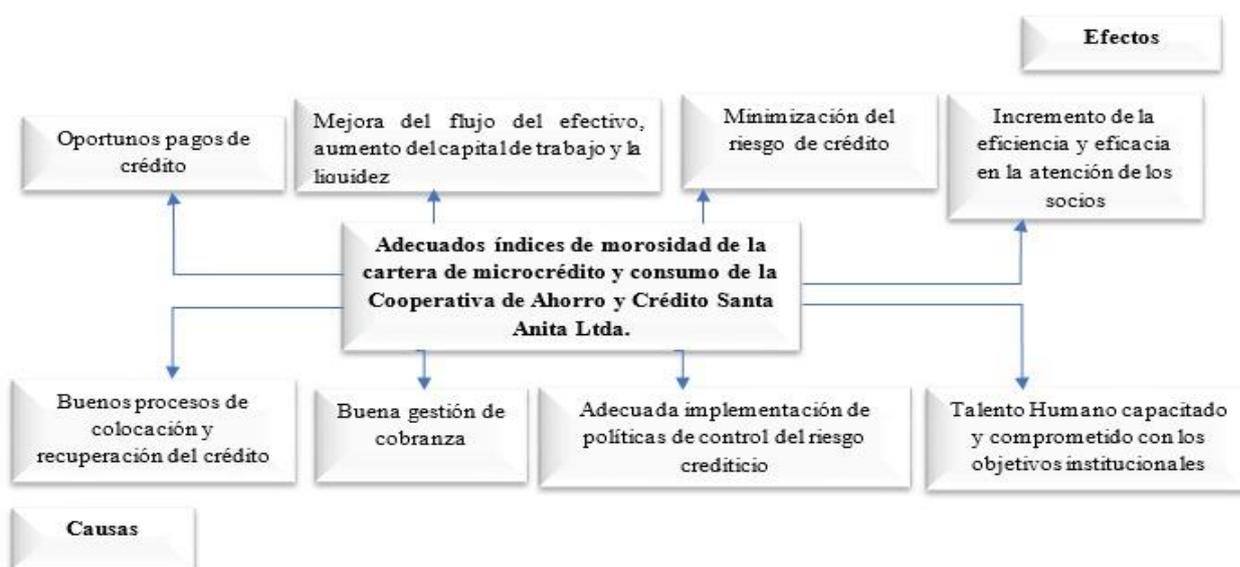
INTRODUCCIÓN

Factor de éxito

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., fue fundada el 3 de diciembre del 2001, en el cantón de Cotacachi provincia de Imbabura, por medio del impulso de la Unión de Organizaciones Campesinas e Indígenas en su búsqueda de promover el progreso económico, social, cuidado del medio ambiente e inclusión financiera a los grupos agricultores indígenas locales. Actualmente cuenta con su oficina matriz en Cotacachi, 6 agencias y 3 ventanillas asignadas en la región Sierra Norte del país generando confianza y otorgando soluciones a las necesidades financieras de los socios y clientes (Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., 2023, párr. 2).

Durante el año 2022, la institución perteneciente al segmento 3 demuestra que tiene buenas prácticas de gestión de la cartera de crédito dado que cuenta con índices bajos de morosidad frente al valor total del segmento, la cartera de microcrédito tiene un rango de 4,91% a 6,66% y de consumo de 0,64% a 1,05% respectivamente lo que destaca en comparación con otras instituciones, ayudando a determinar las siguientes causas y efectos.

Figura 1: Árbol de objetivos



Nota: Elaboración propia

“Al llevar a cabo los procesos de colocación y recuperación del crédito por medio de la delimitación de la solvencia de los clientes garantiza que se gestionen adecuadamente los riesgos coligados con el crédito prestado” (Ubarhande & Chandani, 2021, p.2).

De igual forma, “Tener una buena gestión de cobranzas ayudará a la generación del flujo de efectivo incrementando el capital de trabajo y la liquidez, además permite dar cierres pendientes mediante los procesos preventivos, administrativos, prejudiciales y judiciales” (Díaz & Flores Enríquez, 2021, pp. 64–66). Seguidamente, “En el desarrollo de las competencias de gestión es necesario incorporar estrategias y políticas crediticias convenientes al manejo del riesgo de crédito brindando soluciones manejables para controlar la cartera y moderar el crecimiento del crédito” (Phan Thi Hang, 2023, p. 12). Finalmente, en el Código de Ética de la COAC Santa Anita Ltda. artículo 10 define: “Los directivos y empleados asumirán los cargos y actividades correspondientes con un elevado grado de responsabilidad, dedicación y eficacia con el fin de mantener e incrementar la confianza manifestada por los socios, clientes y el público en general” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., 2022, p. 15).

En síntesis, las causas efectos del factor de éxito convalidan la existencia de buenas prácticas de gestión de la cartera de crédito de consumo y microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., resultado de la comparación del índice de morosidad frente al total del segmento. Para la determinación de los factores y políticas institucionales que intervienen en la gestión del crédito se realizará un análisis de los instrumentos aplicados, clasificación de la cartera de crédito y las tasas de morosidad frente al total del segmento.

Justificación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., impulsa el desarrollo económico y social los pequeños comerciantes y emprendedores poseyendo una mayor canalización en la cartera de crédito de microcrédito y consumo. Es importante realizar este análisis de cartera crédito en consideración de que permitirá reconocer los factores y estrategias institucionales asociados al crecimiento, riesgo de la cartera y operaciones de crédito que aplicados por esta institución.

“Un estudio específico del índice de morosidad es primordial dentro del análisis crediticio dado que ayuda a determinar una idónea administración de riesgo y detección temprana de alertas”(Martínez Vázquez et al., 2021, p. 6).

Las buenas prácticas de gestión del crédito se establecerán por medio de un análisis trimestral de la clasificación de la cartera y los índices de morosidad durante los años 2021 y 2022 y por medio de la aplicación de un cuestionario de control interno, entrevistas y ficha de cotejo , teniendo como beneficiarios directos los directivos y trabajadores de la oficina matriz, agencias y ventanillas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., e indirectos socios de la cooperativa, estudiantes o docentes de la Universidad Técnica del Norte

Objetivo General

- Analizar la cartera de crédito de la Cooperativa Santa Anita Ltda., en el año 2022

Objetivos Específicos

- Analizar la evolución de la morosidad de la cartera de crédito de consumo y microcrédito
- Examinar los procesos de colocación y recuperación del crédito
- Determinar las buenas prácticas de la gestión del crédito

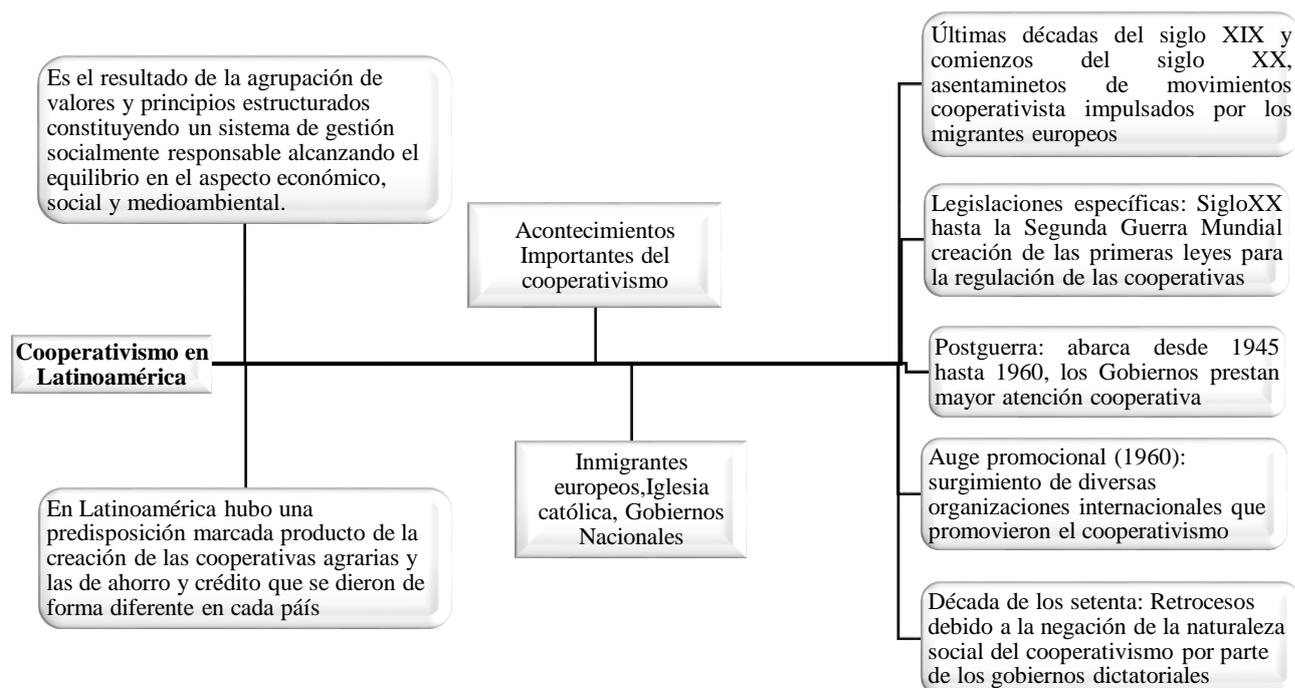
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

En este capítulo se expondrá la terminología general, específica donde da a conocer el contexto del desarrollo del presente trabajo de investigación y la base legal en la cual se rige

1.1.El cooperativismo en Latinoamérica

El movimiento cooperativista en Latinoamérica tuvo algunos orígenes, tipos y razones sociales, la orientación histórica de la formación de las cooperativas en América Latina fue causada por los modelos mutuales y cooperativos aplicados en los diferentes países europeos fomentando la equidad y la cooperación recíproca (Correa Felipe, 2022, p. 23). Es decir que el cooperativismo en Latinoamérica surgió con la creación ambigua de diferentes sociedades direccionadas al trabajo y a la agricultura con el objetivo de incentivar a los trabajadores en la gestión y apropiación de sus propios productos y la obtención mejores condiciones en el mercado para los agricultores.

Figura 2: Mapa Mental del Cooperativismo en Latinoamérica



Elaboración propia tomando como referencia a (Mogrovejo et al., 2020, p. 48)

El cooperativismo es importante puesto que permite que las personas tengan diferentes formas de generar y redistribuir los ingresos por medio de las cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas otras instituciones cooperativas acopladas a la Economía Popular y Solidaria generando oportunidades de pago e inclusión social y financiera. (Jácome Estrella, 2021, p. 41)

1.2.El crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito

“La estructura base del crédito es la agrupación de interacciones entre diferentes instituciones que participan abiertamente en la ejecución de actividades financieras vinculado a la circulación de los flujos de efectivo”(Andriushchenko et al., 2019, p. 64). Además de que: “Al tener sistemas de gestión del crédito eficaces ayuda al incremento del rendimiento financiero teniendo una afectación positiva entre ambas partes”(John Muhunga Kule et al., 2020, p. 51).

El rendimiento financiero de las Cooperativas de Ahorro y Crédito repercute en el número de socios por ende es importante tener en cuenta el aumento de los socios para que se de un manejo favorable de las cooperativas mediante procesos de contratación eficaces para obtener trabajadores adecuados y capaces que mejoren el desempeño institucional (Odhiambo, 2019, p. 51).

Por otra parte, el uso del crédito se acopla a los aspectos económicos, comerciales y de producción bajo la inclusión social teniendo una relación directamente proporcional con los sistemas de gestión ya que depende de este proceso establecido en la estructura organizacional de las cooperativas para que genere una circulación del efectivo de la institución. En síntesis, es importante considerar las características y destino del crédito porque permite obtener recursos esenciales para la vida diaria de la sociedad y subvencionar las actividades comerciales, generación de emprendimientos etc. “El crédito en las COACS es importante porque origina ingresos a través de los intereses que permite proyectar el desempeño de la cooperativa con un margen favorable” (Proaño Altamirano et al., 2023, p. 26).

1.2.1. El crédito de Consumo

El crédito de consumo hace referencia a una prestación del crédito para el pago de gastos asociados al consumo personal al corto plazo dado que no que no genera una actividad productiva. Este aspecto se puede relacionar con el empleo formal ya que al tener mejores condiciones de trabajo y un salario remunerado se opta por la adquisición del crédito de consumo mejorando su calidad de vida y condiciones de endeudamiento.

“Este crédito ha sido apropiado para obtener la estabilidad entre la vida diaria que puede ser afectada por factores externos como los cambios constantes del ingreso ante el aumento de los costos y gastos diarios que el salario no puede cubrir”(Bea Megan Doherty, 2022, p. 321). Del mismo modo al disponibilidad del crédito de consumo puede considerarse como un medio apropiado para cubrir las necesidades financieras al corto plazo sin embargo al no tener en cuenta la capacidad de pago lleva como consecuencia al sobreendeudamiento generando de forma progresiva insolvencia en los pagos, daños morales y fraudes financieros por parte del deudor

La Cooperativa de Ahorro y Santa Anita Ltda., establece las siguientes características y requisitos para acceder a este crédito tanto para como deudor como para el codeudor dependiendo de la capacidad de pago y políticas internas de la entidad.

Tabla 1: Características y Requisitos Crédito de Consumo

Caraterísticas	Requisitos
Monto desde quinientos dólares	Cédula original y copia con el certificado de votación
Tasa de interés competitiva	Planilla de cualquier servicio básico copia y original
Sin Encaje	Últimos tres roles de pago
Seguro de desagravamen	Otros que pida el asesor

Nota: Información tomada de la página web de la institución (Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., 2023)

Finalmente, el análisis del crédito de consumo es importante dado que se considera uno de los créditos más solicitados por la sociedad para la obtención de productos o servicios que pueden ser pagados en ese mismo lapso de tiempo generalmente al corto plazo.

Asimismo, forma parte de la cartera general de crédito siendo una medida más efectiva para la adquisición de bienes o servicios destinados al gasto personal aumentando su dependencia a este crédito sin tener en cuenta el incremento de la deuda e intereses a largo plazo (Asqui Valladares Maribel, 2021, p. 218).

1.2.2. Microcrédito

El microcrédito ha brindado un impacto positivo en el mercado laboral ya que al ser un instrumento que afecta positivamente la inclusión financiera ofrece una solución para el desarrollo económico a través de la prestación de capital por medio de la intervención de instituciones otorgadoras de crédito por el cual se estima el incremento las ventas de bienes y servicios aumentando los factores de producción, mano de obra y distintos aspectos relacionados con el mejoramiento del ambiente laboral (Tria et al., 2022, p.13). Por otro lado, el término de microcrédito y microfinanzas aunque se usen por igual presentan diferencias en sus conceptos, el microcrédito contempla la adquisición de préstamos pequeños mientras que la microfinanza es la agrupación de servicios financieros como el microcrédito y otros servicios financieros (Phan et al., 2023, p. 610)

Del mismo modo el microcrédito se lo interpreta como: “Una oportunidad para fortalecer la economía de los comerciantes y dueños de pequeños negocios por el sencillo acceso, escaso tiempo de espera e intereses cambiables y accesibles”(Karina Hidalgo-Saltos & Cecilia Escobar-García, 2020, p. 445).

Al momento de otorgar el microcrédito también existe la posible desventaja de que al conceder dicho crédito el monto de la inversión no va hacia el motivo por el cual se solicitó si no para cubrir necesidades o dificultades presentadas de improviso tanto internas como externas o también de que el valor total no alcanza para cubrir el desarrollo del negocio o que este mismo no sea capaz que generar los ingresos necesario para cubrir las cuotas lo cual

afecta también a la institución otorgadora del crédito (Carvajal-Salgado & Espinoza-Párraga, 2020, p. 58).

La Codificación de Resoluciones, Financieras, de Valores y Seguros Libro I: Sistema Monetario y Financiero emitida por Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera presenta la siguiente clasificación del microcrédito:

Microcrédito Minorista: “Crédito dedicado a solicitantes con ventas anuales iguales o inferiores a \$5.000,00” (Banco Central del Ecuador, 2022, p. 185).

Microcrédito de Acumulación Simple: “Crédito dedicado a solicitantes con ventas anuales superiores a \$5.000,00 y hasta \$ 20.000,00”(Banco Central del Ecuador, 2022, p. 185).

Microcrédito de Acumulación Ampliada: “Crédito dedicado a solicitantes con ventas anuales superiores a \$ 20.000,00 y hasta \$ 100.000,00”(Banco Central del Ecuador, 2022, p. 185).

De la misma manera la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., otorga el microcrédito con la misma clasificación además de que también cuenta con el crédito agrícola ganadero en el cual la cooperativa lo asigna dentro del microcrédito, ambos créditos cuentan con las siguientes características y requisitos presentados a continuación:

Tabla 2: Características y Requisitos Microcrédito

Caraterísticas	Requisitos
Capital desde quinientos dólares	Cédula original y copia con el certificado de votación
Pago en relación a la actividad económica Encaje	Planilla de un servicio básico original y copia Justificación de los ingresos (Facturas, RUC, RIMPE)
Seguro de desagravamen	Copia del impuesto predial Otros requisitos que pida el asesor

Nota: Información tomada de la página web de la institución:(Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda, 2023)

Tabla 3: Características y Requisitos Crédito Agrícola y Ganadero

Características	Requisitos
Capital desde quinientos dólares	Cédula original y copia con el respectivo certificado de votación
Pago mensual, trimestral, semestral de acuerdo al análisis de la actividad	Planilla de un servicio básico original y copia
Sin Encaje	Justificación de los ingresos (Facturas, RUC, RIMPE)
Seguro de desgravamen	Copia del impuesto predial Otros requisitos que pida el asesor

Nota: Información tomada de la página web de la institución, (Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., 2023)

El microcrédito es muy importante en vista de que la mayoría de solicitantes son pequeños comerciantes, agricultores, microempresarios y demás personas dueñas de negocios formales e informales mediante el cual se puede otorgar prestaciones en base a su capacidad de pago tomando en cuenta el tipo de negocio, régimen y declaraciones al que este sujeto por el SRI (Servicio de Rentas Internas) como justificativos para la aceptación del solicitante y entrega del monto de crédito a una tasa establecida en las políticas internas de la entidad,

1.3.El riesgo del crédito en las COACS

El riesgo de crédito es un factor importante al tomar en cuenta para contrastar el manejo eficiente de los procesos de gestión de la cartera y cobranzas. “El control eficiente del riesgo de crédito toma en cuenta el control de los índices de las tasas morosidad midiendo el dominio moral y solvente del socio en el cumplimiento de pagos del crédito”(Yaguana Encalada et al., 2020, p. 78). Asimismo “una adecuada gestión del riesgo es clave para las Cooperativas de Ahorro y Crédito ya que ayudan a determinar la eficiencia de las actividades financieras inmersas en los procesos crediticios establecidos”(Aduda & Obondy, 2020, p. 116).

En otro aspecto: el indicador de morosidad se relaciona de forma directa con la evaluación hecha por los asesores durante el proceso del crédito por lo tanto oficiales de crédito deberán tener en cuenta todos los aspectos sociales y financieros del socio buscando la reducción de

los posibles riesgos de impago por parte de los deudores (Alvarez Callahue Wanda & Apaza Tarqui Edison Effer, 2020, p. 31) .

Como conclusión se establece que el riesgo de crédito es un término muy importante inmerso en la gestión crediticia, por lo cual se lo debe manejar constantemente en los procesos de administración de riesgos utilizando modelos de calificación de riesgos y análisis de los indicadores de morosidad, las provisiones y rentabilidad en función al ROA y el ROE.

1.3.1. 5C del crédito

Las 5c del crédito conforma una herramienta importante de medición crediticia donde se permite evaluar por medio de estos criterios los aspectos asociados a los posibles riesgos crediticios antes de acceder al crédito. Luna Altamirano et al., (2018) menciona: “El uso de este modelo permite evaluar el perfil a través del trato de la información imprecisa para llegar a un análisis de la calidad crediticia y una acertada toma de decisiones por parte de los asesores de crédito” (p.13).

Los términos que componen esta técnica de análisis crediticio se desglosan de la siguiente manera:

Carácter: Análisis de la voluntad de pago de parte del cliente, este componente puede ser el más importante desde la perspectiva del asesor porque confirma si el socio o cliente ha pagado obligaciones anteriores o tiene pendientes con otras instituciones financieras por medio del buró de crédito y la calificación impuesta en este programa.

Capacidad: Mide la capacidad de pago del socio teniendo en cuenta el uso y el análisis de herramientas crediticias: solicitud de crédito, documentación que sustente los aspectos financieros, vivienda, evaluación del crédito en el buró de crédito, para establecer la liquidación del crédito a los plazos establecidos.

Capital: Mide el grado de recursos financieros que posee la institución en relación al giro del negocio para cubrir posibles pérdidas en base a su capacidad de endeudamiento.

Condiciones: Representa los cambios de condiciones en base a factores macro y micro que afronta la institución financiera y el socio donde se evalúa la afectación de estas circunstancias a la estructuración interna de la organización y a la capacidad de pago del socio.

Colateral: Representa el análisis de la garantía de que el socio pueda reembolsar el crédito en caso de que no cumpla con las condiciones establecidas medió que se toma en cuenta en el análisis de la capacidad de pago y el levantamiento y análisis de la información dada por el socio.

Las 5c de crédito es una herramienta muy importante en virtud de que ayuda a evaluar si las condiciones del socio son las adecuadas para otorgar y verificar el pago del crédito de acuerdo a las normas internas establecidas en la organización de la cooperativa de ahorro y crédito

1.4.Marco Legal

En este marco Legal se darán a conocer las leyes del orden establecido por la pirámide de Kelsen y las resoluciones relacionadas con el tema de estudio. Entre la siguiente base legal en la cual se rige la institución se destacan algunas:

1.4.1. Constitución de la República del Ecuador Capítulo IV Soberanía Económica, Sección VIII Sistema Financiero

Art 309: El sistema financiero nacional se constituirá de las secciones pública, privada y del sector popular y solidario que son intermediarios financieros, cada grupo contará con normas e instituciones de control propio y diferentes que se encargarán de salvaguardar la seguridad, estabilidad, transparencia y solidez siendo autónomas. Los directivos de estas instituciones son los responsables del ámbito administrativo, civil y penalmente por sus decisiones. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 83)

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. 83)

1.4.2. Código Orgánico Monetario y Financiero Capítulo 2 integración del Sistema Financiero Nacional

Art: 163: El Sector Financiero Popular y Solidario está formado 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. 77).

1.4.3. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Sección II, De las Organizaciones del Sector Cooperativo

Art 21: El sector cooperativo es la agrupación de cooperativas cuya organización está conformada de forma libre por personas con intereses similares para saldar sus necesidades monetarias, sociales culturales en común como una empresa conjunta y democrática reconocida como una sociedad de derecho privado e interés social. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2011, p. 4)

1.4.4. Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Título II, De las formas de organización de la Economía Popular y Solidaria, Capítulo I, Normas comunes a las formas de organización de la Economía Popular y Solidaria, Sección I Constitución

Art 7: Los requisitos que deben presentar las cooperativas además de las solicitadas para las asociaciones son los siguientes:

Estudio técnico, económico y financiero que da a conocer la factibilidad de la constitución de la cooperativa y presentar un plan de trabajo como requisito adicional para las cooperativas de ahorro y crédito. (Reglamento General a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2012, p. 3)

Informe propicio de parte de la autoridad correspondiente de la cooperativa de acuerdo con el aspecto social en la cual fue fundada mientras que las cooperativas de transporte deberán realizar un informe técnico realizado por la Agencia Nacional de Tránsito o la o la facultad correspondiente donde establecerá el número mínimo de los socios de la entidad. (Reglamento General a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2012, p. 4)

Para la formación de una cooperativa de ahorro y crédito se solicitará un mínimo de cincuenta socios y el capital social inicial determinado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Reglamento General a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2012, p. 4)

1.4.5. Resoluciones

Resolución Nro. SEPS-INSEPS-AE-SFPS-2022-00038: Aprobación del estatuto social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., con RUC 1091708139001 de acuerdo a lo adecuado en el Código Orgánico Monetario y Financiero, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y demás normas relacionadas. Dentro del estatuto social está los artículos a seguir en cada uno de los títulos que son generalidades y principios, de los socios, organización y gobierno. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022, pp. 3–8)

Tabla 4:Resoluciones

Resolución	Tema	Análisis	Fecha
Resolución No. JPFR-F-2023-074	Norma para la segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.	Aspectos generales para la segmentación de la segmentación e las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario de acuerdo con el saldo de los activos	18/07/2023
Resolución SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-2023-0034	Norma de control para la gestión del riesgo de mercado en las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2 y 3, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.	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	1/30/2023
Resolución No. JPFR-F-2022-031	Norma que regulan las tasas de interés activas efectivas máximas vigentes para los subsegmentos del crédito	Tasas de interés activas efectivas máximas vigentes que se deben aplicar para las operaciones de crédito	01/07/2022
Resolución No. JPRF-F-2022-030	Norma que regula la calificación de los activos de riesgo y provisiones de las entidades del sector público y privado controladas por la Superintendencia de Bancos	Aspectos generales a consideran para la modificación de los porcentajes de las provisiones para las entidades del sector público o privado y conforme a la Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Mutualistas	29/06/2022
Resolución SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279	Norma de control para la administración del riesgo operativo y riesgo legal en las entidades del sector financiero popular y solidario bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	Normalización de la administración del riesgo operativo y legal para una adecuada administración integral de riesgos con la finalidad de minimizar las pérdidas ocasionadas por fallas de procesos, personas, tecnología de la información y eventos externos	12/29/2017
Resolución SEPS-IGT-ITICA-IGJ-2017-124	Norma de contribuciones para las cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda	Las cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda pagarán las contribuciones señaladas, a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	12/29/2017

Resolución No. 129-2015-F	Norma para la gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito	Aspectos mínimos a considerar para la gestión del riesgo de crédito	23/10/2015
Resolución No. 043-2015-F	Normas que regulan la segmentación de la cartera de crédito de las entidades del Sistema Financiero Nacional	Segmentación de la cartera de crédito de las entidades del Sistema Financiero Nacional	05/03/2015

Nota: Información tomada de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y de la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera

CAPÍTULO II MATERIALES Y MÉTODOS

En este capítulo se dará a conocer el enfoque, tipo, métodos, técnicas e instrumentos, población y muestra aplicadas para el desarrollo metodológico de la investigación y formulación de análisis de la gestión del crédito por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.

2.1 Enfoque

El modelo metodológico del presente trabajo de investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo. Cualitativo porque se consideró como punto de partida la aplicación de los instrumentos para la recopilación de la información para determinar las buenas prácticas de la gestión de cartera enlazado a las respuestas obtenidas en relación al desempeño de los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., mientras que en el ámbito cuantitativo se ocupó en el análisis trimestral de la clasificación de la cartera y el índice de morosidad de microcrédito y consumo.

2.2. Métodos

Se aplicó el método inductivo para el establecimiento de análisis generales sobre el desempeño del departamento de crédito por medio de la aplicación de los instrumentos con el propósito de sustentar lo expuesto en el objetivo general y específicos planteados asociados al estudio de caso.

2.3. Tipo de Investigación

La forma de investigación usada para el desarrollo del estudio de caso, Análisis de la cartera de crédito en el año 2022 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., se recurre al tipo exploratoria descriptiva.

Exploratoria: Se procederá al análisis examinación y determinación de los procesos de gestión de crédito de la cartera de crédito de consumo y microcrédito de acuerdo con el índice

de morosidad y variables poco estudiadas para la determinación de las buenas prácticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., en el año 2022.

Descriptiva: Se determinará y detallará los posibles factores que intervienen en el proceso crediticio considerando el grado de afectación en la gestión de la cartera de crédito de consumo y microcrédito por medio de la recolección de información obtenida de los instrumentos aplicados.

2.4. Técnicas e instrumentos

Para la obtención de la información requerida se aplicó las siguientes técnicas e instrumentos:

2.4.1. Técnicas

Entrevista: Usada para la recopilación de información y elaboración de análisis del proceso crediticio y gestión de cobranzas.

Revisión Documental: Revisión bibliográfica de información secundaria referentes al tema de investigación e información publicada en el sitio web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para la revisión del Reporte Financiero, Corporativo del Sector Financiero Popular y Solidario Segmento 3,

Cuestionario de Control Interno: Se realizó un cuestionario de control interno del contexto general de la administración y gestión del departamento de crédito de acuerdo a los componentes de COSO I y al proceso crediticio que maneja la organización

2.4.2. Instrumentos

Para la aplicación de las técnicas mencionadas durante el proceso metodológico se desarrolló los siguientes instrumentos:

Cuestionario/Entrevista: Para el desarrollo de la entrevista se prosiguió a desarrollar un cuestionario de preguntas abiertas en consideración a los posibles factores que afectan a la gestión del proceso del crédito, aspectos y medidas relevantes que la Cooperativa de Ahorro y

Crédito Santa Anita Ltda., aplico para mantener un adecuado índice de morosidad de las carteras de microcrédito y consumo.

Ficha de cotejo: Elaboración de la ficha de cotejo como un modelo de verificación de los instrumentos relevantes a considerar en el proceso crediticio y el riesgo de crédito tomando como referencia las preguntas formuladas en el cuestionario de control interno

Boletines: Manejo de la información publicada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para realizar los análisis pertinentes en cuanto a las colocaciones, clasificación de la cartera e índices de morosidad del año 2022 de la institución estudiada, así como la búsqueda bibliográfica de los temas relevantes que aportan al trabajo de investigación.

2.5. Preguntas de Investigación y/o hipótesis

¿Cuáles son los factores internos y externos influyen en el manejo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.?

¿Cuáles son las estrategias o políticas institucionales aplicadas en la gestión de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.?

2.6. Matriz de operacionalización de variables

La matriz de operacionalización de variables es el modelo por el cual se va guiar la investigación tomando en cuenta los objetivos específicos en el cual se desglosa las variables, indicadores, técnicas, fuente de información e instrumentos que se necesitaron para la elaboración del estudio de caso.

Tabla 5: Matriz de operacionalización de variables

N.º	Objetivos específicos	Variables	Indicadores	Técnica	Fuente de información	Instrumentos	
1	Analizar la evolución de la morosidad en el año 2022 de la cartera de crédito	Índices de morosidad	Morosidad en la cartera de consumo Morosidad en la cartera de microcrédito	Revisión y Análisis documental del índice de morosidad de la cartera de consumo y microcrédito	Secundaria: Reporte Financiero, Corporativo del Sector Financiero Popular y Solidario Segmento 3	Reporte Financiero, Corporativo del Sector Financiero Popular y Solidario Segmento 3 en el año 2022	
2	Examinar procesos de colocación, recuperación del crédito	los procesos de, del	Proceso de colocación Proceso de recuperación de crédito	Normativa Políticas Manuales Procesos	Revisión documental de los manuales internos/ Aplicación del Cuestionario de Control Interno y Entrevistas	Secundaria: Componentes de COSO I/Base normativa de la SEPS/ Manuales internos	Cuestionario de Control Interno/ Entrevista
3	Determinar las buenas prácticas de la gestión del crédito	Cartera de crédito de consumo Cartera de microcrédito	Acciones de Buenas prácticas Calificación crediticia	Revisión y análisis documental de las carteras de crédito por vencer/vencida/improductiva y que no devenga intereses / Análisis de las respuestas obtenidas del cuestionario de control interno y entrevista	Primaria: Cuestionario de Control Interno/ Entrevista; Secundaria: Búsqueda documental en base a los procesos crediticios y gestión de cobranzas	Cuestionario de Control Interno/ Entrevista/ Bibliografía	

2.7. Participantes

Para la aplicación del cuestionario de control interno, entrevista y la ficha de cotejo se cuenta con la participación de área de crédito de la oficina matriz ubicada en Cotacachi calle 10 de agosto y Rocafuerte (esquina) y la de sucursal de Ibarra ubicada en la calle Velasco entre Olmedo y Bolívar.

2.7.1. Población

De acuerdo a la información que se buscaba recopilar y acorde a las circunstancias presentadas por parte de la cooperativa se cuenta con una población de dos personas dentro de los cargos relacionados a la gestión del crédito.

Tabla 6: Población

Nro.	Cargo	Establecimiento
1	Jefe de Negocios	Oficina matriz
1	Coordinador de Operaciones	Sucursal Ibarra

Nota: Información tomada tras la aplicación de los instrumentos de recopilación

2.7.2. Muestra

Para la aplicación de los instrumentos de recopilación de información teniendo en cuenta un tipo de muestreo no probabilístico se llevó a cabo un censo puesto que se posee un número muy pequeño de población por esta razón se aplicó el cuestionario de control interno y la ficha de cotejo al coordinador de operaciones de la agencia Ibarra y la entrevista al jefe de negocios de la oficina matriz

2.7.3. Procedimiento y análisis de datos

Se procederá a realizar un análisis de las respuestas obtenidas a través de la aplicación del cuestionario de control interno, entrevista y la ficha de cotejo al departamento de crédito.

2.7.4. Cuestionario de Control Interno.

El Cuestionario de Control Interno consta con un total de 20 preguntas cerradas elaboradas conforme a los componentes del COSO I asociadas al manejo del crédito

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Tema: Análisis de la cartera de crédito en el año 2022 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.,

Objetivo: Recopilar la información acerca de la gestión de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., conforme a las preguntas establecidas de acuerdo a los elementos en el modelo del COSO I.

Lugar del cuestionario: Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., sucursal Ibarra

Fecha de realización: 10/07/2023

Nombre del encuestado/a: Ing. Andrea Báez

Cargo: Coordinador de operaciones

Hora de inicio: 9:00h

Hora fin: 9:00h 31min

Tabla 7: Cuestionario de Control Interno

Cuestionario de Control Interno Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.				
Nro.	Preguntas	Respuestas		Observaciones
		SI	NO	
Ambiente de Control				
1	¿Cuenta con un sistema informático financiero interno para la captura, procesamiento y almacenamiento de las operaciones de crédito y cobranzas?			
2	¿Cuenta con un manual general de crédito y cobranzas actualizado anualmente?			
3	¿Cuenta con formularios de levantamiento de información del crédito que deban ser completados tanto por el socio como por el asesor durante el proceso crediticio?			
4	¿Cuenta con un sistema de registro de los expedientes de créditos vigentes, desembolsados y cancelados?			
Evaluación del riesgo				
5	¿Tiene establecidos herramientas de gestión para el monitoreo de los riesgos que afecten a la calidad del proceso crediticio?			
6	¿Manejan tasas de interés fijas o variables dependiendo del tipo de crédito?			
7	Maneja un cuadro de calificación de riesgos y de generación de notificaciones de cobranza de acuerdo al rango de días vencidos			
8	¿Tienen establecidos porcentajes de castigo al socio dependiendo del tipo de crédito?			
Actividades de control				
9	¿Manejan reportes de las operaciones de crédito y cobranzas?			
10	¿Manejan sistemas o metodologías de calificación crediticia dependiendo del tipo de crédito?			
11	¿Manejan procedimientos para el control de los socios con días de mora?			
12	¿Cuenta con estrategias instituciones con respeto a la recuperación del crédito?			
Información y Comunicación				

13	¿Realizan reuniones o comités para la aprobación y resolución de las solicitudes de crédito?
14	¿Realizan llamadas preventivas a los socios con créditos vigentes o vencidos?
15	¿Hacen llegar y firmar al socio o garante notificaciones físicas para el pago de cuotas vencidas o atrasadas?
16	¿Cuenta con un sistema de mensajería automática que brinde un recordatorio al socio del vencimiento de la cuota de crédito?
Monitoreo y Seguimiento	
17	¿Cuenta con procedimientos de verificación de la información general, domiciliaria, del negocio y referencias personales de los socios en base a las solicitudes de crédito procesadas?
18	¿Cuenta con procesos de seguimiento de la inversión del destino del crédito establecidos por los socios durante la colocación del crédito?
19	¿Tiene establecidos límites de morosidad de acuerdo al tipo de crédito?
20	¿Cuenta con procesos de evaluación de la gestión crediticia y de control? las garantías de acuerdo al otorgamiento del crédito?

Nota: Elaboración propia de acuerdo a los componentes del COSO I y el área de crédito

2.7.8. Entrevista

Se realizó dos entrevistas una en relación al cuestionario de control interno aplicando los elementos del COSO I con 20 preguntas cerradas mientras que la otra entrevista está conformada de un total de 10 preguntas abiertas elaboradas conforme al procedimiento de gestión de crédito, control de la morosidad y políticas de recuperación de la cartera vencida y aumento de las colocaciones de crédito teniendo como punto focal los factores y estrategias instituciones que tiene la entidad vinculada a la gestión de la cartera de crédito y control del índice de morosidad.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Tema: Análisis de la cartera de crédito en el año 2022 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.,

Objetivo: Recopilar información acerca de la gestión de la cartera de crédito del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., de acuerdo a los elementos integrados en el modelo del COSO I.

Lugar del cuestionario: Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., sucursal Ibarra

Fecha de realización: 10-07-2023

Nombre del encuestado/a: Ing. Andrea Báez

Cargo: Coordinador de operaciones

Hora de inicio: 9:00h

Hora fin: 9:00h 31min

Preguntas

1. ¿Cuenta con un sistema informático financiero interno para la captura, procesamiento y almacenamiento de las operaciones de crédito y cobranzas?
2. ¿Cuenta con un manual general de crédito y cobranzas actualizado anualmente?
3. ¿Cuenta con formularios de levantamiento de información del crédito que deban ser completados tanto por el socio como por el asesor durante el proceso crediticio?
4. ¿Cuenta con un sistema de registro de los expedientes de créditos vigentes, desembolsados y cancelados?
5. ¿Tiene establecidos herramientas de gestión para el monitoreo de los riesgos que afecten a la calidad del proceso crediticio?
6. ¿Manejan tasas de interés fijas o variables dependiendo del tipo de crédito?
7. ¿Maneja un cuadro de calificación de riesgos y de generación de notificaciones de cobranza de acuerdo al rango de días vencidos?

8. ¿Tienen establecidos porcentajes de castigo al socio dependiendo del tipo de crédito?
9. ¿Manejan reportes de las operaciones de crédito y cobranzas?
10. ¿Manejan sistemas o metodologías de calificación crediticia dependiendo del tipo de crédito?
11. ¿Manejan procedimientos para el control de los socios con días de mora?
12. ¿Cuenta con estrategias instituciones con respeto a la recuperación del crédito?
13. ¿Realizan reuniones o comités para la aprobación y resolución de las solicitudes de crédito?
14. ¿Realizan llamadas preventivas a los socios con créditos vigentes o vencidos?
15. ¿Hacen llegar y firmar al socio o garante notificaciones físicas para el pago de cuotas vencidas o atrasadas?
16. ¿Cuenta con un sistema de mensajería automática que brinde un recordatorio al socio del vencimiento de la cuota de crédito?
17. ¿Cuenta con procedimientos de verificación de la información general, domiciliaria, del negocio y referencias personales de los socios en base a las solicitudes de crédito procesadas?
18. ¿Cuenta con procesos de seguimiento de la inversión del destino del crédito establecidos por los socios durante la colocación del crédito?
19. ¿Tiene establecidos límites de morosidad de acuerdo al tipo de crédito?
20. ¿Cuenta con procesos de evaluación de la gestión crediticia y de control? ¿Las garantías de acuerdo al otorgamiento del crédito?

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Tema: Análisis de la cartera de crédito en el año 2022 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.,

Objetivo: Analizar los factores y políticas institucionales que influyen en la gestión de la cartera de crédito y en el control del índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.

Lugar de la entrevista: Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., oficina matriz Cotacachi

Hora de inicio: 15:00h

Hora fin: 16:00h 20min

Nombre del entrevistado/a: Msc. Patricio Ortega

Rol en la empresa: jefe de negocios

Preguntas

1. ¿Cómo está conformada la estructura organizacional del departamento de crédito?
2. ¿Cuáles son los productos y subproductos de crédito que oferta la cooperativa?
3. ¿Cómo se realiza los procesos del otorgamiento del crédito tomando en cuenta el tipo de crédito y la calificación en el Buró de crédito?
4. ¿Cuáles son las principales causas del aumento del índice de morosidad?
5. ¿Cuáles son las políticas y estrategias de crédito más importantes de la cooperativa en relación con el control del índice de morosidad?
6. ¿Cómo se mide el nivel de riesgo de las carteras de crédito?
7. ¿Cuáles son los procedimientos para la aprobación de una solicitud de crédito, aplican las 5c del crédito?
8. ¿Cuáles son los componentes que se consideran para la calificación del riesgo de crédito?
9. ¿Cuál es el procedimiento para la otorgación de, novaciones y refinanciamientos?

10. ¿Qué estrategias o políticas manejan para el aumento de las colocaciones de las carteras de crédito y recuperación de la cartera vencida?

2.7.5. Ficha de Cotejo

La ficha de cotejo consta los instrumentos que la cooperativa debe tener para su funcionamiento especialmente del área de crédito en la gestión de las operaciones de crédito.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Tema: Análisis de la cartera de crédito en el año 2022 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.,

Objetivo: Realizar una verificación de los componentes correlacionados en la gestión de la cartera de crédito manejado por los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.

Lugar de aplicación: Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., sucursal Ibarra

Fecha de realización: 10-07-2023

Nombre del encuestado/a: Ing. Andrea Báez

Cargo: Coordinador de operaciones

Hora de inicio: 9:00h

Hora fin: 9:00h 31min

Tabla 8: Ficha de Cotejo

DETALLE	VALORACIÓN DE EXISTENCIA		OBSERVACIÓN
	SI	NO	
Manual de Funciones			
Manual general y de políticas de crédito y cobranzas			
Sistema financiero informático interno			
Productos de crédito ofertados			
Formularios de levantamiento de información del crédito			
Informe final del crédito aprobado utilizando las políticas institucionales.			
Reportes de las operaciones realizadas del departamento de crédito y cobranzas			
Modelos de calificación del riesgo de crédito y morosidad			
Plan Operativo anual (estrategias)			

Nota: Elaboración propia tomando como referencia el Cuestionario de Control Interno

CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se analizará las respuestas de las entrevistas y los reportes financieros de los datos tomados de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el año 2022 de forma trimestral teniendo en cuenta los indicadores y componentes de la cartera de crédito como factor clave que ayudarán a la formulación de las conclusiones y recomendaciones hacia la determinación de las buenas prácticas de la gestión de la cartera de crédito y del índice de morosidad.

3.1.Estructura Organizacional

La estructura organizacional de la oficina matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., está establecida de la siguiente manera:

Figura 3: Organigrama estructural oficina matriz

ORGANIGRAMA FUNCIONAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SANTA ANITA" LTDA.

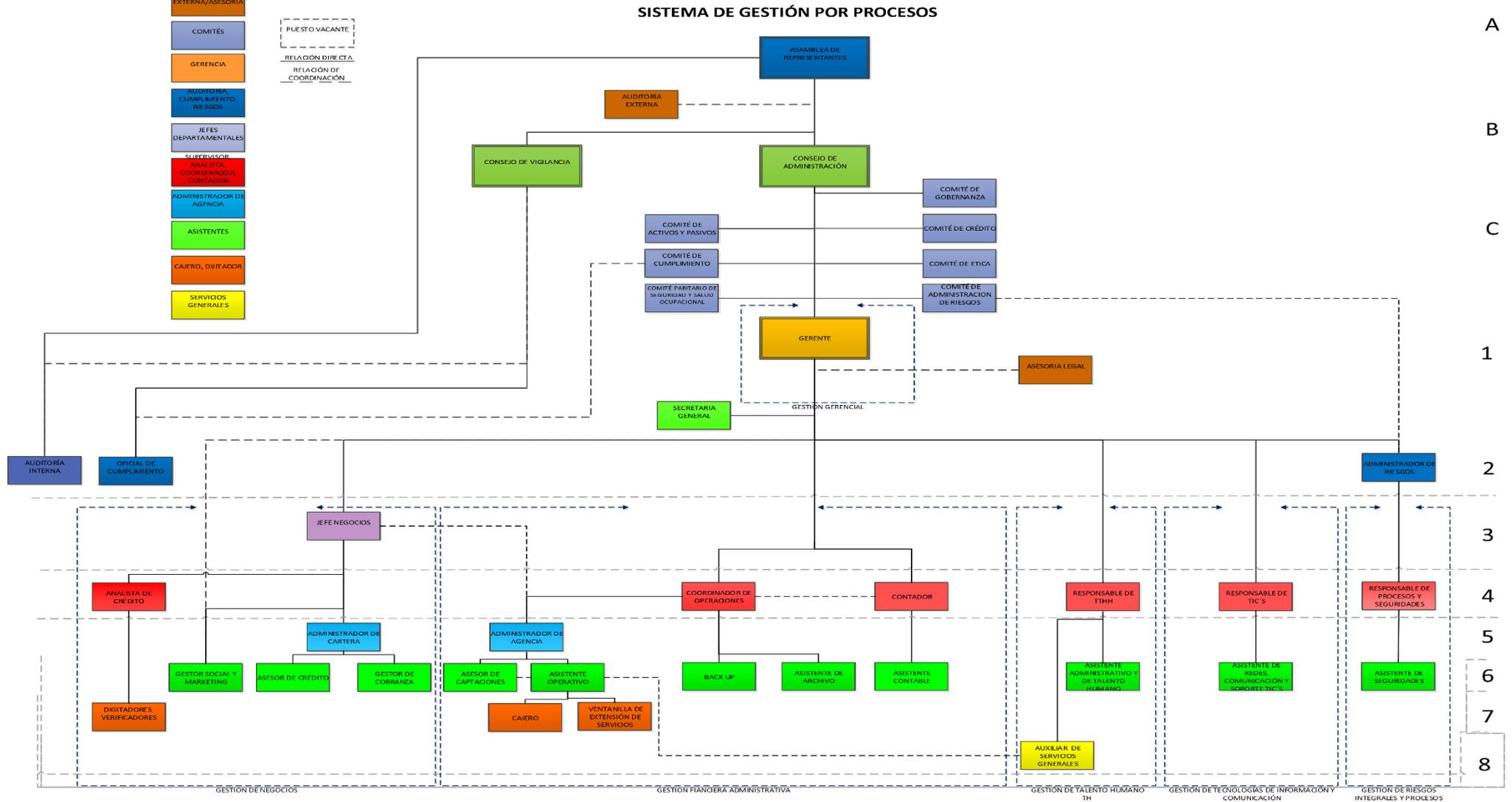
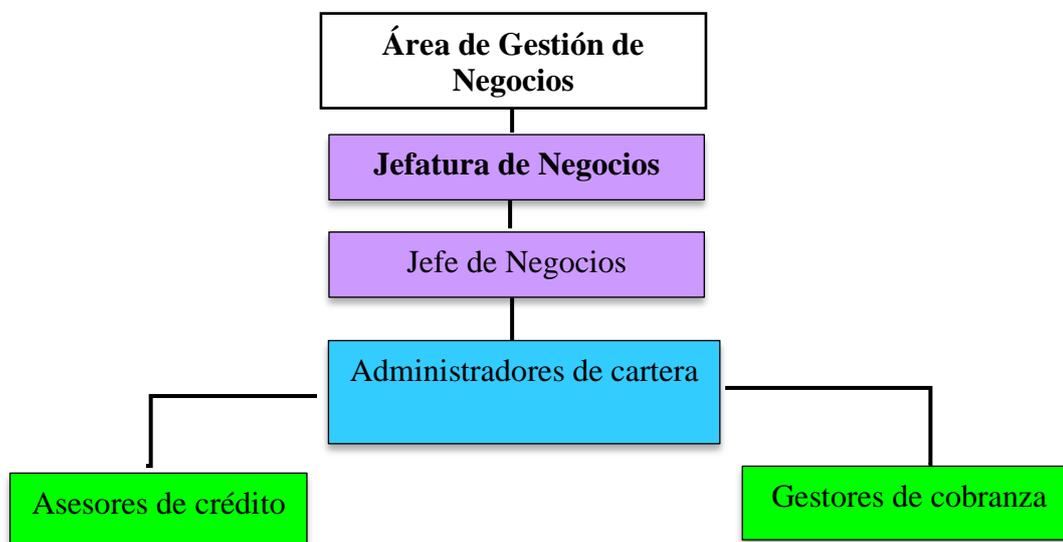


Figura tomada de la página web de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.

3.1.1. Área de Gestión de Negocios Oficina Matriz

Dentro de la estructura organizacional de la oficina matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., la gestión del crédito y cobranza está distribuido de la siguiente manera:

Figura 4: Organigrama estructural Oficina Matriz

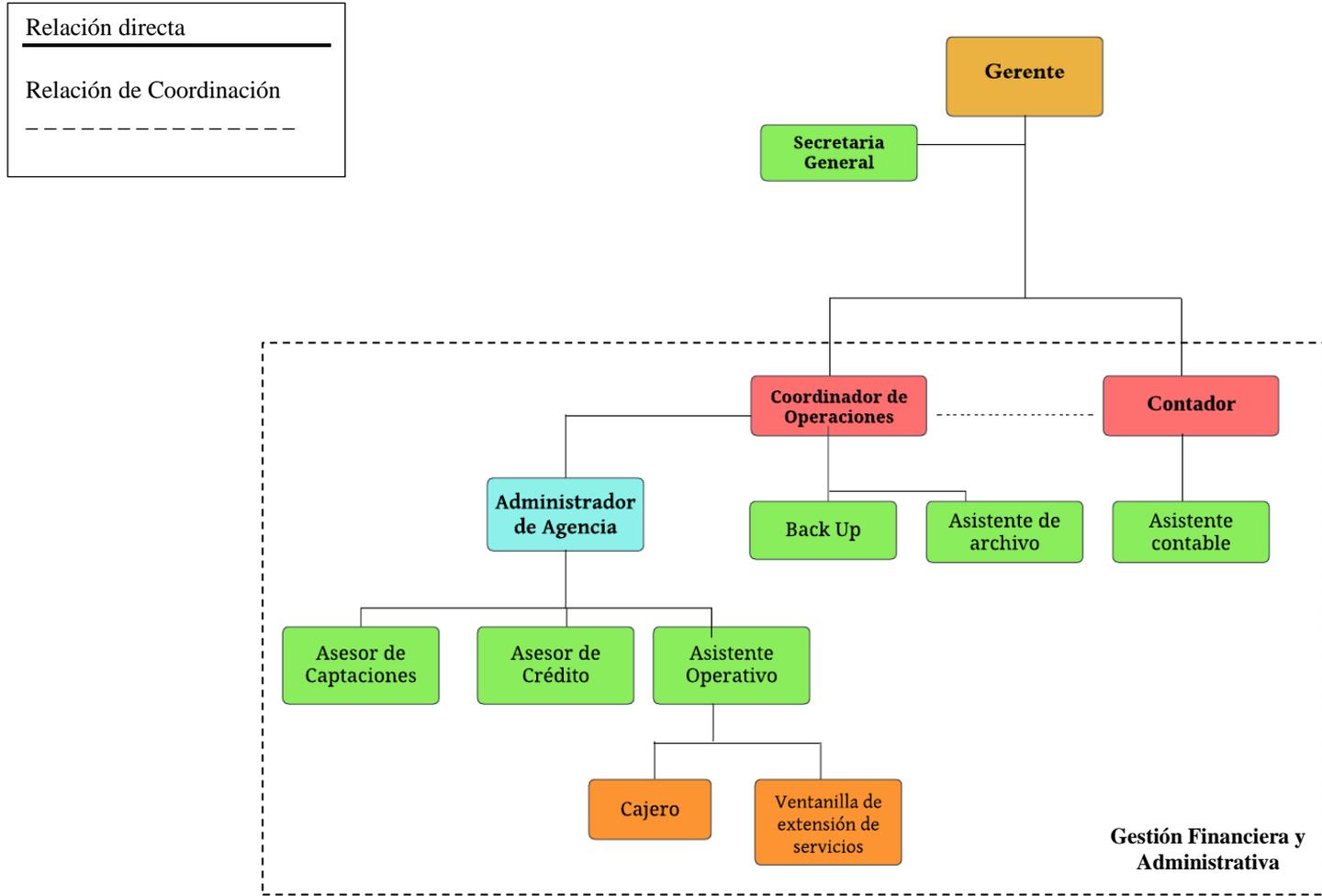


Elaboración propia tomando como referencia la respuesta obtenida por el Jefe de Negocios.

Análisis

La estructura organizacional vinculado al manejo de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., oficina matriz este acoplado dentro del Área de Gestión de negocios el cual cuenta con una Jefatura de Negocios manejado por el jefe de negocios, este a su vez tiene a su cargo a los Administradores de cartera que tienen bajo su mando a los asesores de crédito y gestores de cobranza por lo tanto da a conocer que las operaciones de crédito y cobranzas son medidas y evaluadas por distintos cargos que están encima en el organigrama estructural.

Figura 5: Organigrama Sucursales derivado de la Oficina matriz Santa Anita Ltda.

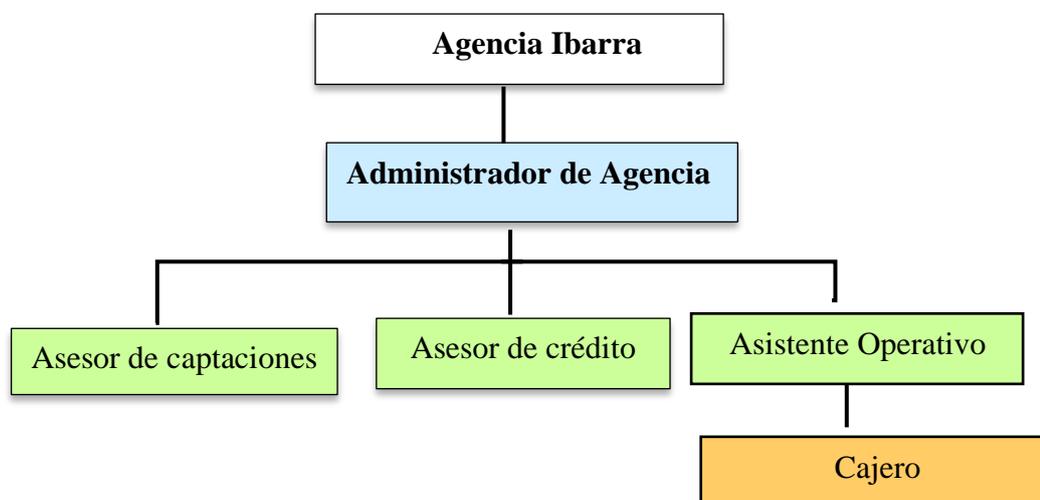


Elaboración propia tomando como referencia el organigrama funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., oficina matriz

3.1.2. Agencia Ibarra

La agencia Ibarra de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., tiene la siguiente estructura organizacional derivado del al organigrama funcional de la oficina matriz

Figura 6: Organigrama Estructural Sucursal Ibarra



Nota: Elaboración propia tomando como referencia la respuesta obtenida por la Coordinador de operaciones de la Agencia Ibarra.

Análisis

Dentro del organigrama estructural se encuentra determinado el administrador de agencia que desempeña el rol de líder de la sucursal teniendo bajo su dirección a un Asesor de captaciones, dos asesores de crédito, un asistente operativo y un cajero adicionalmente cuenta con el servicio del call center, pero este se encuentra bajo la jurisdicción de la oficina central por ende no cuenta bajo la gestión de la agencia.

Por otro lado, los trabajadores del área operativa rotan en el cumplimiento de los diferentes puestos dependiendo de los períodos impuestos en la planificación elaborada por la oficina matriz, normalmente la rotación se da de cuatro a cinco veces al año considerando la estructura de casi diecisiete personas dentro de la parte operativa por lo cual se espera que no se vayan durante mucho tiempo de las sucursales y ventanillas designadas.

3.2.Base Normativa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., se encuentra regulado bajo las normas y resoluciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ajustándolas a sus políticas internas por lo cual establecieron la siguiente base normativa:

Reglamento Administrativo Interno: Delimita aspectos derivados de la Ley y el Reglamento Orgánico de la Economía Popular, Código Orgánico Monetario y Financiero, Resoluciones emitidas por la Junta de Política y Regulación Financiera, Estatuto Social y Reglamento del Buen Gobierno relacionado con: socios, Asamblea General de Representantes, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Secretarías, Comisiones, Comités, Presidencia, Gerencia, Régimen Parlamentario etc. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., 2023c, p. 13)

Reglamento de Trabajo: Regula la administración de los trabajadores o empleados dependiendo de su cargo y función

Manual de Funciones: Establece las funciones de cada cargo delimitados en el organigrama estructural de la oficina matriz, agencias y ventanillas.

Manual de crédito: Contiene los procesos y políticas a tomar en cuenta durante el proceso de colocación crédito.

Manual de gestión de políticas de cobranzas: Comprende los procedimientos y políticas para la recuperación de la cartera vencida, castigos, procesos judiciales y extra judiciales.

3.3.Desarrollo de las fuentes primarias

3.3.1. *Entrevista a la Coordinador de Operaciones Agencia Ibarra*

Datos técnicos

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Tema: Análisis de la cartera de crédito en el año 2022 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.,

Objetivo: Recopilar información acerca de la gestión de la cartera de crédito del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., de acuerdo a los elementos integrados en el modelo del COSO I.

Lugar del cuestionario: Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., sucursal Ibarra

Fecha de realización: 10-07-2023

Nombre del encuestado/a: Ing. Andrea Báez

Cargo: Coordinador de operaciones

Hora de inicio: 9:00h

Hora fin: 9:00h 31min

Preguntas

Ambiente de Control

¿Cuenta con un sistema financiero informático interno para la captura, procesamiento y almacenamiento de las operaciones de crédito y cobranzas? SI (X)

La institución utiliza un solo sistema informático financiero interno llamado “Financia” en donde se encuentran todos los servicios que ofrece la organización y la información y reportes necesarios para realizar los controles o seguimientos de los socios con días de mora y recuperación de la cartera vencida acoplado a los procesos internos dentro de la parte operativa de la estructura organizacional de la agencia. (00;01;10).

¿Cuenta con un manual general de crédito y cobranzas actualizado anualmente? SI (X)

Tienen establecido un manual de crédito en donde consta las políticas, normas y procedimientos internos que se ejecutan durante la colocación del crédito y un manual de gestión de políticas de cobranzas que se compone de los procesos de recuperación de la cartera

vencida, procesos judiciales y manejo de los créditos castigados ya que aplica un tratamiento especial vinculado a las políticas del consumidor y al marco de la ley. (00;01;27).

¿Cuenta con formularios de levantamiento de la información del crédito que deban ser completados tanto por el socio como por el asesor durante el proceso crediticio?

SI (X)

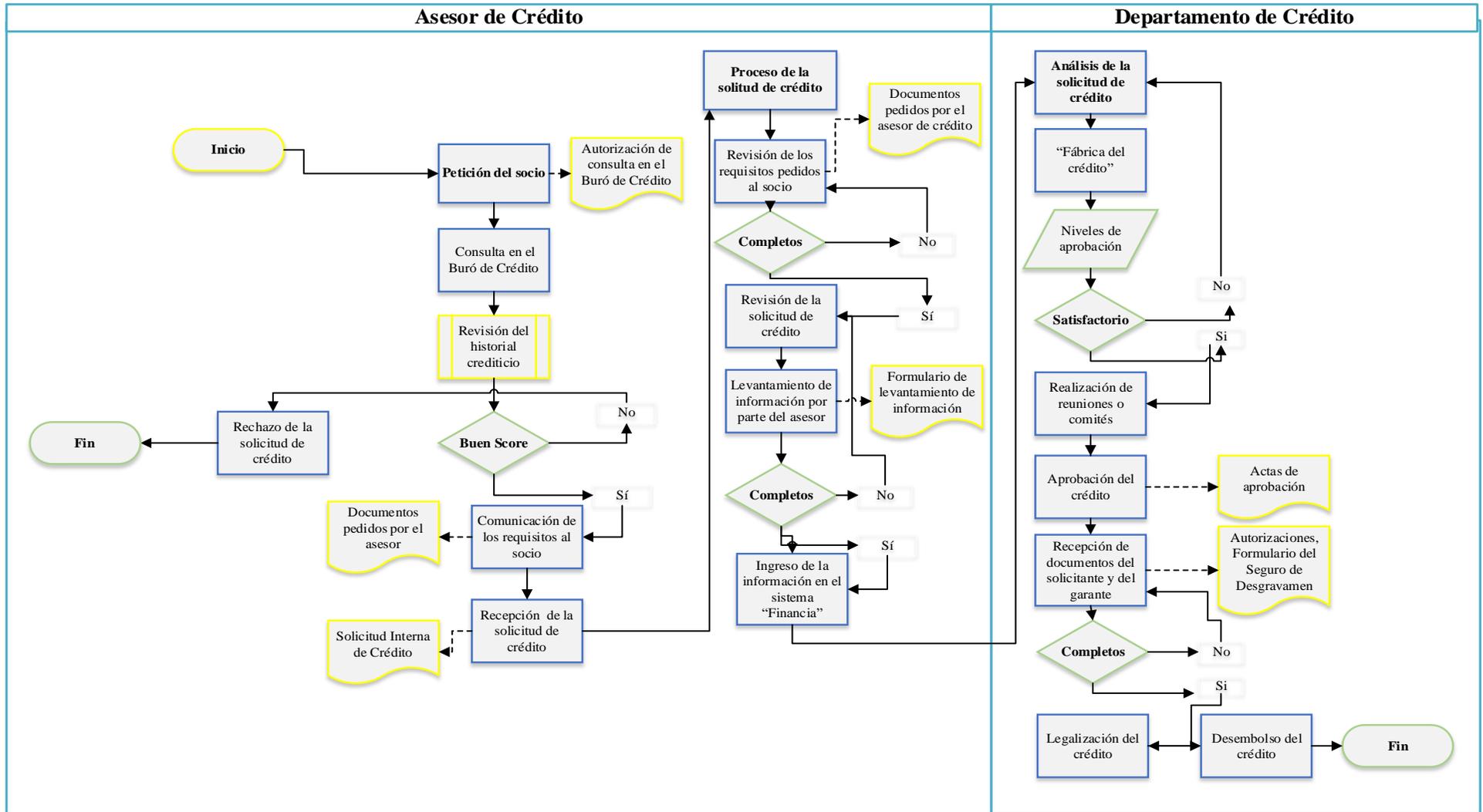
Los formularios o documentos de levantamiento de información implican en si el proceso del crédito dado por las políticas internas y manejado por los asesores de crédito dado de la siguiente manera:

Tabla 9: Proceso del crédito (hacer flujograma de esto)

Proceso del Crédito	Petición del socio	Proceso de la solicitud de crédito	Aprobación	Desembolso
Formularios o Documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Autorización de consulta en el Buró de crédito • Solicitud interna de crédito 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de la Solicitud interna de crédito • Formulario de levantamiento de información 	<ul style="list-style-type: none"> • Actas de aprobación 	<ul style="list-style-type: none"> • Pagarés • Liquidación de crédito • Autorizaciones • Seguro de desgravamen

Nota: Los formularios o documentos posteriormente se archivan en el expediente físico del socio (00;02;50)

Flujograma del proceso del proceso del crédito



Elaboración propia por medio de la herramienta Visio

¿Cuenta con un sistema de registro de los expedientes de créditos vigentes, desembolsados y cancelados? SI (X)

El sistema financiero Financia maneja un modelo de reportaría en el que se proporciona reportes y módulos de las operaciones vigentes y canceladas además de que posee un sistema interno de archivo físicos donde se separan los archivos activos y pasivos dependiendo del estado y consulta del crédito (00;04;05).

Evaluación del riesgo

¿Tiene establecidos herramientas de gestión para el monitoreo de los riesgos que afectan a la calidad del proceso crediticio? SI (X)

Las herramientas de gestión para el monitoreo de los riesgos que afectan a la calidad del proceso crediticio son las alertas de los días vencidos, seguimiento para el ingreso de los acuerdos de pago, solicitudes de socios que se encuentran dentro del sistema financiero “Financia” (00;04;43).

¿Manejan tasas de interés fijas o variables dependiendo del tipo de crédito? SI (X)

Las tasas de interés pueden ser variables en función a la colocación de nuevas operaciones, pero al momento de la otorgación del crédito se ocupa las tasas vigentes a la fecha, por ejemplo si una operación de crédito fue manejada con una tasa activa del 15% entonces durante toda la concesión del crédito se va a manejar la misma tasa de interés, además de que se mantiene un seguimiento sobre las tasas referenciales publicadas por el Banco Central del Ecuador ajustándolo a las políticas internas de la cooperativa (00;06;14).

¿Maneja un cuadro de calificación de riesgos y de generación de notificaciones de cobranza de acuerdo al rango de días vencidos? SI (X)

Cuenta con un cuadro de generación de notificaciones de cobranza y de calificación de riesgos que es el mismo que los asesores de crédito ocupan para reportar los días de mora, dado

que su modelo está estructurado conforme a la norma de calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones (00;07;13).

¿Tienen establecidos porcentajes de castigo del crédito al socio dependiendo del tipo de crédito? SI (X)

El castigo del crédito se realiza conforme a las normas establecidas en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, cuando las operaciones de crédito llegan a vencerse por un rango mayor a 120 días pasa directamente al castigo a excepción de los vinculados a los 90 días de entrar en mora, esos se proceden a castigar por el sistema financiero, de forma automática a partir de la norma de castigos de las operaciones de crédito (00;08;09).

Actividades de control

¿Manejan reportes de las operaciones de crédito y cobranzas? SI (X)

La administración de la información se maneja a través de reportes direccionados por oficinas, en la mayoría de los casos a nivel de matriz se maneja los reportes consolidados de las sucursales y ventanillas mientras que las agencias generan los reportes netamente de su establecimiento, aunque la información se encuentra diversificados de acuerdo a las jefaturas (00;09;16).

¿Maneja sistemas o metodologías de calificación crediticia dependiendo del tipo de crédito? SI (X)

Además de contar con el cuadro de calificación de riesgos, la cooperativa cuenta con archivos internos establecidos por el administrador de riesgos y jefe de negocios de la oficina matriz (00;10;18).

¿Maneja procedimientos para el control de clientes con días de mora? SI (X)

Dentro de las medidas de control de los clientes con días de mora cuentan con una tabla de las cargas de las gestiones extrajudiciales indicando los procedimientos aplicados que se cargan al socio acorde con la Ley del consumidor en donde además indica el número de

mensajes y llamadas que el asesor puede hacer para la prevención de la recuperación de cartera (00;11;10).

¿Cuenta con estrategias institucionales con respecto a la recuperación del crédito?

SI (X)

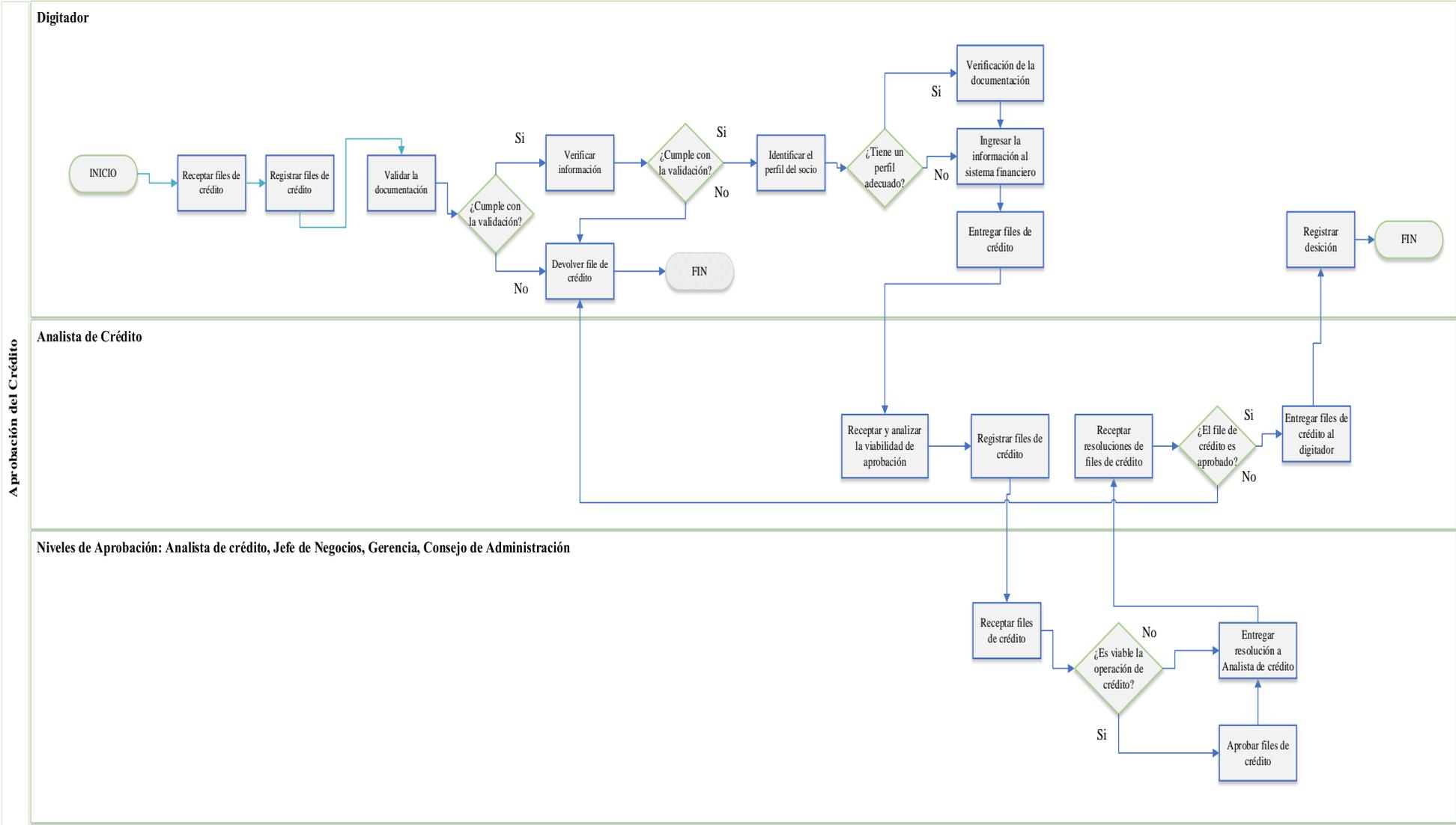
Contempla con varias estrategias institucionales de recuperación del crédito, pero se formulan dependiendo del riesgo de operaciones de crédito, para la delimitación del nivel de riesgo pasa primero a manos de asesor, luego a los gestores o administradores de cobranza y por último a procesos judiciales manejados por los abogados que al no poder llegar un acuerdo se procede a castigar el crédito. Además, menciona que para los créditos judiciales o castigados aplica un proceso de condonación de intereses de cargos de los costos extrajudiciales, provisionando al 100% de la operación castigada hasta llegar a una conciliación entre partes (00;12;35).

Información y Comunicación

¿Realizan reuniones o comités para la aprobación y resolución de las solicitudes de crédito? SI (X)

Previo a la realización de las reuniones o comités para la aprobación del crédito, la organización cuenta un sistema denominado la " Fabrica del crédito" del cual forman parte todas las operaciones de análisis y de gestión del crédito además de que cuenta con niveles de aprobación , de parte de los analistas de crédito, jefe de negocios, gerencia y administrador de riesgos mediante el cual luego de pasar por estos filtros se concede la aprobación del crédito por medio de la formación de la reúnés o comités en donde se genera y firma el acta de aprobación por parte de todos los participantes (00;13;31).

Figura 7: Flujoograma de la Fábrica del crédito



Nota: Información tomada de la respuesta dada del Coordinador de operaciones de la Agencia Ibarra (00;14;08).

¿Realizan llamadas preventivas a los socios con carteras vigentes o vencidas?**SI (X)**

Las llamadas preventivas a los socios con carteras vigentes y vencidas se lo realizan a través del call center (00:14;25).

¿Hacen llegar y firmar al socio o garante notificaciones físicas para el pago de cuotas vencidas o atrasadas? SI (X)

Las notificaciones se generan a través del sistema financiero, pero para hacer constar el registro y la carga adicional dentro de este, debe estar firmado tanto como por el titular, garante o los conyugues, entonces, se hace la revisión y visualización de la firma por parte de los asesores de crédito para archivar tanto en el sistema y en el portafolio del socio, dado que en algún momento se llegue a un proceso legal y se necesite evidenciar la gestión del crédito, por ende se mostrará la liquidación del crédito y los análisis de la solicitud de crédito y archivo de notificaciones de la operación del crédito (00:15;30).

Por otro lado, los mensajes emitidos a los socios con días vencidos cuentan como notificación donde se agrega un cargo de 0,89 ctvs., posterior a eso se realiza llamadas telefónicas con un cobro de \$2 dólares adicionalmente el sistema genera automáticamente los cargos de los valores extrajudiciales dependiendo de los días vencidos (00:16;04).

¿Cuenta con un sistema de mensajería automática que brinde un recordatorio al socio del vencimiento de las cuotas de crédito? SI (X)

Dispone de la emisión de recordatorios como mensajes para los socios con créditos vencidos, pero si realizan una gestión de llamadas preventivas a través del call center (00:16;40).

Monitoreo y Seguimiento

¿Cuenta con procedimientos de verificación de la información general, domiciliaria, del negocio y referencias personales de los socios en base a las solicitudes de crédito procesadas? SI (X)

Se realiza esa verificación por medio de los procesos de aprobación dentro de la “Fabrica de crédito” y las visitas de campo hechas por el asesor y administrador dependiendo del monto de crédito, cuando son créditos de montos bajos solo iría el asesor mientras que los créditos de montos altos se designan al administrador de cartera. Asimismo, se puede delegar al analista de crédito o a las partes relacionadas con el área de control pueden hacer verificaciones in- situ e inspecciones para comprobar la correcta colocación de la operación del crédito (00:17;57).

¿Cuenta con procesos de seguimiento de la inversión del destino del crédito establecidos por los socios durante el proceso de colocación del crédito? SI (X)

Emplea y maneja los mismos procedimientos de la pregunta anterior (00;18;06).

¿Tiene establecido límites de la morosidad de acuerdo al tipo de crédito? SI (X)

Las especificaciones de la calificación de la morosidad de cartera están conforme a la normativa, pero la institución en busca de mejorar los recursos siempre cuenta con una diligencia de la provisión más allá de lo que exige la norma con la finalidad de mantener buenos indicadores financieros por lo tanto la cooperativa ya casi tiene y supera el 100% de la cobertura de las provisiones (00;18;48).

¿Cuenta con procesos de evaluación de la gestión crediticia y de control de las garantías de acuerdo al otorgamiento del crédito? SI (X)

Las garantías se establecen conforme al monto, tipo y los niveles de riesgos asociados y encontrados durante el análisis del crédito. El asesor puede sugerir, pero generalmente se sigue y aplica las políticas internas las cuales se encuentra detallada dentro del manual de

crédito contando con el proceso y las condiciones para el otorgamiento del crédito en relación a la edad, experiencia crediticia y capacidad de pago (00;20;07).

Adicionalmente los límites de edad para acceder a un crédito se establecen por la cobertura del seguro de desgravamen, pero si existen excepciones en cuanto a las personas que mantienen depósitos a plazo fijo y cubren la garantía sobre inversión en donde se entrega la operación del crédito hasta la edad de hasta 64 años, 11 meses y 29 días por la cobertura del seguro de desgravamen solo cubre hasta esa edad (00;20;48).

Análisis

La institución pone especial énfasis al análisis y aprobación del crédito por medio de su “Fabrica del crédito” dado a que es un sistema donde la solicitud de crédito pasa por diferentes criterios buscando que se dé una apropiada revisión para su respectiva aprobación por medio de los comités. igualmente como seguimiento realizan visitas de campo para verificar la viabilidad de la actividad económica y destino del crédito, asimismo ocupan el servicio de call center para hacer llamadas preventivas y cuenta con un sistema de mensajería automática y de notificaciones físicas que son remitidos y firmados por los socios con días de mora con el fin de evidenciar el cargo adicional en el pago de las cuotas archivándolos en el respectivo expediente físico del socio en caso de que se llegue a procesos judiciales.

3.3.2. Cuestionario de Control Interno al Coordinador de Operaciones Agencia Ibarra

Datos Técnicos

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Tema: Análisis de la cartera de crédito en el año 2022 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.,

Objetivo: Recopilar la información acerca de la gestión de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., conforme a las preguntas establecidas de acuerdo a los elementos en el modelo del COSO I.

Lugar del cuestionario: Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., sucursal Ibarra

Fecha de realización: 10/07/2023

Nombre del encuestado/a: Ing. Andrea Báez

Cargo: Coordinador de operaciones

Hora de inicio: 9:00h

Hora fin: 9:00h 31min

Tabla 10: Análisis Cuestionario de Control Interno

Cuestionario de Control Interno Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.				
Nro.	Preguntas	Respuestas		Observaciones
		SI	NO	
Ambiente de Control				
1	¿Cuenta con un sistema informático financiero interno para la captura, procesamiento y almacenamiento de las operaciones de crédito y cobranzas?	X		Manejan un solo sistema financiero para todos los servicios llamado Financia
2	¿Cuenta con un manual general de crédito y cobranzas actualizado anualmente?	X		Manual de crédito Manual de gestión de políticas de cobranza
3	¿Cuenta con formularios de levantamiento de información del crédito que deban ser completados tanto por el socio como por el asesor durante el proceso crediticio?	X		Solicitud interna de crédito/Formulario de levantamiento de información. Autorización de consulta en los Burós de crédito. Pagares, liquidación de crédito autorizaciones y formulario del seguro de desgravamen.
4	¿Cuenta con un sistema de registro de los expedientes de créditos vigentes, desembolsados y cancelados?	X		Cuentan con un sistema interno de archivo físicos donde se mantiene separado los archivos activos y pasivos
Evaluación del riesgo				
5	¿Tiene establecidos herramientas de gestión para el monitoreo de los riesgos que afecten a la calidad del proceso crediticio?	X		Las herramientas se encuentran dentro del sistema financiero “Financia”
6	¿Manejan tasas de interés fijas o variables dependiendo del tipo de crédito?	X		Las tasas de interés pueden ser variables, pero al momento de la operación del crédito manejan tasas fijas vigentes a la fecha
7	Maneja un cuadro de calificación de riesgos y de generación de notificaciones de cobranza de acuerdo al rango de días vencidos	X		El cuadro de calificación de riesgos está establecido dentro de la norma de provisiones de la cartera
8	¿Tienen establecidos porcentajes de castigo al socio dependiendo del tipo de crédito?	X		El castigo se realiza a través del sistema financiero y de acuerdo a lo establecido a la norma de castigos de operaciones de crédito
Actividades de control				
9	¿Manejan reportes de las operaciones de crédito y cobranzas?	X		Se reporta a nivel de matriz el consolidado de todas las sucursales y a nivel de agencias netamente la información de la sucursal, aunque la información se encuentra diversificado por las jefaturas
10	¿Manejan sistemas o metodologías de calificación crediticia dependiendo del tipo de crédito?	X		Ocupan el mismo cuadro de calificación de riesgos y archivos internos designado

			por el administrador de riesgos y jefe de negocio
11	¿Manejan procedimientos para el control de los socios con días de mora?	X	Manejan una tabla de las cargas de las gestiones extrajudiciales
12	¿Cuenta con estrategias instituciones con respeto a la recuperación del crédito?	X	Depende del nivel riesgo en el que se encuentre la operación del crédito
Información y Comunicación			
13	¿Realizan reuniones o comités para la aprobación y resolución de las solicitudes de crédito?	X	Tienen la Fábrica de crédito en dónde el crédito pasa por algunos filtros para el análisis del crédito para luego realizar el comité para la aprobación del crédito
14	¿Realizan llamadas preventivas a los socios con créditos vigentes o vencidos?	X	Realizan a través del servicio de call center
15	¿Hacen llegar y firmar al socio o garante notificaciones físicas para el pago de cuotas vencidas o atrasadas?	X	Las notificaciones se generan a través del sistema, pero para hacer la carta y cobrar el costo subir al sistema se debe hacer firmar al socio, cónyuge o garante
16	¿Cuenta con un sistema de mensajería automática que brinde un recordatorio al socio del vencimiento de la cuota de crédito?	X	Hacen gestiones de llamadas preventivas y una remisión de los socios con días vencidos
Monitoreo y Seguimiento			
17	¿Cuenta con procedimientos de verificación de la información general, domiciliaria, del negocio y referencias personales de los socios en base a las solicitudes de crédito procesadas?	X	Fábrica de crédito Visita de campo por el asesor, administrador, analista de crédito
18	¿Cuenta con procesos de seguimiento de la inversión del destino del crédito establecidos por los socios durante la colocación del crédito?	X	Ocupan el mismo proceso de la pregunta anterior
19	¿Tiene establecidos límites de morosidad de acuerdo al tipo de crédito?	X	Manejan lo establecido a la norma de gestión de provisiones y las ajustan a los requerimientos institucionales de la cooperativa
20	¿Cuenta con procesos de evaluación de la gestión crediticia y de control? las garantías de acuerdo al otorgamiento del crédito?	X	Depende del marco político vigente adecuándolas a las prioridades de ser de la cooperativa

Nota: Observaciones realizadas en relación a las respuestas obtenidas en la aplicación de este instrumento.

Análisis

Entre los aportes dados por la coordinador de operaciones de la sucursal Ibarra de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., se puede determinar que la institución cumple con los requerimientos necesarios para una adecuada organización de las operaciones de crédito y manejo de cobranzas, cuenta con un sistema informático financiero llamado “Financia” en donde se manejan todos los procesos de archivo, reportería, gestión y seguimiento, además cuenta con un manual de crédito en donde se establece los documentos, políticas, procedimientos y condiciones a seguir por el asesor desde la petición del socio, análisis de la solicitud de crédito, aprobación y desembolso, mientras que en el manual de gestión de políticas de cobranza se ejecuta en relación a la recuperación de cartera vencida y castigos, ajustándose al respectivo régimen legal.

Por otra parte, dentro de los procedimientos de verificación se toma en cuenta la “Fabrica del crédito” y las visitas de campo o inspecciones in- situ en donde se verifica la capacidad de pago del socio incluyendo la disposición de bienes, destino del crédito y posibles seguimientos de los días de mora por medio de entrega y firma de notificaciones en caso de que se llegue a procesos judiciales.

3.3.3. *Ficha de Cotejo*

Datos Técnicos

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Tema: Análisis de la cartera de crédito en el año 2022 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.,

Objetivo: Realizar una verificación de los componentes correlacionados en la gestión de la cartera de crédito manejado por los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.

Lugar de aplicación: Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., sucursal Ibarra

Fecha de realización: 10-07-2023

Nombre del encuestado/a: Ing. Andrea Báez

Cargo: Coordinador de operaciones

Hora de inicio: 9:00h

Hora fin: 9:00h 31min

Tabla 11: Análisis Ficha de Cotejo

DETALLE	VALORACIÓN DE EXISTENCIA		OBSERVACIÓN
	SI	NO	
Manual de Funciones	X		El Manual de Funciones se encuentra detallado por cargo
Manual general y de políticas de crédito y cobranzas	X		Cuenta con el Manual de crédito y el de gestión de políticas de cobranza
Sistema financiero informático interno	X		Maneja un sistema informático interno llamado “Financia”
Productos de crédito ofertados	X		Cuenta con la cartera de consumo y microcrédito el cual se subdivide en acumulación simple, ampliada y minorista además de que el crédito ganadero también se lo reconoce como microcrédito la cual se hace en base a la operación y destino del crédito para el otorgamiento de tasa
Formularios de levantamiento de información del crédito	X		Solicitudes de crédito, formularios de levantamiento de información, actas de aprobación de la operación del crédito
Informe final del crédito aprobado utilizando las políticas institucionales.	X		El Analista de crédito es el encargado de realizar los informes finales de aprobación del crédito de acuerdo con un formato establecido por la cooperativa
Reportes de las operaciones realizadas del departamento de crédito y cobranzas	X		Ocupan prospecciones de atención al cliente y reportes de las operaciones de crédito y cobranzas generados por el sistema informático financiero
Modelos de calificación del riesgo de crédito y morosidad	X		Manejan el cuadro de calificación de riesgos tanto para la calificación del riesgo de crédito como para la otorgación de los porcentajes de las provisiones de acuerdo a la calificación establecida por el rango de días de mora
Plan Operativo anual (estrategias)	X		Se elabora en base a los objetivos institucionales de la cooperativa y se mide el cumplimiento en base a indicadores financieros asociados al marco legal

Nota: Observaciones realizadas en relación a las respuestas obtenidas en la aplicación de este instrumento.

Análisis

Las estrategias institucionales de la Cooperativa de Ahorro Santa Anita Ltda., se modifican de forma anual de acuerdo a los análisis financieros elaborados en base a indicadores

financieros por ende se considera que los instrumentos ocupados dentro de la gestión del crédito y cobranzas se acoplan al cumplimiento de los objetivos institucionales, misión y visión de la organización acoplados dentro del marco normativo regulatorio de la SEPS.

3.3.4. Entrevista al jefe de negocios oficina matriz.

Datos técnicos

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Tema: Análisis de la cartera de crédito en el año 2022 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.,

Objetivo: Analizar los factores y políticas institucionales que influyen en la gestión de la cartera de crédito y en el control del índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.

Lugar de la entrevista: Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., oficina matriz Cotacachi

Fecha de realización: 06-07-2023

Nombre del entrevistado/a: Msc. Patricio Ortega

Rol en la empresa: jefe de negocios

Hora de inicio: 15:00h

Hora fin: 16:00h 20min

Preguntas

¿Cómo está conformada la estructura organizacional del departamento de crédito?

Dentro de la estructura organizacional del área de la gestión de negocios se encuentra la Jefatura de negocio cuyo departamento está bajo el mando del jefe de que tiene bajo su mando a los administradores de cartera conformados por tres personas, estos a su vez tienen a su cargo a los asesores de crédito establecidos en total de catorce personas y los gestores de cobranzas conformado por dos personas. Los asesores de crédito manejan entre 150 y 310 socios cada uno mientras que en promedio cuentan con un total de 224 socios (00;01;58).

¿Cuáles son los productos y subproductos de crédito que oferta la cooperativa?

Dentro de las carteras de crédito que otorga la cooperativa se encuentra el crédito de microempresas o microcrédito y de consumo. Dentro del microcrédito se subdividen en crédito microempresarial y crédito agrícola ganadero pueden ser para capital de trabajo o activo fijo mientras que el crédito de consumo es para cualquier uso de gastos que no aportan una actividad productiva como de salud, viajes, adquisición de bienes etc. (00;03;52).

Para los requisitos del crédito se aplican tanto al socio como al garante de acuerdo al monto establecido y la capacidad de pago del socio, pero en general aplican los mismos requisitos establecidos en la página web de la cooperativa a excepción de que en el crédito ganadero como un requisito adicional dependiendo de que si el socio tenga ganado de pide la documentación del CONEFA y certificados de vacunación del ganado. (00;04;57)

Las tasas fijas que manejan los créditos son los siguientes:

- **Microcrédito:** Desde el 18,50% hasta el 23,50% depende de la fuente de financiamiento que tenga la cooperativa al momento en ese caso sería la más baja
- **Crédito de consumo:** Manejan el 15% fijo (00;06;12).

¿Cómo se realiza los procesos del otorgamiento del crédito tomando en cuenta el tipo de crédito y la calificación en el Buró de crédito?

Todo comienza con la promoción, los asesores de crédito salen a promocionar y buscan prospectos de socios, de acuerdo a esto se realiza un análisis por medio de la revisión en el Buró de crédito en donde se identifica si el socio cuenta con deudas, trámites judiciales, o carteras castigadas, si posee algunos de estos aspectos se rechaza de forma inmediata la solicitud de crédito caso contrario se acepta al socio con un puntaje igual o mayor a 700 puntos (00;07;17).

Tabla 12: Calificaciones del Buró de crédito

Rango	Calificación	Observación
De 700 a 800 puntos	A	Son sujetos de crédito dentro de la institución, se pide garantía
De 801 a 900 puntos	AA	Son sujetos de crédito dentro de la institución ya no se pide garantía dependiendo el monto
Mayor a 900 puntos	AAA	Son sujetos de crédito dentro de la institución ya no se pide garantía dependiendo el monto

Nota: Los socios que tengan una puntuación menor de 700 puntos ya no se les toma en cuenta como sujetos de crédito o si les toma en cuenta, pero se procede a realizar un análisis más especial tomando en cuenta colaterales (00;09;14)

Luego de tener la precalificación del socio se procede a realizar a visita o evaluación en campo por parte del asesor de crédito con la finalidad de realizar un levantamiento de información financiera para poder determinar la capacidad de pago y viabilidad del crédito mediante la identificación del patrimonio, tanto en la solicitud como en formulario de levantamiento de información se busca establecer la capacidad de pago del socio (00;08;10).

¿Cuáles son las principales causas del aumento del índice de morosidad?

Entre las principales causas del aumento del índice de morosidad son y determinar si el crédito es bueno o malo son:

Antes de conceder el crédito:

- **Mal análisis del crédito:** El asesor hace un mal levantamiento de información, no calcula bien la capacidad de pago, falsificación o falta de información correcta de parte del socio (00;10;16).

Dado el crédito:

- **Falta de seguimiento:** Si el asesor no hace un seguimiento de cobranza temprana y deja que el socio se atrase en el pago de las cuotas puede originar problemas de morosidad ya que el socio se está acostumbrando a pagar atrasado y al no tener un adecuado seguimiento de cobranzas las cuotas atrasadas pueden aumentar haciendo más difícil el cobro por parte del asesor (00;11;02).
- **Factores externos que acontece el socio:** Problemas de salud, bajas en ventas, paros nacionales, baja de precios., (00;11;24).

¿Cuáles son las políticas y estrategias de crédito más importantes de la cooperativa en relación con el control del índice de morosidad?

La cooperativa maneja el seguimiento constante aun a un día de atraso en donde se cuenta con gestiones de cobranza tempranas. Además de que la institución cuenta con un manual de políticas y gestión de cobranza en cual establece pasos a cumplir dependiendo de los días de morosidad, después se procede a notificar de forma física a deudores y garantes con el motivo de resolver los problemas de mora en caso de que no resulte estas medidas, se aplica la gestión de cobranza con el gestor o los cobradores los cuales tienen hasta cierto tiempo para recuperar el crédito con problemas de morosidad, si durante ese lapso el cobrador no pudo recuperar el crédito se conduce hacia procesos judiciales o demandas encargado por los abogados externos (00;14;10).

¿Cómo se mide el nivel de riesgo de las carteras de crédito?

Respuesta: De acuerdo a la estructura contable de la cartera se clasifica en:

- **Cartera por vencer:** Son las colocaciones que están al día
- **Que no devenga intereses:** Es el capital que posiblemente no me paguen por ende ya no me genera intereses.
- **Cartera vencida:** Son las cuotas de capital pendientes de pago de la cartera (00;15;32).

Adicionalmente la cooperativa maneja el indicador de riesgo y de provisiones para verificar cuan costoso es el asesor, la fórmula del indicador de riesgo está establecido de la siguiente manera (00;16;06):

$$\text{Indicador de riesgos} = \frac{(\text{Cartera que no devenga intereses} + \text{Cartera vencida})}{\text{Cartera bruta}}$$

En donde la suma de la cartera que no devenga intereses con la cartera vencida es la cartera en riesgo de la organización dividido para el total de la cartera o cartera bruta se obtiene el indicador riesgo que representa la morosidad de la cooperativa, esto se mide por asesor y por oficina (00;17;12).

¿Cuáles son los procedimientos para la aprobación de una solicitud de crédito, aplican las 5c del crédito?

Para calificar el riesgo de crédito se procede a realizar un análisis del crédito por ende se ocupa las 5c crédito o criterios para calificar el crédito, lo cual bajo este modelo se espera a que se reduzca el riesgo de no pago y no cobro. Sus componentes interpretados de la siguiente manera pro parte de la cooperativa (00;21;59).

Tabla 13: Componentes de las 5C del crédito

5C del Crédito	Descripción
Carácter	Moral o carácter de pago (Comportamiento de pago en otras instituciones, identificar si es un buen pagador)
Capacidad	Capacidad de pago (Si puedo con lo que yo gano avanzar a pagar se analiza el flujo de ingresos de la persona) Los ingresos menos gastos, da un excedente en el cual se aplica los porcentajes de castigo como un colchón o ahorro en caso de eventualidades en donde se establece un porcentaje de 70% crédito de consumo y el 50% microcrédito en donde debe ser igual o menor a la cuota de crédito
Capital	Bienes muebles e inmuebles que el socio tiene para pagar el crédito o las cuotas en caso de tener días de mora
Condiciones	Factores internos o externos que influyen en la actividad económica del socio y sus capacidades de administrar el negocio
Colateral	Garantes o garantía que se va a ofrecer, para analizar a el garante se procede por medio de la información de la solicitud y formulario en donde se espera que tenga igual o mejores condiciones que el titular

Nota: Información tomada como referencia la respuesta dada del jefe de negocios (00; 30:12).

¿Cuáles son los componentes que se consideran para la calificación del riesgo de crédito?

Para el análisis del riesgo de crédito tiene que ver con la maduración del crédito en donde se considera primeramente realizar el análisis de la solicitud de crédito por medio de las 5c del crédito. Por consiguiente, de acuerdo a los parámetros dados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se maneja un cuadro de calificación de riesgos que está establecido de acuerdo al número de días de atrasados para la cartera de crédito de consumo y microcrédito. Además de que por cada rango de morosidad o días de mora se debe aplicar una provisión que es la posible pérdida de este crédito y también dependiendo del número de días se da una calificación por categorías (00;32;25).

Tabla 14: Cuadro de calificación de riesgos

Días de mora	Categorías	% de Provisiones
0 días	A1	1% -1,99%
1 a 15 días	A2	2% -2,99%
16 a 30 días	A3	3% -5,99%
31 a 45 días	B1	6% -9,99%
46 a 60 días	B2	10% -19,99%
61 a 75 días	C1	20% -9,99%
76 a 90 días	C2	40% -59,99%
91 a 120 días	D	60% - 99,99%
Mayor a 120 días	E	100% Tengo que seguir haciendo acciones para recuperar el crédito

Nota: A mayor índice de morosidad o a mayor número días de mora la provisión es más alta (00;35;54).

¿Cuál es el procedimiento para la otorgación de, novaciones y refinanciamientos?

Cuando el crédito este bien o mal y entra en procedimientos de mora dependiendo de la moral de pago se procede a otorgar procesos de novación, refinanciamiento o reestructuras (00;42;40).

Novación: La novación implica dar una nueva operación de crédito en otras condiciones a los socios con atrasos tempranos, se aplica a los créditos que están en la calificación de A1 hasta A3 es decir con socios con atrasos de un mes (00;44;38).

Refinanciamiento: El refinanciamiento implica una nueva negociación del crédito en otras condiciones, implica a las calificaciones crédito de B1 a B2, el socio tiene la voluntad, pero no puede solventar la deuda por ende se busca adecuar el crédito a nuevas condiciones (00;45;29).

Reestructura: Procede a los créditos con calificación de C1 en adelante generalmente esta medida se ejecuta cuando el socio tuvo graves dificultades de liquidez y patrimonio, la reestructura es la única medida que tiene para pagar la deuda, además se realiza acuerdos de pago con créditos de calificación C1 para medir la voluntad de pago del socio ya que comúnmente la mayoría de los socios que optan por la reestructura no tienen voluntad de pago (00;47;16).

Renovación: El socio necesita un nuevo el crédito, aunque este bien con el pago de las cuotas necesita otro crédito adicional de acuerdo a sus necesidades (00;49;05).

Análisis: Con novación el refinanciamiento y la reestructura se busca que los socios puedan saldar el crédito en el cual cancelan el crédito vigente a través de la delimitación de otro asignando nuevas condiciones dependiendo de los requerimientos del socio. Aunque estas medidas se clasifican dependiendo de los días de morosidad plasmados en el cuadro de calificación de riesgo además de que mayormente la reestructuración es solicitada por los socios que no tienen moral de pago por lo cual se hace firmar acuerdos de pago para medir su voluntad de pago y conceder esta medida mientras que la renovación se aplica hacia socios que están al día y necesitan un nuevo crédito por motivos o necesidades personales.

¿Qué estrategias o políticas manejan para el aumento de las colocaciones de las carteras de crédito y recuperación de la cartera vencida?

Como estrategia en el año 2022, la gerencia hizo un cambio de jefe de negocios, el cual se encargó de establecer metas adecuadas para la consecución de resultados, entonces las metas van orientadas en torno a las colocaciones de crédito, número, monto, crecimiento del número de operaciones, el cual designan a cada asesor la meta de crecimiento de la cartera dividiendo a cada uno su propia cartera, en relación a la cartera morosa y vencida se establecieron metas del riesgo de crédito en el cual se maneja el indicador del riesgo y metas de provisión, además de que se paga un incentivo o bonificación monetaria por el cumplimiento de metas (00;54;23).

Análisis

Dentro de los aspectos mencionados por el Jefe de negocios de la oficina matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., se puede destacar que antes de calificar el riesgo de crédito se hace un análisis del crédito ocupando las 5C de crédito en donde se evalúa el carácter, capacidad, capital, condición y colateral mientras que para medir el riesgo de crédito con respecto al cálculo del índice de morosidad ocupan la clasificación de la cartera por

vencer, la que no devenga intereses y la vencida en donde se aplica una formula en la cual se divide la cartera improductiva considerada como la cartera en riesgo para la cartera bruta obteniendo la morosidad de la cooperativa el cual es medida por asesor y agencia a través de la metas de consecución de resultados teniendo en cuenta el crecimiento, el riesgo de la cartera y las provisiones .

3.4.Análisis de la variación de la cartera de crédito total

Se procederá a realizar un análisis de la variación por trimestres de la cartera de crédito de consumo y microcrédito asociados a la clasificación de la cartera por vencer, vencida y la cartera que no devenga intereses. A continuación, se muestra una clasificación total de las carteras de crédito de consumo y microcrédito durante el año 2022.

Tabla 15: Clasificación total de las carteras

CLASIFICACIÓN	Trimestre I 31-mar-22	Trimestre II 30-jun-22	Trimestre III 30-sep-22	Trimestre IV 31-dic-22
Total, Cartera por vencer	10.296.815,38	10.514.627,12	11.079.613,88	11.648.355,46
Cartera de crédito de consumo por vencer	2.826.380,80	2.856.418,16	2.901.228,68	3.175.558,14
De 1 a 30 días	97.220,55	117.327,36	102.536,34	116.541,86
De 31 a 90 días	208.265,92	2.017.568,23	201.233,19	218.044,69
De 91 a 180 días	305.307,42	287.794,32	311.605,82	342.565,73
Más de 180 días	2.215.496,91	2.243.728,25	2.285.853,33	2.498.405,86
Cartera de microcrédito por vencer	7.470.434,58	7.658.208,96	8.178.385,20	8.472.797,32
De 1 a 30 días	311.589,68	310.870,66	316.817,39	297.528,95
De 31 a 90 días	13.968,80	615.304,15	622.039,46	618.811,66
De 91 a 180 días	929.881,91	920.733,61	908.583,19	939.427,33
De 181 a 360 días	1.644.474,10	1.635.292,93	1.664.372,97	1.670.020,13
Más de 360	3.970.520,09	4.176.007,61	4.666.572,19	4.947.009,25
Total, cartera que no devenga intereses	131.431,29	107.991,69	114.875,41	113.529,58
Cartera de crédito de consumo que no devenga intereses	13.336,27	10.679,17	6.140,91	5.525,72
De 1 a 30 días	1.735,25	1.818,00	1.444,50	1.527,08
De 31 a 90 días	2.604,14	2.550,76	2.101,56	1.718,23
De 91 a 180 días	2.264,99	1.962,32	1.355,24	904,59
Más de 180 días	6.731,89	4.348,09	1.239,61	1.375,82
Cartera de microcrédito que no devenga intereses	118.095,02	97.312,52	108.734,50	108.003,86
De 1 a 30 días	23.599,70	16.415,78	17.518,04	16.013,33
De 31 a 90 días	26.897,97	27.430,80	20.841,33	26.165,60
De 91 a 180 días	21.873,10	14.593,42	16.697,44	18.112,30
De 181 a 360 días	25.122,44	21.805,57	23.752,65	26.717,80
Más de 360 días	20.601,81	17.066,95	29.925,04	20.994,83
Total, cartera vencida	402.485,28	390.760,81	376.603,33	358.796,74
Cartera de crédito de consumo vencida	14.599,18	15.596,53	14.641,07	15.159,40
De 1 a 30 días	0,00	315,69	685,30	711,71
De 31 a 90 días	820,55	1.562,44	2.23.036,04	1.979,59
De 91 a 180 días	972,42	2.558,24	4.036,14	3.658,93
Más de 180 días	12.806,21	11.160,16	7.681,59	8.809,17

Cartera de microcrédito vencida	387.886,10	375.164,28	361.962,26	343.637,34
De 1 a 30 días	8.047,61	6.737,71	8.887,77	7.652,07
De 31 a 90 días	24.966,45	27.987,18	23.374,65	21.706,37
De 91 a 180 días	44.853,90	47.499,61	47.860,81	44.483,61
De 181 a 360 días	79.305,61	72.219,95	76.058,97	76.935,90
Más de 360 días	230.712,53	220.719,83	205.780,06	192.859,39
Total, Cartera Improductiva	533.916,57	498.752,50	491.478,74	472.326,32
Total, Cartera Bruta	10.830.731,95	11.013.379,62	11.571.092,62	12.120.681,78
Provisiones	-544.972,28	-513.966,17	-485.637,67	-501.311,13
Total, Cartera Neta	10.285.759,67	10.499.413,45	11.085.454,95	11.619.370,65

Nota: Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

3.4.1. Cartera de crédito de consumo

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

Tabla 16: Clasificación de la cartera de crédito de consumo

Cartera de crédito de consumo 2022	Trimestre I 31-mar-22	Trimestre II 30-jun-22	Trimestre III 30-sep-22	Trimestre IV 31-dic-22
Por vencer	2.826.380,80	2.856.418,16	2.091.228,68	3.175.558,14
Vencida	14.599,18	15.596,53	14.641,07	15.159,40
Que no devenga intereses	13.336,27	10.679,17	6.140,91	5.525,72

Nota: Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

Análisis cartera de crédito de consumo por vencer

Trimestre I y II

Figura 8: Variación de la cartera por vencer del crédito de consumo trimestre I y II

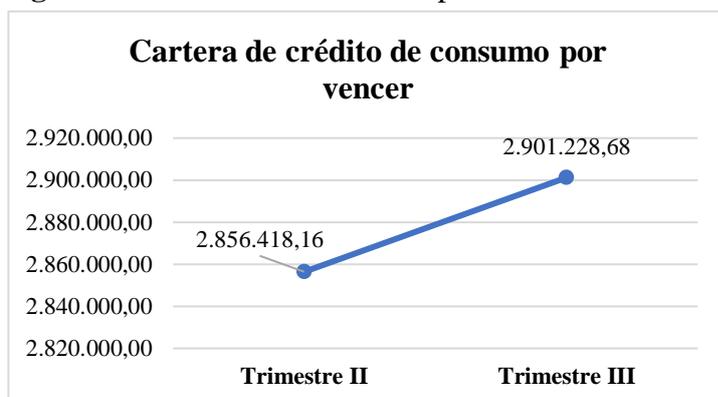


Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS.

Durante el primer y segundo trimestre presenta una variación de la cartera de por vencer de 30.037,36 a favor segundo trimestre demostrando un crecimiento vigente en la adquisición del crédito de consumo por parte de los socios.

Trimestre II y III

Figura 9: Variación de la cartera por vencer del crédito de consumo trimestre II y III

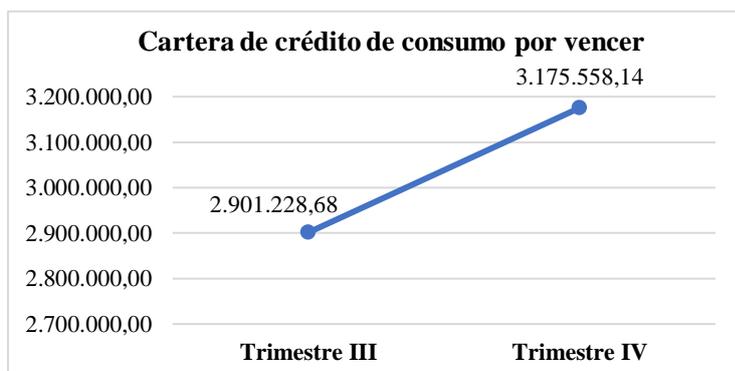


Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS.

Entre el segundo y tercer trimestre refleja un aumento de la cartera de crédito de consumo con una variación de crecimiento de 44.810,52 a favor del tercer trimestre determinado que las operaciones aplicadas dentro del proceso del crédito son las adecuadas para el incremento de las colocaciones de esta cartera.

Trimestre III y IV

Figura 10: Variación de la cartera por vencer del crédito de consumo trimestre III y IV

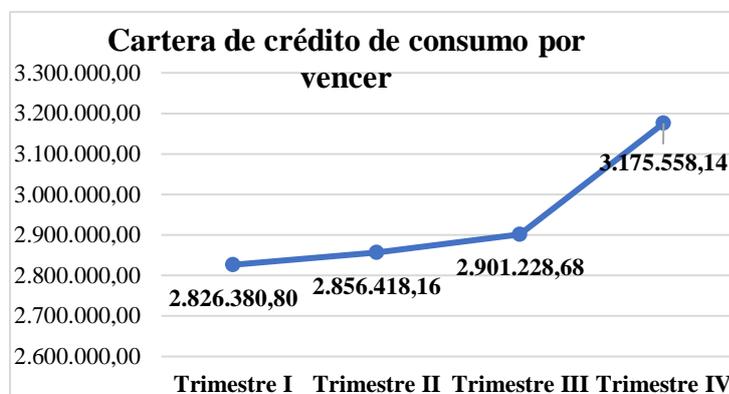


Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS.

De igual modo dentro del tercer y cuarto trimestre indica una variación positiva de 274.329,46 hacia el cuarto trimestre reflejando un apropiado desempeño en la captación de cuotas afiliado al crecimiento de esta cartera por parte de los asesores de crédito.

Consolidado Trimestres I, II, III y IV

Figura 11: Variación de la cartera por vencer del crédito de consumo consolidado



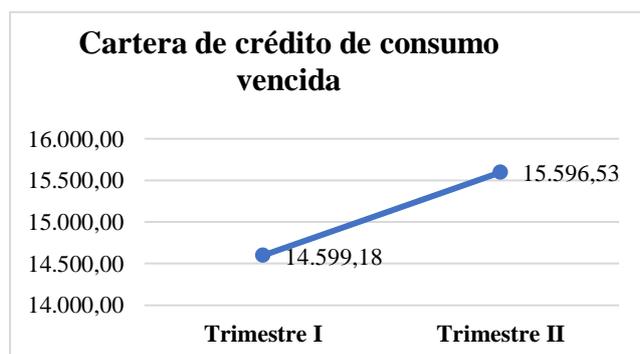
Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

Como se puede observar la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., tuvo un crecimiento constante entre los cuatro trimestres revelando el oportuno cumplimiento con las metas de consecución de resultados impuestas por jefe de negocios en relación al crecimiento de la cartera de crédito dadas de manera específica a cada asesor de crédito en relación a la cantidad de cartera de cada uno demostrando el eficiente y la eficaz ejecución de los procesos de análisis y seguimientos de las colocaciones del crédito de consumo.

Análisis cartera de crédito de consumo vencida

Trimestre I y II

Figura 12: Variación de la cartera vencida del crédito de consumo trimestre I y II

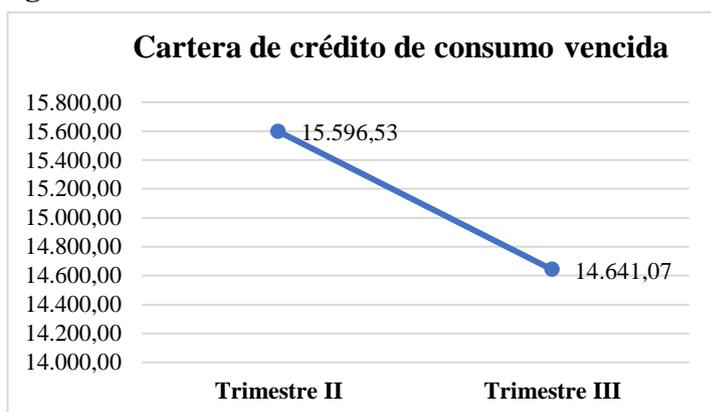


Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

Entre el primer y segundo trimestre señala que hubo un incremento de 997,35 en la cartera vencida por lo cual se demuestra que la cooperativa tuvo problemas de cobro evidenciando los inadecuados análisis del riesgo de crédito y la limitada aplicación de seguimientos de cobranza tempranos hacia el socio, aunque también se puede deber a los factores externos que afectaron al desenvolvimiento comercial de este afectando a su capacidad de pago.

Trimestre II y III

Figura 13: Variación de la cartera vencida del crédito de consumo trimestre II y III

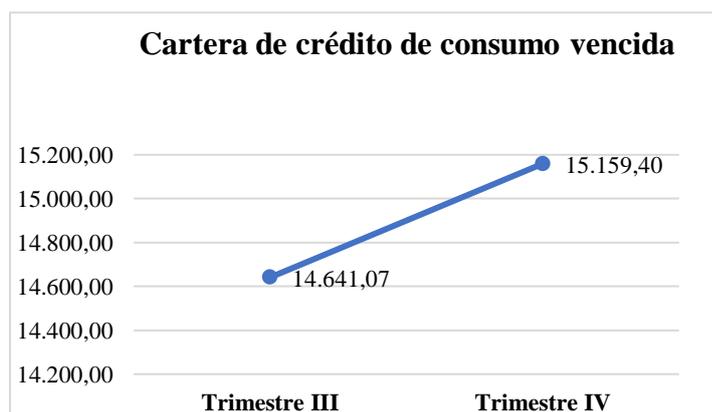


Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

Por otro lado dada la comparación entre el segundo y tercer trimestre da a entender que hubo una disminución de la cartera vencida con una pérdida de -955,46 en el tercer trimestre de modo que se demuestra que se ha podido estabilizar el riesgo de cartera de la institución por medio la óptima implementación de procedimientos de recuperación y seguimiento de la cartera vencida ligados al manual de gestión de políticas de cobranza.

Trimestre III y IV

Figura 14: Variación de la cartera vencida del crédito de consumo trimestre III y IV

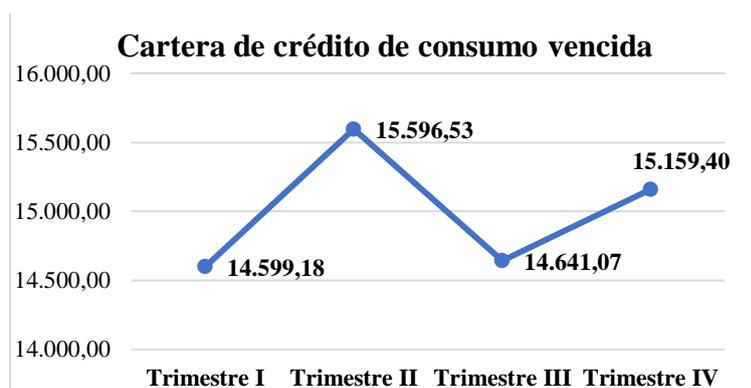


Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS.

Durante el tercer y cuarto trimestre se percibe un crecimiento de la cartera vencida de 518,33 sin embargo esta variación es menor en comparación a la que hubo entre el primer y segundo trimestre de 997,35 manifestando que trata de disminuir los valores de la cartera vencida y regulando el aumento que hubo durante el segundo trimestre de ese año.

Consolidado Trimestres I, II, III y IV

Figura 15: Variación de la cartera vencida del crédito de consumo consolidado



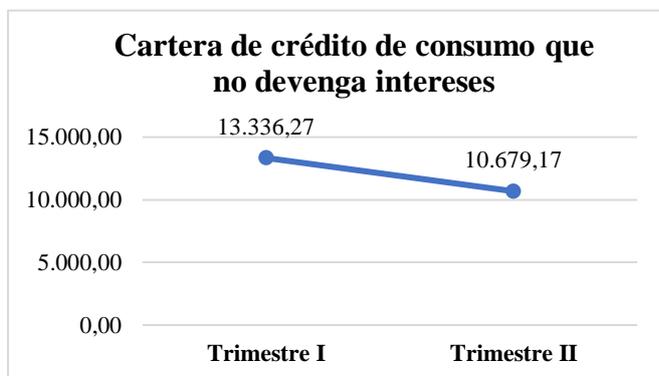
Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

En el análisis de la variación trimestral de la cartera vencida del crédito de consumo se puede demostrar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., está estabilizando la recuperación de la cartera buscando la reducción en el cuarto trimestre del año 2022 lo cual demuestra que las metas de consecución de resultados formulados por el Jefe de Negocios ligado al riesgo del crédito convirtiendo la cartera morosa en una cartera buena y al día con el pago de las cuotas corroborando con el adecuado desempeño de los asesores de crédito y gestores de cobranza en la gestión de los procedimientos de crédito y cobranza integradas en el manual de crédito y de gestión de políticas de cobranza.

Análisis de la cartera de crédito que no devenga intereses

Trimestre I y II

Figura 16: Variación de la cartera que no devenga intereses del crédito de consumo trimestre I y II.

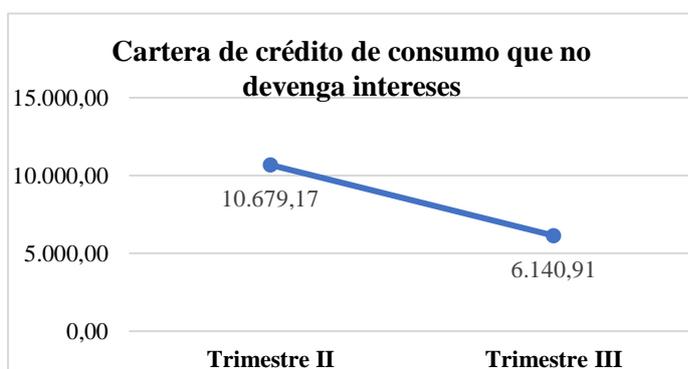


Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

Entre la comparación del trimestre uno y dos se observa una disminución de -2.657,10 en el segundo trimestre lo que es algo bueno ya que se redujo el riesgo de no cobro por parte del asesor y de no pago por parte del socio.

Trimestre II y III

Figura 17: Variación de la cartera que no devenga intereses del crédito de consumo trimestre II y III

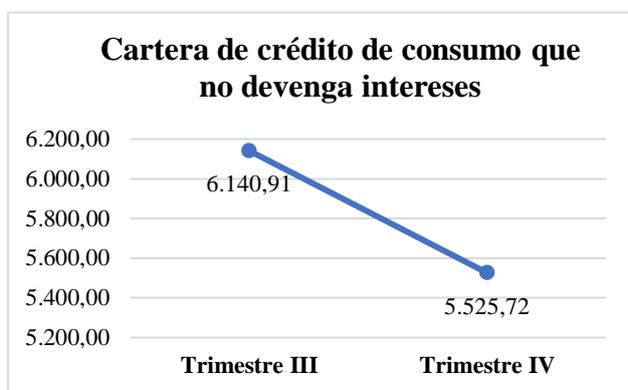


Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

De la misma manera entre el tercer y cuarto trimestre tiene una variación de -4.538,26 por lo tanto indica que se mantiene y ejecutan óptimos análisis del riesgo de crédito a través del uso de las 5c de crédito para reducir el impago de las cuotas por parte de los socios.

Trimestre III y IV

Figura 18: Variación de la cartera que no devenga intereses del crédito de consumo trimestre III y IV

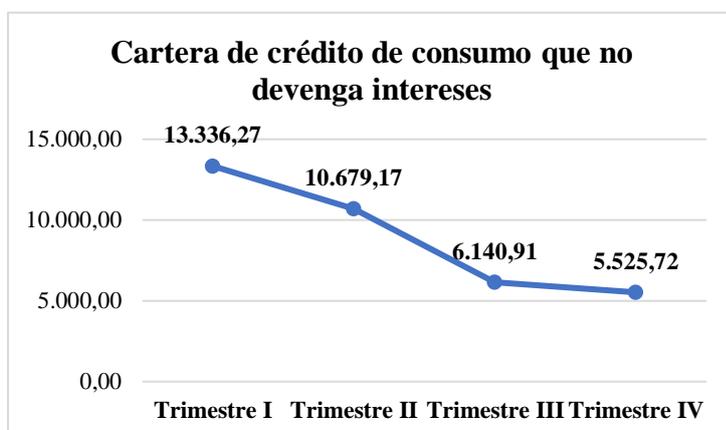


Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

La comparación entre el tercer y cuarto trimestre presenta una variación de -615,19 a favor del cuarto trimestre lo cual determina que al cierre del año 2022 la institución procuró la minimización del riesgo de cartera por medio de las estrategias institucionales aplicadas en ese año.

Consolidado Trimestres I, II, III y IV

Figura 19: Variación consolidada de la cartera que no devenga intereses del crédito de consumo



Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

En el análisis trimestral de la cartera que no devenga intereses del crédito de consumo en el año 2022 revela que la Cooperativa de Ahorro y Crédito tiene una minoración de los valores siendo la disminución más representativa entre el segundo y tercer trimestre lo cual representa algo bueno, por ende, se evidencia el cumplimiento de las metas de riesgo de crédito establecido por el jefe de negocios a los asesores de crédito en relación al control de la cartera morosa de cada uno. Por el mismo lado se comprueba que el manejo de los procesos de análisis y seguimiento de las operaciones de crédito son los adecuados ya que disminuyó la posibilidad del no pago de las cuotas pendientes y el aumento de la morosidad por parte del socio.

3.4.2. Cartera de Microcrédito

La cartera de microcrédito dependiendo del monto de sus ingresos se califica de la siguiente manera:

Minorista: Ingresos iguales o menores a \$5.000,00

Acumulación simple: Ingresos mayores a \$5.000,00 hasta \$20.000,00

Acumulación ampliada: Ingresos mayores de \$20.000,00 hasta \$100.000,00 (Banco Central del Ecuador, 2022, p. 185).

Tabla 17: Clasificación de la cartera de microcrédito

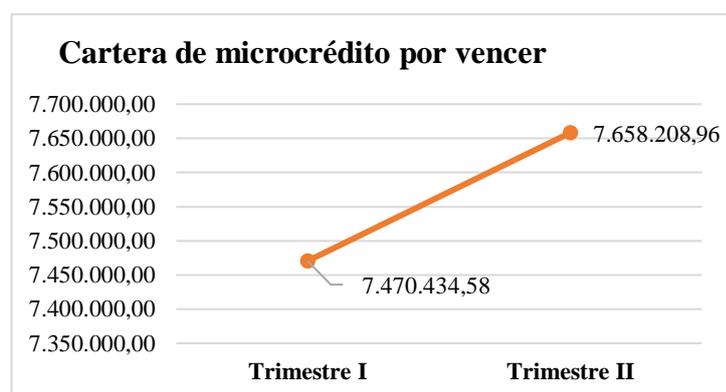
Cartera de crédito de microcrédito 2022	Trimestre I 31-mar-22	Trimestre II 30-jun-22	Trimestre III 30-sep-22	Trimestre IV 31-dic-22
Por vencer	7.470.434,58	7.658.208,96	8.178.385,20	8.472.797,32
Vencida	387.886,10	375.164,28	361.962,26	108.003,86
Que no devenga intereses	118.095,02	97.312,52	108.734,50	343.637,34

Nota: Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

Análisis de la cartera de microcrédito por vencer

Trimestre I y II

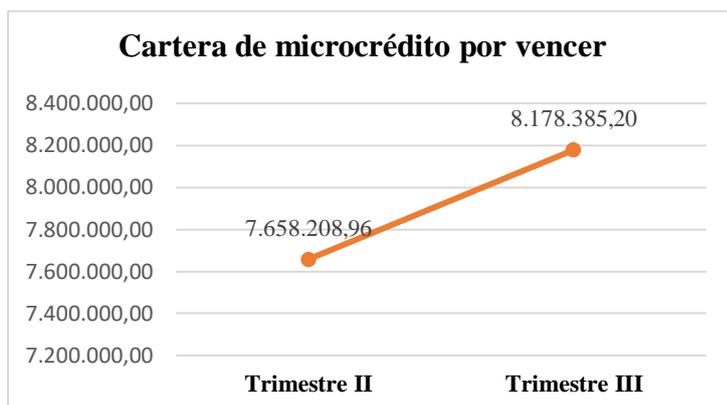
Figura 20: Variación de la cartera por vencer de microcrédito trimestre I y II



Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS.

Dentro de la comparación del primer y segundo trimestre del año 2022 da a conocer una variación positiva hacia el segundo trimestre de 187.774,38 señalando la apta gestión de los procedimientos de colocación y crecimiento de cartera del microcrédito

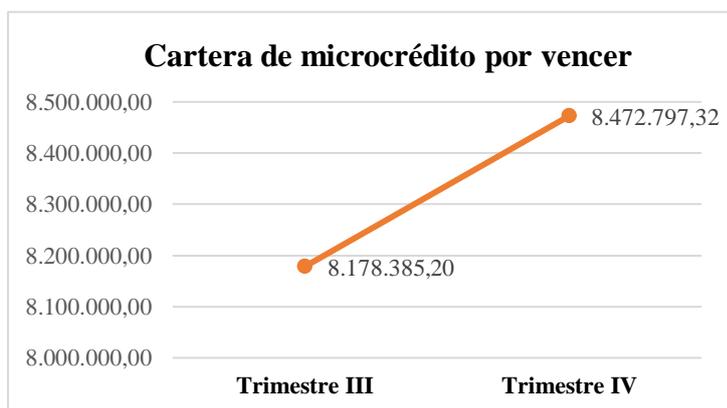
Trimestre II y III

Figura 21: Variación de la cartera por vencer de microcrédito trimestre II y III

Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

La relación entre el segundo y tercer trimestre demuestra una variación de 520.176,24 favorable hacia el tercer trimestre por lo que demuestra que la organización dispone de buenas estrategias de gestión de las operaciones de microcrédito teniendo en cuenta las condiciones y monto de adquisición de parte del socio.

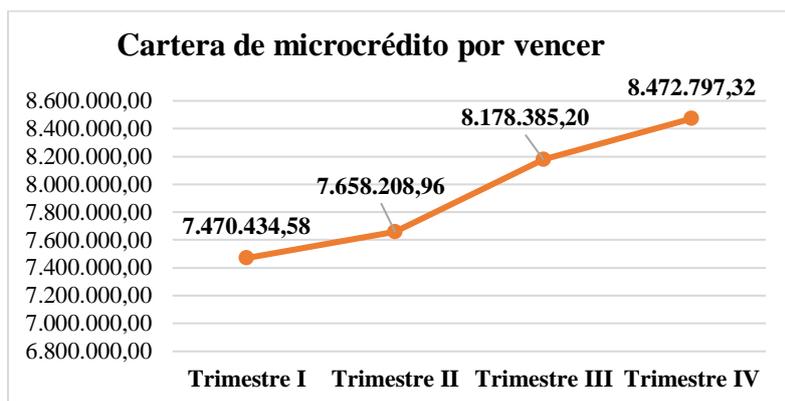
Trimestre III y IV

Figura 22: Variación de la cartera por vencer de microcrédito trimestre III y IV

Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS.

Igualmente, entre el tercer y cuarto trimestre presenta una variación positiva de 294.412,12 a favor del crecimiento en el cuarto trimestre hecho que convalida el beneficio que tienen los socios tras la adquisición de este crédito para su desarrollo económico y empresarial facilitando el pago de las cuotas reduciendo el riesgo de caer en mora.

Consolidado I, II, III y IV

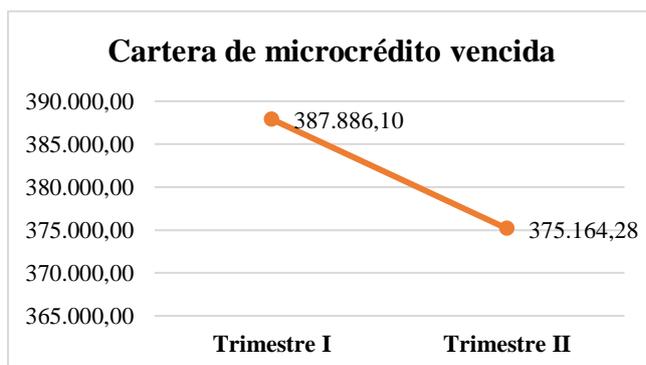
Figura 23: Variación consolidada de la cartera por vencer de microcrédito

Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

En síntesis, la variación trimestral de la cartera de microcrédito por vencer tiene una tendencia ascendencia creciente especialmente entre el segundo y tercer trimestre que tiene una variación de 520.176,24 de modo que la Cooperativa de Ahorro y Crédito tiene un buen control del análisis del crédito lo que genera a que tenga un buen financiamiento para el desempeño de las operaciones de crédito cumpliendo con las metas de consecución de resultados dados por el Jefe de negocios ligado al crecimiento de la cartera y los objetivos institucionales en el fomento de la inclusión económica y social por medio del progreso microempresarial de los socios.

Análisis de la cartera de microcrédito vencida

Trimestre I y II

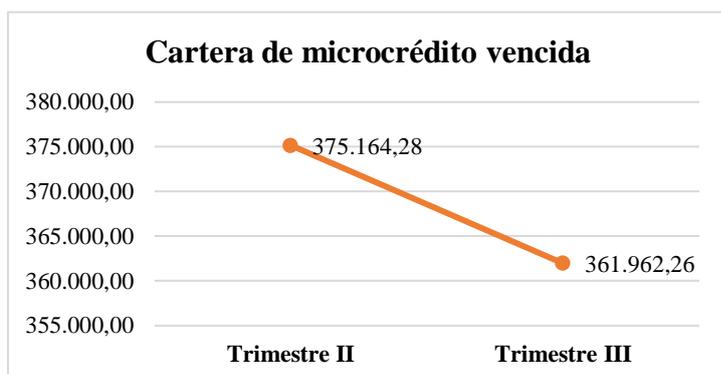
Figura 24: Variación de la cartera de microcrédito vencida trimestre I y II

Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

Entre el primer y segundo trimestre cuenta una variación negativa de -12.721,82 como una reducción en el segundo trimestre por lo tanto muestra que los procedimientos impuestos en la administración interna de la cooperativa para la recuperación de la cartera vencida están siendo apropiados para minorizar las pérdidas del crédito y la reducción de la cartera en riesgo de la cooperativa.

Trimestre II y III

Figura 25: Variación de la cartera vencida de microcrédito trimestre II y III

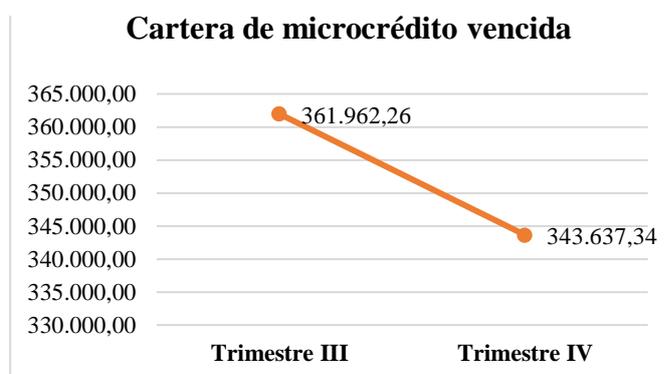


Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS.

La comparación entre el segundo con el tercer trimestre se determina una variación de -13.202,02 como pérdida en el tercer trimestre lo cual favorece a la disminución del riesgo de cartera dando a conocer la buena aplicación de los procedimientos de la recuperación de la cartera vencida por medio de los gestores de cobranza.

Trimestre III y IV

Figura 26: Variación de la cartera vencida de microcrédito trimestre III y IV

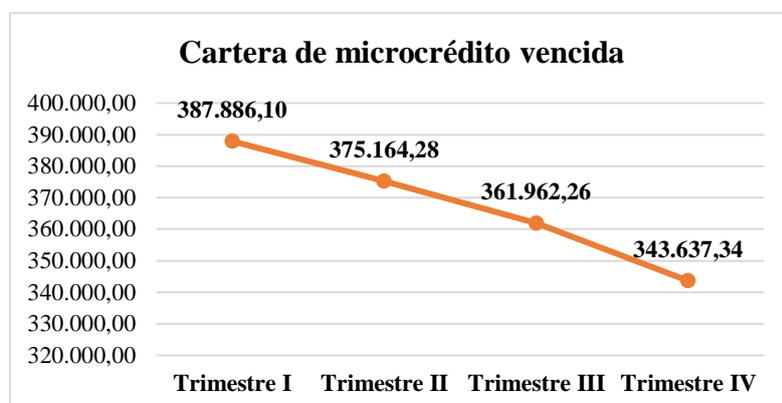


Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

Asimismo, haciendo la relación entre el tercer y cuarto trimestre se observa una variación de -730.64 lo cual evidencia el cumplimiento con la disminución del riesgo de la cartera y recuperación de la cartera vencida.

Consolidado Trimestre I, II, III y IV

Figura 27: Variación consolidada de la cartera vencida del microcrédito



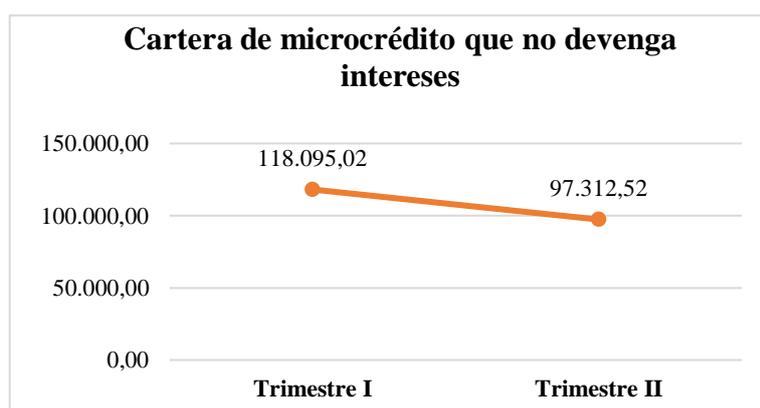
Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

El análisis de la variación trimestral de la cartera vencida de microcrédito tiene una tendencia decreciente en los cuatro trimestres de forma que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., maneja de forma eficiente los procesos de recuperación de la cartera vencida además de que están cumpliendo con las metas de consecución de resultados del riesgo de crédito dado de forma específica por el Jefe de negocios a cada asesor y gestor de cobranza para su realización cubriendo con las cantidades de cartera y montos designados a cada uno.

Análisis de la cartera de microcrédito que no devenga intereses

Trimestre I y II

Figura 28: Variación de la cartera de microcrédito que no devenga intereses trimestre I y II

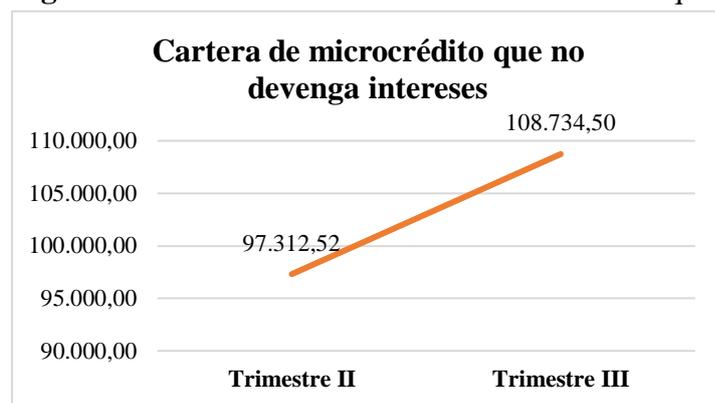


Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS.

La comparación entre el primer y segundo trimestre delimita una variación de - 20.782,50 teniendo una disminución en el segundo trimestre de forma que se evidencia el buen manejo de las operaciones de crédito para el control de la posibilidad de no pago del de la cartera de microcrédito.

Trimestre II y III

Figura 29: Variación de la cartera de microcrédito que no devenga intereses trimestre II y III

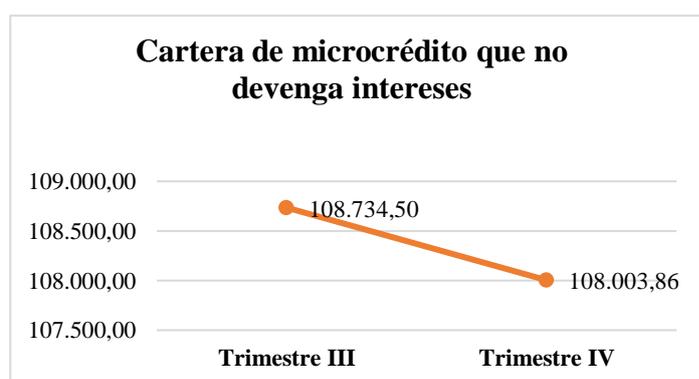


Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS

Por otro lado, relacionando el segundo con el tercer trimestre tiene un aumento de la cartera que no devenga intereses con una variación de 11.421,98 a favor del tercer trimestre lo que indica que la institución está teniendo problemas para el control del riesgo ocasionando el aumento de la morosidad de la cartera de microcrédito y desajuste de las operaciones de crédito.

Trimestre III y IV

Figura 30: Variación de la cartera de microcrédito que no devenga intereses trimestre III y IV

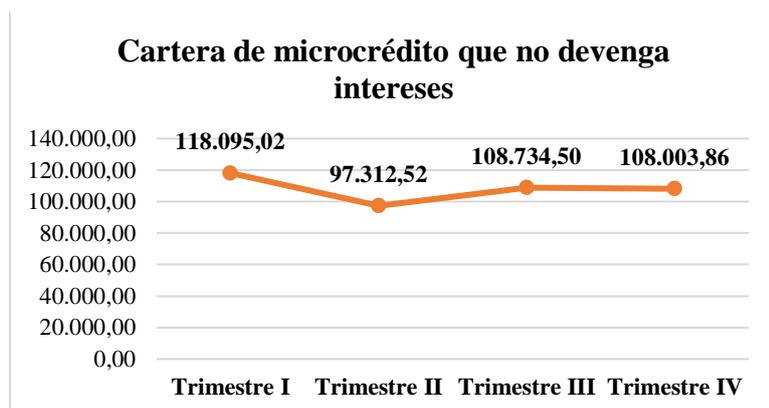


Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS.

Por consiguiente, se presenta una variación de -730,64 entre la comparación del tercer y cuarto trimestre lo cual indica que se trata de estabilizar el riesgo de cartera del microcrédito por medio de la disminución de la morosidad a través de la aplicación de las medidas correspondientes por los asesores de crédito dependiendo de los rangos de días de mora establecidos en el cuadro de calificación de riesgos.

Consolidado Trimestre I, II, III y IV

Figura 31: Variación consolidada de la cartera que no devenga intereses del microcrédito



Información tomada del Boletín Financiero Segmento 3 de la SEPS.

El análisis de la variación trimestral de la cartera que no devenga intereses del microcrédito muestra una tendencia estable que fue disminuyendo de modo que la gestión de las metas de consecución de resultados dados por el Jefe de negocios están siendo factibles para disminuir la cartera en riesgo de la de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita., además de que los procesos análisis del riesgo de crédito han ayudado a que la morosidad no sobrepase los límites establecidos dentro del cuadro de calificación de riesgos manejados por los asesores de crédito y gestores de cobranza.

3.5. Análisis de los indicadores de crédito

3.5.1. Índices de morosidad crédito de consumo

Tabla 18: Índices de morosidad crédito de consumo

Trimestre I 31-mar-22		Trimestre II 30-jun-22		Trimestre III 30-sep-22		Trimestre IV 31-dic-22	
Santa Anita	Promedio S3	Santa Anita	Promedio S3	Santa Anita	Promedio S3	Santa Anita	Promedio S3
0,98%	4,89%	0,91%	4,95%	0,71%	4,62%	0,65%	4,17%

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

Análisis

Dentro del análisis trimestral de los índices de morosidad de la cartera de crédito de consumo comparándolos con los promedios totales del segmento 3 se presenta que las tasas son adecuadas ya que se encuentran dentro del total del segmento de modo que se corrobora que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., tiene un óptimo manejo de las operaciones de crédito vinculado a los procedimientos de análisis, seguimientos y recuperación de la cartera vencida por medio del cumplimiento de metas de consecución de resultados formulados por el jefe de negocio acerca del riesgo de crédito en donde establece el porcentaje de morosidad de la institución a través del indicador de riesgo donde aplica la división de la cartera improductiva para la cartera bruta o total y dependiendo de eso se clasifica las cantidad de cartera a recuperar a cada asesor y gestor de cobranza para mantener el control de la morosidad de la cooperativa.

3.5.2. Índices de morosidad microcrédito

Tabla 19: Índices de morosidad microcrédito

Trimestre I 31-mar-22		Trimestre II 30-jun-22		Trimestre III 30-sep-22		Trimestre IV 31-dic-22	
Santa Anita	Promedio S3	Santa Anita	Promedio S3	Santa Anita	Promedio S3	Santa Anita	Promedio S3
6,34%	7,73%	5,81%	8,15%	5,44%	6,69%	5,06%	5,85%

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

Análisis

El análisis trimestral del índice de morosidad de la cartera de microcrédito frente al total del segmento 3 se puede determinar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., en todos los trimestres tiene adecuadas tasas del índice de morosidad ya que todos los valores se encuentra dentro del promedio total del segmento demostrando prudencia en el manejo de las operaciones de crédito en torno a las metas de consecución de resultados de riesgo de crédito impuestas por el jefe de negocios hacia a los asesores de crédito y gestores de cobranza para la disminución de la cartera en riesgo.

3.5.3. Índice de cobertura de provisiones para cartera improductiva crédito de consumo

Tabla 20: Índice de cobertura de provisiones para cartera improductiva crédito de consumo

Trimestre I 31-mar-22		Trimestre II 30-jun-22		Trimestre III 30-sep-22		Trimestre IV 31-dic-22	
Santa Anita	Promedio S3	Santa Anita	Promedio S3	Santa Anita	Promedio S3	Santa Anita	Promedio S3
122,90%	99,49%	144,53%	102,29%	174,29%	107,39%	181,61%	120,02%

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

Trimestre I

Dentro del primer trimestre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., tiene un índice de cobertura de provisiones para la cartera improductiva del crédito de consumo de 122,90% frente al promedio total del segmento que tiene un valor de 99,49% lo cual verifica que la institución tiene más del 100% de la cobertura de la cartera improductiva con un 90% adicional favoreciendo el aseguramiento de las operaciones de la cartera improductiva del crédito de consumo sobrepasando al total del segmento, demostrando su buena salud y solvencia financiera.

Trimestre II

Por consiguiente, en el segundo trimestre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., cuenta con un índice de cobertura de provisiones para la cartera improductiva del crédito de consumo de 144,53% frente al promedio total del segmento con un valor de 102,29% sobrepasando este valor de modo que da conocer que cuenta con más del 100% de la cobertura de la cartera improductiva con un adicional del 53% sobrepasando el total del segmento teniendo una buena capacidad financiera para respaldar las operaciones de crédito sin afectar con su desempeño

Trimestre III

De la misma forma en el tercer trimestre presenta un índice de cobertura de provisiones para la cartera improductiva del crédito de consumo de 174,29% frente al promedio total del segmento con un valor de 107,39% de tal forma que se delimita que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., cuenta con más del 100% de la cobertura de la cartera improductiva del crédito de consumo con un adicional del 29% lo cual es algo bueno ya que cuenta con un respaldo adecuado de gestión del crédito en relacionado con la cartera improductiva del crédito de consumo.

Trimestre IV

En el cuarto trimestre la institución muestra una tasa de 181,61% frente al promedio total del segmento con un valor de 120,02% por lo tanto se determina que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., cuenta con más del 100% de la cobertura de la cartera improductiva con un 2% adicional de modo que tiene un oportuno aseguramiento de la cobertura de las operaciones del crédito de consumo.

3.5.4. Índice de cobertura de provisiones para cartera improductiva microcrédito

Tabla 21: Índice de cobertura de provisiones para cartera improductiva microcrédito

Trimestre I 31-mar-22		Trimestre II 30-jun-22		Trimestre III 30-sep-22		Trimestre IV 31-dic-22	
Santa Anita	Promedio S3	Santa Anita	Promedio S3	Santa Anita	Promedio S3	Santa Anita	Promedio S3
100,92%	86,94%	100,74%	82,75%	95,47%	93,86%	102,68%	107,49%

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

Trimestre I

En el primer trimestre maneja un porcentaje de la cobertura de la cartera improductiva de microcrédito de 100,92% frente al promedio total del segmento de 86,94% por lo tanto se da a conocer que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., maneja con el 100% de la cobertura de provisión de la cartera improductiva con un 92% adicional lo que favorece a la gestión de la institución relacionado al control de la cartera en riesgo.

Trimestre II

Asimismo, en el segundo trimestre presenta un índice de la cobertura de provisiones de la cartera improductiva de microcrédito del 100,74% frente al promedio total del segmento con un valor de 82,75% lo que representa que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., dispone del 100% con un 74% adicional de cobertura de provisión de tal manera que se convalida la buena administración de las provisiones para respaldar la cartera improductiva si afectar al desempeño financiero de la institución.

Trimestre III

En el tercer trimestre se posee un índice de la cobertura de provisiones de la cartera improductiva de microcrédito del 95, 47% relacionado con el promedio total del segmento con una tasa del 93,86% dando a conocer que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., sobrepasa el total del segmento con una variación a favor del 1,61% de tal manera que la cooperativa tiene una estable cobertura de la cobertura de la cartera improductiva manejando para las operaciones de la cartera de microcrédito.

Trimestre IV

En el cuarto trimestre cuenta con un índice de cobertura de provisiones de la cartera improductiva de microcrédito del 102,68% comparándolo con el promedio total del segmento con un valor de 107,49% de forma que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., dispone de más del 100% d con un 49% adicional de respaldo de la cartera improductiva dando a entender que tiene una adecuada administración de las provisiones para la distribución en la cartera improductiva de microcrédito asegurando confianza en el desarrollo de las operaciones de crédito.

3.5.5. Índice de eficiencia financiera

La fórmula de la cual se va a analizar el índice de eficiencia financiera es la siguiente:

$$\text{Eficiencia Financiera} = \frac{\text{Margen de intermediación estimado}}{\text{Activo Promedio}}$$

Tabla 22: Índice de Eficiencia Financiera

Trimestre I 31-mar-22		Trimestre II 30-jun-22		Trimestre III 30-sep-22		Trimestre IV 31-dic-22	
Santa Anita	Promedio S3	Santa Anita	Promedio S3	Santa Anita	Promedio S3	Santa Anita	Promedio S3
-0,53%	-0,19%	-0,39%	-0,49%	-0,45%	-0,12%	-0,73%	-0,29%

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

Análisis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa durante el primer y segundo ha mejorado en relación del margen de intermediación debido a que el segundo trimestre a disminuido en comparación del primero pero en relación al tercer y cuarto trimestre ha aumentado lo que significa un retroceso de la eficiencia financiera ligado al margen de intermediación del activo promedio dado que manifiesta que la institución no gana con respecto a lo que debería ganar en relación a que el margen de intermediación no está cubriendo los activos generados lo cual justifica los valores negativos presentados durante este período de forma que tanto la organización como

las demás entidades de este segmento han tenido el mismo problema puesto que optan por aumentar la captación de recursos generando el aumento de pago de tasas sacrificando su margen de intermediación siendo menos eficientes en la generación de rentabilidad.

CONCLUSIONES

Dentro del análisis de la evolución del índice de morosidad frente al total del segmento en el año 2022 se puede determinar que la cooperativa cuenta con adecuados índices de morosidad de la cartera de microcrédito y consumo en vista de que las metas propuestas por el jefe de negocios en relación al riesgo de la cartera de crédito fueron apropiadas y debidamente implementadas.

Las políticas de colocación de cartera son eficientes para el control y mitigación de los factores que inciden en el aumento del índice de morosidad, cabe recalcar que entre los principales procesos de colocación del crédito maneja análisis del nivel del riesgo en relación a las 5C del crédito mientras que en los procesos de recuperación del crédito realizan seguimientos tempranos del socio por medio de los reportes de mora.

Entre las buenas prácticas de la gestión de la cartera de crédito se dio a conocer que la cooperativa cuenta con un modelo de aprobación del crédito llamado la Fabrica del crédito de forma que la solicitud de crédito dependiendo del monto pasa por diferentes niveles de análisis para su aprobación. por otro lado, ocupan indicador de riesgo para obtener el porcentaje del índice de morosidad que está directamente relacionado con las provisiones en donde maneja más del 100% de la cobertura de las provisiones de la cartera improductiva frente al promedio del segmento demostrando una prudente salud financiera hacia socios y clientes.

RECOMENDACIONES

Revisión continua de los indicadores con respecto a los segmentos superiores a la misma para asegurar la eficiencia y eficacia en el desempeño de sus operaciones en relación a la gestión de crédito y cobranza.

Implementación seguimientos a otra cooperativa sobre las buenas prácticas de forma que se pueda reajustar y mejorar las medidas en relación al mismo coligado a proceso del crédito y de cobranza

Realizar visitas in-situ de “Fábricas de crédito” hacia otras instituciones a fin de que se pueda adoptar nuevas condiciones que favorezcan al desempeño y análisis del crédito.

Aplicación de capacitaciones de calidad ejecutadas de forma anual en función al plan estratégico de la cooperativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Aduda, J., & Obondy, S. (2020). Credit Risk Management and Efficiency of Savings and Credit Cooperative Societies: A Review of Literature. *Journal of Applied Finance & Banking*, 99–120. <https://doi.org/10.47260/jafb/1117>
- Alvarez Callahue Wanda, & Apaza Tarqui Edison Effer. (2020). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Revista De Investigación Valor Contable*, 6(1), 26–32. <https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1255>
- Andriushchenko, K., Ishchenko, M., Sahaidak, M., Tepluk, M., & Domina, O. (2019). Prerequisites for the creation of financial and credit infrastructure of support for agricultural enterprises in Ukraine. *Banks and Bank Systems*, 14(2), 63–75. [https://doi.org/10.21511/bbs.14\(2\).2019.06](https://doi.org/10.21511/bbs.14(2).2019.06)
- Banco Central del Ecuador. (2022). *CODIFICACIÓN DE RESOLUCIONES MONETARIAS, FINANCIERAS, DE VALORES Y SEGUROS LIBRO I: SISTEMA MONETARIO Y FINANCIERO JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA*. <https://www.bce.fin.ec/images/junta/Codificacion-LibroI.pdf>
- Bea Megan Doherty. (2022). Relational foundations of an unequal consumer credit market: Symbiotic ties between banks and payday lenders. *Journal of Consumer Affairs*, 57(1), 320–345. <https://doi.org/10.1111/joca.12501>
- Carvajal-Salgado, A. L., & Espinoza-Párraga, L. (2020). Microcréditos ecuatorianos: incentivo a la reducción de la pobreza y mejora del ingreso familiar. *Revista Vínculos*, 5(3), 51. <https://doi.org/10.24133/vinculospe.v5i3.1671>
- 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). *Constitución de la República del Ecuador*.
<https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador-1.pdf#>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda. (2022). *Código-de-Ética*. 4–37.
<https://www.coacsantaanita.fin.ec/sitio/wp-content/uploads/2023/03/CODIGO-DE-ETICA.pdf>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda. (2023a). *Crédito Agrícola Ganadero Cooperativa Santa Anita Ltda.* <https://www.coacsantaanita.fin.ec/sitio/credito-agricola-ganadero/>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda. (2023b). *Crédito de Consumo Cooperativa Santa Anita Ltda.*, <https://www.coacsantaanita.fin.ec/sitio/credito-consumo/>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda. (2023a). *Crédito Microempresarial Cooperativa Santa Anita Ltda.* <https://www.coacsantaanita.fin.ec/sitio/credito-microempresarial/>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda. (2023b). *Historia de la Cooperativa Santa Anita Ltda.*, <https://www.coacsantaanita.fin.ec/sitio/historia/#>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda. (2023c). Reglamento Administrativo Interno. <https://www.coacsantaanita.fin.ec/sitio/wp-content/uploads/2023/05/3.1-RE-PI-PG-01-V7.0-REGLAMENTO-AMINISTRATIVO-INTERNO.pdf>
- Correa Felipe. (2022). *Instituciones y políticas públicas para el desarrollo cooperativo en América Latina*. www.cepal.org/apps
- Díaz, L., & Flores Enríquez, D. Y. (2021). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Maya - Revista de Administración y Turismo*, 1(1), 56–68.
<https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>

- Jácome Estrella, H. de J. (2021). *Inclusión financiera en Ecuador : el cooperativismo de ahorro y crédito como alternativa*. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/152075-opac>
- John Muhunga Kule, Assoc. Prof. Nixon Kamukama, & Dr. Nsambu Frederick Kijjambu. (2020). *SYSTEMS AND FINANCIAL PERFORMANCE OF SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES (SACCOs) IN MID-WESTERN UGANDA*. <http://ir.must.ac.ug/xmlui/handle/123456789/1207>
- Karina Hidalgo-Saltos, M. I., & Cecilia Escobar-García, M. I. (2020). Microcrédito: Alternativa de reactivación económica para comerciantes de Portoviejo, Manabí, Ecuador. *Revista Científica Dominio de La Ciencias*, 6(2), 431–459. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i2.1177>
- 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>
- Luna Altamirano, K. A., Sarmiento, W. H., & Tinto Arandes, J. (2018). Estudio del riesgo financiero (5c) bajo el enfoque difuso. *Revista Economía y Política*, XIV(28), 47–58. <https://doi.org/10.25097/rep.n28.2018.04>
- Maribel Asqui Valladares. (2021). Análisis del crédito de consumo en instituciones financieras para establecer programas educativos financieros a usuarios. *FIPCAEC*, 6(2), 199–221. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.394>
- Martínez Vázquez, D. C., Bucio Pacheco, C., & Ortiz Calisto, E. (2021). Cópulas dinámicas en el índice de morosidad del crédito al consumo en México. *Lúmina*, 22(1). <https://doi.org/10.30554/lumina.v22.n1.4132.2021>
- Mogrovejo, R., Mora, A., & Vanhuynegem, P. (2020). *El cooperativismo en América Latina, Una diversidad de contribuciones al desarrollo sostenible*. https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_188087/lang--es/index.htm

- Odhiambo, S. P. O. (2019). DETERMINANTS OF FINANCIAL PERFORMANCE OF SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE SOCIETIES IN NAKURU TOWN, KENYA. In *Journal International of Business Management*. www.reviewedjournals.com / editor@reviewedjournals (Vol. 1, Issue 1). <https://mail.reviewedjournals.com/index.php/Business/article/view/3>
- Phan, C. T., Vo, T. T., & Vo, D. T. H. (2023). Can microcredit reduce vulnerability to poverty? Evidence from rural Vietnam. *Review of Development Economics*, 27(1), 608–629. <https://doi.org/10.1111/rode.12951>
- Phan Thi Hang, N. (2023). Policy recommendations for controlling credit risks in commercial banks after the Covid-19 pandemic in Vietnam. *Cogent Economics and Finance*, 11(1), 1–17. <https://doi.org/10.1080/23322039.2022.2160044>
- Proaño Altamirano, G. E., Haro Sarango, A. F., Meléndez Romo, H. E., Arcos Pérez, M. E., & Vásconez Acuña, L. G. (2023). Cartera de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito: un estudio del efecto pandemia. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 26–38. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.442>
- Reglamento General a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (2012). *Reglamento General a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria*. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Reglamento-General-de-la-Ley-Organica-de-Economia-Popular-y-Solidaria-1.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2022). *Estatuto Social Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda*. <https://www.coacsantaanita.fin.ec/sitio/estatuto-social/>
- Tria, D., Harun, M., & Alam, M. (2022). Microcredit as a strategy for employment creation: A systematic review of literature. In *Cogent Economics and Finance* (Vol. 10, Issue 1). Cogent OA. <https://doi.org/10.1080/23322039.2022.2060552>

Ubarhande, P., & Chandani, A. (2021). Elements of Credit Rating: A Hybrid Review and Future Research Agenda. In *Cogent Business and Management* (Vol. 8, Issue 1, pp. 1–19). Cogent OA. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1878977>

Yaguana Encalada, P. del C., Haz Cadena, Y. P., Sandoval Colina, N. E., & Tamayo Herrera, A. del P. (2020). Los procesos de crédito y su impacto en las instituciones financieras. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 4(36), 76–85. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol4iss36.2020pp76-85>

ANEXOS

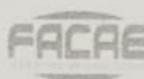
Anexo 1: Solicitud de Aceptación



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

SOLICITUD DE ACEPTACIÓN



Ibarra, 27 de junio del 2023

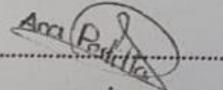
Ingeniera
Diamela Gallegos
Gerente General
COOPERATIVA SANTA ANITA LTDA.
Presente

De mi consideración:

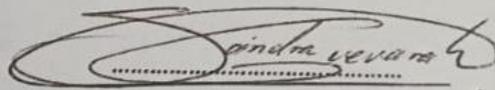
Por medio de la presente, tengo a bien comunicarle que me encuentro cursando la asignatura de **TITULACION II**, de la carrera Contabilidad y Auditoría en la modalidad presencial; en la **UNIVERSIDAD TECNCA DEL NORTE**, esto con la finalidad de solicitarle, me conceda la autorización para realizar el trabajo de integración curricular referente al Área de Crédito, con el siguiente tema **"ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN EL AÑO 2022 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ANITA LTDA"**. El tema de tesis se enfocará a un estudio de éxito determinando las buenas prácticas de gestión de la cartera de crédito debido a que presenta adecuados índices de morosidad en el Reporte Financiero Comparativo Segmento 3 con fecha de corte al 31 de diciembre del 2022.

De antemano muchas gracias por la atención.

Estudiante	Nro. Cédula	Correo	Nro. Celular
Portilla Canacuan Ana Lucia	1004937775	alportillac@utn.edu.ec	0983600907



Firma del estudiante



Firma del docente

Recibido
06-07-2023
Silvia Quito



	GUÍA DE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COOP. AHORRO Y CRÉDITO SANTA ANITA LTDA.	CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA IBARRA 2023
---	---	--

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Tema: Análisis de la cartera de crédito en el año 2022 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.,

Entrevistador: Anita Portilla

Objetivo: Analizar acerca de la gestión de la cartera del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., conforme a las preguntas de acuerdo a los elementos establecidos en el modelo del COSO I.

Lugar del cuestionario: Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., de la ciudad de Ibarra

Fecha de realización:

Nombre del entrevistado:

Rol en la empresa:

Hora de inicio:

Hora fin:

Tabla 23: Guía del Cuestionario de Control Interno

Cuestionario de Control Interno Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.				
Nro.	Preguntas	Respuestas		Observaciones
		SI	NO	
Ambiente de Control				
1	¿Cuenta con un sistema informático financiero interno para la captura, procesamiento y almacenamiento de las operaciones de crédito y cobranzas?			
2	¿Cuenta con un manual general de crédito y cobranzas actualizado anualmente?			
3	¿Cuenta con formularios de levantamiento de información del crédito que deban ser completados tanto por el socio como por el asesor durante el proceso crediticio?			
4	¿Cuenta con un sistema de registro de los expedientes de créditos vigentes, desembolsados y cancelados?			
Evaluación del riesgo				
5	¿Tiene establecidos herramientas de gestión para el monitoreo de los riesgos que afecten a la calidad del proceso crediticio?			
6	¿Manejan tasas de interés fijas o variables dependiendo del tipo de crédito?			
7	Maneja un cuadro de calificación de riesgos y de generación de notificaciones de cobranza de acuerdo al rango de días vencidos			
8	¿Tienen establecidos porcentajes de castigo al socio dependiendo del tipo de crédito?			
Actividades de control				
9	¿Manejan reportes de las operaciones de crédito y cobranzas?			
10	¿Manejan sistemas o metodologías de calificación crediticia dependiendo del tipo de crédito?			
11	¿Manejan procedimientos para el control de los socios con días de mora?			

12 ¿Cuenta con estrategias institucionales con respecto a la recuperación del crédito?

Información y Comunicación

13 ¿Realizan reuniones o comités para la aprobación y resolución de las solicitudes de crédito?

14 ¿Realizan llamadas preventivas a los socios con créditos vigentes o vencidos?

15 ¿Hacen llegar y firmar al socio o garante notificaciones físicas para el pago de cuotas vencidas o atrasadas?

16 ¿Cuenta con un sistema de mensajería automática que brinde un recordatorio al socio del vencimiento de la cuota de crédito?

Monitoreo y Seguimiento

17 ¿Cuenta con procedimientos de verificación de la información general, domiciliaria, del negocio y referencias personales de los socios en base a las solicitudes de crédito procesadas?

18 ¿Cuenta con procesos de seguimiento de la inversión del destino del crédito establecidos por los socios durante la colocación del crédito?

19 ¿Tiene establecidos límites de morosidad de acuerdo al tipo de crédito?

20 ¿Cuenta con procesos de evaluación de la gestión crediticia y de control? las garantías de acuerdo al otorgamiento del crédito?

Nota: Elaboración propia

 <p>Santa Anita COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p>GUÍA DE ENTREVISTA COOP. AHORRO Y CRÉDITO SANTA ANITA LTDA.</p>	<p>CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA IBARRA 2023</p>
---	---	---

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Tema: Análisis de la cartera de crédito en el año 2022 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.,

Entrevistador: Anita Portilla

Objetivo: Recopilar información acerca de la gestión de la cartera de crédito del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., de acuerdo a los elementos integrados en el modelo del COSO I.

Lugar del cuestionario:

Fecha de realización:

Nombre del encuestado/a:

Cargo:

Hora de inicio:

Hora fin:

Preguntas

1. ¿Cuenta con un sistema informático financiero interno para la captura, procesamiento y almacenamiento de las operaciones de crédito y cobranzas?
2. ¿Cuenta con un manual general de crédito y cobranzas actualizado anualmente?
3. ¿Cuenta con formularios de levantamiento de información del crédito que deban ser completados tanto por el socio como por el asesor durante el proceso crediticio?
4. ¿Cuenta con un sistema de registro de los expedientes de créditos vigentes, desembolsados y cancelados?
5. ¿Tiene establecidos herramientas de gestión para el monitoreo de los riesgos que afecten a la calidad del proceso crediticio?
6. ¿Manejan tasas de interés fijas o variables dependiendo del tipo de crédito?
7. ¿Maneja un cuadro de calificación de riesgos y de generación de notificaciones de cobranza de acuerdo al rango de días vencidos?
8. ¿Tienen establecidos porcentajes de castigo al socio dependiendo del tipo de crédito?
9. ¿Manejan reportes de las operaciones de crédito y cobranzas?
10. ¿Manejan sistemas o metodologías de calificación crediticia dependiendo del tipo de crédito?
11. ¿Manejan procedimientos para el control de los socios con días de mora?
12. ¿Cuenta con estrategias instituciones con respeto a la recuperación del crédito?
13. ¿Realizan reuniones o comités para la aprobación y resolución de las solicitudes de crédito?
14. ¿Realizan llamadas preventivas a los socios con créditos vigentes o vencidos?
15. ¿Hacen llegar y firmar al socio o garante notificaciones físicas para el pago de cuotas vencidas o atrasadas?

16. ¿Cuenta con un sistema de mensajería automática que brinde un recordatorio al socio del vencimiento de la cuota de crédito?
17. ¿Cuenta con procedimientos de verificación de la información general, domiciliaria, del negocio y referencias personales de los socios en base a las solicitudes de crédito procesadas?
18. ¿Cuenta con procesos de seguimiento de la inversión del destino del crédito establecidos por los socios durante la colocación del crédito?
19. ¿Tiene establecidos límites de morosidad de acuerdo al tipo de crédito?
20. ¿Cuenta con procesos de evaluación de la gestión crediticia y de control? ¿Las garantías de acuerdo al otorgamiento del crédito?

	GUÍA DE ENTREVISTA COOP. AHORRO Y CRÉDITO SANTA ANITA LTDA.	CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA IBARRA 2023
---	--	--

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Tema: Análisis de la cartera de crédito en el año 2022 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.,

Entrevistador: Anita Portilla

Objetivo: Recopilar información acerca de los factores que influyen en la gestión de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.

Lugar del cuestionario: Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., de la ciudad de Ibarra

Fecha de realización:

Nombre del entrevistado:

Rol en la empresa:

Hora de inicio:

Hora fin:

Preguntas

1. ¿Cómo está conformada la estructura organizacional del departamento de crédito?
2. ¿Cuáles son los productos y subproductos de crédito que oferta la cooperativa?
3. ¿Cómo se realiza los procesos del otorgamiento del crédito tomando en cuenta el tipo de crédito y la calificación en el Buró de crédito?
4. ¿Cuáles son las principales causas del aumento del índice de morosidad?
5. ¿Cuáles son las políticas y estrategias de crédito más importantes de la cooperativa en relación con el control del índice de morosidad?
6. ¿Cómo se mide el nivel de riesgo de las carteras de crédito?
7. ¿Cuáles son los procedimientos para la aprobación de una solicitud de crédito, aplican las 5c del crédito?
8. ¿Cuáles son los componentes que se consideran para la calificación del riesgo de crédito?
9. ¿Cuál es el procedimiento para la otorgación de, novaciones y refinanciamientos?
10. ¿Qué estrategias o políticas manejan para el aumento de las colocaciones de las carteras de crédito y recuperación de la cartera vencida?

	GUÍA FICHA DE COTEJO COOP. AHORRO Y CRÉDITO SANTA ANITA LTDA.	CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA IBARRA 2023
---	--	--

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Tema: Análisis de la cartera de crédito en el año 2022 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.,

Entrevistador: Anita Portilla

Objetivo: Realizar una verificación de los componentes correlacionados en la gestión de la cartera de crédito manejado por los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.

Lugar de aplicación:

Fecha de realización:

Nombre del encuestado/a:

Cargo:

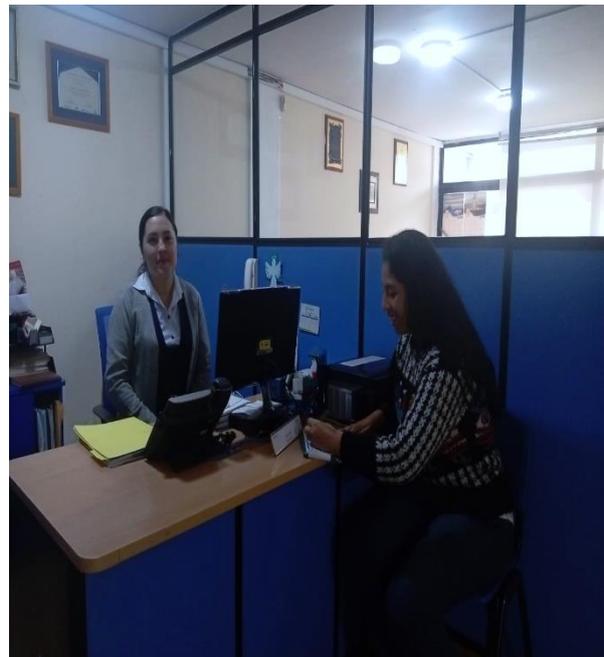
Hora de inicio:

Hora fin:

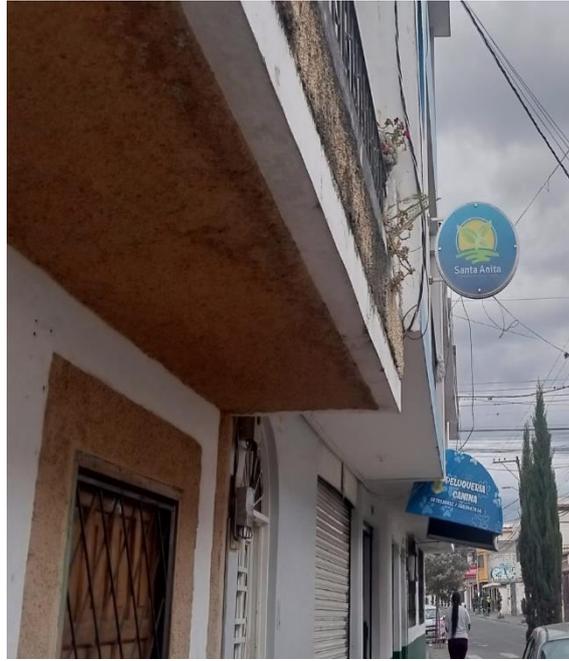
Tabla 24: Guía Ficha de Cotejo

DETALLE	VALORACIÓN DE EXISTENCIA		OBSERVACIÓN
	SI	NO	
Manual de Funciones			
Manual general y de políticas de crédito y cobranzas			
Sistema financiero informático interno			
Productos de crédito ofertados			
Formularios de levantamiento de información del crédito			
Informe final del crédito aprobado utilizando las políticas institucionales.			
Reportes de las operaciones realizadas del departamento de crédito y cobranzas			
Modelos de calificación del riesgo de crédito y morosidad			
Plan Operativo anual (estrategias)			

Nota: Elaboración propia tomando como referencia el Cuestionario de Control Interno

Anexo 2: Entrevista al jefe de negocios**Anexo 3: Entrevista a la Coordinador de operaciones**

Anexo 4: Oficina matriz



Anexo 5: Sucursal Cotacachi



Anexo 6: Sucursal Ibarra



Anexo 5: Solicitud de Crédito

 Santa Anita <small>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</small>		SOLICITUD DE CRÉDITO							
MARQUE CON UNA X PARA IDENTIFICAR SOLICITANTE <input type="checkbox"/> GARANTE <input type="checkbox"/>		LUGAR Y FECHA DE SOLICITUD <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">E</td> <td style="width: 25%;">D</td> <td style="width: 25%;">M</td> <td style="width: 25%;">A</td> </tr> </table>				E	D	M	A
E	D	M	A						
1. DATOS DEL CRÉDITO:									
MONTO	PLAZO (MESES)	CUOTA ESTIMADA	POSIBLE FECHA DE PAGO						
DETALLE DE LA INVERSIÓN:									
FORMA DE PAGO: <input type="checkbox"/> Diario <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Al Vencimiento									
TIPO DE GARANTÍA: <input type="checkbox"/> Personal <input type="checkbox"/> Hipotecaria <input type="checkbox"/> Sin Garante <input type="checkbox"/> Prendario <input type="checkbox"/> FOGEPS									
2. DATOS PERSONALES:									
Nº Socio:	Apellidos:	Nombres:		Cédula Nº					
Nacionalidad:	Lugar y fecha de nacimiento:	Edad:	Género: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> N	Estado Civil: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO					
Nº Cargas Familiares	Nivel de instrucción:	Profesión:	Ocupación:	Mail o correo:					
Edades									
GRUPO ÉTNICO: <input type="checkbox"/> Mestizo <input type="checkbox"/> Blanco <input type="checkbox"/> Indígena <input type="checkbox"/> Montuvio <input type="checkbox"/> Negro <input type="checkbox"/> Mulato <input type="checkbox"/> Afrodescendiente <input type="checkbox"/> No definido									
3. DATOS DEL DOMICILIO									
Provincia:	Cantón:	Parroquia:	Sector, comunidad o barrio:						
Calle principal:	Nº casa:	Calle secundaria:	Referencia del domicilio:						
TIPO DE VIVIENDA: <input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/> Anticresis <input type="checkbox"/> Vive con familiares <input type="checkbox"/> Herederos		Tiempo de Residencia:	Teléfono Convencional:	Celular:					
		Si la casa no es suya NOMBRE DEL PROPIETARIO:		Teléfono:					
4. DATOS DEL CÓNYUGE Y/O CONVIVIENTE:									
Nº Socio:	Apellidos:	Nombres:		Cédula Nº					
Nacionalidad:	Lugar y fecha de nacimiento:	Edad:	Género: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	Teléfono Cónyuge:					
5. ACTIVIDAD ECONÓMICA:									
SITUACIÓN LABORAL	SOLICITANTE			CÓNYUGE					
	<input type="checkbox"/> Dependiente <input type="checkbox"/> Independiente <input type="checkbox"/> No trabaja				<input type="checkbox"/> Dependiente <input type="checkbox"/> Independiente <input type="checkbox"/> No trabaja				
6. ACTIVIDAD DEPENDIENTE: (Llenar este campo si escogió como actividad económica empleado dependiente)									
Información de la empresa donde trabaja	SOLICITANTE			CÓNYUGE					
Nombre de la empresa / Institución:									
Provincia / Cantón / Ciudad:									
Dirección de la empresa donde trabaja:									
Teléfono trabajo:									
Ingreso mensual:									
Cargo:									
Fecha de inicio del empleo actual:									
7. ACTIVIDAD INDEPENDIENTE: (Llenar este campo si escogió como actividad económica empleado independiente)									
Información Negocio Actual	SOLICITANTE			CÓNYUGE					
Nombre del negocio: (cuando aplique)									
Actividad económica del negocio:									
Experiencia en la actividad:	AÑOS DEL NEGOCIO			AÑOS DEL NEGOCIO					
Provincia / Cantón / Ciudad:									
Dirección del negocio:									
Referencia del negocio:									
Teléfono del negocio:									
Ingreso mensual:									

8. INFORMACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA

ACTIVOS		VALORES	PASIVOS		VALORES
Depósitos en esta Cooperativa	\$		Deudas con Tarjetas de Crédito	\$	
Depósitos en Bancos y otras Instituciones	\$		Deudas con Bancos y Cooperativas	\$	
Dineros por cobrar	\$			\$	
Mercaderías	\$			\$	
Inversión en cultivos	\$				
Inversión en ganado	\$				
Muebles y electrodomésticos de su propiedad	\$		TOTAL PASIVOS	\$	
Herramientas y maquinaria de trabajo	\$				
Vehículos: autos, motos, tractores, etc.	\$		PATRIMONIO (A-B)	\$	
Terrenos	\$				
Casas o construcciones	\$				
Otros bienes	\$				
TOTAL ACTIVOS	\$		TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO	\$	
INGRESOS MENSUALES (PROMEDIO)			GASTOS MENSUALES (PROMEDIO)		
Sueldo del socio	\$		Por alimentación	\$	
Sueldo del cónyuge	\$		Por arriendos	\$	
Ganancias por el comercio	\$		Por servicios básicos: agua, luz, teléfono, etc.	\$	
Ganancias de la agricultura	\$		Por educación	\$	
Ganancias de la ganadería	\$		En salud	\$	
Por arriendos recibidos	\$		Por pago de deudas	\$	
Por alquiler de vehículos	\$		En vestuario	\$	
Por pensiones recibidas	\$		Por pago de pensiones (SUPA)	\$	
Por intereses ganados	\$		Por transporte	\$	
Otros ingresos	\$		Otros gastos	\$	
	\$			\$	
TOTAL INGRESOS:	\$		TOTAL DE GASTOS:	\$	
			VALOR DISPONIBLE (reste ingresos - gastos)= \$		

DETALLE DE BIENES

TIPO	DESCRIPCIÓN	VALOR	DIRECCIÓN	¿Es hipotecado o gravado?		ENTIDAD FINANCIERA
				SI	NO	

CRÉDITOS CON INSTITUCIONES FINANCIERAS / TARJETAS DE CRÉDITO / CASAS COMERCIALES

BANCO / COOPERATIVA O INSTITUCIÓN	SALDO	CUOTA	DESTINO	GARANTÍA

REFERENCIAS FAMILIARES Y NO FAMILIARES

NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	PARENTESCO

CROQUIS DOMICILIO

CROQUIS NEGOCIO

Autorizo(amos) expresa e irrevocablemente a la Cooperativa Santa Anita para que obtenga cuantas veces lo requiera y de cualquier fuente de información incluido Burós de Crédito, información histórica crediticia relacionada con el comportamiento de mis(nuestras) cuentas, operaciones, etc. y en general sobre el cumplimiento de las obligaciones e información referente a los activos, pasivos y contingentes. Así mismo declaro(amos) que Cooperativa Santa Anita queda expresamente autorizada para que en cualquier momento pueda utilizar, transferir o entregar aquella información a autoridades competentes, organismos de control, burós de información crediticia u otras entidades autorizadas. Declaro(amos) bajo juramento que toda la información proporcionada en esta solicitud es verdadera y exacta. La Cooperativa Santa Anita podrá realizar las verificaciones que estime oportunas sobre la información aquí detallada. Autorizo(amos) a la Cooperativa a debitar de mis (nuestros) ahorros los valores necesarios para cancelar este préstamo. Declaro(amos) que la firma que hago(hacemos) conste en esta solicitud es la que utilizo(amos) en todos mis(nuestros) actos públicos y privados. Me(nos) comprometo(emos) a efectuar un ahorro mensual de acuerdo a las disposiciones que establece la cooperativa.

ESTE ESPACIO ESTÁ RESERVADO PARA LA COOPERATIVA

UAFE PEP'S: SINDICATOS:

Oficial de negocios: _____

Fecha de recepción: _____

Firma del SOLICITANTE: (GARANTE) _____

Firma del Cónyuge o Codeudor: _____