



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,

MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

TEMA:

**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CRÉDITO DEL AÑO 2023, EN LA
CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO RANDISPURASHUN
OYACACHI DEL CANTÓN EL CHACO, PROVINCIA DE NAPO”**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y
Auditoría**

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

AUTOR(A): Elvia Jacqueline Parión Aigaje

DIRECTOR(A): Msc. Sandra Mercedes Guevara López

Ibarra, 2024



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	155013030-4		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Parión Aigaje Elvia Jacqueline		
DIRECCIÓN:	Oyacachi, Vía Cangahua		
EMAIL:	ejpariona@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	(06) 238-6017	TELF. MOVIL	0994608073

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“Análisis de la gestión de crédito del año 2023, en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Randipurashun Oyacachi del cantón El Chaco, Provincia de Napo”
AUTOR (ES):	Parión Aigaje Elvia Jacqueline
FECHA: AAAAMMDD	2024/10/23
SOLO PARA TRABAJOS DE TITULACIÓN	
CARRERA/PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> GRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Conatbilidad y Auditoría
DIRECTOR:	MSC: Sandra Guevara

AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Parión Aigaje Elvia Jacqueline, con cédula de identidad Nro. 1550130304, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de integración curricular descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

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

EL AUTOR:

Firma. 

Nombre: Elvia Jacqueline Parión Aigaje

CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) 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 (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

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

EL AUTOR:

Firma 

Nombre: Elvia Jacqueline Parión Aigaje

CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTERGRACIÓN CURRICULAR

Ibarra, 05 de agosto de 2024

Msc. Sandra 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.

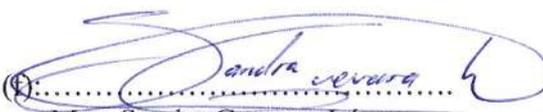


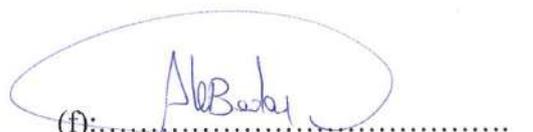
Msc. Sandra Guevara López

C.C.: 1002541389

APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Comité Calificado del trabajo de Integración Curricular “Análisis de la gestión de crédito del año 2023, en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Randipurashun Oyacachi del cantón El Chaco, Provincia de Napo” elaborado por Elvia Jacqueline Parión Aigaje, previo a la obtención del título de Licenciatura en Conatbilidad y Auditoría, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:


Msc. Sandra Guevara López
C.C.: 1002541389


Msc: Alejandra Bedoya Guerrero
C.C.: 1002343232

DEDICATORIA

*“No temas, porque yo estoy contigo; no desmayes, porque yo soy tu Dios que te esfuerzo;
siempre te ayudaré, siempre te sustentaré con la diestra de mi justicia.” Isaías 41:10*

Dedico este logro, en primer lugar, a Dios, por ser mi guía y fortaleza en todo momento. A mis padres Luis Parión y Nancy Aigaje, cuyo amor, paciencia y apoyo incondicional han sido el pilar fundamental para alcanzar mi meta. Su confianza en mí ha sido una fuente de motivación.

A mi hermano Fabián y mi hermana Yoly, por ser una fuente de alegría en mi vida. A mi abuelito Manuel y mi tío Washington, quienes, aunque partieron dejando un vacío inmenso, también fueron mi inspiración para seguir adelante, a pesar de las lágrimas y el dolor por sus partidas. A mi sobrina Liliana, por ser un rayo de luz y alegría tras la pérdida de mis seres queridos.

Elvia Parión

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud, primeramente, a Dios, por ser mi fortaleza, por darme vida, salud, sabiduría, y la compañía de mi familia. Agradezco profundamente a mis padres, por su amor y apoyo. Sin su sacrificio y constante aliento, nada de esto hubiera sido posible.

A la Universidad Técnica del Norte, por brindarme la oportunidad de alcanzar esta meta. A todos mis docentes, por compartir sus conocimientos, enriqueciendo mi formación. Agradezco a mi directora de tesis, Ing. Sandra Guevara y a mi tutora, Ing. Alejandra Bedoya, por su paciencia y amabilidad en guiarme en la elaboración de mi trabajo de titulación.

A todos mis amigos y compañeros de carrera, por brindarme su amistad, y con quienes compartí los mejores momentos a lo largo de esta etapa. En especial, a mi amiga Gabriela Cuascota, quien me ha acompañado desde que ingresé a la Universidad. Y a mi mejor amiga, Jhoselyn Aigaje, por estar siempre conmigo, dándome ánimos.

Agradezco al presidente de la Comunidad Oyacachi por la autorización y al personal de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Randipurashun, por proporcionarme información necesaria para realizar este trabajo de investigación.

Elvia Parión

RESUMEN EJECUTIVO

Desde su establecimiento en el 2008, la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Randipurashun Oyacachi ha tenido un impacto importante en el desarrollo social y la inclusión financiera en la comunidad. El presente estudio centrado en el análisis de la gestión de crédito del año 2023, tiene como objetivo general realizar un análisis detallado de la gestión de crédito. Utilizando un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo, con una perspectiva descriptiva, además de aplicar los métodos analítico e inductivo. La metodología incluyó instrumentos de investigación como la entrevista con el técnico de cartera, ficha de observación y lista de verificación para el análisis de documentos internos y la evaluación de los indicadores financieros. Los resultados relevan deficiencias en los procedimientos y políticas crediticias, una gran proporción de los activos concentrada en los préstamos por cobrar, un alto índice de morosidad y una inadecuada provisión para pérdidas, lo que afecta en la salud financiera de la Caja. Las conclusiones más relevantes destacan la necesidad urgente de revisar el Estatuto y desarrollar el Reglamento Interno, establecer políticas más rigurosas y adoptar mejores prácticas en la gestión de crédito. Propuestas específicas como la evaluación y calificación de la cartera de crédito, constitución de provisiones, aplicación de indicadores e implementación de sistemas tecnológicos para automatizar procesos. Estas acciones buscan fortalecer la estabilidad financiera y operativa de la Caja Solidaria, asegurando su capacidad para seguir ofreciendo servicios financieros a la comunidad.

Palabras clave: gestión de crédito, índice de morosidad, políticas crediticias, estabilidad financiera, provisión, evaluación de solvencia.

ABSTRACT

Since its establishment in 2008, the Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Randipurashun Oyacachi has had an important impact on social development and financial inclusion in the community. The present study focused on the analysis of credit management in the year 2023, with the general objective of conducting a detailed analysis of credit management. Using a mixed approach, qualitative and quantitative, with a descriptive perspective, in addition to applying analytical and inductive methods. The methodology included research instruments such as an interview with the credit officer, an observation sheet and checklist for the analysis of internal documents and the evaluation of financial indicators. The results reveal deficiencies in credit procedures and policies, a large proportion of assets concentrated in loans receivable, a high delinquency rate, and an inadequate provision for losses, which affects the financial health of the cooperative. The most relevant conclusions highlight the urgent need to revise the Statutes and develop Internal Regulations, establish more rigorous policies, and adopt better practices in credit management. Specific proposals such as the evaluation and rating of the credit portfolio, the establishment of provisions, the application of financial indicators, and the implementation of technological systems to automate processes. These actions seek to strengthen the financial and operational stability of Caja Solidaria, ensuring its capacity to continue offering financial services to the community.

Keywords: credit management, delinquency rate, credit policies, financial stability, provision, solvency assessment

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	17
Problemática.....	18
Justificación.....	20
Objetivos de la Investigación	22
<i>Objetivo General</i>	22
<i>Objetivos Específicos</i>	22
Capítulo 1: Marco Teórico.....	23
Base Teórica.....	23
<i>Las Instituciones Financieras en el Desarrollo Socioeconómico</i>	23
<i>Las Cajas Solidarias de Ahorro y Crédito en el Desarrollo Socioeconómico</i>	24
<i>Importancia del Crédito</i>	24
<i>Importancia de las Políticas de Crédito y Cobranza</i>	26
<i>El Comportamiento de la Morosidad en las Cajas Solidarias</i>	26
<i>Incidencia de la Cartera Vencida</i>	27
<i>Análisis del Riesgo de Crédito</i>	28
<i>Incidencia de la Gestión de Riesgo de Crédito</i>	29
<i>Indicadores de Morosidad</i>	30
Base Legal.....	31
Capítulo 2: Materiales y métodos	34

	12
Enfoque Mixto.....	34
<i>Enfoque Cualitativo</i>	34
<i>Enfoque Cuantitativo</i>	34
Tipo de Investigación	34
<i>Investigación Descriptiva</i>	34
Métodos.....	35
<i>Método Analítico</i>	35
<i>Método Inductivo</i>	35
Instrumentos	36
Población y muestra	36
Análisis de la información.....	36
Capítulo 3: Resultados y Discusión	40
Introducción de la Caja	40
Estructura Organizacional	41
<i>Asamblea General</i>	41
Desarrollo de los Instrumentos de Investigación	41
<i>Entrevista</i>	41
<i>Lista de Verificación</i>	49
<i>Ficha de Observación</i>	52
Gestión de Crédito.....	54

<i>Montos y Plazos Máximos de los Créditos</i>	54
Información Financiera	56
<i>Estado de Situación Financiera</i>	56
Análisis Tasa de Crecimiento Préstamos por Cobrar.....	59
<i>Tasa de Crecimiento Préstamos por Cobrar</i>	59
Análisis del Índice de Morosidad.....	60
<i>Índice de Morosidad Cartera de Microcrédito (Crédito Productivo Según la Caja)</i>	60
<i>Índice de Morosidad Cartera de Crédito Educativo</i>	62
Reporte Situacional sobre la Gestión de Crédito	64
<i>Cartera de Microcrédito</i>	64
<i>Cartera de Crédito Educativo</i>	64
Acciones de Mejora y Buenas Prácticas para la Gestión de Crédito	65
<i>Estatuto y Reglamento Interno</i>	65
<i>Políticas de Crédito</i>	66
<i>Evaluación de la Cartera de Crédito</i>	67
<i>Calificación de la Cartera de Crédito y Contingentes</i>	67
<i>Constitución de Provisiones</i>	68
<i>Aplicación de Indicadores</i>	69
<i>Adopción de Sistemas Tecnológicos en la Gestión de Crédito</i>	69

Calificación de la Cartera de Crédito y Contingentes.....	72
Constitución de provisiones.....	72
Aplicación de Indicadores.....	72
Adopción de Sistemas tecnológicos en la gestión de crédito	72
Conclusiones.....	73
Recomendaciones	74
Bibliografía	75
ANEXOS	81

Índice de tablas

Tabla 1 Indicadores de Morosidad.....	30
Tabla 2 Marco Legal	31
Tabla 4 Matriz de operacionalización de variables.....	38
Tabla 5 Lista de Verificación.....	49
Tabla 6 Ficha de Observación.....	52
Tabla 7 Montos y Plazos Máximos de los Créditos.....	54
Tabla 8 Segmentos de Crédito del Sistema Financiero Nacional	55
Tabla 9 Estado de Situación Financiera.....	56
Tabla 10 Tasa de Crecimiento Préstamos por Cobrar.....	59
Tabla 11 Índice de Morosidad Cartera de Microcrédito (Crédito Productivo según la Caja)	61
Tabla 12 Índice de Morosidad Cartera de Crédito Educativo.....	62
Tabla 13 Reporte Gestión de Crédito Cartera de Microcrédito (Crédito Productivo Según la Caja).....	64
Tabla 14 Reporte Gestión de Crédito Cartera Educativo.....	64
Tabla 14 Criterios de Calificación de Créditos según la SEPS.....	68
Tabla 15 Provisiones Específicas.....	69
Tabla 16 Matriz de Implementación de la Propuesta.....	71

Índice de figuras

Figura 1 <i>Evaluación de la Capacidad de Pago</i>	47
Figura 2 Elementos de la Gestión del Riesgo de Crédito	48
Figura 3 Variación del Índice de Morosidad de la Cartera de Microcrédito por Trimestre	61
Figura 4 Variación del Índice de Morosidad de la Cartera de Educativo por Trimestre	63
Figura 5 Políticas de Crédito	67

INTRODUCCIÓN

Una gestión de crédito efectiva es crucial para el crecimiento financiero de cualquier institución, las Cajas Solidarias de Ahorro y Crédito no son la excepción, a pesar de su pequeña capacidad financiera pueden ir mejorando para tener rentabilidad y estabilidad financiera.

Considerando la importancia de la contribución de la Caja en el desarrollo económico comunitario y el peso que tiene la gestión de crédito, el presente trabajo de titulación se basa en el “Análisis de la gestión de crédito del año 2023, en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Randipurashun Oyacachi”. Por otro lado, la selección de este tema surge también por la preocupación debido al aumento de la morosidad de la cartera de crédito que, ha venido enfrentando la Caja en los últimos años y el impacto que genera esta situación.

El aumento de la morosidad generado por el incumplimiento en el pago de las obligaciones financieras, representa un gran desafío para la Caja, afectando directamente la salud financiera. En este estudio se busca evaluar los procedimientos y prácticas aplicados en la gestión de crédito, con el objetivo de identificar posibles deficiencias y proponer acciones de mejora y buenas prácticas.

A pesar de que la Caja es conocida como entidad financiera con fines solidarios, con acceso más fácil y rápido, así como condiciones más flexibles para otorgar créditos, el riesgo de impago es aún más alto.

Mediante una metodología ajustada al estudio, que abarca una entrevista con el personal clave, revisión documental de datos históricos y normativa vigente, se pretende facilitar recomendaciones con el propósito de contribuir al fortalecimiento de la Caja.

Problemática

Pequeñas entidades financieras como las asociaciones, mutualistas, cooperativas, cajas solidarias de ahorro y crédito forman parte del ámbito financiero popular y solidario. Estas entidades están orientadas hacia la captación de fondos con el propósito de otorgar préstamos y proporcionar una variedad de servicios financieros y no financieros. Tienen un enfoque que busca fomentar el bienestar y apoyar la ejecución de distintas actividades productivas en las comunidades rurales donde operan.

Jiménez (2023), menciona que las Cajas Solidarias de Ahorro y Crédito se crearon con el propósito de fomentar una cultura financiera, incentivando el ahorro y crédito con bajas tasas de interés y un proceso simplificado en los trámites para su solicitud.

Curichumbi (2012), menciona que por la necesidad de los miembros de la comunidad y por decisión del cabildo, en el 2008 inicia la denominada Caja de Ahorros con el nombre de “Asociación de Apoyo Solidario Randipurashun”, el cual se mantiene hasta el 2011, actualmente es Caja Solidaria de Ahorro y Crédito RANDIPURASHUN. Esta entidad se ha transformado en un intermediario financiero que canaliza recursos para otorgar préstamos y recaudar los ahorros únicamente de los residentes de la comunidad. Su objetivo principal es impulsar pequeños emprendimientos para favorecer el progreso de la comunidad. Este logro se fundamenta en el alto nivel de confianza y seguridad que los asociados depositan.

Desde su inicio, la Caja Solidaria se ha convertido en un agente crucial para el desarrollo económico local, ofreciendo servicios financieros a la población. Sin embargo, su gestión de crédito representa un área fundamental que requiere un análisis, debido a las problemáticas identificadas.

En una entrevista inicial y semiestructurada con el responsable de la entidad, en la que se abordaron aspectos relativos a la gestión de crédito, se determinó que, uno de los problemas en la caja solidaria son las carteras vencidas. De aproximadamente 364 socios prestamistas de la caja, existe un estimado de más del 10% de tasa de morosidad de los préstamos concedido en el año 2023. La ausencia de procedimientos para la concesión de créditos debidamente establecidos, evaluación de riesgos y aprobación es incierta. Se desconoce si estos procesos son adecuados y suficientemente rigurosos para asegurar su adecuado desempeño y recuperación. Por tanto, la ausencia de una gestión de crédito efectiva podría tener problemas significativos en la sostenibilidad financiera a largo plazo de la Caja Solidaria, afectando su capacidad para cumplir con sus objetivos sociales y brindar servicios financieros de calidad.

El área de estudio se centra en el análisis de la gestión de crédito de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Randipurashun Oyacachi” ubicada en la parroquia de Oyacachi, cantón El Chaco, provincia de Napo. Se valorará cómo la entidad evalúa, otorga, supervisa y administra los préstamos y se analizará el índice de morosidad en la cartera de crédito del año 2023.

- ¿Evaluar las políticas y procedimientos para la concesión de créditos influye en la identificación de la capacidad crediticia de los socios?
- ¿Analizar el comportamiento de los créditos otorgados en el periodo 2023, e índices de morosidad influye en la evaluación del riesgo crediticio y toma de decisiones en la gestión de la cartera?
- ¿Proponer acciones de mejora y buenas prácticas para la gestión de crédito influye en la implementación y cumplimiento de políticas y regulaciones financieras?

Justificación

Jiménez (2023), menciona que las cajas solidarias de ahorro y crédito desempeñan un papel fundamental mediante de la captación de ahorros y concesión de créditos direccionados hacia el fomento del desarrollo económico e inclusión financiera de comunidades y grupos de bajos ingresos que buscan fortalecer sus pequeños emprendimientos. Por ende, en comparación con las instituciones financieras tradicionales, las cajas solidarias suelen ofrecer tasas de interés más bajas en los préstamos, lo que beneficia a sus miembros al reducir el costo de endeudamiento y pagar puntualmente.

A pesar de que los emprendedores operan de manera independiente debido a la educación básica y los recursos limitados, la presencia de entidades financieras como las cajas solidarias promueve el aprendizaje y la gestión de recursos mediante programas de educación financiera.

La educación financiera es útil para fundamentar la toma de decisiones personales, ayudan a mitigar posibles riesgos asociados al mundo financiero, como el sobreendeudamiento, la morosidad, malas decisiones de inversión o de financiamiento, carencias del hábito de ahorros.(Álvarez-Paccha et al., 2022, p.68)

Bajo estas premisas en el cantón El Chaco provincia de Napo nace la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Randipurashun Oyacachi”, fundamentada en principios sociales arraigados en una cultura de progreso, buscando impulsar el avance de los pequeños emprendedores. Su objetivo es fortalecer y asegurar el desarrollo y el bienestar de la comunidad, reconociendo que en las zonas rurales predominan tanto los emprendimientos formales como los informales, mismos que representan la principal fuente de ingresos para mantener a las familias.

Por tanto, una gestión de crédito eficiente es esencial para garantizar un crecimiento sostenible, fortalecer la estabilidad y capacidad financiera de la caja solidaria, lo que le permite

asegurar su permanencia en el futuro para servir a la comunidad, afrontando fácilmente posibles problemas financieros a largo plazo. Para ello, una parte fundamental en la caja solidaria es la formulación de políticas de crédito sólidas, inclusivas, accesibles y adecuadas para el entorno económico y social en el que opera. Por lo que, es necesario evaluar si la política de crédito está alineada con los objetivos de desarrollo de la comunidad y si garantiza un acceso fácil y equitativo a los servicios financieros.

El desarrollo del estudio contribuirá tanto para la institución en sí como para la comunidad a la que sirve. Por lo tanto, se considera apropiado realizar un análisis de la gestión de crédito, años 2022-2023 en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Randipurashun Oyacachi del cantón El Chaco, provincia de Napo, con el propósito de contribuir a que la institución establezca mecanismos de control y supervisión para garantizar el cumplimiento de las políticas crediticias en todo momento. Además, permitirá identificar posibles áreas de riesgo y mejorar las políticas y procedimientos internos. Esto ayudará a mitigar riesgos financieros y a fortalecer la capacidad de la Caja Solidaria para manejar eficazmente las carteras vencidas y reducir la tasa de morosidad.

Los beneficios van desde el fortalecimiento de la salud financiera de la entidad hasta el impacto positivo en el desarrollo económico y social local. Teniendo como beneficiarios directos a los miembros que participan activamente en la caja solidaria al depositar sus ahorros y solicitar préstamos, también los empleados y personal de la caja. De la misma manera hay quienes se benefician indirectamente, como las familias de los miembros de la caja al mejorar sus condiciones económicas, por otro lado, si los miembros utilizan los préstamos para comprar bienes y servicios locales los proveedores se benefician indirectamente.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Realizar el análisis de la gestión de crédito del año 2023, en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Randipurashun Oyacachi del cantón El Chaco, Provincia de Napo.

Objetivos Específicos

- Evaluar las políticas y procedimientos de la Caja Solidaria para la concesión de créditos.
- Analizar el comportamiento de los créditos otorgados en el periodo 2023, mediante la revisión de los estados financieros e índices de morosidad.
- Proponer acciones de mejora y buenas prácticas para la gestión de crédito en la Caja Solidaria.

Capítulo 1: Marco Teórico

Base Teórica

Las Instituciones Financieras en el Desarrollo Socioeconómico

Las instituciones financieras tienen gran influencia en la economía de un país, ya que, son las encargadas de administrar y dirigir de manera eficiente la distribución de recursos. Por ende, desempeñan un papel fundamental al facilitar la asignación adecuada de dinero, lo que contribuye en las inversiones productivas, promoviendo el desarrollo y crecimiento económico. Según Ortega-Ajila et al. (2022), en su investigación expresan que:

Las instituciones financieras son de gran importancia en la economía nacional, ya que por medio de ellas se lleva a cabo un proceso de asignación de recursos a los agentes económicos de un país y, con esto se procede a fomentar el desarrollo económico y social, permitiendo que exista una redistribución justa y equitativa en lo que corresponde a los factores de producción como lo es el capital. (p.51)

Por otro lado, su importancia radica en que, especialmente inciden en el desarrollo económico de comunidades y grupos de bajos ingresos. Según Cedeño-Alcívar & Bravo-Santana (2020), en su investigación expresan que:

Las instituciones financieras en el Ecuador desempeñan un rol fundamental en el desarrollo empresarial, debido a que brindan la oportunidad a personas de escasos recursos para que puedan acceder a microcréditos y crear su propio negocio como fuente de empleo y de subsistencia familiar; donde además de ayudar a la sociedad, se impulsa la economía nacional. (p.32)

Las Cajas Solidarias de Ahorro y Crédito en el Desarrollo Socioeconómico

Como instituciones financieras parte de la Economía Popular y Solidaria, las Cajas de Ahorro a menudo impulsadas por la cooperación, solidaridad y el apoyo mutuo entre sus miembros, ofrecen servicios financieros a personas que de otro modo tendrían un acceso limitado a la banca tradicional. Según Gaibor González et al. (2023), en su investigación mencionan que:

Las Cajas de Ahorro y Crédito Comunales CACS, juegan un papel muy importante en el dinamismo de la economía, ya que aportan con el desarrollo de los socios que participan en el grupo, esto les permite generar ingresos que de una u otra forma permiten mejorar su estilo de vida. (p.7362)

Gracias a su capacidad, permite a las personas de las comunidades rurales financiar sus actividades productivas. Según Guamanquispe et al. (2023), en su libro mencionan que:

Las cajas de ahorro y crédito comunitarias CACS son consideradas como fuentes de financiamientos, son instituciones que pertenecen a un número determinado de socios usualmente de bajos recursos que no han sido considerados sujetos de créditos por la banca comercial, quienes reciben ahorros de sus socios y posteriormente lo entregan a los mismos en forma de crédito. (p.32)

Resulta crucial destacar que el indicador de reducción en la desigualdad se logra principalmente a través del acceso a los créditos en áreas rurales, donde la economía popular y solidaria, y en particular representadas por las cooperativas de ahorro y crédito, y las cajas de ahorro tienen una proporción significativa (Malla Alvarado, 2021).

Importancia del Crédito

Para las Cajas de Ahorro, el crédito representa un factor fundamental del desarrollo y crecimiento de las comunidades. Los mismos créditos otorgados facilitan el establecimiento de

nuevas actividades productivas o expansión de las ya existentes. Según Guamanquispe et al. (2023), en su libro mencionan que:

Mediante el financiamiento obtenido de las cajas de ahorro y crédito CACS los socios han logrado mejorar su calidad de vida ya sea mediante la puesta en marcha de algún tipo de negocio o por alguna mejora que realizan en sus hogares, ya que los créditos obtenidos ayudan a mejorar las condiciones para el desarrollo de los socios, así como también brindan oportunidades y posibilidades de invertir y también generar ahorros en condiciones adecuadas que permiten tener un respaldo para cualquier emergencia.

(p.33)

Los créditos ofrecidos influyen fuertemente, ya que, muchas cajas mantienen un enfoque social y solidario al proporcionar financiamiento principal para emprendimientos y pequeños negocios. Sus tasas de interés buscan reflejar el compromiso con el bienestar de la comunidad. Así pues:

El crédito representa uno de los principales servicios proporcionados por las Cajas de Ahorro y Crédito Comunitarias, se convierte en una actividad de interés para los socios, los mismos que son regulados internamente por la Administración y auto gestionadas por sus propios miembros, sus tasas de interés están sujetas a las establecidas por el Banco Central, regulación que permite que las condiciones principales para que la práctica crediticia que se realice sea en forma segura y ordenada, siendo responsabilidad de esa entidad administrarlos adecuadamente, así como lograr la recuperación de crédito de forma eficiente. Haro (2021 citado en Guamanquispe et al., 2023)

Importancia de las Políticas de Crédito y Cobranza

En las instituciones financieras, las políticas de crédito son normas establecidas, mismas que son esenciales para evaluar, aprobar y gestionar eficientemente los riesgos financieros, la protección de los recursos de la entidad, así como también respaldar la confianza y la satisfacción de los socios.

Lema (2016) señala que “Una política de crédito y cobranza señala los lineamientos generales que encaminaran el proceso del crédito y proporcionararan la base para la implementación de estrategias para la recuperación del mismo” (p.22).

Además, representan estrategias fundamentales para mantener un equilibrio adecuado, y sostenibilidad de la institución financiera, de tal modo que, la minimización del riesgo crediticio es significativa.

El diseño de políticas tanto de créditos como de cobros están estructuradas por decisiones de importancia, tales como: la calidad de las cuentas aceptadas, el tiempo de los plazos de crédito, el descuento por pronto pago o por pago directamente en efectivo en caso que lo haya, términos en especial tales como fecha temporal y la medida en que se dan los gastos por la cobranza. En cualquiera de los puntos anteriores se trata de comparar las posibles ganancias con el diseño y cambio de las políticas que ya están siendo implantadas en la entidad y el costo de la misma. (Herrera & Gavilánez, 2018, p.13)

El Comportamiento de la Morosidad en las Cajas Solidarias

La morosidad en las cajas de ahorro y crédito, al igual que en otras entidades financieras, se refiere a la falta de cumplimiento por parte de los miembros o clientes en el pago puntual de sus responsabilidades financieras, como préstamos o cuotas. El comportamiento del mismo puede ser influenciado por diversos factores, y resulta fundamental para las cajas de ahorro

comprender estos elementos con el fin de gestionar eficazmente el riesgo crediticio. Contreras Gómez (2020), señala que la morosidad es un indicador que permite evaluar el riesgo crediticio, de las entidades financieras, reflejando, entre otros aspectos, la efectividad de su gestión en la asignación de créditos.

Cevallos-Mendoza & Campos-Vera (2023), mencionan que la morosidad se origina cuando un socio incumple con el compromiso de pago después de que ha obtenido un préstamo de una institución financiera. Dicha situación suele surgir principalmente debido a la falta de liquidez por parte del cliente. Frente a esta circunstancia las entidades financieras deben implementar estrategias de cobro, las mismas que buscan recuperar tanto el capital prestado como los intereses correspondientes, esto con el propósito de evitar pérdidas y reducir el riesgo crediticio para la entidad financiera.

Incidencia de la Cartera Vencida

La cartera vencida es un indicador del riesgo de crédito que permite medir las deudas no canceladas hasta la fecha de vencimiento. Cevallos-Mendoza & Campos-Vera (2023), señalan que cuando una parte del capital de los créditos hayan vencido por un periodo de hasta 60, 30 o 15 días, según corresponda, dicha parte se trasladará a la cartera vencida.

Todas las instituciones financieras pueden experimentar diversas consecuencias cuando enfrentan problemas con su cartera vencida. Una elevada existencia de dicho factor puede afectar directamente en la disponibilidad de suficientes recursos para otorgar nuevos créditos y limitar la capacidad de cumplir con su misión. Según Ulloa (2020), en su obra sobre Trabajo de Grado expresa que:

La cartera vencida cabe recalcar que es un monto de crédito otorgado a una persona por parte de una entidad financiera, esto llegando a convertirse en una serie de riesgos

crediticios, pues su crédito se encuentra en mora por sobrepasar los días de incumplimiento de pago de sus obligaciones, tomando en consideración que la cartera vencida se toma en morosidad a partir del 1 de vencimiento de crédito. (p.64)

Análisis del Riesgo de Crédito

“Se produce cuando una de las partes del contrato financiero no asume sus obligaciones con el pago” (Cadena & Vera, 2018, p.13). El riesgo de crédito, representando por la posibilidad de incumplimiento de pago por parte del cliente podría afectar negativamente la estabilidad económica de una institución financiera, ya sea grande o pequeña en su capacidad.

Se conoce como riesgo de crédito a la probabilidad de sufrir pérdidas significativas en operaciones de intermediación financiera, debido al incumplimiento de las obligaciones acordadas por parte del deudor, esto puede manifestarse mediante la falta de pago, pago parcial o la falta de puntualidad en el pago (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).

El origen de esta variable de alguna u otra manera trae consigo justificación debido a varias circunstancias. De acuerdo con (Ulloa, 2020), en su obra sobre Trabajo de Grado expresa que:

El riesgo crediticio son todas las posibilidades de pérdida que pueden incurrir por parte del prestatario, con diferentes operaciones que conlleva por el incumplimiento de sus obligaciones de pagos plenamente pactados por la entidad financiera. Este tipo de riesgo suele estar causado por una serie de factores por las cuales el deudor no puede, o no quiere cumplir con sus obligaciones debido a problemas de liquidez, sobreendeudamiento, quiebra, pérdidas y disminución de ingresos, generando riesgo a las operaciones de crédito otorgadas por una entidad financiera. (p.43)

Incidencia de la Gestión de Riesgo de Crédito

Cuando se trata de la gestión crediticia, el ámbito financiero popular y solidario, representa una serie de fases que ordenan las actividades de una institución financiera en relación con un préstamo, abarcando todo el proceso crediticio, desde antes del primer contacto con el cliente o el beneficiario, hasta que concluye con la recuperación parcial o total de la deuda. A pesar de que el proceso de otorgar un crédito es anterior al de la recuperación, las dos funciones se complementan, se unen por medio de un proceso integral y ambos fusionan en una sola actividad (Brito & Vásquez, 2022).

La gestión de riesgo de crédito representa un procedimiento esencial para proteger la salud económica de las instituciones financieras, garantizar una cartera de crédito equilibrada y de alta calidad. Se enfoca en la evaluación cuidadosa de la capacidad crediticia de los socios antes de otorgar préstamos, de tal forma que, pueden identificar y mitigar los riesgos existentes. Con mucha razón Chiquito Choez & Peñafiel Llor (2022) señalan que “la base de una buena gestión del riesgo crediticio es la identificación de los riesgos existentes y potenciales a través de los controles internos sobre cada una de las actividades crediticias” (p.187). Según Mogollón (2016), en su obra sobre Trabajo de Grado expresa que:

La Gestión de Riesgo de Crédito es un proceso que mantiene el riesgo crediticio dentro de los parámetros aceptables, estableciendo algunas políticas y aplicando herramientas que permitan mantener a la entidad enfocada en sus objetivos de rentabilidad generando una adecuada gestión en las operaciones y el mantenimiento del capital. El propósito es lograr el equilibrio entre rentabilidad y riesgo obtenido. (p.7)

Antes de otorgar de un préstamo, es importante realizar una gestión de crédito adecuada, basada en políticas que permitan el seguimiento y la recuperación de los mismos.

Riesgo de crédito requiere una gestión que se fundamente en políticas, actividades y estrategias que permitan manejar de manera adecuada la cartera de crédito, analizar de manera exhaustiva a quienes solicitan un crédito para disminuir la posibilidad de que se presente un riesgo por el incumplimiento de las obligaciones contraídas por la entidad financiera. (Cevallos-Mendoza & Campos-Vera, 2023, p.882)

Indicadores de Morosidad

En el ámbito financiero, los indicadores de morosidad son medidas que permite evaluar el nivel de incumplimiento en el pago de los préstamos o deudas por parte de los clientes o socios. Proporcionan información clave sobre la situación de la cartera crediticia y su capacidad para gestionar riesgos en una institución financiera.

Tabla 1

Indicadores de Morosidad

Indicadores	Definición	Fórmula
Morosidad de la Cartera Total	Mide el porcentaje de la cartera improductiva (proporción de la cartera que se encuentra en mora y que no está generando ingresos, conformado por la cartera vencida y cartera que no devenga interés) frente al total cartera. Las ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de crédito. Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera. La relación mientras más baja es mejor. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017, p.7)	$\frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$
Morosidad de la Cartera	Indica el retraso o incumplimiento de pago y se mide a través del porcentaje de	$\frac{\text{Cartera Improductiva Microcrédito}}{\text{Cartera Bruta Microcrédito}}$

de Microcrédito	la cartera improductiva microcrédito frente al total cartera bruta microcrédito. Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera de crédito microcrédito. La relación mientras más baja es mejor. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017, p.9)	
Morosidad de la Cartera Educativa	Indica el retraso o incumplimiento de pago y se mide a través del porcentaje de la cartera improductiva frente al total cartera bruta. Si el porcentaje es elevado indica una mala administración de la cartera. Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera de crédito educativo. La relación mientras más baja es mejor. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017, p.12)	$\frac{\text{Cartera Improductiva Educativa}}{\text{Cartera Bruta Educativa}}$

Nota: Tomado de (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017)

Base Legal

Para la elaboración de la presente investigación se deberá seguir las leyes, normas y reglamentos del Sistema Financiero que, se mencionarán a continuación.

Tabla 2

Marco Legal

Normativa	Artículo	Objeto
Constitución de la República del Ecuador	Art. 309	El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que

		se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones. (Constitución de La República Del Ecuador, 2008, p.144)
	Art. 311	El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.(Constitución de La República Del Ecuador, 2008, p.144)
Código Orgánico Monetario y Financiero	Art. 74	La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en su organización, funcionamiento y funciones de control y supervisión del sector financiero popular y solidario, se regirá por las disposiciones de este Código y la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (Código Órgánico Monetario y Financiero, 2014, pp.48-49)
	Art. 458	Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro son organizaciones que podrán optar por la personalidad jurídica, que se forman por voluntad de sus socios dentro del límite y en la forma determinada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, tendrán su propia estructura de gobierno, administración, representación, auto control social y rendición de cuentas y tendrán la obligación de remitir la información que les sea solicitada por la superintendencia. (Código Órgánico Monetario y Financiero, 2014)
Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria	Art. 78	Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011)

	Art. 106	La Superintendencia, dispondrá la transformación de las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro, en cooperativas de ahorro y crédito, cuando por su crecimiento en monto de activos, socios, volumen de operaciones y cobertura geográfica, superen los límites fijados por la Superintendencia para esas organizaciones.(Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011)
	Art. 107	Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro podrán servir como medios de canalización de recursos públicos para el desarrollo e implementación de proyectos sociales y productivos, en sus respectivos territorios. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011)
Reglamento a la Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria	Art. 90	Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales. - Son organizaciones que pertenecen al Sector Financiero Popular y Solidario, que realizan sus actividades, exclusivamente, en los recintos, comunidades, barrios o localidades en donde se constituyen y se pueden financiar, con sus propios recursos o con fondos provenientes de programas o proyectos ligados al desarrollo de sus integrantes. (Reglamento a Ley Organica Economía Popular y Solidaria, 2012)
	Art. 92	La constitución y organización de las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro, se regirá por lo dispuesto para las organizaciones comunitarias. (Reglamento a Ley Organica Economía Popular y Solidaria, 2012)
Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	RESOLUCIÓN Nro. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-2023-0271	Reforma a la Norma de control para la gestión del riesgo de crédito.

Nota: Tomado de (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014; Constitución de La República Del Ecuador, 2008; Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011; Reglamento a Ley Organica Economía Popular y Solidaria, 2012; Superintendencia de Economía Polular y Solidaria, 2015)

Capítulo 2: Materiales y métodos

Enfoque Mixto

Enfoque Cualitativo

El enfoque cualitativo permite la recolección y análisis de datos, sin utilizar medidas numéricas, con el propósito perfeccionar las preguntas de investigación durante el proceso de interpretación (Cabezas et al., 2018).

Este enfoque se utilizó en la entrevista dirigida al técnico de cartera, con el fin de recopilar información referente a la gestión de crédito, los procesos y percepciones en el otorgamiento de créditos y recuperación de los mismos.

Enfoque Cuantitativo

El enfoque cuantitativo permite que la investigación se desarrolle mediante la recolección y descripción de información contable y datos porcentuales, con el propósito de establecer resultados objetivos y medibles (Cabezas et al., 2018).

El enfoque cuantitativo permitió la recopilación de datos numéricos que facilitaron el análisis del balance general, la tasa de crecimiento de los préstamos por cobrar, medición del índice de morosidad en la cartera de crédito, abarcando variables como, tasas de interés, montos de préstamos, entre otros. Para un análisis más acertado, se utilizó tablas comparativas e indicadores de morosidad que facilitaron evaluar y medir aspectos específicos relacionados con la gestión de crédito.

Tipo de Investigación

Investigación Descriptiva

Guevara et al. (2020), señalan que la investigación descriptiva se lleva a cabo cuando se busca detallar, en todos sus aspectos principales, una realidad.

De acuerdo con la definición citada, el trabajo de investigación que se llevó a cabo fue de tipo descriptivo, donde se caracterizaron y evaluaron las políticas, procedimientos para la concesión de créditos y análisis del estatuto. Utilizando tablas comparativas que permitieron un mejor análisis sobre la proporción de los préstamos por cobrar. A través de la aplicación de indicadores financieros, se buscó analizar el índice de morosidad en los préstamos otorgados por la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Randipurashun Oyacachi.

Métodos

Método Analítico

Gutiérrez & Sánchez (1990 citado en Maya, 2014) señalan que el método analítico se destaca por distinguir las partes de un conjunto y realizar una revisión ordenada e individual de cada elemento. La aplicación de este método permitió una evaluación exhaustiva y separada de las políticas y procedimientos existentes en la concesión de crédito en la Caja Solidaria, así como del Estatuto, identificando sus componentes esenciales y evaluando su efectividad y coherencia. Facilitó la identificación de fortalezas, áreas de mejora y buenas prácticas, proporcionando una base sólida para realizar recomendaciones.

Método Inductivo

Maya (2014), menciona que el método inductivo implica razonamiento que parte de la observación de casos específicos con el objetivo de descomponerlos y establecer leyes generales. El uso de este método ayudó a realizar el análisis de la proporción de los préstamos por cobrar, tasa de crecimiento e índices de morosidad, permitiendo establecer conclusiones generales sobre el rendimiento de la cartera de crédito.

Instrumentos

La observación es una herramienta empleada en la investigación cualitativa, que ofrece una perspectiva más amplia y se enfoca en recopilar información sobre opiniones, ideas, valoraciones y otros aspectos similares (Arias-González, 2020).

La ficha de observación se emplea cuando el investigador busca medir, analizar, o evaluar un objetivo en particular e información específica sobre dicho objetivo. Se puede medir tanto situaciones externas como internas (Arias-González, 2020).

Los instrumentos que se utilizaron para realizar la investigación fueron la guía de entrevista, la ficha de observación y la lista de verificaciones. La entrevista se aplicó al técnico de cartera de la Caja Solidaria, con preguntas abiertas que permitieron obtener información fundamental acerca del tratamiento relacionado con la gestión de crédito.

Población y muestra

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Randipurasun Oyacachi se encuentra compuesta por 364 socios prestamistas. Sin embargo, únicamente para objeto de estudio se realizó la entrevista al Sr. Edgar Parión, técnico de cartera de la Caja Solidaria, es decir, no se realizó encuestas.

Análisis de la información

El levantamiento de la información se realizó de fuentes primarias de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Randipurashun Oyacachi, mediante la revisión documental, utilización de instrumentos como la entrevista, la ficha de observación y la lista de verificación. La información adquirida tuvo un tratamiento analítico e inductivo según el caso.

Para el cumplimiento de los objetivos, se evaluó el estatuto de la caja solidaria y cumplimiento normativo, mismos que permitieron examinar las siguientes variables:

procedimientos y políticas internas para la concesión de créditos. Mediante tablas comparativas se realizó los análisis del balance general, el comportamiento y la tasa de crecimiento de los préstamos por cobrar y con el uso de indicadores se determinó los índices de morosidad de los créditos otorgados en el año 2023. La lista de verificación permitió señalar las necesidades existentes para una buena gestión de crédito.

Tabla 3*Matriz de operacionalización de variables*

Objetivos	Variables	Indicadores	Técnicas	Tipo de Información	Fuente de Información
Evaluar las políticas y procedimientos de la Caja Solidaria para la concesión de créditos.	Políticas y procedimientos de crédito	Estatuto	Entrevista	Primaria	Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Randipurashun Oyacachi – Técnico de Cartera
		Cumplimiento normativo	Revisión documental		
	Capacidad crediticia de los socios	Seguimiento de pagos	Ficha de observación		
		Gestión de morosidad			
		Tasas			
		Montos			
		Plazos			
		Historial crediticio			
Analizar el comportamiento de los créditos otorgados del periodo 2023, mediante la revisión de los estados financieros e índices de morosidad.	Productos financieros	Estado de Situación	Entrevista	Primaria	Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Randipurashun Oyacachi – Técnico de Cartera
		financiera	Revisión documental		
		Crédito productivo	Método Inductivo		
		Crédito de emergencia	Ficha de observación		
		Crédito educativo			
Proponer acciones de mejora y buenas prácticas para la gestión de crédito en la Caja Solidaria.	Gestión de cartera crédito	Evaluación de la	Lista de	Primaria	Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Randipurashun Oyacachi –
		documentación requerida	verificación		
		para la solicitud de crédito.	Entrevista		
		Calificación de la cartera	Análisis		
		Constitución de provisiones			

Políticas de riesgo crediticio	Estrategias de cobranza y recuperación.	documental Analítica	Técnico de Cartera
Utilización de sistemas informáticos para la gestión crediticia	Sistema de control y monitoreo de riesgos		

Capítulo 3: Resultados y Discusión

Introducción de la Caja

A partir del 2008, la Constitución del Ecuador reconoce la inclusión de la economía popular y solidaria como integrante fundamental del Sistema Económico Social y Solidario, basada en la edificación de una sociedad renovada, fomentando la solidaridad y la convivencia (Peña, n.d.).

Jiménez (2023), menciona que, desde mayo del 2011, se establece la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, generando cambios positivos y significativos en el modelo económico de Ecuador, y una oportunidad más para el desarrollo. Dentro de este ámbito, se destacan las Cajas Solidarias de ahorro y crédito, sin embargo, hasta la fecha son poco conocidas, pero representan una alternativa al sistema financiero convencional. Las mismas son autónomas y creadas por los propios sectores populares, con un enfoque comunitario o familiar.

Bajo estas conceptualizaciones, en Oyacachi una comuna Kichwa, perteneciente a la Provincia de Napo, cantón el Chaco, nace la Caja de Ahorros con el nombre de “Asociación de Apoyo Solidario Randipurashun”, término adoptado de la expresión Kichwa cuyo significado es “dando y dando”, el cual inicia sus operaciones el año 2008. De tal forma se mantiene hasta el año 2011, hasta gestionar ante el CODENPE la personalidad jurídica y se legaliza como CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CREDITO “RANDIPURASHUN” OYACACHI, con el fin de satisfacer la necesidad de los servicios financieros (ahorros – créditos) dentro de la comunidad (Curichumbi, 2012).

La Caja se constituye como una entidad financiera popular, solidaria y alternativa de las nacionalidades y pueblos indígenas, amparada en las disposiciones, derechos y garantías

reconocidos en la Constitución de la República y otros, instrumentos internacionales de derechos humanos relacionados con los pueblos indígenas.

La investigación de campo revela que el 76% de los miembros de la comunidad que participan en la caja de solidaria Oyacachi consideran altamente significativo el rendimiento de la caja en términos de rapidez al conceder créditos, por otro lado, el 72% valora considerablemente la confianza depositada en ella al solicitar o gestionar un crédito. Del mismo modo, el 68% encuentra relevante la reducción de la cantidad de trámites y requisitos en comparación con la banca tradicional (Benitez et al., 2020).

Estructura Organizacional

La estructura organizativa de la caja se distingue de esos órganos fundamentales:

- Asamblea General
- Consejo de Administración
- Consejo de Vigilancia

Asamblea General

Está integrada por todos los socios mayores de edad, miembros de la Caja Solidaria y son la máxima instancia de toma de decisiones en beneficio de la Caja. La asamblea general podrá ser ordinaria y extraordinaria. Las ordinarias se realizarán tres veces al año, y las extraordinarias en caso de ser necesarias y para resolver puntos de suma importancia. Tanto las asambleas ordinarias como las extraordinarias serán convocados por el presidente de la Caja Solidaria.

Desarrollo de los Instrumentos de Investigación

Entrevista

A. Datos Técnicos

Institución Financiera: Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Randipurashun Oyacachi

Lugar y fecha: Oyacahi, 19 de abril de 2024

Hora inicio: 5 pm

Hora fin: 6:15pm

Nombre Entrevistado/a: Edgar Parión

Cargo Entrevistado/a: Técnico de Cartera

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para la concesión de créditos?

Las políticas principales son: ser comunero y socio activo de la Caja, de preferencia residir en Oyacachi y en caso de haber obtenido créditos anteriores con la Caja:

- no haber incumplido en el pago de más de dos cuotas consecutivas,
- no haber acumulado 90 días en mora o tres cuotas de mora intermitentes.
- 10% de provisión.

Por otra parte, el proceso de solicitud de crédito comienza con la presentación de la solicitud firmada por el demandante; la Caja facilita los formularios para tal efecto. El socio debe adjuntar a la solicitud la documentación que acredite su identidad y, en su caso, la de su cónyuge. Esta documentación conforma el “expediente” del solicitante. Una vez aprobada la solicitud de crédito, se procede a su formalización con la firma en el pagaré por el prestatario, su cónyuge, posterior a este trámite se procede al desembolso del crédito concedido. Los documentos del crédito, como el pagaré de los funcionarios, serán suscritos por los intervinientes en la oficina de la Caja.

2. ¿Cuáles son los requisitos principales para otorgar un crédito?

Copia de cédula del solicitante y del cónyuge, solicitud de aprobación del crédito firmado por el presidente de la comunidad.

3. ¿Qué medidas se toman para promover una cultura organizacional que fomente la gestión eficiente y eficaz de los préstamos?

Hasta el momento no hemos contado con ninguna medida para promover una cultura organizacional que fomente la gestión eficiente y eficaz de los préstamos, sin embargo, lo consideramos como una necesidad, por lo tanto, nos encontramos en el proceso de establecer.

4. ¿Cuál es el proceso de la evaluación de riesgos antes de aprobar un préstamo?

No contamos con procesos específicos para la evaluación de riesgos, solo revisamos el historial crediticio para verificar la puntualidad en los pagos. Por otro lado, con la intención de ayudar a todos los que solicitan un crédito, y como nos encontramos dentro de una comunidad pequeña, todos nos conocemos, por tanto, también nos basamos en la confianza.

5. ¿Qué criterios con mayor peso se tienen en cuenta para determinar la capacidad crediticia de un solicitante y aprobar el préstamo?

Tomamos en cuenta su historial crediticio y la morosidad con los préstamos anteriores.

6. ¿Cuál es la línea de crédito que registra mayor porcentaje de morosidad?

No aplicamos indicadores de morosidad, por ende, no conocemos el porcentaje exacto, sin embargo, de acuerdo a los registros y saldos, el crédito productivo presenta mayor morosidad.

7. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la Caja en la gestión de créditos?

- El cumplimiento normativo en la gestión de crédito;
- Gestionar de manera efectiva el riesgo crediticio;
- La adopción de herramientas tecnológicas adecuadas para la gestión de crédito.

8. ¿Qué herramientas y técnicas se utilizan para medir el riesgo de crédito de los diferentes tipos de productos financieros?

No contamos con herramientas, ni técnicas para medir el riesgo de los créditos.

9. ¿Cuáles son los procesos de seguimiento y supervisión de los préstamos otorgados para asegurar su adecuado desempeño y recuperación?

No contamos con procesos de seguimiento y supervisión.

10. ¿Cuáles son los procedimientos aplicados en el proceso de cobranza?

Los socios cancelan su deuda en la ventanilla o también tienen la opción de cancelar mediante depósito a través de la cuenta de la caja en el Barco Pichincha.

11. ¿Qué indicadores financieros aplican para conocer la relevancia de los créditos?

No aplicamos los indicadores financieros.

12. ¿Cuáles son los mecanismos o estrategias utilizadas para la recuperación de la cartera vencida?

Realizamos llamadas al socio y en caso de ser necesario también visitas de campo. Después de llegar a un acuerdo realizamos la reestructuración del crédito. Sin embargo, en el caso de algunos socios esta estrategia no funciona.

13. ¿Qué tipo de préstamos proporcionan y a qué tasas de interés vigente?

Crédito productivo, 7% anual

Crédito Educativo, 2% anual

Crédito emergente, 2% mensual

14. ¿Cómo se comunica dentro de Caja la información relevante relacionada con la gestión de crédito y los resultados obtenidos?

Se comunica mediante reuniones ordinarias y en caso de urgencias mediante reuniones extraordinarias.

15. ¿Cuáles son los sistemas informáticos que la Caja implementa en la gestión de créditos?

Hasta el momento solo hemos contado con las herramientas de Excel y Word.

16. ¿Qué planes de acción desarrollan y buscan implementar para mejorar en la gestión de créditos?

Actualizar y adaptar el Estatuto y el Reglamento Interno, alineadas a las necesidades tanto de la Caja como de los socios y especialmente a los cambios en el entorno económico y regulatorio.

Requerimiento de más documentos que acrediten el perfil creditico del socio.

Implementación de herramientas tecnológicas en la gestión de crédito.

Gestiones para adquirir fondos adicionales y aumentar la capacidad de otorgar más préstamos.

17. ¿Qué instancias o roles dentro de la Caja Solidaria están encargados de supervisar y revisar la gestión de crédito?

Técnico de cartera

18. ¿Cuál es la tasa de morosidad en la cartera de créditos del 2023?

Al no aplicar indicadores de morosidad no conocemos con exactitud el porcentaje de la morosidad.

19. ¿La Caja cuenta con una estructura organizacional?

Asamblea General

Consejo de Administración

Consejo de Vigilancia

B. Análisis

A través de la entrevista realizada al técnico de cartera, se pudo evaluar que las políticas y procedimientos establecidos se basan, en principio, promover una conexión comunitaria y

confianza entre los socios y la Caja, de la misma manera buscan asegurar que los socios sean miembros activos de la comunidad y que tengan un historial crediticio sin morosidad. Sin embargo, los procedimientos son simples y carecen de políticas sólidas y actualizadas que les permita evaluar la solvencia financiera y capacidad de pago por parte de solicitante, la ausencia de dichos aspectos importantes puede aumentar el riesgo de impagos al punto de afectar la salud financiera de la Caja.

A esto se enlaza que, los requisitos son mínimos y no proporcionan suficiente información que forme una base estable para una evaluación más profunda de la capacidad crediticia del solicitante. Según Moreira Macías & Intriago Mora (2023), la recuperación efectiva de los créditos es primordial para las instituciones financieras, por lo tanto, para garantizar este proceso es esencial que las cajas de ahorro establezcan políticas rigurosas, claras y detalladas que guíen el otorgamiento de los créditos, además, estas políticas deben ser ejecutadas de manera correcta, para lo cual, su cumplimiento también debe ser monitoreado constantemente. Por su parte, Heredia & Torres (2019), también menciona que, establecer políticas representa la implementación de principios, procedimientos y normas para una gestión más segura del crédito y cobranza, con el propósito de realizar un análisis sistemático de los riesgos, para otorgar créditos de manera eficiente y con el menor riesgo posible, evitando un alto índice de morosidad que afecte negativamente a la entidad financiera.

La falta de una cultura organizacional apropiada representa una debilidad significativa en la gestión de riesgos. La ausencia de un proceso adecuado y debidamente estructurado de la evaluación de riesgos, resulta una deficiencia crítica en la Caja. Valorar los criterios demasiado básicos y no considerar otros aspectos más importantes, basarse en la confianza y la dependencia

en el historial crediticio no proporciona un panorama más profundo y completo del perfil crediticio, para definir la capacidad de pago.

Por tales razones, se puede deber la existencia de la alta morosidad especialmente en los Microcréditos (Crédito productivo, según la Caja). A esto Pilataxi & Peñaloza (2023), mencionan que, antes de otorgar un préstamo es fundamental realizar la evaluación de riesgos y verificar la calidad crediticia de los prestatarios, mediante análisis de capacidad de pago, historial crediticio, y el nivel de endeudamiento de los prestatarios, ya que, esto permite reducir el riesgo de impagos o puede mitigar el riesgo de crédito, lo que a su vez mejora la rentabilidad de la cartera de préstamos. Además, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2023), artículo 23, establece que las instituciones financieras deberán llevar a cabo la evaluación de capacidad de pago tanto del deudor como del garante, para ello deberán revisar como mínimo, la siguiente información:

Figura 1

Evaluación de la Capacidad de Pago

01.	Los flujos de ingreso y egresos, así como el flujo de caja de la contra parte que incluyan los egresos por pago de otras deudas.
02.	La solvencia medida a través de indicadores como el nivel de endeudamiento y la calidad y composición de los activos, pasivos, patrimonio y contingencias del deudor.
03.	El historial crediticio
04.	Los posibles efectos de los riesgos financieros que está expuesto el flujo de caja del deudor y/o del negocio a financiar, considerando distintos escenarios en función de variables económicas que puedan afectar el negocio o la capacidad de pago del deudor
05.	Los riesgos legales, operacionales y estratégicos que pueden afectar la capacidad de pago del deudor o del negocio a financiar.

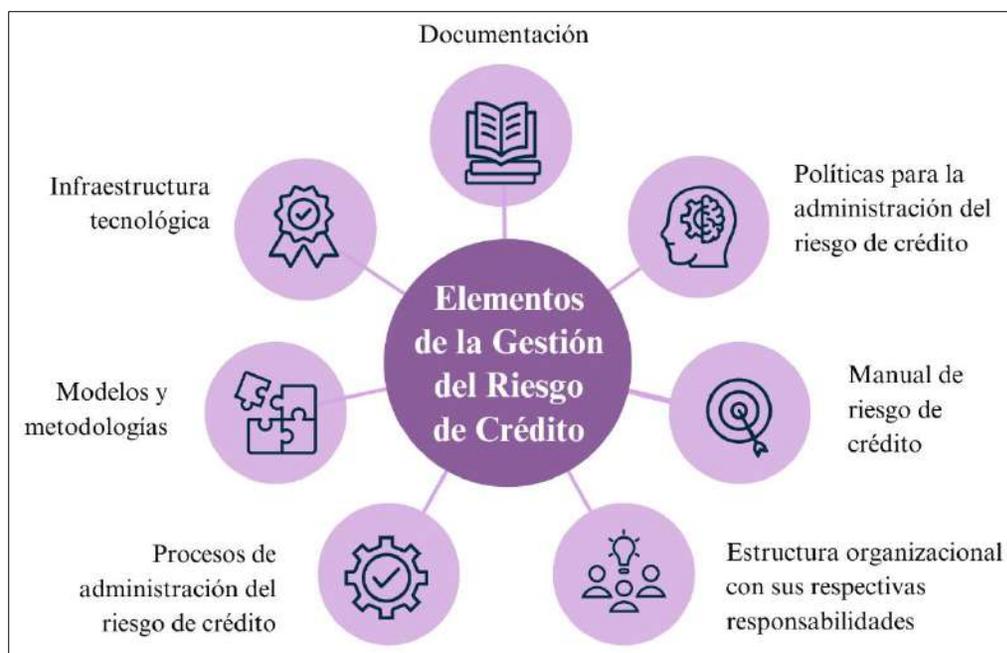
Nota: Información obtenida de la RESOLUCIÓN Nro. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-2023-0225

Además, se menciona que los principales desafíos que se enfrentan en la Caja es el cumplimiento normativo, la gestión efectiva de riesgo crediticio y la adopción de herramientas tecnológicas adecuadas para la gestión de crédito. Estos desafíos son comunes en muchas instituciones financieras, más aún en pequeñas entidades como las Cajas. La falta de herramientas y técnicas para medir el riesgo de crédito representa otro de los puntos negativos. También la ausencia de procesos de seguimiento y supervisión resulta un problema en el monitoreo del desempeño de los créditos, mismos que impiden la identificación temprana de los problemas de morosidad.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2023), artículo 10, establece que, para una apropiada administración y gestión de crédito, las entidades financieras al menos deben contar con los siguientes elementos:

Figura 2

Elementos de la Gestión del Riesgo de Crédito



Nota: Información obtenida de la RESOLUCIÓN Nro. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-2023-0225

Asimismo, Pilataxi & Peñaloza (2023), mencionan que la implementación de un sistema de gestión de riesgos resulta esencial para reducir el riesgo, por lo que, este sistema debe abarcar la identificación, medición, monitoreo y control de los riesgos a lo que se encuentra expuesto una institución financiera.

También se menciona que en la Caja no se aplican los indicadores financieros de morosidad para evaluar la relevancia de los créditos, lo que significa una omisión crítica, puesto que estos son claves para evaluar y monitorear el desempeño de la cartera de créditos, además de proporcionar información valiosa para la toma de decisiones. Paucar (2022), menciona que es fundamental gestionar adecuadamente la información con indicadores o datos estadísticos, puesto que esto permite a los directivos tomar decisiones con antelación para mantener una cartera saludable, reducir los riesgos y garantizar la satisfacción de los socios.

Lista de Verificación

Tabla 4

Lista de Verificación

N°	PREGUNTAS	PT	RESPUESTA		CT
			SI	NO	
1	Políticas y procedimientos internos actualizados			X	0
2	Se aseguran de que todos los requisitos principales se cumplan de manera consistente		X		1
3	Para la recuperación de cartera de crédito se trabaja bajo metas de cumplimiento.			X	0
4	Proceso de la evaluación de riesgos debidamente establecidos.			X	0
5	Los criterios con mayor peso para determinar la capacidad crediticia de un solicitante y aprobar el préstamo son suficientemente rigurosos.			X	0
6	Informes de morosidad de la cartera vencida, debidamente documentados.			X	0

N°	PREGUNTAS	PT	RESPUESTA		CT
			SI	NO	
7	Análisis e identificación de desafíos, debidamente establecidos.		X		1
8	Uso de herramientas y técnicas para medir el riesgo de crédito de los diferentes tipos de productos financieros.			X	0
9	Proceso de seguimiento y supervisión de los préstamos otorgados, debidamente establecidos.			X	0
10	Procesos claramente definidos para la gestión de cobranzas.			X	0
11	Aplicación de indicadores financieros			X	0
12	Estrategias para tratar de recuperar crédito vencidos.		X		1
13	Diversidad de los principales préstamos.		X		1
14	Proceso de comunicación.		X		1
15	Sistemas informáticos para la gestión del crédito.			X	0
16	Planes de acción para mejorar en la gestión de créditos, en proceso.		X		1
17	Responsable de supervisar y revisar la gestión de crédito.		X		1
18	Índice de morosidad de la cartera de crédito del 2023, calculado.			X	0
19	Estructura organizacional		X		1
	CALIFICACIÓN TOTAL = CT				8
	PONDERACIÓN TOTAL = PT				19
	NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$		8/19*100		42%
	NIVEL DE RIESGO: $NR = 100\% - NC\%$		100% - 42%		58%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIEGOS (100 - NC)		

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO

NIVEL DE RIESGO

ALTO

Un nivel de confianza del 42%, ubicado en el rango bajo de la escala, muestra que la Caja cumple con menos de la mitad de los criterios esenciales para una gestión de crédito firme, revelando áreas críticas que requieren de atención urgente para mejorar.

El alto nivel de riesgo del 58% indica un riesgo significativo en la gestión de crédito, por la falta de procedimientos rigurosos en aspectos principales como la evaluación de riesgos, aprobación y seguimientos de los préstamos, que puede tener un impacto fuerte en el aumento de la tasa de morosidad, afectando así negativamente en la salud financiera de la Caja. Cuando los préstamos son otorgados sin una adecuada evaluación del riesgo crediticio, la probabilidad de incumplimiento por parte de los socios aumenta significativamente.

Además, el incremento en la morosidad no solo afecta los ingresos de la institución, sino que también incrementa los costos adicionales relacionados con la recuperación de créditos. Las instituciones pueden enfrentar gastos adicionales al tratar de recuperar los créditos no pagados, lo que conlleva la necesidad de contratar servicios de cobranza o la inserción de recursos internos que permita gestionar la recuperación de deudas pero afectando negativamente la rentabilidad de la empresa (León-Vega & Espinoza-Alcívar, 2023).

*Ficha de Observación***Tabla 5***Ficha de Observación*

FICHA DE OBSERVACIÓN			
DATOS DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA		UBICACIÓN	
Entidad Financiera	Caja Solidaria	Parroquia:	Oyacachi
Estructura Organizacional	Propia	Cantón – Provincia	El Chaco, Napo
Personal que se encontró laborando el día de la visita (cargos)	Técnico de cartera	Dirección	Calle 30 de marzo
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL		FOTOGRAFIA	
Fecha de constitución	2008		
Misión y Visión	NO		
Estatuto	SI		
Reglamento Interno	NO		
<u>Última actualización del</u> Estatuto – Normativa Interna	2008		
OPERACIONES FINANCIERAS			
Tipos de operaciones	Créditos y Ahorros		
N° de ventanillas para operaciones financieras	1		
Software Contable	1- Sistema Geo		

N° de Equipos tecnológicos	2 Computadoras, 1 Impresora para libretas, 1 Impresora para documentos			
Documentación de respaldo de las transacciones	Papeleta de depósito, Papeleta de retiro, Comprobante de ingreso a Caja			
Formularios de crédito	Control de préstamo y control de ahorros			
Beneficiarios				
	Niños	Socios Prestamistas	Organizaciones comunales	Total
	140	364	19	523
PRODUCTOS FINANCIEROS				
Tipo de créditos	Crédito productivo	Crédito de emergencia	Crédito educativo	

Nota: Información obtenida de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Randipurashun Oyacachi.

Análisis

A través de la ficha de observación, se pudo constatar que la Caja cuenta con un Estatuto y un Reglamento Interno, sin embargo, este último no es propio, solamente fue tomado como referencia de otras Cajas similares y adaptado como una guía. Por lo tanto, el Reglamento Interno no han sido sometido a un proceso formal de socialización y aprobación entre los socios de la Caja. Por lo mismo, no se encuentra actualizado desde la fecha de la constitución de la Caja, y al no haber sido aprobado formalmente, carece de la legitimidad necesaria para ser plenamente aceptado y ejecutado por todos los miembros. Esta situación puede tener consecuencias negativas en la actualidad, como conflictos internos, problemas de eficiencia, exposición a riesgos financieros no gestionados adecuadamente, falta de confianza en las reglas y procedimiento, problemas de transparencia.

Gestión de Crédito

Montos y Plazos Máximos de los Créditos

En la siguiente tabla se determina los montos y plazo máximo de los créditos ofrecidos por la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito.

Tabla 6

Montos y Plazos Máximos de los Créditos

Tipo de Crédito	Sujeto de Crédito	Límite	Plazo Máximo
Productivo	Persona natural o jurídica	\$7.000,00	3 años
Educativo	Persona natural	\$2.000,00	2 años
Emergente	Persona natural	\$500,00	3 meses

Nota: Información obtenida de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Randipurashun Oyacachi.

- **La Junta de Política y Regulación Financiera**

La Junta de Política y Regulación Financiera (2023), artículo 1, establece que el sistema financiero nacional tendrá los siguientes segmentos de crédito:

Tabla 7

Segmentos de Crédito del Sistema Financiero Nacional

Segmentos de crédito	Sujeto de Crédito	Descripción	Subsegmentos de crédito	Ventas Anuales (USD)
Crédito Productivo	Persona natural o jurídica	Que registren ventas anuales superiores a USD 300,000.00 para adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales.	Productivo	Superiores a USD
			Corporativo	7.000.000,00
			Productivo Empresarial	Superiores a USD 1.500.000,00 y hasta USD 7.000.000,00
			Productivo PYMES	Superiores a USD 300.000,00 y hasta USD 1.500.000,00
Microcrédito	Persona natural o jurídica	Que registren ventas anuales inferior o igual a USD 300,000.00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, para financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala.	Microcrédito	Igual o inferiores a USD 20.000,00
			Minorista	
			Microcrédito de Acumulación Simple	Superiores a USD 20.000,00 y hasta USD 120.000,00
			Microcrédito de Acumulación Ampliada	Superiores a USD 120.000,00 y hasta USD 300.000,00

Nota: Información obtenida de la Resolución No. JPRF-F-2023-086.

Análisis

De acuerdo a la Tabla 8 sobre los Segmentos de Crédito Sistema Financiero Nacional, en la Caja existe un error en la segmentación del crédito, acorde a su pequeña capacidad financiera no puede otorgar un crédito productivo, como lo establece la Junta de Política y Regulación Financiera este crédito se otorgado a quienes registren ventas anuales superiores a USD

300,000.00. Por el contrario, la Caja podría ofrecer Microcrédito, entre los subsegmentos de crédito, Microcrédito minorista o Microcrédito de Acumulación Simple.

Información Financiera

Estado de Situación Financiera

Este documento contable nos ayudará a comprender la composición y el comportamiento de los préstamos por cobrar del periodo 2023.

Tabla 8

Estado de Situación Financiera

BALANCE GENERAL			
AL 31/12/2023			
Código	Denominación	2023	%
1	ACTIVO	644.362,41	100%
1.1.	Activo Corriente	642.361,41	100%
1.1.01.	Caja Bancos	44.239,18	7%
1.1.01.01.	Caja	37.556,44	6%
1.1.01.02.	Bancos	6.682,74	1%
1.1.02.	Inversiones y Aportes	10.400,00	2%
1.1.02.01.	Aportes a Organizaciones	\$10.400,00	2%
1.1.03.	Préstamos por Cobrar	587.722,23	91%
1.1.03.01.	Préstamos Productivos	514.829,13	80%
1.1.03.02.	Préstamos Emergentes	19.413,34	3%
1.1.03.03.	Cuentas Por Cobrar	4.840,00	1%
1.1.03.04.	Préstamos A Organizaciones	19.575,90	3%
1.1.03.05.	Crédito Educativo	29.063,86	5%
1.2.	Activo Fijo	2.001,00	0%
1.2.01.	Activos Fijos Depreciables	6.895,00	1%
1.2.01.01.	Muebles y Enseres	2.338,00	0%
1.2.01.02.	Equipos de Computación	3.962,00	1%
1.2.01.03.	Software Contable	595,00	0%
1.2.02	Menos Depreciación Acumulada	-4.894,00	-1%

	PASIVO MAS PATRIMONIO	644.362,41	100%
2.	PASIVO	422.144,30	66%
2.1.	Pasivo Corriente	422.144,30	66%
2.1.02.	Deposito Ahorros	419.944,30	65%
2.1.02.01.	Ahorro Socios	196.794,24	31%
2.1.02.02.	Ahorro Organizaciones Comunes	58.589,18	9%
2.1.02.03.	Ahorro Niños	16.938,84	3%
2.1.02.04.	Deposito A Plazo Fijo	145.399,46	23%
2.1.02.05.	Deposito Ahorro Futuro	51,08	0%
2.1.02.06.	Cuentas Especiales Adulto Mayor	2.171,50	0%
2.1.06	Valores En Custodia	2.200,00	0%
2.1.06.01.	Bono De Desarrollo	2.200,00	0%
3.	PATRIMONIO	212.201,82	33%
3.1.	Capital Social	212.201,82	33%
3.1.01.	Aportes	74.271,00	12%
3.1.01.01.	Aporte Socios	7.110,00	1%
3.1.01.02.	Aporte Organizaciones Comunes	380,00	0%
3.1.01.03.	Otras Aportaciones (Donaciones)	66.781,00	10%
3.1.03.	Capitalizaciones	137.930,82	21%
3.1.03.01	Capitalización Excedente	137.930,82	21%
4	RESULTADO DEL PERIODO	10.016,29	2%

Nota: Información obtenida de la Caja de Ahorro y Crédito Randipurashun Oyacachi.

Análisis

En la Tabla 9, el total de los activos de la Caja para el cierre del año 2023 se contabilizó un saldo de \$644.362,41. Dentro del rubro, los préstamos por cobrar, se destacó con \$587.722,23, que representa un 91% del total de los activos. Este porcentaje muestra que gran parte de los activos está concentrada en los préstamos por cobrar, lo cual, por una parte, se podría decir que es positivo, ya que, los préstamos generan ingresos a través de los intereses. Sin embargo, en combinación con el nivel de confianza bajo y nivel de riesgo alto del resultado de la

lista de verificación debido a las deficiencias identificadas en la gestión de crédito, se muestra una exposición significativa al riesgo de crédito.

Como también se detalla en el análisis de la entrevista, es evidente que la gestión de crédito presenta debilidades que pueden afectar en la recuperación de los préstamos e incremento de la tasa de morosidad. En vista de que gran parte de los activos está en forma de préstamos por cobrar y cualquier problema en la recuperación de estos, puede tener un impacto representativo en la estabilidad financiera de la Caja.

Se observa que los préstamos productivos son los principales dentro de la cartera, teniendo una mayor acogida por parte de los socios con un saldo por cobrar de \$514.829,13, es decir, representa el 80% del activo total, con una fuerte dirección hacia el soporte de actividades productivas para el desarrollo económico de la comunidad.

Los préstamos emergentes y préstamos a organizaciones comunales han tenido una acogida a la par, cada uno del 3% del activo total. A pesar de tener menor representación, son significativos, ya que se demuestra una diversificación en el tipo de créditos.

El crédito educativo que representa un 5% del activo, denota la importancia que la Caja da a la educación y el desarrollo personal.

El peso representativo de los préstamos por cobrar del 91%, sobre los activos, es un reflejo de que la Caja está cumpliendo con el principal propósito por el cual fue creado, que es de proporcionar créditos. Sin embargo, el riesgo es aún más alto ya que la entidad no realiza provisiones que permita cubrir posibles pérdidas que pueden sufrir de préstamos otorgados que no se recuperen. Como se encuentra establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero Art. 204.- Calidad de activos, contingentes y constitución de provisiones:

Las entidades del sistema financiero nacional, a efecto de reflejar la verdadera calidad de los activos y contingentes, los calificarán permanentemente y constituirán las provisiones que establece este Código y las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera para cubrir los riesgos de incobrabilidad, la pérdida del valor de los activos y para apuntalar el adecuado desempeño macroeconómico. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, p.105)

Por otro lado, el rubro de mayor peso en los pasivos son los depósitos de ahorro que representan el 65% del total de pasivo y patrimonio, mostrando que la Caja se financia principalmente mediante los ahorros de sus socios.

Los ahorros especialmente de los socios prestamistas son de \$196.794,24, cubriendo aproximadamente el 33% de los préstamos por cobrar, mismos no llegan ni a la mitad, por lo tanto, el financiamiento de la Caja es débil. En términos ideales se debería llegar a una mayor proporción de ahorros para cubrir como mínimo el 50% de los préstamos y asegurar la liquidez.

Análisis Tasa de Crecimiento Préstamos por Cobrar

Tasa de Crecimiento Préstamos por Cobrar

Tabla 9

Tasa de Crecimiento Préstamos por Cobrar

Concepto	2022	2023	Cambio absoluto (USD)	Tasa de crecimiento
Cartera de crédito	\$514.079,93	\$587.722,23	\$73.642,30	14%
Crédito Productivo	\$444.890,88	\$514.829,13	\$69.938,25	16%
Crédito Emergente	\$13.294,22	\$19.413,34	\$6.119,12	46%
Crédito Educativo	\$21.906,34	\$29.063,86	\$7.157,52	33%
Crédito a Organizaciones Comunales	\$33.148,49	\$19.575,90	-\$13.572,59	-41%

Nota: Información tomada de la Caja de Ahorro y Crédito Randipurashun Oyacachi.

La cartera de crédito en su conjunto total ha tenido un crecimiento significativo del 14% del año 2022 al 2023, que en término absoluto representa un incremento de \$73.642,30. Este crecimiento muestra una expansión en la cantidad total de la demanda de crédito.

El crédito productivo con un crecimiento fuerte del 16%, muestra una mayor demanda de financiamiento para actividades productivas. El crecimiento en término absoluto de \$69.938,25, refleja que hubo un mayor impulso en la financiación destinada a actividades que generan ingresos como negocios y proyectos productivos.

El crédito emergente refleja una tasa de crecimiento alta de 46 %, a pesar de que en términos absolutos el incremento fue solo de \$6.119,12. Esto se debe a que el crédito tenía un valor inicial relativamente bajo en el año 2022, de tal modo que un incremento pequeño en términos absolutos resulta en un porcentaje de crecimiento alto.

De la misma manera, el crédito educativo tuvo un crecimiento alto de 33%, sin embargo, su incremento en términos absolutos solo fue de \$7.157,52. Al igual que el crédito emergente, el valor inicial del crédito educativo en el año 2022 era bastante bajo. Por lo tanto, incluso un aumento pequeño en cifras absolutas se traduce en un porcentaje de crecimiento significativo.

A diferencia de otro tipo de créditos, el préstamo a organizaciones comunales tuvo una disminución del 41%, con una reducción en términos absolutos de -\$13.572,59. Mediante una revisión detallada del balance general se verificó que esto se debe a una menor demanda en este tipo de crédito, exactamente de 5 créditos en el 2022 a 4 créditos en el 2023.

Análisis del Índice de Morosidad

Índice de Morosidad Cartera de Microcrédito (Crédito Productivo Según la Caja)

En el año 2023 el índice de morosidad del crédito productivo, que de acuerdo con la correcta segmentación de crédito sería Microcrédito, tuvo los siguientes porcentajes:

Tabla 10

Índice de Morosidad Cartera de Microcrédito (Crédito Productivo según la Caja)

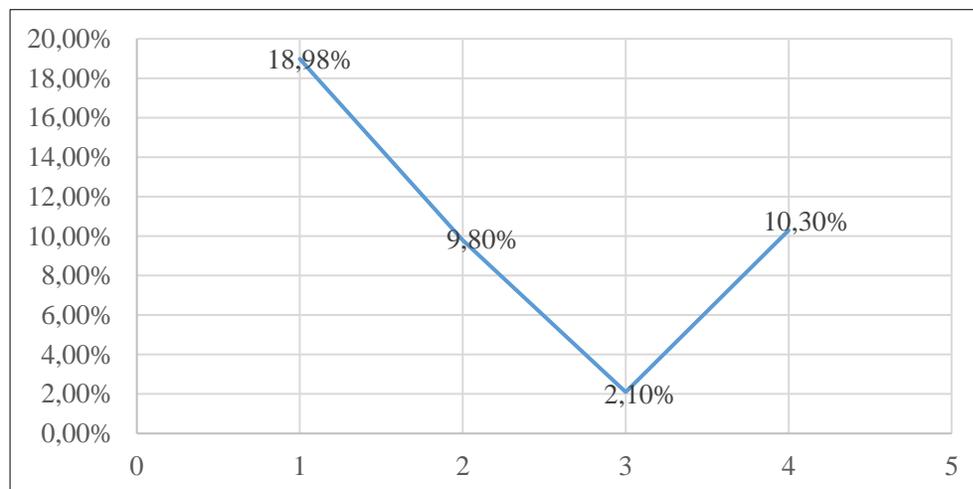
Trimestre	Promedio de la Caja	Promedio del Segmento 3
Trimestre I	18,98%	8,58%
Trimestre II	9,80%	8,86%
Trimestre III	2,10%	9,49%
Trimestre IV	10,30%	9,76%

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

Variación del Índice de Morosidad de la Cartera Microcrédito (Crédito Productivo según la Caja)

Figura 3

Variación del Índice de Morosidad de la Cartera de Microcrédito por Trimestre



Nota: Información tomada de la Caja de Ahorro y Crédito Randipurashun Oyacachi.

En el año 2023 la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito tuvo que enfrentarse a grandes dificultades debido a los altos niveles de incumplimiento su cartera de crédito Microcrédito (Crédito Productivo según la Caja). Particularmente, el primer trimestre mostró un índice de morosidad significativamente superior al promedio del segmento 3. La alta tasa de morosidad de 18,98%, puede estar relacionado con los problemas serios en la gestión de crédito que presenta la

Caja, tales como la falta de evaluación adecuada de los riesgos crediticios, deficiencias en las políticas y procedimientos de crédito y una supervisión insuficiente.

En el segundo trimestre, la morosidad de la Caja disminuye notablemente, sin embargo, se mantiene por encima del promedio del segmento 3. El resultado muestra la necesidad de mejorar la gestión de crédito. Para el tercer trimestre, la tasa de morosidad baja drásticamente, situándose por debajo del promedio del segmento 3. Esta reducción es un indicativo positivo de que durante ese trimestre existió una mejoría en la liquidez de la entidad.

Sin embargo, en el cuarto trimestre, la morosidad vuelve a aumentar nuevamente a 10,30%, superando ligeramente el promedio del segmento 3, que era del 9,76%. El incremento puede seguir siendo una señal de problemas estructurales en la gestión de crédito, recalcando la necesidad inmediata de tomar medidas correctivas para evitar que la morosidad siga aumentando.

En la Figura 3, se observa que la morosidad de la cartera presenta un comportamiento con variaciones trimestrales altas, específicamente el primer, segundo y cuarto trimestre superan el promedio del segmento 3.

Índice de Morosidad Cartera de Crédito Educativo

En el año 2023 el índice de morosidad del crédito educativo presenta los siguientes datos:

Tabla 11

Índice de Morosidad Cartera de Crédito Educativo

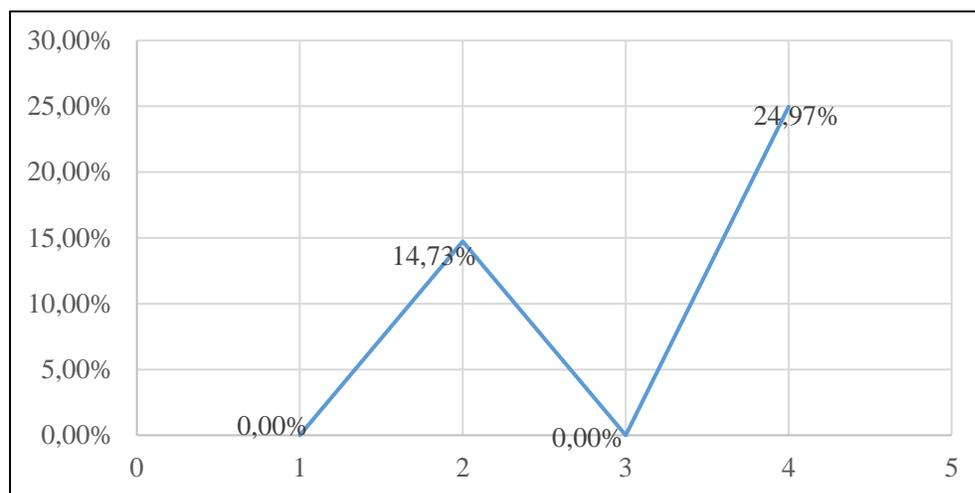
Trimestre	Promedio de la Caja	Promedio del Segmento 3
Trimestre I	0,00%	15,80%
Trimestre II	14,73%	16,93%
Trimestre III	0,00%	15,14%
Trimestre IV	24,97%	8,99%

Nota: Información tomada del boletín Financiero Segmento 3 se la SEPS

Variación del Índice de Morosidad de la Cartera del Crédito Educativo

Figura 4

Variación del Índice de Morosidad de la Cartera de Educativo por Trimestre



Nota: Información tomada de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Randipurashun Oyacachi

La morosidad del crédito educativo de la Caja en el primer y tercer trimestre son de 0%, lo cual es notablemente inferior al promedio del segmento 3. El índice nulo en estos trimestres muestra que la entidad no enfrentó problemas de impago en este tipo de crédito.

Por el contrario, la morosidad en el segundo trimestre registró un aumento de 14,73%, aunque no superó el promedio del segmento 3 (16,93%), este incremento sigue siendo representativo en comparación al primer trimestre.

A pesar de que en el tercer trimestre la morosidad volvió a ser nula, al cuarto trimestre no muestra mejoras, de tal modo que, la morosidad aumenta al 24,97%, muy por encima del promedio del segmento 3, que era del 8,99%. Siendo un resultado muy preocupante, en el cual pueden estar relacionando factores económicos externos, que puede ocasionar grandes desafíos en la recuperación, afectando negativamente a la salud financiera de la Caja y requerir mayores provisiones para cubrir préstamos incobrables.

Reporte Situacional sobre la Gestión de Crédito

Cartera de Microcrédito

En el año 2023, la cartera de microcrédito (Crédito Productivo según la Caja), presentó la siguiente situación crediticia:

Tabla 12

Reporte Gestión de Crédito Cartera de Microcrédito (Crédito Productivo Según la Caja)

Descripción	N° de créditos	Colocación	Monto en mora
Trimestre I	21	93.741,89	17.792,66
Trimestre III	18	66.178,09	6.515,56
Trimestre III	15	72.007,12	1.505,81
Trimestre IV	20	71.913,76	7.428,36
Total	74	303.840,86	33.242,39

Nota: Información tomada de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Randipurashun Oyacachi

Cartera de Crédito Educativo

En el año 2023, la cartera de microcrédito (Crédito Productivo Según la Caja), presentó la siguiente situación crediticia:

Tabla 13

Reporte Gestión de Crédito Cartera Educativo

Descripción	N° de créditos	Colocación	Monto en mora
Trimestre I	8	10.000,00	-
Trimestre III	3	3.000,00	441,95
Trimestre III	0	-	-
Trimestre IV	4	4.000,00	958,77
Total	15	17.000,00	1.400,72

Nota: Información tomada de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Randipurashun Oyacachi

Análisis

En las tablas 13 y 14, durante el año 2023, se observó una disminución en el número de créditos otorgados, con un comportamiento variable en la colocación y el monto en mora.

Sin embargo, los altos montos en colocación entre los primeros trimestres, especialmente de la Cartera de Microcrédito (Crédito Productivo Según la Caja), son aquellos cuya deuda ha sido renegociada, generalmente debido a la dificultad del deudor para cumplir con sus condiciones originales, esto puede incluir la renovación del crédito y la extensión del plazo de pago, con el objetivo de facilitar el cumplimiento.

Acciones de Mejora y Buenas Prácticas para la Gestión de Crédito

Estatuto y Reglamento Interno

Es importante tener en consideración que el Estatuto y el Reglamento Interno de una institución financiera como la Caja Solidaria, representan la base fundamental y la guía principal que definen y regulan su funcionamiento y operación, particularmente en cuanto a la gestión de créditos, ya que este es uno de los principales propósitos por el cual se constituye la institución financiera. Para lo cual, se propone los siguientes aspectos básicos:

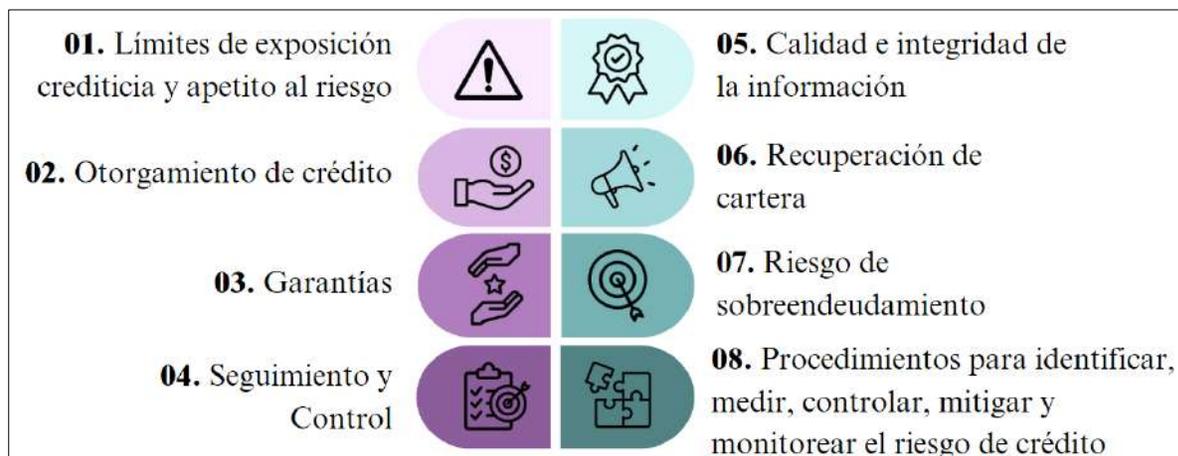
- Realizar una revisión profunda del estatuto y la normativa interna para poder identificar áreas que necesiten actualización o inclusión de puntos adicionales y necesarios, con las prácticas actuales, acorde a las necesidades de la Caja de Ahorros.
- Investigar y analizar aspectos básicos de gestión de crédito, como la evaluación crediticia, gestión de riesgos y cobranza.
- Involucrar al personal de la Caja en el proceso de revisión y actualización, para garantizar una perspectiva más profunda.

- Considerar la necesidad de realizar consultas con expertos externos especializados en regulaciones, con el fin de garantizar la legalidad y seguridad de los cambios propuestos en el estatuto y la normativa interna.
- Estar atentos e informados de los cambios en las regulaciones gubernamentales asociadas con el sector financiero, con el fin de asegurar la alineación del estatuto y la normativa interna con las últimas disposiciones legales.
- Consultar y tener la aprobación correspondiente antes de implementar los cambios.
- Comunicar a todo el personal de la Caja Solidaria sobre los cambios establecidos en el estatuto y la normativa interna para asegurar su cumplimiento.
- Comunicar a los socios y partes interesadas sobre los cambios o actualizaciones que afecten los servicios y productos de la institución financiera.

Políticas de Crédito

En principio las políticas de crédito son primordiales tanto para la Caja como para los solicitantes de crédito, por lo tanto, deben estar actualizados, para asegurar que sean claras, justas y alineadas con las mejores prácticas y las necesidades actuales de la Caja como de la comunidad. Su importancia radica en que establecen un conjunto de normas, lineamientos y criterios adaptados para la evaluación, aprobación y gestión del crédito. Estos lineamientos incluyen términos y condiciones como base para extender el crédito a los socios, hasta los criterios para evaluar la capacidad crediticia e identificar el riesgo asociado a cada solicitante. La finalidad principal de las políticas de crédito es minimizar el riesgo de incumplimiento y morosidad por parte de los socios (León-Vega & Espinoza-Alcívar, 2023).

Por lo tanto, como lo establece la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2023), artículo 11, las políticas deberán incluir al menos aspectos relacionados con:

Figura 5*Políticas de Crédito*

Nota: Información obtenida de la RESOLUCIÓN Nro. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-2023-0225

Evaluación de la Cartera de Crédito

La Caja debe analizar la calidad, el rendimiento y los riesgos asociados con los créditos otorgados para asegurar que su cartera de crédito sea saludable, rentable y gestionada de manera eficiente. Este análisis es fundamental para disminuir los riesgos de morosidad e incobrabilidad.

Para la evaluación de la cartera de crédito, es importante considerar las políticas, reglamentos y manuales de crédito, para evaluar si la Caja está haciendo cumplir la normativa interna, ya que, esto es fundamental para determinar si los préstamos otorgados se están pagando dentro de los plazos establecidos, así como identificar los créditos que han vencido y aquellos créditos que tengan un alto riesgo de ser incobrables (Carrera et al., 2019).

Calificación de la Cartera de Crédito y Contingentes

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Randipurashun Oyacachi deberá calificar la cartera de crédito y contingentes en función de los días de morosidad y al segmento de crédito al que pertenecen, conforme a los criterios que se detallan a continuación:

Tabla 14*Criterios de Calificación de Créditos según la SEPS*

Nivel de Riesgo	Categorías	Microcréditos		Crédito Educativo	
		Días de Morosidad		Días de Morosidad	
Riesgo Normal	A-1	0		0	
	A-2	1	15	1	15
	A-3	16	30	16	30
Riesgo Potencial	B-1	31	45	31	60
	B-2	46	60	61	90
Riesgo Deficiente	C-1	61	75	91	120
	C-1	76	90	121	180
Dudoso Recaudo	D	91	120	181	360
Pérdida	E	+120		+360	

Nota: Información tomada de la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023)

Constitución de Provisiones

Se debe realizar provisiones que permitirá a la Caja prepararse para posibles futuras pérdidas por incumplimiento de pago por parte de los socios o deterioro de activos, asegurando que tenga recursos suficientes para cubrir dichas pérdidas inesperadas. Es por ello que las regulaciones financieras suelen exigir que las entidades mantengan provisiones adecuadas. Tal como se encuentra establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero (2014), Art. 205.-

Provisión:

Las entidades del sistema financiero nacional deben constituir una cuenta de valuación de activos y contingentes, incluyendo los derivados financieros, para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables o por desvalorización y para apuntalar el adecuado desempeño macroeconómico. (p.94)

Las provisiones específicas se constituyen como la estimación de pérdidas sobre las obligaciones de los créditos adquiridos, en función de las categorías de riesgo.

Tabla 15*Provisiones Específicas*

Nivel de Riesgo	Categorías	% Mínimo	% Máximo
Riesgo Normal	A-1	0,50%	3%
	A-2	2%	6%
	A-3	4%	12%
Riesgo Potencial	B-1	8%	20%
	B-2	15%	60%
Riesgo Deficiente	C-1	30%	100%
	C-1	50%	100%
Dudoso recaudo	D	75%	100%
Pérdida	E		100

Nota: Información tomada de la SEPS Constitución de Provisiones.

Aplicación de Indicadores

La Caja como una entidad financiera parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria debe determinar y establecer indicadores específicos sugeridos por la SEPS y ajustadas a las necesidades de la Caja, mismos que, permitirán monitorear y evaluar la situación de la cartera de crédito.

Capa Puchaicela et al.(2023), mencionan que la importancia de la implementación de los indicadores radica en que, estos contribuyen con una base sólida que permiten tomar decisiones adecuadas e informadas, y a través de estos se conoce el panorama más claro del estado financiero de la Caja Solidaria, especialmente en términos de liquidez y rentabilidad.

Adopción de Sistemas Tecnológicos en la Gestión de Crédito

La Caja debe implementar sistemas tecnológicos en la gestión de crédito para automatizar los procesos operativos, asegurar la precisión en el procesamiento de información, y facilitar la

evaluación y calificación de la cartera de crédito. Estos sistemas deben permitir un seguimiento y monitoreo efectivo para conocer la situación y el comportamiento real de la cartera.

También es importante que se deba capacitar al personal en el uso de los nuevos sistemas tecnológicos implementados.

Tabla 16*Matriz de Implementación de la Propuesta*

N°	Título comentario	Responsable	Recomendación	Plazo (días)	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Estatuto y Reglamento Interno	Representantes de la asamblea general Consejo de administración Consejo de Vigilancia	Actualización del Estatuto Desarrollo del Reglamento Interno Proceso formal de socialización y aprobación	85	02/01/2025	31/04/2025
2	Políticas de crédito	Consejo de Administración Consejo de Vigilancia	Implementar las políticas de crédito de acuerdo a las necesidades de la Caja y de los socios, considerando los cambios regulatorios.	175	01/05/2025	31/12/2025
3	Evaluación de la cartera de crédito	Consejo de Administración (Administrador-Tesorero/a)	Implementar un sistema de cobranza, que permita analizar la calidad de los préstamos otorgados, con el fin de identificar riesgos y asegurar la recuperación de los fondos prestados.	175	01/05/2025	31/12/2025

4	Calificación de la Cartera de Crédito y Contingentes	Consejo de Administración (Administrador-Tesorero/a)	Implementar los criterios de calificación de la cartera de crédito y contingentes conforme al nivel de riesgo y categorías que se detallan en la tabla de Criterios de Calificación establecido por la SEPS. Mismo que permitirá prever posibles problemas de incumplimiento, y tomar decisiones informadas para mantener la salud financiera de la Caja.		Dependencia en las categorías de riesgo	Dependencia en las categorías de riesgo
5	Constitución de provisiones	Consejo de Administración (Administrador-Tesorero/a)	Constituir provisiones para cubrir posibles pérdidas, según las categorías de riesgo establecidas por la SEPS.		Dependencia en las categorías de riesgo	Dependencia en las categorías de riesgo
6	Aplicación de Indicadores	Consejo de Administración (Administrador-Tesorero/a)	Implementar indicadores para monitorear y evaluar el desempeño de la cartera de crédito que, proporcione una base sólida para la toma de decisiones estratégicas.	365	01/01/2025	31/12/2025
7	Adopción de Sistemas tecnológicos en la gestión de crédito	Consejo de Administración (Administrador-Tesorero/a)	Implementar sistemas tecnológicos para automatizar los procesos operativos, mejorar en la evaluación de riesgos, garantizar la seguridad de la información y gestión eficiente de la cartera de créditos.	365	01/01/2025	31/12/2025

Conclusiones

Tras una evaluación de las políticas y procedimientos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Randipurashun Oyacachi, se ha identificado importantes falencias en la gestión de crédito. Los procedimientos actuales carecen de políticas actualizadas para evaluar adecuadamente el perfil crediticio de un solicitante, que podría ser uno de los factores en el incremento de la morosidad, afectando negativamente la salud financiera de la Caja. También se ha observado la ausencia de un Reglamento Interno propio, socializado y plenamente aceptado, así como la necesidad de actualizar el Estatuto. Además de un error en la segmentación del crédito productivo según la Caja.

El análisis del comportamiento de los créditos otorgados por la Caja en el año 2023, releva una gestión de crédito con deficiencias significativas, pese a su valiosa contribución al desarrollo económico de la comunidad, al destinar el 91% de sus activos a préstamos por cobrar. La alta concentración en préstamos productivos, es decir, el 80% del activo total y el crecimiento del 14% en la cartera de crédito del año 2022 al 2023, reflejan una gran demanda, pero los elevados índices de morosidad, especialmente en los crédito productivos y educativos, la falta de provisiones adecuadas para cubrir posibles pérdidas, revela problemas en la evaluación de riesgos y gestión de crédito.

Para mejorar la Gestión de crédito de la Caja, se ha propuesto varias acciones de mejora y buenas prácticas. Estas iniciativas deben comenzar con la actualización del Estatuto y el desarrollo del Reglamento Interno, que aborde todas las necesidades actuales tanto de los socios como de los procesos operativos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Randipurashun Oyacachi.

Recomendaciones

Revisar y actualizar las políticas y procedimientos crediticios para incluir criterios claros en la evaluación del perfil crediticio. Además, se debe elaborar y socializar un Reglamento Interno, que sea plenamente aceptado por todos los miembros. Asimismo, es necesario rectificar la segmentación del crédito productivo según la Caja, para distribuir las líneas de crédito de manera más eficaz.

Se debe implementar un sistema de supervisión y monitoreo de la cartera de créditos y segmento de socios, de acuerdo con su nivel de riesgo, para identificar y gestionar tempranamente el aumento de la morosidad, asegurando la constitución de provisiones adecuadas, conforme a las regulaciones de la SEPS y cubrir posibles pérdidas. Para ello, es imprescindible aplicar los indicadores y monitorear el desempeño de la cartera de créditos.

Adoptar las buenas prácticas en la gestión de crédito, como el uso de puntuación crediticia y herramientas de análisis financiero. Integrar herramientas tecnológicas para automatizar los procesos operativos, evaluación y seguimiento de créditos. Estas medidas, junto con la capacitación del personal y el monitoreo constante mediante indicadores, para asegurar una gestión de crédito eficiente y sostenible, que garantice la salud financiera de la Caja y su capacidad de servicio a la comunidad con el cumplimiento del propósito solidario.

Bibliografía

- Álvarez-Paccha, L. M., Ochoa-Herrera, J. M., & Vallejo-Ramírez, J. B. (2022). Educación financiera y su incidencia en el comportamiento crediticio de los socios: caso Fundación de Desarrollo Comunitario sin Fronteras. *INNOVA Research Journal*, 7(3.1), 64–78.
<https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.1.2022.2111>
- Arias-González, J. (2020). *Técnicas e Instrumentos de Investigación Científica* (ENFOQUES CONSULTING EIRL (ed.); Primera ed).
[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas e instrumentos.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas%20e%20instrumentos.pdf)
- Benitez, E., Mejia, R. D., & Olmedo, W. (2020). Finanzas solidarias y el fortalecimiento de los circuitos económicos solidarios interculturales en la comunidad de Oyacachi, Ecuador. *Revista Economía*, 72(116), 103–118. <https://doi.org/10.29166/economia.v72i116.2623>
- Brito, D. A., & Vásquez, L. G. (2022). Gestión crediticia y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 7(1), 404–429. <https://doi.org/10.35381/r.k.v7i1.1808>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE (ed.); Primera ed). [https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion a la Metodologia de la investigacion científica.pdf](https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf)
- Cadena, V., & Vera, B. (2018). *Análisis del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que pertenecen al segmento 3 y 4 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del cantón Latacunga en el segundo semestre del 2017* ” [Universidad Técnica de Cotopaxi].
<https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5774/1/PI-000858.pdf>

- Capa Puchaicela, T. E., Morocho Pasaca, V. A., Cabrera González, V. C., Morocho Pasaca, D. P., & Medina González, A. de los A. (2023). Cartera de crédito y su incidencia sobre la liquidez de las COACs del Segmento 2. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 8046–8066. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6787
- Carrera, P., Valenzuela, C., Morillo, E., & Noboa, J. (2019). Crédito y cobranza. Un análisis en Seguros Equinoccial. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 89. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1330/113>
- Cedeño-Alcívar, L., & Bravo-Santana, V. (2020). Las Instituciones Financieras Y Su Aporte Al Sector Microempresarial Ecuatoriano. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada “Yachasun,”* 4(7), 19–44. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7.0032>
- Cevallos-Mendoza, A., & Campos-Vera, J. (2023). Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador 2019 – 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(3), 877–891. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1774>
- Chiquito Choez, J. C., & Peñafiel Loor, J. F. (2022). Incidencia del control interno en la recuperación de la cartera vencida de las cooperativas de ahorro y crédito. *FIPCAEC*, 7(2), 184–199. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v7i2.567>
- Código Orgánico Monetario y Financiero, (2014). <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2018/08/COMF.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador, (2008). https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

- Contreras Gómez, L. A. (2020). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 5(9), 121–149. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.9.2020.8109>
- Curichumbi, R. (2012). *Sistema financiero y solidario de las nacionalidades y pueblos indígenas del Ecuador. El caso de la comuna de Oyacachi-pueblo kayambi* [Univerisdad Central del Ecuador]. <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/e99a765f-1462-4946-b729-297329080d15/content>
- Gaibor González, I. D., Guamanquispe Lascano, G. A., Andrade Clavijo, B. P., & Durán Fiallos, P. I. (2023). Impacto Socio y Económico de las Cajas de Ahorro y Créditos Comunales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 7348–7365. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7479
- Guamanquispe, G., Proaño, G., Haro, A., & Pilamunga, B. (2023). *Impacto Socio Económico de las Cajas de Ahorro y Crédito Comunales* (Puerto Madero Editorial Académica (ed.); Primera ed). <https://puertomaderoeditorial.com.ar/index.php/pmea/catalog/view/39/129/219>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de Investigación y El Conocimiento*, 4(5), 163–173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Heredia, F., & Torres, H. (2019). Gestión de la Morosidad para Mejorar la Rentabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito de Jose Leonardo Ortiz - 2018. *Revista Tzhoecoen*, 11, 92–103. <https://doi.org/10.26495/rtzh1911.231309>
- Herrera, W., & Gavilánez, G. (2018). *Diseño de Políticas de Crédito y Cobranza Para la*

Empresa DIPACSA S.A. [Universidad De Guayaquil].

<https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f0fc1366-78f1-4ea9-a0c4-2f7756574b5b/content>

Jiménez, P. (2023). *La Economía Popular y Solidaria*. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/la-economia-popular-y-solidaria-fundación-desarrollo-social-y-tecn>

Junta de Política y Regulación Financiera. (2023). *Resolución No. JPRF-F-2023-086*.

<https://jprf.gob.ec/wp-content/uploads/2023/11/86.-Res.-No.-JPRF-F-2023-086-SEGMENTOS-VF-signed-signed.pdf>

Lema, V. (2016). *Las políticas de crédito y cobranza y los índices de liquidez del Sector*

Cooperativo de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato [Universidad Técnica de Ambato].

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23717/1/T3735i.pdf>

León-Vega, L. S., & Espinoza-Alcívar, E. I. (2023). Análisis de los factores que intervienen en el

crecimiento de cartera vencida de empresas servicios financieros. *INNOVA Research Journal*, 8(3.1), 188–201. <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n3.1.2023.2342>

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, (2011). <https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Organica-de-Economia-Popular-y-Solidaria.pdf>

Malla Alvarado, F. Y. (2021). La economía popular y solidaria y su aporte al crecimiento económico y desarrollo humano en Ecuador. *Revistas UNL*, 8(15), 63–82.

<https://doi.org/10.54753/suracademia.v8i15.850>

Maya, E. (2014). *Métodos y Técnicas de investigación* (Universidad Nacional Autónoma de México (ed.); Primera ed).

http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos_y_tecnicas.pdf?s

equence=3&isAllowed=y

Ministerio de Economía y Finanzas. (2023). *Pulso Financiero Ecuador*.

https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/08/Notas-explicativas_Anexo_Pulso-Financiero.pdf

Mogollón, V. (2016). *Gestión de Riesgos de Crédito y su incidencia en la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII de Trujillo año 2015* [Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/363/mogollon_hv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moreira Macías, M. G., & Intriago Mora, C. P. (2023). Cartera Vencida y su Incidencia en el Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril LTDA. *Reciamuc*, 7(1), 654–673. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.\(1\).enero.2023.654-673](https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(1).enero.2023.654-673)

Ortega-Ajila, F., Ramírez-Arias, T., & Zúñiga-Reyes, G. (2022). El sistema financiero y el rol que cumple en el desarrollo económico y social del Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(6), 49–64. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6.1367 V7-N6>

Paucar, E. S. (2022). Factores del riesgo crediticio en una cooperativa de ahorro y credito, en la emergencia sanitaria de la COVID-19. *Revista Científica Retos de La Ciencia*, 6(13), 44–55. <https://doi.org/10.53877/rc.6.13.20220701.04>

Peña, D. (n.d.). *Hablemos de La Economía Popular y Solidaria*. Fondo Ítalo Ecuatoriano Para El Desarrollo Sostenible. <https://fieds.org/hablemos-de-la-economia-popular-y-solidaria/>

Pilataxi, R., & Peñaloza, V. (2023). Estrategias para mitigación del riesgo financiero en cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2), 24–37. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.591>

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Análisis de Riesgo de Crédito del Sector Financiero Popular y Solidario*. SEPS. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Riesgo-de-Credito-SFPS-Corregido.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2023). *RESOLUCIÓN Nro. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-2023-0225 JORGE*. SEPS. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-2023-0225.pdf>
- Reglamento a Ley Organica Economía Popular y Solidaria, (2012). https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/a2_21_reg_LOEPS_mar_2018.pdf
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Nota técnica fichas metodológicas de indicadores financieros*. SEPS. <https://estadisticas.seps.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/Nota-tecnica-indicadores-financieros-v1.0.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2023). *Calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones*. <https://tinyurl.com/ywapyuov>
- Ulloa, G. F. (2020). *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan* [Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: Oficio de Autorización



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
 Acreditada Resolución Nro. 173-SE-33-CACES-2020
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Oficio nro. UTN-FACAE-CCA-2024-0121-O

Ibarra, 22 de abril de 2024

ASUNTO: Información para Trabajo de Titulación

Señor
 Edison Germán Aigaje Aules
PRESIDENTE
COMUNIDAD KICHWA OYACACHI

De mi consideración:

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

Con la finalidad de contribuir al fortalecimiento académico, solicito muy comedidamente facilitar la información necesaria referente a la gestión de créditos e información financiera de la Caja Solidaria, para que la estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, detallada a continuación, realice su Trabajo de Titulación denominado:

"ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CRÉDITO, AÑOS 2022-2023 EN LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO RANDIPURASHUN OYACACHI DEL CANTÓN EL CHACO, PROVINCIA DE NAPO."

#	Apellidos y Nombres	Nro. Cédula	Correo
1	Parion Aigaje Elvía Jacqueline	1550130304	ejpariona@utn.edu.ec

Por su favorable atención, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,
"CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO"



RAFAEL ALEXANDRO
 PINEDA CARRELLLO

MSc. Marlon Pineda
DECANO FACAE

Referencias:
 Anexos:
 Copia:

RS/j. molina



Recibido 7-8



Ciudadela Universitaria Barrio El Chacabambay
 Av. 17 de Julio 5-21 y Gral. José María Corcoba
 Ibarra-Ecuador
 Teléfono: (06) 2997-800 RUC: 1060001070001
www.utn.edu.ec

ANEXO 2: Entrevista con el Técnico de Cartera y aplicación de la ficha de observación