



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

TEMA:

“ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL LTDA., UBICADA EN LA PARROQUIA GONZÁLEZ SUÁREZ, DEL CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA IMBABURA, EN EL AÑO 2020”

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

AUTORAS:

Joselin Lizeth Cabascango Quishpe

Rosa Michelle Luna Villota

DIRECTORA:

MSc. Ana Isabel Arciniegas Calderón

Informe del director de Trabajo de Grado

En mi calidad de Directora del Trabajo de Grado, presentado por las estudiantes Joselin Lizeth Cabascango Quishpe y Rosa Michelle Luna Villota, para optar por el Título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, cuyo tema es: “ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL LTDA., UBICADA EN LA PARROQUIA GONZÁLEZ SUÁREZ, DEL CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA IMBABURA, EN EL AÑO 2020”. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 16 días del mes de agosto del 2021.



Firmado electrónicamente por:
ANA ISABEL
ARCINIEGAS
CALDERON

MSc. Ana Isabel Arciniegas Calderón

CI. 1001876523

DIRECTORA DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Aprobación del trabajo de Integración Curricular



COAC. PIJAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Resolución: SEPS-ROEPS- 9 de Mayo del 2013 N°000867

González Suarez, 3 de agosto del 2021.

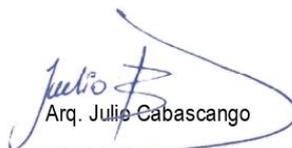
Señores,
UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
Atención: Dra. Soraya Rhea González
DECANA FACAE
Atención: Ing. Rolando Soria Flores
COORDINADOR
Presente. -

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal extiende un cordial saludo, a la vez deseamos éxitos en todas las actividades cotidianas que desempeña.

Mediante la presente me dirijo a ustedes, en respuesta a la solicitud emitida mediante oficio: TT-CCA-090 con fecha 08 de julio de 2021 donde solicita información necesaria para realizar **trabajo de titulación** de la carrera de Contabilidad y Auditoría modalidad Presencial de los estudiantes CABASCANGO QUSHPE JOSELIN LIZETH con cédula No. 1004596928 Y LUNA VILLOTA ROSA MICHELLE con cédula No. 1004578900 con el tema denominado: "ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL LTDA., UBICADA EN LA PARROQUIA GONZÁLEZ SUÁREZ, DEL CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA, EN EL AÑO 2020".

Al respecto nos complace notificarles nuestra **ACEPTACION** de brindar la oportunidad y el apoyo necesario para la realización del TRABAJO DE TITULACIÓN en nuestra entidad.

Atentamente,


Arq. Julio Cabascango
GERENTE GENERAL



Por una economía popular y solidaria para el Sumak Kawsay...

OFICINA MATRÍZ: Comunidad de Pijal
(Sector Rumiñahui) Telf. 063 017380 / AGENCIA GONZÁLEZ
SUÁREZ: Calle Juan Montalvo y Jorge Jarrín (esquina) Telf. 062 919164
AGENCIA TABACUNDO: Calle Bolívar y González Suárez / Telf. 022 366723
Email: coop_pijal@hotmail.es / Otavalo - Ecuador



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100459692-8		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Joselin Lizeth Cabascango Quishpe		
DIRECCIÓN:	González Suárez, Otavalo		
EMAIL:	jlcabascangoq@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0968163010

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100457890-0		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Rosa Michelle Luna Villota		
DIRECCIÓN:	Cuatro Esquinas, Ibarra		
EMAIL:	rmlunav@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	(06)2604-882	TELÉFONO MÓVIL:	0978841702

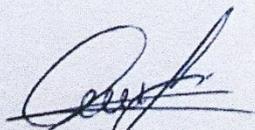
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL LTDA., UBICADA EN LA PARROQUIA GONZÁLEZ SUÁREZ, DEL CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA IMBABURA, EN EL AÑO 2020
AUTOR (ES):	Joselin Lizeth Cabascango Quishpe Rosa Michelle Luna Villota
FECHA: DD/MM/AAAA	16 /05/ 2022
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Ana Isabel Arciniegas Calderón

2. CONSTANCIAS

Las autoras manifiestan 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 son las titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

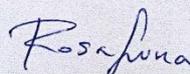
Ibarra, a los 20 días del mes de mayo de 2022

EL AUTOR:



Cabascango Quishpe Joselin Lizeth

C.C.: 1004596928



Luna Villota Rosa Michelle

C.C.: 1004578900

Dedicatoria

Este trabajo es dedicado con mucho cariño a las dos personas más importantes de mi vida; mis padres, por ser las bases que me ayudaron a llegar hasta aquí, quienes con todo su sacrificio están apoyándome en esta etapa de mi vida, con su ejemplo de humildad y sencillez me han enseñado a valorar todo lo que tengo, y sobre todo porque siempre han estado en los mejores y peores momentos guiándome y dándome consejos para seguir adelante y ser una persona de bien.

A mis hermanos Janina y Anthony quienes para mí son un regalo que Dios ha puesto a mi lado para que recorramos juntos el camino de la vida, brindándome su apoyo y cariño me impulsan a seguir adelante, y sepan que no quiero que vean en mi un ejemplo a seguir si no como una fortaleza para que puedan llegar mucho más lejos.

Joselin Cabascango

Este trabajo va dedicado en primer lugar a mis padres, quienes son los pilares fundamentales en mi vida y educación, quienes día a día con sus sabios consejos y enseñanzas me han sabido guiar, con toda esa paciencia y ese profundo amor, que me ha ayudado a salir adelante y me ha permitido estar hoy aquí.

A mis hermanos quienes han sido constantes con palabras de aliento durante todos estos años de vida, lo que me ha dado fuerza para no decaer, especialmente en el camino de estudiante universitaria.

A Lennin Troya quien ha estado incondicionalmente apoyándome, con sus acciones y palabras de aliento que fueron lo que me impulsaron a continuar y creer en mi capacidad.

Rosa Luna

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a Dios porque cada día me bendice con la grandiosa oportunidad de crecer en mi vida profesional y por darme las aptitudes que me han ayudado a un buen desenvolvimiento en cada paso que doy.

Gratifico con gran cariño y respeto al esfuerzo invaluable de mis padres, por ser mi principal fuente de apoyo, proporcionándome paciencia, consejos y motivación durante toda mi vida universitaria y sepan que éste logro también es de ellos.

A mis maestros por proporcionarme diversos conocimientos en los temas correspondientes a mi carrera, y porque en cada período imponen nuevos retos que contribuyen a fortalecerme y a estar preparada para enfrentar cualquier adversidad sobre todo por fomentar cada uno de los estudiantes que con nuestro trabajo honremos el nombre de la institución en la cual nos formamos.

Joselin Cabascango

Correspondo una enorme gratitud a mis padres Luis Luna y Genny Villota, porque gracias a ellos he logrado superar los obstáculos que se han presentado en mi vida; su incalculable esfuerzo, paciencia y amor durante todos estos años me han ayudado a crecer y poder llegar hasta aquí.

A mis hermanos y Lennin Troya quienes han sido la mejor compañía en los días difíciles y me han dado motivos para continuar, gracias a su amor y apoyo.

A mi docente tutora la MSc. Ana Arciniegas, quien con su compromiso y vocación ha sabido guiarnos pacientemente en esta última etapa universitaria.

Al Arq. Julio Cabascango Gerente de la Cooperativa Pijal, y colaboradores, quienes supieron abrirnos sus puertas para la realización del trabajo.

Rosa Luna

Índice de contenidos

Informe del director de trabajo de grado	i
Aprobación del trabajo de Integración Curricular	ii
Autorización de uso y publicación	iii
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras.....	xii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
Objetivos.....	1
Objetivo general.....	1
Objetivos específicos.....	1
UNIDAD 1 DESCRIPCIÓN DEL CASO	2
1.1 Introducción	2
1.2 Objetivo	2
1.3 Planteamiento del problema	2
1.4 Formulación del problema	3
1.5 Justificación	3
1.6 Determinación de variables diagnósticas	3
1.7 Interrogantes de la investigación	4
1.8 Matriz de relación diagnóstica	5
1.9 Análisis	7
UNIDAD 2 MARCO REFERENCIAL	8
2.1 Desarrollo del marco teórico.....	8
2.2 Objetivo	8
2.3 Términos generales.....	8
2.3.1 Intermediación financiera.....	9
2.3.2 Sistema financiero.....	9
2.3.3 Sector económico popular y solidario.....	11
2.3.4 Cooperativas de ahorro y crédito.....	13
2.4 Términos específicos.....	14

2.4.1 Créditos.....	15
2.4.2 Tasas de interés.....	16
2.4.3 Cartera de crédito.	17
2.4.4 Morosidad.	19
2.5 Términos técnicos	20
2.5.1 Gestión de crédito.....	21
2.5.2 Gestión de cobranza.....	23
2.5.3 Gestión del riesgo de crédito.	24
2.5.4 Provisiones de la cartera de crédito.....	27
2.6 Marco legal e institucional	28
2.6.1 Marco legal.	28
2.6.2 Marco institucional.	31
UNIDAD 3 METODOLOGÍA.....	33
3.1 Marco metodológico	33
3.2 Objetivo	33
3.3 Tipo de investigación	33
3.3.1 Investigación cualitativa.	33
3.3.2 Investigación cuantitativa.....	33
3.3.3 Investigación documental.....	34
3.4 Métodos.....	34
3.4.1 Método analítico – sintético.....	34
3.5 Técnicas	35
3.5.1 Entrevista.	35
3.5.2 Encuesta.....	35
3.5.3 Observación.....	35
3.5.4 Análisis de información documental.....	36
3.6 Instrumentos.....	36
3.6.1 Cuestionarios.	36
3.6.2 Fichas de observación.	36
3.6.3 Papeles de trabajo.	37
3.7 Tipo de muestra.....	37
3.7.1 Tamaño de la muestra.	37
3.8 Tabulación de la encuesta.....	39

UNIDAD 4 DISEÑO DEL ESTUDIO DE CASO	59
4.1 Objetivo	59
4.2 Recolección de la información	59
4.2.1 Evaluación de las 5C del crédito	59
4.2.2 Evaluación de la cartera de crédito	71
4.2.3 Análisis de morosidad	78
4.3 Redacción del informe	81
4.3.1 Comunicación	81
4.3.2 Información introductoria	83
4.3.3 Objetivos del examen	83
4.3.4 Alcance	83
4.3.5 Base legal	83
4.3.6 Estructura orgánica	83
4.3.7 Filosofía Institucional	85
4.3.8 Monto de recursos examinados	86
4.3.9 Resultados del examen	86
4.4 Presentación y análisis de resultados del estudio	89
Conclusiones	90
Recomendaciones	91
Bibliografía	92
Anexos	97
Anexo A. RUC de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda	97
Anexo B. Entrevista dirigida al Gerente General	99
Anexo C. Entrevista dirigida a la Contadora	100
Anexo D. Entrevista dirigida al Asesor de Crédito	101
Anexo E. Encuesta dirigida a los socios usuarios de créditos	102
Anexo F. Fichas de observación	104
Anexo G. Check-list	109

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de relación diagnóstica	5
Tabla 2. Categorías o niveles de riesgo	27
Tabla 3. Base Legal.....	29
Tabla 4. Socios de la Cooperativa	38
Tabla 5. Edades de los socios	39
Tabla 6. Clasificación por género	40
Tabla 7. Situación laboral	41
Tabla 8. Crédito vigente.....	42
Tabla 9. Cantidad de créditos.....	43
Tabla 10. Tipos de crédito	44
Tabla 11. Retrasos en pagos.....	45
Tabla 12. Frecuencia de los retrasos.....	46
Tabla 13. Causas de retrasos.....	47
Tabla 14. Notificaciones preventivas	49
Tabla 15. Medios de notificaciones.....	50
Tabla 16. Respuesta a las notificaciones	51
Tabla 17. Requisitos.....	53
Tabla 18. Experiencia crediticia	54
Tabla 19. Educación financiera.....	55
Tabla 20. Talleres de educación financiera	57
Tabla 21. Recomendación.....	58
Tabla 22. Ponderación de los componentes.....	60
Tabla 23. Componente cliente	61
Tabla 24. Componente carácter	63
Tabla 25. Componente capacidad.....	65
Tabla 26. Componente capital.....	67
Tabla 27. Componente colateral.....	69
Tabla 28. Resultados de la evaluación bajo las 5C	71
Tabla 29. Evolución de la cartera bruta	72
Tabla 30. Composición de la cartera bruta	73

Tabla 31. Evolución de la cartera neta 2019 - 2020	74
Tabla 32. Composición de la cartera neta 2019 - 2020	75
Tabla 33. Consolidado de calificación de cartera 2020	77
Tabla 34. Indicador de morosidad 2019 y 2020	78
Tabla 35. Indicador de morosidad mensual 2020	79
Tabla 35. Recursos examinados	86

Índice de figuras

Figura 1. Términos generales.....	8
Figura 2. Sistema financiero ecuatoriano	10
Figura 3. Activos del sistema financiero nacional.....	12
Figura 4. Términos específicos	15
Figura 5. Clasificación de la cartera de crédito por segmentos	18
Figura 6. Clasificación de la cartera de crédito según el vencimiento	18
Figura 7. Términos técnicos	20
Figura 8. Instituciones reguladoras del SFPS	32
Figura 9. Edades de los socios	39
Figura 10. Género	40
Figura 11. Trabajo	41
Figura 12. Créditos vigentes.....	42
Figura 13. Número de créditos	43
Figura 14. Tipos de créditos	44
Figura 15. Retrasos.....	45
Figura 16. Frecuencia de retrasos.....	46
Figura 17. Causas de retrasos	47
Figura 18. Notificaciones previas	49
Figura 19. Medios de notificaciones	50
Figura 20. Respuesta a las notificaciones.....	51
Figura 21. Calidad del otorgamiento	52
Figura 22. Requisitos accesibles.....	53
Figura 23. Experiencia crediticia	54
Figura 24. Educación financiera	55
Figura 25. Herramientas de educación financiera	56
Figura 26. Talleres de educación financiera.....	57
Figura 27. Recomendación	58
Figura 28. Componentes de las 5C del crédito	60
Figura 29. Componente cliente	62
Figura 30. Componente carácter.....	64

Figura 31. Componente capacidad	66
Figura 32. Componente capital	68
Figura 33. Componente colateral	70
Figura 34. Evolución de la cartera bruta por trimestres	72
Figura 35. Composición de la cartera bruta 2019 y 2020.....	74
Figura 36. Evolución de la cartera neta 2019 - 2020.....	75
Figura 37. Composición de la cartera neta 2019 - 2020.....	76
Figura 38. Consolidado de calificación de cartera 2020.....	77
Figura 39. Morosidad 2019 - 2020	78
Figura 39. Morosidad mensual 2020	79
Figura 40. Causas de retrasos en los pagos	80
Figura 41. Organigrama	84

Resumen

La actividad misional de las cooperativas de ahorro y crédito es la intermediación financiera, y entre uno de los procesos clave está otorgar préstamos, por lo tanto, existe una exposición al riesgo de impago que se evidencia en el incremento del indicador de morosidad en estas entidades, afectando así la calidad del portafolio. El trabajo tiene como finalidad realizar el análisis de la morosidad de la cartera de crédito. Para lo cual se realizó una investigación con un enfoque cualitativo y cuantitativo, a través de una evaluación de los componentes de las 5C's y de la cartera de crédito, para recolectar la información se requirió la observación del proceso de concesión. La cartera vencida está conformada únicamente por microcréditos, el monto a diciembre de 2019 fue de 59.769,60 USD y para el año 2020 alcanzó los 72.864,67 USD; como resultado, se evidenció un aumento del 1,17% del indicador de morosidad en estos períodos, siendo este 8,27% y 9,47% respectivamente. El comportamiento de esta variable se vincula principalmente a los factores externos correspondientes a la difícil situación económica del país por la emergencia sanitaria, que afectó significativamente el nivel de ingresos de los deudores, y a causas internas relacionadas a procesos de aprobación y seguimiento de cartera adoptados por la Cooperativa para la gestión del riesgo crediticio.

Abstract

The missionary activity of savings and credit cooperatives is financial intermediation, and one of the key processes is granting loans, therefore, there is an exposure to the risk of non-payment that is evidenced in the increase in the default indicator in these entities, thus affecting the quality of the portfolio. The purpose of the work is to carry out the analysis of the delinquency of the loan portfolio. For which an investigation was carried out with a qualitative and quantitative approach, through an evaluation of the components of the 5C's and the loan portfolio, to collect the information, observation of the concession process was required. The overdue portfolio is made up solely of microcredits, the amount as of December 2019 was 59,769.60 USD and for the year 2020 it reached 72,864.67 USD; As a result, there was a 1.17% increase in the delinquency indicator in these periods, being 8.37% and 9.54% respectively. The behavior of this variable is mainly linked to external factors corresponding to the difficult economic situation of the country due to the health emergency, which significantly affected the debtors' income level, and internal causes related to the approval and portfolio monitoring processes adopted by the Cooperative for credit risk management.

“Análisis de la morosidad de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda., ubicada en la parroquia González Suárez, del cantón Otavalo, provincia Imbabura, en el año 2020”.

Objetivos

Objetivo general.

Analizar la morosidad de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda., ubicada en la parroquia González Suárez, del cantón Otavalo, provincia Imbabura, en el año 2020; a través del uso de herramientas de investigación, con la intención de conocer el comportamiento, causas y efectos.

Objetivos específicos.

- Realizar el diagnóstico situacional, haciendo uso de fuentes de información primarias y secundarias, que permitan definir la problemática que será objeto de estudio.
- Desarrollar las bases teóricas, a través de la revisión de un extenso material bibliográfico y documental, con la finalidad de contar con un amplio conocimiento de los términos a utilizar en el desarrollo del trabajo.
- Determinar la metodología a emplear, fijando el enfoque, los procedimientos y las técnicas de investigación adecuadas, para dar solidez a los resultados obtenidos.
- Analizar la cartera de la Cooperativa Pijal Ltda., mediante la elaboración de papeles de trabajo que permitan establecer la relación entre la información financiera y los procesos clave que se desarrollan en el área de Crédito y Cobranzas, con el propósito de formular sugerencias en base a los hallazgos detectados.

UNIDAD 1

DESCRIPCIÓN DEL CASO

1.1 Introducción

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda., con RUC N° 1091724487001 cuenta con la oficina matriz ubicada en la parroquia González Suárez perteneciente al cantón Otavalo de la provincia de Imbabura; y una agencia que se encuentra en el cantón Pedro Moncayo de la provincia de Pichincha.

La constitución fue en el año 2001 mediante el Acuerdo Ministerial N° 2696 del Ministerio de Inclusión Económica y Social, forma parte del segmento 4 de cooperativas, regulada bajo la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en la actualidad tiene la participación de 9 empleados y un total de 3.084 socios.

La Cooperativa ofrece productos financieros y no financieros, tales como: créditos, depósitos de ahorro y a plazo fijo, ahorro programado, y servicios adicionales como transferencias, pago de servicios básicos, cobro de impuestos y del bono de desarrollo humano.

A medida que la cooperativa ha incrementado las colocaciones, se evidencia el aumento del índice de morosidad, que abarca una cantidad de personas que incumplen la promesa de pago, por lo que es necesario que se realice un análisis, en primer lugar, del proceso de concesión de préstamos en el Área de Crédito y Cobranzas, y posteriormente de los datos financieros como los saldos de la cartera, ratios de morosidad, entre otros.

1.2 Objetivo

- Realizar el diagnóstico situacional, haciendo uso de fuentes de información primarias y secundarias, que permitan definir la problemática que será objeto de estudio.

1.3 Planteamiento del problema

En el Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda., se observa que el proceso de aprobación de los préstamos no está alineado al cien por ciento a las políticas internas dispuestas en el manual, además, ligado a la carencia de un manual para la administración de riesgos crediticios, ha causado una deficiente

recuperación de la cartera vencida que a la vez se deriva en un aumento del índice de morosidad para el año 2020.

1.4 Formulación del problema

¿Cuáles son los factores que inciden en el incremento del índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda.?

1.5 Justificación

La misión institucional de la Cooperativa Pijal es la intermediación financiera, y el mayor ingreso proviene de las tasas activas, es decir el interés que espera cobrar por los créditos otorgados. Sin embargo, la morosidad es un factor que afecta al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

La cartera vencida de la COAC Pijal está conformada únicamente por microcréditos, el monto a diciembre de 2019 fue de 59.769,60 USD y para el año 2020 alcanzó los 72.864,67 USD, a la par el índice de morosidad aumentó, de 8,27% en diciembre de 2019 a 9,47% para 2020.

La investigación está enfocada en evaluar los procesos claves relacionados con el Área de Crédito bajo la metodología de las 5C's. Así la Cooperativa puede conocer las causas del problema y a partir de esto establecer un conjunto de acciones, que le permitan optimizar el otorgamiento de préstamos y la recuperación de la cartera vencida, a través de una fijación de políticas e indicadores con los que se pueda medir el cumplimiento.

El trabajo se desarrolla en base a una investigación con enfoque cualitativo y cuantitativo. Los beneficiarios directos son los directivos y 9 empleados de la Cooperativa Pijal; entre los indirectos están los 3.084 socios, es decir quienes cuentan con certificados de aportación, proveedores y demás grupos de interés.

1.6 Determinación de variables diagnósticas

- Cartera de crédito
- Morosidad
- Cartera vencida
- Control interno
- Satisfacción de los socios

1.7 Interrogantes de la investigación

- ¿Cuáles son los factores que inciden en la morosidad de la cartera de crédito?
- ¿Existe una adecuada evaluación de las 5C del crédito?
- ¿Se aplican mecanismos de control interno enfocados a la gestión de cartera de crédito y al proceso de cobranzas?
- ¿El nivel de satisfacción de los socios inciden en la morosidad de la cartera de crédito?

1.8 Matriz de relación diagnóstica

Tabla 1.

Matriz de relación diagnóstica

Objetivos	Variables	Indicadores	Referencia	Fuente de información	Técnicas/ Tipos de fuentes	Informantes/ Fuentes de información
Verificar el proceso de otorgamiento de créditos adoptado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda.	Cartera de crédito	• Procesos		Secundaria	Análisis de información documental	Manual de procesos
		• Políticas de créditos		Secundaria	Análisis de información documental	Manual de funciones
		• Sistema informático	Ent. Ger. P10-11	Primaria	Entrevista	Gerente
		• Variación anual de los saldos de la cartera total		Secundaria	Análisis de información documental	Estados Financieros y Boletines
Examinar la cartera vencida que mantiene la institución.	Cartera vencida	• Estructura de la cartera		Secundaria	Revisión documental	Boletines
		• Porcentaje de cartera vencida frente a la cartera total		Secundaria	Revisión documental	Estados financieros y Registros contables
		• Evolución de la cartera vencida		Secundaria	Revisión documental	Reportes sobre la cartera vencida
Identificar los mecanismos de control interno enfocados a	Control interno	• Calificación a los socios solicitantes de créditos	Ent. Ase. P13-14	Primaria	Entrevista	Asesor de Crédito
		• Cumplimiento de políticas	Fich.Obs1. P4-5	Primaria	Ficha de observación	Políticas de crédito y cobranzas

la cartera de crédito y al proceso de cobranzas que aplica la Cooperativa.		• Gestión de riesgo crediticio	Ent. Ase. P15	Primaria	Entrevista	Asesor de Crédito
		• Calificación de activos de riesgo	Ent. Cont. P16-17-18	Primaria	Entrevista	Contadora
		• Provisiones	Ent. Cont. P19-20	Primaria	Entrevista	Contadora
		• Recuperación de cartera	Fich.Obs1. P10	Primaria	Ficha de observación	Políticas de crédito y cobranzas
		• Planes de mitigación del riesgo	Ent. Ger. P19	Primaria	Entrevista	Gerente
Determinar el nivel de satisfacción de los socios respecto a los productos que ofrece la Cooperativa.	Satisfacción de los socios	• Calidad en el otorgamiento de crédito	Enc. Soc. P04	Primaria	Encuesta	Socios
		• Aceptación de los procesos de cobranzas	Enc. Soc. P05-06	Primaria	Encuesta	Socios
		• Respuesta inmediata a las notificaciones	Enc. Soc. P07	Primaria	Encuesta	Socios
		• Causas de morosidad	Enc. Soc. P08	Primaria	Encuesta	Socios
Establecer los factores que inciden en la morosidad de la cartera de crédito en la Cooperativa.	Morosidad	• Índices financieros		Secundaria	Análisis de información documental	Estados Financieros y Boletines
		• Número de socios con créditos en mora	Ent. Cont. P14	Primaria	Entrevista	Contadora
		• Variación anual del saldo de la cartera vencida		Secundaria	Análisis de información documental	Boletines y Reportes de antigüedad de saldos
		• Tasas de interés	Ent. Ase. P17	Primaria	Entrevista	Asesor de Crédito

1.9 Análisis

Los resultados obtenidos a partir de la aplicación de las entrevistas evidencian que la gerencia ejecuta las actividades administrativas cumpliendo con la normativa vigente, además cuentan con un plan estratégico para los períodos 2021 – 2023, mismo que fue elaborado con la participación del personal operativo, administrativo, y directivo a fin de conseguir los objetivos establecidos.

El portafolio de productos financieros que ofrecen está enfocado mayormente a microcréditos, para esto tienen a disposición el sistema informático VIMA System, que permite desarrollar todos los registros contables, creación y seguimiento de cuentas, despacho de créditos, entre otros; solventando las necesidades de la cooperativa y los socios.

En el departamento de contabilidad se lleva a cabo la gestión de la información financiera, la persona encargada elabora los estados financieros y los reporta mensualmente a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), además, efectúan las declaraciones de impuestos, retenciones, conciliaciones bancarias y demás obligaciones correspondientes.

El Asesor de Crédito ejerce un rol polifuncional, es decir, se encarga de gestionar las colocaciones a través de la recepción de solicitudes, análisis crediticio, realiza trabajo de campo para recopilar la información necesaria del socio, previo a la aprobación por parte del Comité de Crédito.

Al mismo tiempo ejecuta el proceso de cobranza, aplicando mecanismos de control tales como: llamadas, mensajes de texto o notificaciones al domicilio dependiendo los días de retraso que tenga cada persona. Los informes de estas actividades son entregados semanal y mensualmente a la Gerencia, o cuando van a ser consolidados.

UNIDAD 2

MARCO REFERENCIAL

2.1 Desarrollo del marco teórico

En el capítulo se presenta el análisis de la terminología que se utiliza en el desarrollo del trabajo de investigación, a través de la conceptualización de los términos esenciales y mediante el uso de fuentes bibliográficas como libros y revistas científicas físicas y virtuales.

2.2 Objetivo

- Desarrollar las bases teóricas, a través de la revisión de un extenso material bibliográfico y documental, con la finalidad de contar con un amplio conocimiento de los términos a utilizar en el desarrollo del trabajo.

La fundamentación teórica está compuesta por tres grupos de términos: generales, específicos y técnicos, dentro de los cuales se han considerado los más relevantes para una mejor comprensión del tema.

2.3 Términos generales

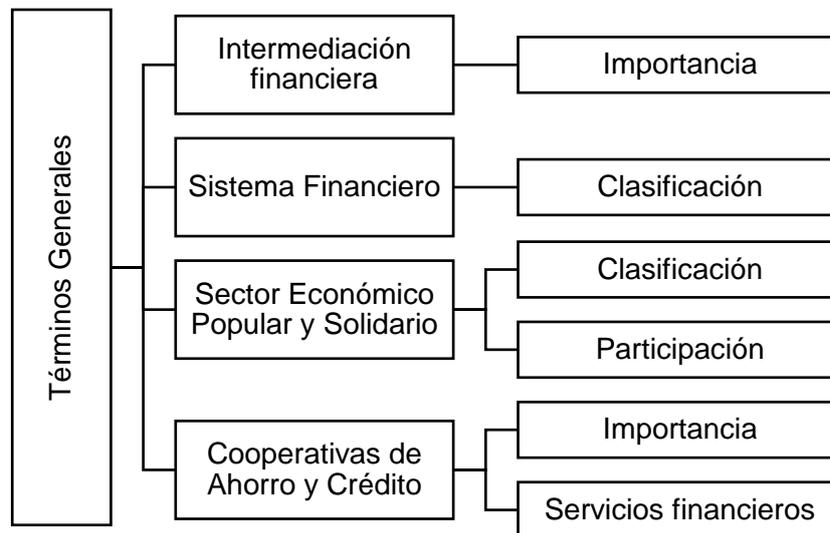


Figura 1. Términos generales

Los términos generales corresponden a los que comúnmente son utilizados, debido a que pertenecen al esquema básico de la investigación y permiten tener

un contexto de la temática a desarrollarse. Sin embargo, se diferencian según el campo de estudio.

2.3.1 Intermediación financiera.

Los protagonistas de la intermediación financiera se encargan de canalizar el ahorro hacia quienes buscan financiamiento. Según Plaza (2012) esta: “Es para la contabilidad nacional una actividad en la que una unidad institucional asume pasivos por cuenta propia con el propósito de adquirir activos financieros” (p. 165). Por lo tanto, esta actividad es realizada por agentes económicos que actúan como mediadores entre las unidades deficitarias y superavitarias.

2.3.1.1 Importancia de la intermediación financiera.

La importancia de la intermediación financiera radica en los beneficios que esta actividad brinda a la sociedad, en este contexto, Hernández (2015) en el artículo científico El papel del desarrollo financiero como fuente del crecimiento económico, afirma que esta permite: “(...) Movilizar los ahorros del público, mediante la discriminación de los proyectos con mayor rentabilidad, la financiación de las mejores tecnologías y favoreciendo de esta manera al crecimiento económico”. (p.241)

Es así como esta permite a las personas y organizaciones acceder a préstamos con el fin de invertir productivamente, en especial, a través de los microcréditos, que además impulsan la economía mediante la generación de empleo.

2.3.2 Sistema financiero.

El sistema financiero se compone por varios actores responsables de la intermediación financiera en un país, que están bajo la autoridad de entes de control, como la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en Ecuador.

Según Morales, Morales, & Alcocer (2014) este es:

Un conjunto de entidades integradas por instituciones financieras que tienen por objeto la captación de recursos en forma profesional, así como el otorgamiento de créditos financieros a los diferentes sectores de

nuestra economía bajo un marco jurídico establecido y con la supervisión y vigilancia de las autoridades del sistema (p. 2).

En el artículo científico: “Diagnóstico del sistema financiero, la banca comercial y el sistema de portafolios basado en el modelo de sistemas viables”, los autores Trueba, Badillo y Morales (2012), aseguran que el sistema financiero es un conjunto de componentes encargados de captar, administrar y canalizar el ahorro hacia la inversión, bajo esta premisa la COAC Pijal lleva a cabo el giro de negocio dentro del marco legal regido en el territorio nacional.

2.3.2.1 Clasificación del sistema financiero.

En la clasificación del sistema financiero se refleja principalmente la división entre los organismos públicos y privados. De acuerdo con Macias, Garabiza, & Zambrano (2020) en el sistema financiero ecuatoriano participan un conjunto de instituciones “(...) Entre los que se encuentran Bancos Privados, Instituciones Financieras Públicas, Mutualistas y Sociedades Financieras, (...) las Cooperativas de Ahorro y Crédito” (p. 15).

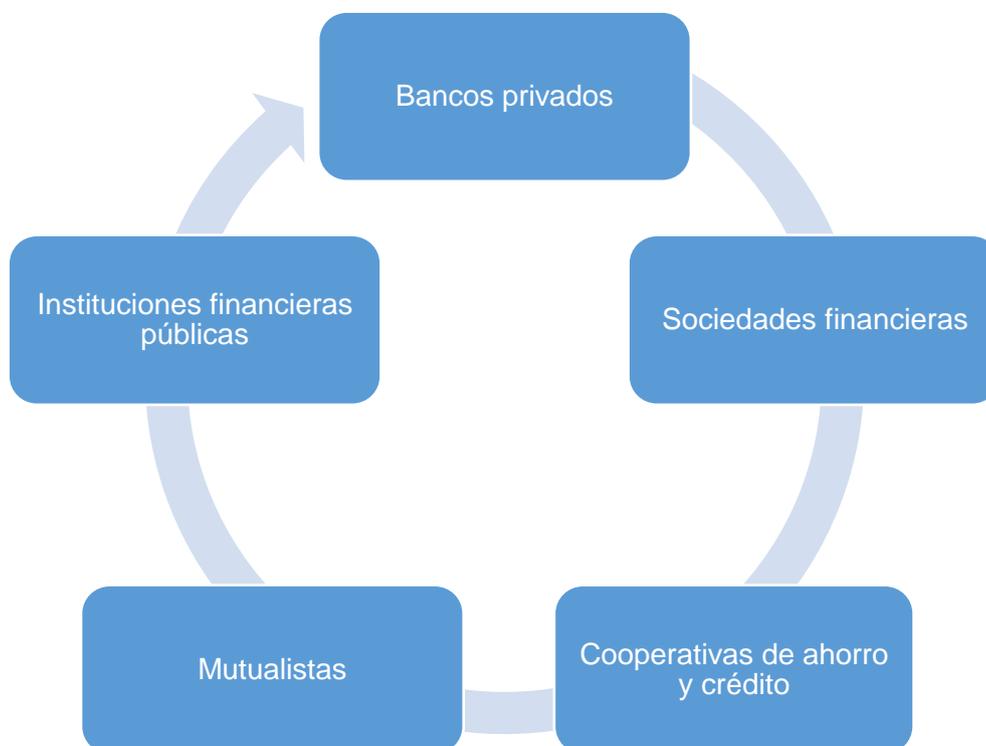


Figura 2. Sistema financiero ecuatoriano
Elaborado por: Las autoras, en base a (Macias, Garabiza, & Zambrano, 2020)

La COAC Pijal forma parte del sistema financiero ecuatoriano y dentro de este se han establecido normas que marcan la disciplina de actuación en las entidades, siendo la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera la responsable de esta función.

2.3.3 Sector económico popular y solidario.

Al sector económico popular y solidario lo conforman las organizaciones de la economía social (EPS) y el sector financiero (SFPS), estas son creadas con el fin de desarrollar actividades económicas basadas en la cooperación para satisfacer las necesidades crediticias de la comunidad.

Jubeto, Guridi, & Fernández (2014) lo definen como:

Conjunto de entidades no pertenecientes al sector público que, con funcionamiento y gestión democráticos e igualdad de derechos y deberes de los socios, practican un régimen especial de propiedad y distribución de las ganancias, empleando los excedentes del ejercicio para el crecimiento de la entidad y la mejora de los servicios a los socios y a la sociedad. (p.22)

Así lo demuestra Torres, Fierro y Alonso (2017) en el artículo acerca del Balance de la economía popular y solidaria en Ecuador, en donde mencionan que la economía social está integrada por grupos de personas cuyo fin no es la obtención de beneficios individuales, sino, colectivos, basados en la solidaridad y el trabajo. Es así como las cooperativas construyen relaciones de producción y financiación en base a la reciprocidad y la ayuda mutua.

2.3.3.1 Clasificación del sector económico popular y solidario.

El SFPS está integrado por cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas solidarias de ahorro. León (2019) afirma que “Las organizaciones que conforman la economía solidaria son los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios” (p.25).

Ruiz y Lemaitre (2016) en el artículo científico: Economía solidaria en el Ecuador: institucionalización y tipos de organizaciones, aseveran que las organizaciones de este sector se caracterizan por tener valores que las

distinguen respecto de otras formas económicas. De esta manera la COAC Pijal cumple con todos los criterios para formar parte de este grupo.

2.3.3.2 Participación del sector popular y solidario en el sistema financiero nacional.

La participación de acuerdo con los activos del sector financiero popular y solidario en el sistema financiero ecuatoriano se detalla a continuación, para lo cual se hace contraste con las instituciones privadas y públicas que también lo conforman.

A diciembre 2020, la Banca Privada llegó a USD 48.459 millones, cifra superior (...), a la registrada en diciembre 2019, presentando un crecimiento del 8,69%. El activo del Sector Financiero Público a diciembre 2020 llegó a USD 7.892 millones, cifra inferior (...), a la registrada en diciembre 2019, esto es, un decrecimiento del 2,39%. Con respecto, a la cifra del activo del Sector Financiero Popular y Solidario a diciembre 2020, alcanzó los USD 17.069 millones, cifra superior en USD 1.893 millones a la registrada en diciembre 2019. A diferencia de la Banca Privada y la Banca Pública, el activo del SFPS presentó mayor crecimiento (12,47%) entre el año 2019 y 2020. (Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, 2021)

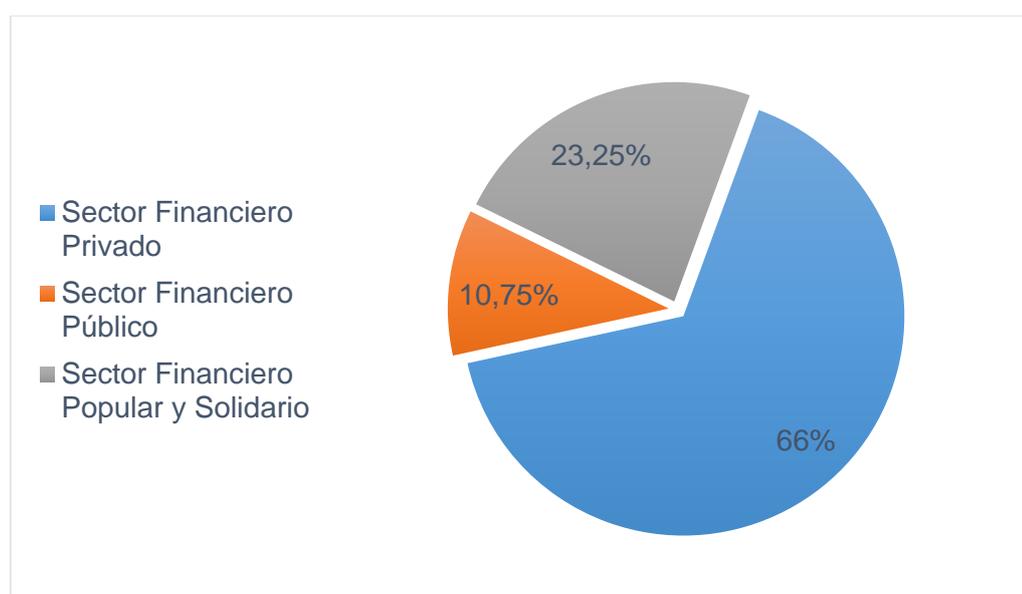


Figura 3. Activos del sistema financiero nacional
Elaborado por: Las autoras, en base a (Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, 2021)

Estas cifras dejan en evidencia que la banca privada es la que mayor participación tiene en los activos del sistema financiero ecuatoriano, sin embargo, el SFPS, que representa el 23,25% de este total, es el sector que ha tenido un mayor crecimiento en 2020.

2.3.4 Cooperativas de ahorro y crédito.

Las cooperativas de ahorro y crédito son constituidas como entidades de responsabilidad limitada, ya que los socios responderán hasta por el monto de los certificados de aportación. Además, se consideran sociedades de capital, aunque esto es para efectos fiscales y tributarios, ya que más bien se basan en principios cooperativistas, que van más allá del beneficio individual.

El Código Orgánico Monetario y Financiero (COMYF) en el Art. 445, establece que estas: (...) *Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios (...).* (Asamblea Nacional, 2014)

La SEPS al ser la entidad de control y supervisión de las organizaciones que forman parte del sector popular y solidario, se le ha otorgado atribuciones como la autorización para la constitución y otorgamiento de personalidad jurídica, al igual que la terminación y liquidación de estas.

2.3.4.1 Importancia de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las COAC's son capaces de generar múltiples beneficios a la sociedad, a través del actuar responsable y solidariamente con todos los grupos de interés. Esto concuerda con el artículo científico: "Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas", en el que Luque y Peñaherrera (2021) establecen que las cooperativas son intermediarias que financian las carteras de crédito canalizando el ahorro de los socios, y aprovechan los excedentes para ofrecer créditos más accesibles y un mayor rendimiento sobre los ahorros.

La COAC Pijal se encarga de dinamizar la economía de las localidades en donde se encuentra ubicada la agencia y oficina matriz, porque se ofrecen

créditos enfocados en las necesidades de las microempresas y emprendedores que generalmente se dedican a la agricultura y ganadería.

2.3.4.2 Servicios financieros.

Los servicios financieros que ofrecen estas entidades pueden ser variados, pero dentro del marco de los objetivos cooperativistas que buscan el fortalecimiento del sector. Según García, Prado, Salazar, & Mendoza (2018) los servicios que ofrecen las cooperativas “(...) Cumplen actividades financieras esenciales que aportan a la economía de una localidad” (p.34).

Entre los servicios que ofrece la COAC Pijal (2021) está:

- Brindar préstamos.
- Receptar depósitos.
- Emitir tarjetas de pago.
- Realizar inversiones y transacciones de divisas.
- Emitir cuentas con obligaciones.
- Realizar transferencias de cobros.

Aunque la principal función de las COAC's es la de ser una fuente de financiamiento para las personas naturales y con más prioridad a pequeñas y medianas empresas, estas ofrecen un catálogo de productos y servicios financieros y adicionalmente otros que son complementarios.

2.4 Términos específicos

Los términos específicos son lo que se refieren al tema de investigación, es decir están dentro de campo de acción de las finanzas y ayudan a tener un mejor conocimiento de los conceptos a utilizar para el análisis del caso y validación de la propuesta.

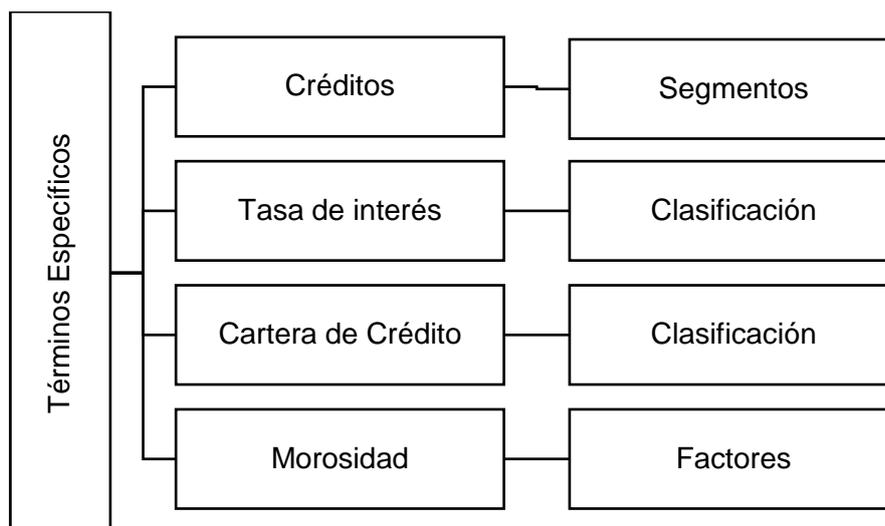


Figura 4. Términos específicos

2.4.1 Créditos.

El crédito es un medio por el cual las personas y empresas que necesitan financiamiento adquieren un pasivo de forma temporal a cambio de devolver al prestamista con una tasa de interés. De acuerdo con Morales, A. & Morales, J. (2014) el crédito “Es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere” (p.23).

Cabe añadir que, como mencionan Flores y LLantoy (2020) en el artículo científico “Préstamo bancario: oportunidades vs riesgos”, para acceder a los créditos, las entidades financieras exigen información de liquidez o capacidad de endeudamiento y garantías.

El proceso de mayor relevancia en la COAC Pijal es la colocación, debido a que por cada crédito otorgado se espera obtener ingresos dependiendo de las tasas de interés, sin embargo, también pueden llegar a afectar la rentabilidad financiera si no se cumplen los pagos en los plazos pactados, es por esto que las entidades financieras deben llevar a cabo un adecuado proceso de análisis crediticio.

2.4.1.1 Segmentos de los créditos.

Mediante Resolución No. 603-2020-F, se aprobó la modificación a las Normas que regulan la segmentación de la cartera de crédito de las entidades del sistema financiero nacional, señalado en el Art. 12:

- *Crédito Productivo;*
- *Microcrédito;*
- *Crédito Inmobiliario;*
- *Crédito de Vivienda de Interés Social y Público;*
- *Crédito de Consumo;*
- *Crédito Educativo;*
- *Crédito de Inversión Pública.* (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2020)

La cartera de crédito a nivel nacional está estructurada en siete segmentos según el destino del préstamo para un mejor análisis y tratamiento. De la clasificación presentada, los que comúnmente otorga la COAC Pijal son los microcréditos.

2.4.2 Tasas de interés.

La tasa de interés es empleada para calcular y medir la rentabilidad que van a generar los ahorros o el costo que va a representar un crédito, está relacionado estrechamente con la cantidad de dinero y el período. Buenaventura (2003) afirma: “La tasa de interés representa el importe del alquiler del dinero. (...) Este importe se presenta normalmente como un porcentaje que se aplica al capital por unidad de tiempo”.

Así lo sustenta el artículo científico Tasa de Interés, publicado en la Revista de Economía y Estadística, del autor Carrizo (1977), quien afirma que la tasa de interés es el rendimiento que se deduce fácilmente de dos elementos fundamentales: la unidad de capital y la unidad de tiempo. Siendo así, las entidades del sistema financiero aplican la tasa activa para créditos y la pasiva para las captaciones.

2.4.2.1 Tipos de tasas de interés.

En el artículo científico acerca de la Incidencia de las tasas de interés en el crecimiento empresarial del Ecuador en el período 2007-2017, Riofrío (2019) establece que los porcentajes de ahorro, depósito y descuento representan tasas del movimiento financiero entre los depositantes de recursos financieros y las entidades que se dedican a la intermediación.

En el caso de las instituciones financieras generalmente para los créditos se manejan sobre una base anual conocida como TEA (tasa efectiva anual). Para Buenaventura (2003) “Según la manera como una tasa de interés proponga la información se le denomina de una de estas tres maneras: tasa periódica, tasa nominal y tasa efectiva” (p.43).

La COAC Pijal aplica distintas tasas activas efectivas de acuerdo con el segmento y subsegmento en el que se cataloga el crédito, y al igual que el resto de las instituciones financieras, toma como guía el porcentaje máximo referencial fijado mensualmente por el Banco Central del Ecuador.

2.4.3 Cartera de crédito.

La cartera o portafolio de créditos se puede definir como el conjunto de títulos o préstamos a favor de la entidad financiera. Según Mera (2017): “La cartera de créditos es la recaudación de documentos que soportan y escudan a los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia una tercera persona y el poseedor del mismo” (p.10).

Díaz y Del Valle (2017) en el artículo: Riesgo financiero en los créditos al consumo del sistema bancario venezolano 2008-2015, mencionan que la cartera al contener el saldo que se espera cobrar y al generar la mayor parte de los ingresos a partir de los intereses por préstamos, se considera una de las cuentas de mayor importancia en el balance. La COAC Pijal a diciembre de 2020 mantiene un saldo en esta cuenta de 1.204.531,77 USD, siendo efectivamente el rubro más relevante.

2.4.3.1 Clasificación de la cartera de crédito.

Para la segmentación de la cartera de crédito se toma en consideración dos aspectos importantes: el vencimiento y el destino de los recursos. En este contexto, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria - SEPS (2016) manifiesta:

El grupo de cartera de créditos incluye una clasificación principal de acuerdo a la actividad a la cual se destinan los recursos (...). La clasificación de las operaciones de cartera a la vez incluye una segregación por el vencimiento en: cartera por vencer, refinanciada, reestructurada, que no devenga intereses y vencida. (p.106)

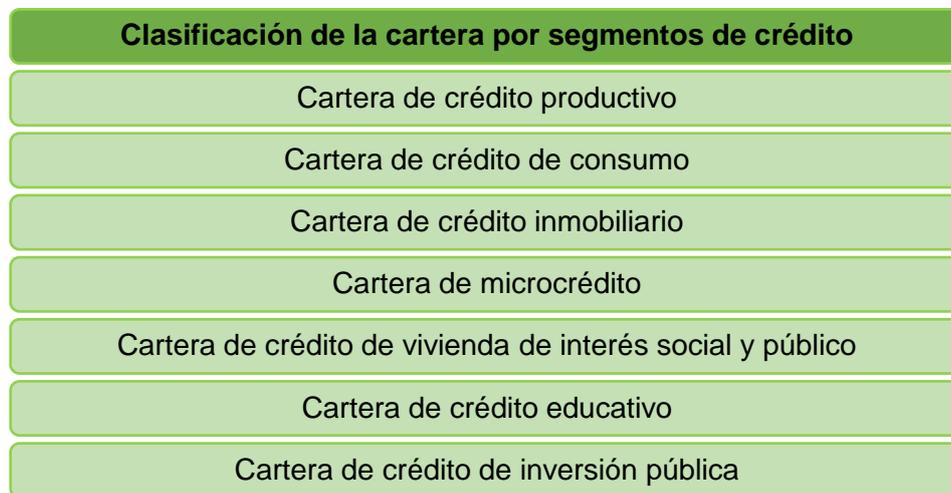


Figura 5. Clasificación de la cartera de crédito por segmentos
Elaborado por: Las autoras, en base a (Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, 2021)

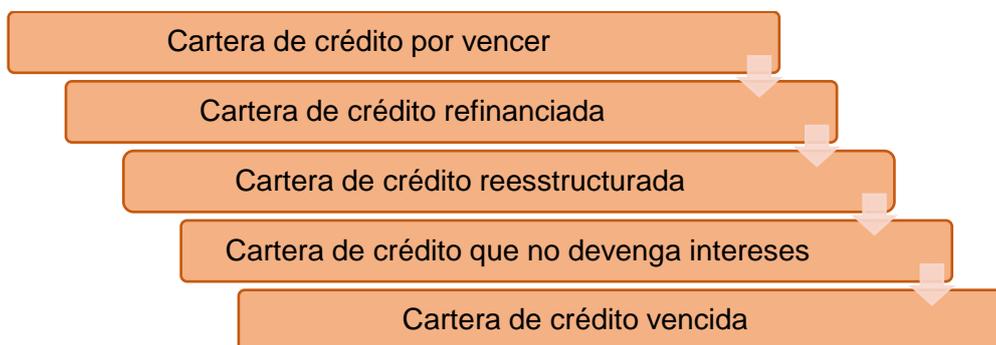


Figura 6. Clasificación de la cartera de crédito según el vencimiento
Elaborado por: Las autoras, en base a (Cadena y Cadena, 2014)

Cadena y Cadena (2014) en la publicación “Marco legal y normativo del crédito del sistema financiero en el Ecuador y su incidencia en la calidad de la cartera”, añaden:

Los créditos por vencer representan casi la totalidad de la cartera, la misma que constituye la cartera sana. Por su parte, la cartera que no devenga intereses corresponde a los préstamos que tienen dificultad de cobro, aun cuando no han llegado a término o fecha de vencimiento, mientras que la cartera vencida constituye cartera de difícil recuperación. (p.54)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal, emplea de forma obligatoria el Catálogo Único de Cuentas propuesto por la SEPS; por lo tanto, en el balance los créditos se encuentran agrupados según el segmento al que pertenece y por vencimiento.

2.4.4 Morosidad.

La morosidad se origina cuando el deudor no cumple con las obligaciones adquiridas en los términos acordados con la entidad, provocando que el saldo de la operación pase de cartera por vencer a vencida. Guzmán (2017) afirma: “En términos contables, financieros la morosidad es la situación final a la que llega una persona física o jurídica que incumple con sus pagos (...), acordados en un tiempo establecido y en una forma contractual de cumplimiento” (p.45).

Además, Muñoz (2007), en el artículo: ¿La eficiencia del personal en las microfinancieras influye en la cartera vencida?, asegura que la calidad de la cartera se determina calculando el ratio de morosidad y recomienda que a la cartera vencida se sumen los préstamos refinanciados, y todo esto se divida entre el saldo de la cartera bruta en un período. Por lo tanto, este índice, representa el monto de préstamos no pagados, permitiendo medir la eficacia de la institución para recibir reembolsos de los créditos otorgados.

2.4.4.1 Factores que inciden en la morosidad.

Al analizar el comportamiento del índice de morosidad en una institución financiera es necesario tener identificado el sector al que pertenece, la cantidad de los activos, la actividad principal, la conformación de capital, entre otros

aspectos. Rachman, Kadarusman, Anggriono y Setiadi (2018), en el artículo: Bank-specific Factors Affecting Non-performing Loans in Developing Countries: Case Study of Indonesia, mencionan:

Los académicos han identificado factores específicos (...) que afectan significativamente el índice de morosidad, incluido el crecimiento del crédito, la rentabilidad, la eficiencia operativa, la capitalización y la diversificación de ingresos. (...) Sin embargo, un aumento en la oferta de crédito será estimulante solo si está respaldado por la calificación adecuada del riesgo crediticio (por ejemplo, la aplicación efectiva de las 5C) y la administración. (p.41)

Por lo tanto, se considera que el origen de la morosidad en las instituciones financieras principalmente se ve vinculado a factores internos como la eficiencia operativa y el crecimiento de la oferta de crédito, que sin una adecuada gestión resulta en una cartera problemática.

2.5 Términos técnicos

La terminología técnica comprende los conceptos especializados, que serán de gran ayuda para el lector y contribuirá con el nivel de comprensión sobre la temática abordada.

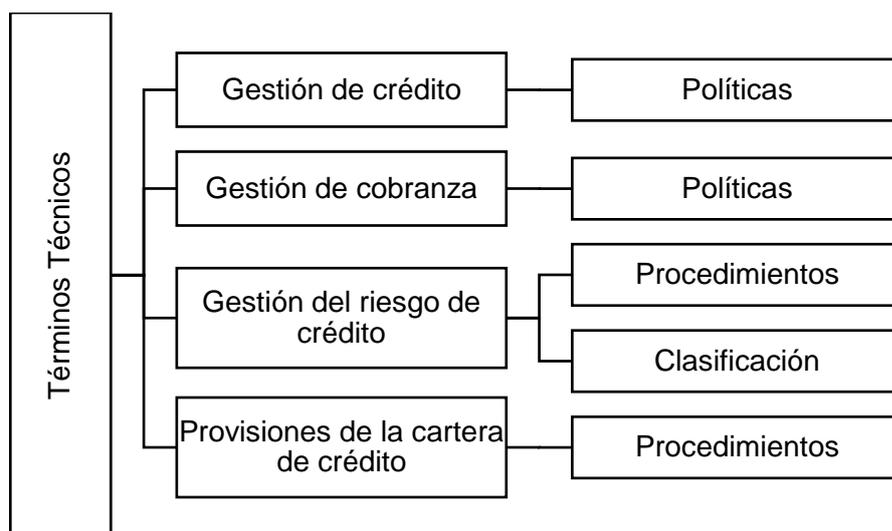


Figura 7. Términos técnicos

2.5.1 Gestión de crédito.

La gestión de crédito constituye diferentes procesos clave que aportan al cumplimiento de una de las actividades misionales de cada institución financiera, mientras más eficientes sean las estrategias se obtendrán resultados altamente beneficiosos que parten desde un mejor flujo financiero y disminución al riesgo de recuperación de cartera. La gestión de crédito para Cortez (2016):

(...) Incluye varios aspectos entre ellos consta el establecer políticas que aseguren el otorgamiento de créditos a clientes que cumplan con los parámetros requeridos, estos resultados serán de gran importancia al momento de identificar si se concede o no el crédito a un determinado cliente.
(p.2)

Se determina que la gestión de crédito es el conjunto de procesos relacionados con el otorgamiento y seguimiento de créditos, en los que se ejerce el control previo (como la verificación de autorizaciones o de la solvencia de los solicitantes de créditos) y continuo, (por ejemplo: la actualización de expedientes).

2.5.1.1 Importancia de la gestión de crédito.

García (2018), en el artículo: Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana (2008-2017), de la revista UISRAEL, afirma que la importancia de una adecuada gestión radica en los efectos que tiene sobre la calidad de la cartera y liquidez de las entidades, permitiendo además el cumplimiento eficiente de los objetivos planificados.

La gestión de crédito en la COAC Pijal, se ejecuta principalmente en la Unidad de negocios, que se conforma por el Área de Crédito y Cobranzas; sin embargo, es necesario la intervención de otras unidades como el Consejo de Administración para la aprobación de créditos y el Consejo de Vigilancia, del que forma parte el Oficial de Cumplimiento quien se encarga del cruce de información.

2.5.1.2 Políticas de gestión crediticia.

Las políticas de gestión de crédito consisten en lineamientos que rigen el accionar a nivel departamental diseñadas conforme a las necesidades existentes, contribuyen al buen manejo de los riesgos que pueda presentar cada solicitante y permiten mantener una cartera sana y adecuada liquidez. Según Morales, A. y Morales, J. (2014):

Las políticas son normas de conducta o de acción dictadas por la dirección que deben observar todos los empleados de la empresa; al expresarse por escrito deben comunicar qué es lo que se puede hacer y lo que no se debe (...). El establecimiento de una política de crédito involucra tres etapas:

1. Establecer los estándares de crédito.
2. Establecer las condiciones del crédito.
3. Establecer la política de cobranza. (p136-140)

La evaluación de la cartera en la Cooperativa Pijal requerirá del conocimiento y análisis acerca de las políticas que emplea la entidad para la adecuada gestión de créditos, por lo tanto, es necesario realizar una observación del proceso de otorgamiento y verificar la existencia y aplicación correcta de los manuales.

2.5.1.3 El impacto de las políticas crediticias.

Cadena y Cadena (2014) en la publicación “Marco legal y normativo del crédito del sistema financiero en el Ecuador y su incidencia en la calidad de la cartera”, afirman: “El riesgo de la cartera aumenta cuando no se aplican con rigurosidad los procedimientos técnicos establecidos, que puede obedecer al desconocimiento o interpretación indebida; o por la flexibilización de las políticas crediticias” (p.55).

Por lo tanto, resulta importante que la entidad establezca políticas formales, que estén en concordancia con los objetivos institucionales y las necesidades actuales, además deben ser difundidas adecuada y oportunamente en los diferentes niveles, así como verificar que se pongan en práctica.

2.5.2 Gestión de cobranza.

Son las acciones que se ejecutan en la recuperación de cartera de crédito, pueden ser controles preventivos o después del vencimiento llevados a cabo por un encargado y la eficiencia se reflejará en la liquidez de la organización. Godoy (como citó Revelo, (2013) se refiere a la gestión de cobranza como:

La actividad destinada a la recaudación de fondos mediante el cobro por ventas efectuadas al contado o por créditos de diversas clases a cobrar, también se dice que es el medio o expediente para conseguir un objetivo utilizando diversas herramientas para intentar el cobro de las cuentas que una organización posee. (p.18)

La gestión de cobranza está integrada por políticas y lineamientos a los que los empleados deben acatarse durante el desarrollo del proceso de recaudaciones, el nivel cumplimiento se podrá verificar mediante indicadores, mientras que la eficiencia se reflejará en la situación de la cartera de crédito.

2.5.2.1 Importancia de la gestión de cobranza.

En el artículo de la revista Polo del Conocimiento: Gestión de riesgo de crédito, para mejorar la calidad de la cartera de microcrédito, en la Cooperativa Comercio Ltda., de Cedeño y Palma (2020), quienes reconocen la existencia de una estrecha relación entre la gestión de crédito y la gestión de cobranza; así, si el proceso de análisis crediticio previo a la concesión es adecuado, los riesgos asociados serán menores.

En consecuencia, una gestión de cobranza efectiva puede implicar algunos pasos clave, como el reconocimiento de riesgos previo las aprobaciones, la determinación de diferentes estrategias, la especificación de los procedimientos adecuados para la recuperación de los créditos y el seguimiento a la cartera vencida.

2.5.2.2 Políticas de cobranza.

Las políticas consisten en estrategias que se aplican para la correcta y eficiente recuperación de cartera vencida a favor de la entidad contribuyendo a

la reducción de la morosidad y permite que la entidad mantenga un sano portafolio de crédito. Ramos (2017) afirma:

Las políticas de la gestión de cobranza que se aplica en las empresas están basadas de acuerdo con las necesidades que se presenta en cada entidad, sin embargo, las políticas de cobro en forma general persiguen el mismo objetivo, el cual se enfoca en recuperar los créditos otorgados dentro del plazo fijado para su recuperación (...). (p.21)

Dentro de la Cooperativa Pijal las actividades de la gestión de cobranzas se realizan conforme a las políticas internas del área de negocios, éstas fueron establecidas por la organización con el propósito de que los procedimientos claves se ejecuten adecuadamente y se logre reducir el riesgo operacional.

2.5.2.3 El impacto de las políticas de cobranza.

Muñoz (2007), en el artículo ¿La eficiencia del personal en las micro-financieras influye en la cartera vencida?, menciona que resulta importante establecer procesos uniformes que permitan tratar adecuadamente la cartera vencida, determinando que la gestión de cobranza es un proceso vital en el control de crédito. Para las IFIs, las políticas de cobro influyen en el incremento de la morosidad, por lo que deben fijar estrategias con las que se pueda mantener a los clientes/socios al día con los pagos.

2.5.3 Gestión del riesgo de crédito.

El riesgo crediticio se establece en la primera fase de otorgamiento y no es más que la probabilidad de pérdida que tendrá la entidad como consecuencia del impago ocasionado por los deudores. Vargas y Mostajo, (2014) en la investigación Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas, mencionan: “De acuerdo a la recopilación de normas de ASFI, se entiende al riesgo de crédito como la probabilidad de que un deudor incumpla” (p.6).

Amat, Pujadas y Lloret (2012) añaden: “La gestión del riesgo de crédito se fundamenta en los aspectos externos (normativa) y los internos (las políticas y normativa interna; y la metodología y procesos utilizados)” (p.31). Así, al analizar

esta probabilidad de incumplimiento por parte del deudor, se contemplan factores tanto externos como internos al proceso de gestión en la entidad.

2.5.3.1 Objetivo de la gestión del riesgo crediticio.

Maldonado y Pazmiño (2008) en la investigación Nuevas herramientas para la Administración del Riesgo, de la revista Cuestiones Económicas, señalan: "(...) El principal objetivo de la administración del riesgo es el de garantizar que el riesgo asumido por la institución financiera sea cubierto por un cierto capital capaz de absorber las máximas pérdidas que puede incurrir la institución financiera (...)" (p.6).

En este contexto, la gestión del riesgo de crédito se transforma en una herramienta para identificar las falencias en la organización, especialmente en los procesos internos del área de negocios en el que se desarrollan las actividades de concesión y seguimiento, y así posteriormente corregirlos.

2.5.3.2 Procedimientos de la gestión del riesgo crediticio.

La administración de los riesgos consiste en identificar, evaluar y controlar los trances que puedan presentarse en las colocaciones; y las estrategias que se apliquen deben focalizarse en tanto a eventos externos como internos de la organización. En las Normas para la Gestión de Riesgos de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, se determinan en el Art. 4 los aspectos mínimos a contemplarse en la gestión del crédito:

- a) *Límite de exposición al crédito de la entidad, en los distintos tipos de crédito y de tolerancia de la cartera vencida por cada tipo de crédito, para las cooperativas de los segmentos 1 y 2;*
- b) *Criterios para la determinación de tasas para operaciones de crédito, considerando entre otros: montos, plazos, garantías, tipos de productos, destino del financiamiento;*
- c) *Criterios para definir su mercado objetivo, es decir, el grupo de socios a los que se quiere otorgar créditos: zonas geográficas, sectores socio-económicos, para las cooperativas de los segmentos 1 y 2; y,*
- d) *Perfiles de riesgo: características de los socios con los cuales se va a operar, como edad, actividad económica, género, entre otros, para las cooperativas*

de los segmentos 1 y 2. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2019)

Actualmente existen normas como la citada anteriormente que fijan las bases para una adecuada gestión de riesgo, sin embargo, es responsabilidad de la entidad y los colaboradores el evaluar periódicamente en qué porcentaje el proceso de administración de crédito empleado satisface las necesidades de la Cooperativa.

2.5.3.3 Relación de la gestión del riesgo crediticio con la morosidad.

Existe una estrecha relación entre la gestión del riesgo crediticio y el aumento en la morosidad, esta radica en los beneficios de implementar instrumentos de análisis y seguimiento durante el proceso de concesión de los préstamos. Así, en el artículo Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana (2008-2017), García afirma:

Las debilidades en los procedimientos de cobro, por la falta de instrumentos que permitan garantizar la recuperación, desencadenan una debilidad al momento de controlar a tiempo los índices de este tipo de riesgo, teniendo como consecuencia negativa el incremento de la morosidad en la cartera de crédito. (p.37)

A las entidades del Sistema Financiero Nacional se les proporcionan lineamientos mínimos que les permitan tener las bases para una adecuada gestión de riesgos, sin embargo, es importante que mejoren continuamente los procesos dentro del área de negocio.

2.5.3.4 Clasificación de los riesgos.

En el Art. 16 de las Normas para la Gestión de Riesgos de Crédito citadas, se menciona que se clasificará: *la cartera de crédito y contingentes en función de la morosidad y al segmento de crédito al que pertenecen* (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2019), por lo tanto, para identificar el perfil de riesgo de los sujetos de crédito existen nueve categorías o niveles de riesgo:

Tabla 2.
Categorías o niveles de riesgo

Nivel de riesgo	Categoría	Productivo, Comercial, Ordinario, y Prioritario (Empresarial) y Corporativo	Productivo, Comercial, Prioritario (PYME)	Microcrédito	Consumo Ordinario Prioritario y Educativo	Vivienda de Interés Público de Inmobiliario
Días de morosidad						
Riesgo Normal	A1	0	0	0	0	0
	A2	1-15	1-15	1-15	1-15	1-30
	A3	16-30	16-30	16-30	16-30	31-60
Riesgo Potencial	B1	31-60	31-60	31-45	31-45	61-120
	B2	61-90	61-90	46-60	46-60	121-180
Riesgo Deficiente	C1	91-120	91-120	61-75	61-75	181-210
	C2	121-180	121-150	76-90	76-90	211-270
Dudoso Recaudo	D	181-360	151-180	91-120	91-120	271-450
Pérdida	E	Mayor a 360	Mayor a 180	Mayor a 120	Mayor a 120	Mayor a 450

Fuente: Normas para la Gestión de Riesgos de Crédito (2019)

Según estos parámetros de calificación, los créditos pueden tener un nivel de riesgo normal, potencial, deficiente, de dudoso recaudo y por último las pérdidas, estos a la vez se dividen en categorías representadas por letras desde la “A” hasta la “E”. Se destaca que las carteras: Microcrédito, Consumo Ordinario Prioritario y Educativo, son las que tienen el rango de días menor para determinar el riesgo potencial, por lo que consecutivamente se tendrán que castigar más pronto que otros segmentos, con un límite de días en mora de 120.

2.5.4 Provisiones de la cartera de crédito.

La provisión para pérdidas crediticias es una estimación para los posibles créditos que eventualmente incurra en incumplimiento o sean irrecuperables. Regalado (2018) añade: “Dependiendo de la categoría o nivel de riesgo la institución financiera deberá aprovisionar un determinado porcentaje para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo (...)” (p.20).

La Cooperativa Pijal a junio de 2018 registra un saldo en Provisiones para créditos incobrables (cuenta 1499) que asciende a 64.097,62 USD, según los reportes publicados en la página web, mientras que para junio de 2020 este valor ascendió a \$119.432,99.

2.5.4.1 Procedimientos para provisiones.

La provisión para cartera de crédito consiste en crear una cuenta cuyo saldo sea destinado a cubrir las posibles pérdidas futuras que debe hacer frente una institución financiera por los créditos de dudoso recaudo. Esto queda validado con lo que Saráuz (2020) menciona:

El monto de las provisiones por activos de riesgo deberá cargarse a la cuenta de resultados deudora en el trimestre en el que se efectuó tal calificación, sin que pueda diferirse dicha afectación, al trimestre o trimestres siguientes. El débito de la provisión se efectuará independientemente de los resultados finales que arroje la institución al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de cada año.

Es importante añadir que, según se establece en el COMYF, Art. 205: *Las pérdidas esperadas de los activos de riesgo se cubrirán con provisiones, en tanto que las pérdidas inesperadas se cubrirán con capital* (Asamblea Nacional, 2014). Por lo tanto, la provisión para pérdidas crediticias debe registrarse con saldo acreedor en el activo, sin embargo, el castigo de los créditos irrecuperables se trata como un gasto en los estados financieros y si estos no fueron provisionados debidamente afectarán al capital de la institución.

2.6 Marco legal e institucional

2.6.1 Marco legal.

El marco legal se conforma de acuerdo con el sistema normativo ecuatoriano, y ordenado jerárquicamente de la siguiente manera: *La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos.* (Asamblea Nacional Constituyente, Art. 425, 2008)

2.6.1.1 Constitución de la República del Ecuador.

Se ha tomado como referencia la Constitución de la República del Ecuador aprobada por la Asamblea Constituyente con el Registro Oficial 449 de 2008.

Tabla 3.
Base Legal

Título	Capítulo	Sección	Artículos
			Art. 308
Título VI: Régimen de desarrollo	Capítulo cuarto: Soberanía económica	Sección octava:	Art. 309
		Sistema Financiero	Art. 311
			Art. 312

Fuente. Constitución de la República del Ecuador 2008

Las actividades financieras intermedian eficientemente los recursos captados para el fortalecimiento de las inversiones productivas y de consumo a toda la sociedad en general, tal como lo establece la Constitución del Ecuador en el Art. 308: *son un servicio de orden público ejercida previa autorización del Estado con la finalidad de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento* (Asamblea Nacional, 2008).

El sistema financiero está integrado por instituciones, medios y mercados como actores importantes para dinamizar la economía, siendo así, el Art. 309 De la Constitución del Ecuador, pone en manifiesto que: *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.* (Asamblea Nacional, 2008)

El Gobierno ha hecho énfasis en el crecimiento y desarrollo económico impulsando a las pequeñas empresas enfocadas en ofrecer servicios financieros. El Art. 311 de la Constitución del Ecuador establece: *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 financieros, y de micro, pequeñas y medianas unidades, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado.* (Asamblea Nacional, 2008)

2.6.1.2 Leyes orgánicas.

Para el control y regulación del sistema financiero dentro del país, está en vigencia el Código Orgánico Monetario y Financiero, que en el Art. 445,

manifiesta que: *Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, para realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la SEPS, con clientes o terceros. (Asamblea Nacional, 2014)*

Toda institución financiera tiene la participación de colaboradores quienes gozan de derechos y obligaciones con los patronos, los lineamientos a seguir se contemplan en la Ley de Seguridad Social, Registro Oficial Suplemento 465 de 30-nov.-2001, misma que menciona las normas generales a las que deben sujetarse las entidades en beneficio de los empleados bajo relación de dependencia, además establece las tasas de aportación y contribuciones obligatorias que deben hacerse al IESS.

Las cooperativas de ahorro y crédito, cajas y bancos comunales disponen el cumplimiento de lo que determina la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Registro Oficial 444 de 10-may.-2011; la misma que establece el marco jurídico para las instituciones que conforman el sector, además, ejerce rectoría, regulación y control, entre otros.

Controlar los ingresos y tributos generados por la intermediación financiera es tarea del sujeto activo quien opera a través del SRI y sobre las disposiciones de la Ley de Régimen Tributario Interno. Registro Oficial Suplemento 463 de 17 de noviembre de 2004; indica los impuestos que aplican sobre las actividades de las cooperativas que comúnmente son el IVA, Impuesto a la Renta y retenciones, además, determinan normas de exenciones, tarifas aplicables, entre otros.

2.6.1.3 Leyes ordinarias.

Todas las instituciones de carácter público y privado tienen obligaciones y derechos a cumplir frente a los trabajadores, es así como el Código del Trabajo, Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic.-2005, se encarga de regular las relaciones entre el empleado y el empleador, según sea la actividad de la empresa establece condiciones dignas de trabajo.

2.6.1.4 Reglamentos.

El Reglamento para la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Registro Oficial Suplemento 648 de 27-feb.-2012; menciona los procedimientos para la aplicación de los artículos que conforman la LOEPS, detallando normas de organización, estructura interna, atribuciones y responsabilidades de las cooperativas según el segmento al que correspondan.

El Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, Registro Oficial 448, 28-Febrero-2015, demuestra el conjunto de normas generales para efectos de aplicación de la LORTI, ahí se definen cuáles son los ingresos gravados, exoneraciones, productos y servicios sujetos al IVA para las cooperativas, los mismos que se deben tomar en cuenta para la declaración del Impuesto a Renta, Retenciones en la Fuente, Impuesto al Valor Agregado y Retenciones del IVA.

2.6.1.5 Resoluciones.

Las resoluciones se enfocan en un tema específico, son emitidas por organismos o autoridades competentes, en ciertos casos pueden ser de carácter temporal dependiendo de la situación que atreviese el sistema financiero y las cooperativas están en obligaciones de acatarse a las disposiciones que se expiden.

2.6.2 Marco institucional.

2.6.2.1 Instituciones reguladoras.

Dentro del Sistema Financiero Ecuatoriano se han creado las siguientes instituciones, encargadas de analizar, ejecutar y evaluar las políticas económicas y monetarias, supervisar y controlar a las organizaciones de la EPS para lograr una economía sostenible y equitativa que impulse el desarrollo económico del país.



Figura 8. Instituciones reguladoras del SFPS

El marco institucional lo conforman distintos entes, es así como la COAC Pijal está bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y cumpliendo las políticas que emite la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Mientras que entre las instituciones supervisoras están el SRI, la a Unidad de Análisis Financiero, el Fondo de Liquidez y otras.

UNIDAD 3

METODOLOGÍA

3.1 Marco metodológico

En el capítulo se describe la forma como se desarrolla la investigación, determinando en primer lugar el tipo y diseño en las distintas etapas, así como las técnicas e instrumentos a emplearse, con la finalidad de recoger información particular sobre la entidad y así obtener resultados válidos.

3.2 Objetivo

- Determinar la metodología a emplear en la investigación, fijando el enfoque, los procedimientos y las técnicas de investigación adecuadas, para dar solidez a los resultados obtenidos.

3.3 Tipo de investigación

3.3.1 Investigación cualitativa.

En el desarrollo del trabajo se aplicó la investigación de tipo cualitativa que permite analizar los procesos misionales de la Cooperativa desde una vista general. Para Pérez, Galán, & Quintanal (2013): “La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de la realidad, buscando conocer su estructura e interpretando su comportamiento o las manifestaciones de éste”. (p.431)

La investigación tiene un enfoque cualitativo, porque abarcó aspectos propuestos en la matriz de relación diagnóstica obtenidas de fuentes de información primaria, a partir de ello se recabaron datos sobre perspectivas y puntos de vista del Gerente General y otros empleados de la Cooperativa, los cuales se tomaron a consideración para el análisis y comprensión de los resultados.

3.3.2 Investigación cuantitativa.

La investigación cuantitativa permite analizar a la entidad en base a la realidad, Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman: “Los estudios

cuantitativos siguen un patrón predecible y estructurado (el proceso) (...). La meta principal es la formulación y la demostración de teorías” (p.19).

La investigación con enfoque cuantitativo se aplicó durante la recopilación de información secundaria mediante la revisión de documentos proporcionados por la Cooperativa, se analizaron datos numéricos como saldos de las carteras de crédito según el vencimiento, análisis de los estados financieros mediante razones o indicadores, entre otros.

3.3.3 Investigación documental.

La investigación documental permite conceptualizar los términos, conocer los procesos de gestión aplicables en el Área de Crédito. Según Torres (2004): Es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, anuarios, registros, etcétera). Toda investigación requiere de este tipo de indagación a lo largo de todo su desarrollo (...). (p.26)

Mediante esta investigación se obtuvieron las bases para la fundamentación teórica, a través de una revisión de material documental con un valioso contenido analítico, principalmente de artículos científicos, libros y resoluciones vigentes aplicables.

3.4 Métodos

3.4.1 Método analítico – sintético.

Para una mejor indagación del proceso de gestión de la cartera de crédito se aplicó el método analítico-sintético, que en sí son dos procesos distintos que se complementan, permitiendo tener diferentes perspectivas para comprender la información recolectada. Rodríguez y Pérez (2017) señalan:

Este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. Permite estudiar el comportamiento de cada parte. La síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de

las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad. (p.186)

El método analítico – sintético se utiliza durante la fase de análisis de resultados, los cuales se obtuvo tras la aplicación de los instrumentos de investigación, y en la fase final, en la que se expusieron los resultados más relevantes. Esto permitió relacionar los hallazgos cualitativos con los cuantitativos y elaborar una síntesis sobre las causas que originaron el aumento de la morosidad.

3.5 Técnicas

Las técnicas de recolección de información que se utilizaron para estudiar los aspectos cualitativos y cuantitativos son la entrevista, encuesta, observación directa y análisis de información documental; y los instrumentos: cuestionarios, fichas de observación y papeles de trabajo.

3.5.1 Entrevista.

Para el diagnóstico se realizaron entrevistas mediante la aplicación de un cuestionario previamente estructurado, con preguntas abiertas, que se mantuvieron regidas a los objetivos de la investigación, ésta se dirigió al Gerente General y al Jefe del Área de Crédito y Cobranzas.

3.5.2 Encuesta.

Se elaboró una encuesta dirigida a los socios que han tenido un crédito en la Cooperativa Pijal, para conocer las causas del atraso en las cuotas y el nivel de satisfacción con respecto a la experiencia en el proceso de concesión del préstamo.

3.5.3 Observación.

Esta técnica consiste en presenciar el desarrollo de las actividades y de esta manera obtener una mejor comprensión de cómo se realiza la gestión de la cartera de crédito, como lo menciona (Campos & Lule, 2012) “(...) Es un proceso por el cual se filtra la información sensorial a través del proceso que sigue el pensamiento (idea, juicio, razón)” (p.50). De esta manera se logró conocer el

proceso de concesión de los préstamos y las actividades claves a desarrollarse para una adecuada gestión.

3.5.4 Análisis de información documental.

Esta técnica permite que se conozca la realidad del Área de Negocios, mediante el uso de la documentación que la entidad proporciona. Según (García & Giacobbe, 2009) su finalidad “Es obtener datos e información a partir de documentos escritos o no, a fin de ser utilizados según los objetivos de la investigación” (p.93).

En base a lo expuesto se analizó diferente documentación, empezando por los manuales de la Cooperativa enfocados a los procesos de crédito y cobranzas, por otra parte, se evidenció los reportes del portafolio de crédito, de la cartera vencida, informes de morosidad, indicadores financieros, entre otros.

3.6 Instrumentos

3.6.1 Cuestionarios.

Para las entrevistas se elaboró el cuestionario de preguntas abiertas con el fin de que la persona conteste libremente. En el caso de las encuestas, se desarrollaron interrogantes cerradas, que contenían alternativas de respuesta y fueron aplicadas de manera electrónica.

3.6.2 Fichas de observación.

Las fichas de observación permitieron ejecutar un análisis minucioso de la realidad de la Cooperativa, (Campos & Lule, 2012) Afirman que: (...) Es el medio que conduce la recolección y obtención de datos e información de un hecho o fenómeno (p.56).

De esta manera se emplearon dos formatos estructurados que permitieron recopilar información de manera sistemática y registrar todo lo concerniente al modelo de gestión de la cartera de crédito y del proceso de cobranzas. Uno de estos se realizó en base a los requerimientos de la normativa vigente.

3.6.3 Papeles de trabajo.

Los papeles de trabajo sustentan la información recopilada y analizada, Arcenegui, Gómez, & Molina (2003) establecen que: La documentación es esencial en un trabajo de auditoría, porque permite integrar la evidencia y poder extraer conclusiones razonables a partir de los indicios que se van obteniendo de las pruebas de auditoría. (...) (p.132).

Estos documentos se utilizaron para sustentar los hallazgos identificados en la gestión de créditos y cobranzas, principalmente se manejaron las hojas de trabajo en la que se enlista los cuestionarios y los saldos a examinarse, estos incluyen a la cartera total y la cartera vencida.

3.7 Tipo de muestra

Para la entrevista y encuesta, como parte de la población de estudio que concierne está: el Gerente General, la Contadora, y el Jefe del Área de Crédito y Cobranzas de la oficina matriz, dando un total de cuatro personas. De la misma manera se aplicó una encuesta a los socios de la COAC Pijal, y al ser una cifra considerable se realizó el cálculo de la muestra.

3.7.1 Tamaño de la muestra.

Fórmula

$$n = \frac{Nd^2Z^2}{(N-1)E^2 + d^2Z^2}$$

En donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Universo o población

d^2 = Varianza

E= Límite aceptable de error

Z= Nivel de confianza

Para obtener el tamaño de la muestra se ha considerado lo siguiente:

Tabla 4.
Socios de la Cooperativa, corte marzo 2021

Socios de la Cooperativa Pijal Ltda.	
Hombres	599
Mujeres	800
Organizaciones	17
Refugiados	8
Total socios	1424

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda.

El universo está conformado por los 1.424 socios de la matriz de la Cooperativa y de los cuales se obtuvo una muestra representativa.

Datos:

N= 1424

$d^2 = 0,25$

E= 0,05

Z= 1,96

Operación

$$n = \frac{1424 * (0,25)^2 * (1,96)^2}{(1424 - 1) * (0,05)^2 + (0,25)^2 * (1,96)^2}$$

$$n = \frac{341,9024}{(3,5575) + (0,2401)}$$

$$n = 90,03$$

Se utilizó una población de 1424, con una varianza de 0,25, un error de 5% y nivel de confianza de 95% que es igual a 1,96. Luego de la operación se obtuvo como resultado la cantidad de 90,03; por lo tanto, se aplicó las encuestas a 90 socios de la Cooperativa, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción con los servicios prestados.

3.8 Tabulación de la encuesta

1. Edad promedio de los socios

Tabla 5.
Edades de los socios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
18-30	26	28,89%
31-40	37	41,11%
41-50	20	22,22%
51 en adelante	7	7,78%
TOTAL	90	100,00%

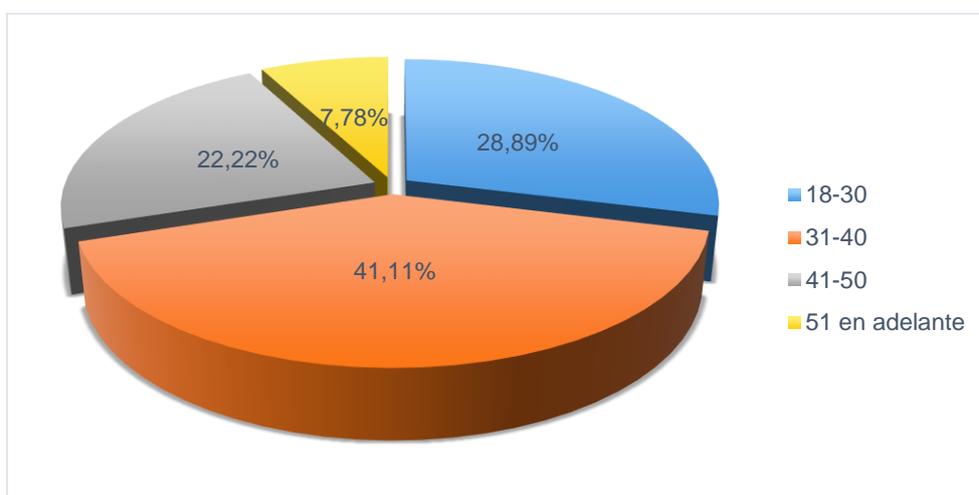


Figura 9. Edades de los socios

Los socios están clasificados en rangos de edades, a partir del gráfico se puede deducir que el mayor número de créditos otorgados están concentrados en los que tienen entre 31 a 40 años, cuyo porcentaje representa el 41,11% de los 90 encuestados; a este grupo le sigue el conjunto de personas con edades de 10 hasta los 30 que constituyen el 28,89% de la muestra, luego se encuentran los que tienen de 41 a 50 años con una participación de 22,22%, por último y en menor proporción están los de 51 años en adelante quienes conforman el 7,78%.

2. Clasificación de socios por género

Tabla 6.
Clasificación por género

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Femenino	58	64,44%
Masculino	32	35,56%
TOTAL	90	100,00%

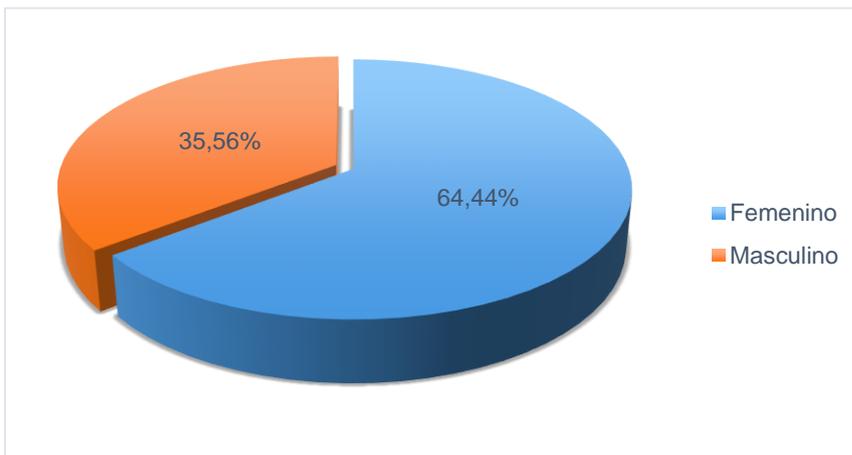


Figura 10. Género

El género femenino es el que prevalece con un porcentaje representativo de 64,44% del total de la muestra, poniendo en evidencia que las mujeres son las que mayormente se dedican a emprender en las distintas actividades que se desarrollan en la zona de influencia de la Cooperativa y para ello buscan canales de financiamiento a través del sistema financiero. En contraste con el género masculino, éste tiene un puntaje de 35,56%, evidenciando una participación menor.

3. Situación laboral de los socios

Tabla 7.
Situación laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	15	16,67%
Sí	75	83,33%
TOTAL	90	100,00%

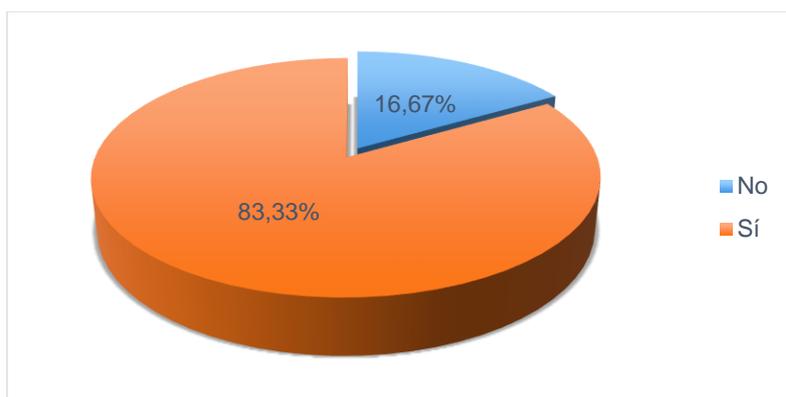


Figura 11. Trabajo

El 83,33% de los socios afirman que actualmente cuentan con un trabajo estable, mientras que el restante 16,67% no goza de este beneficio, cabe mencionar que la Cooperativa se focaliza en ofertar microcréditos y han establecido un perfil del solicitante asegurándose que dispongan de ingresos ya sea como trabajadores autónomos o por remuneraciones. Sin embargo, durante la crisis sanitaria por COVID-19 muchos socios tuvieron dificultades económicas hasta el punto de afrontar el desempleo o pérdidas en sus negocios.

4. ¿Mantiene un crédito vigente en la Cooperativa?

Tabla 8.
Crédito vigente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	8	8,89%
Sí	82	91,11%
TOTAL	90	100,00%

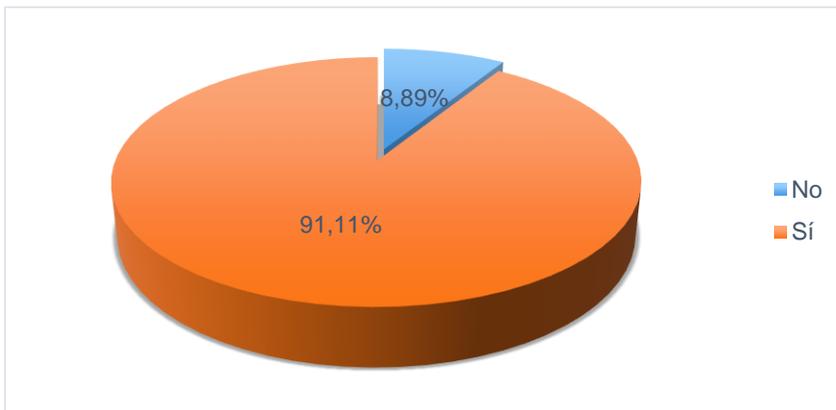


Figura 12. Créditos vigentes

De la muestra utilizada se obtuvo que el 91,11% de socios mantienen créditos vigentes a favor de la Cooperativa clasificados según los subsegmentos que se oferta, y por otra parte el 8,89% han manifestado que no tienen préstamos en la institución.

5. ¿Cuántos créditos mantiene vigentes en la Cooperativa?

Tabla 9.
Cantidad de créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
1 crédito	55	67,07%
2 créditos	17	20,73%
3 créditos	7	8,54%
De 4 en adelante	3	3,66%
TOTAL	82	100,00%

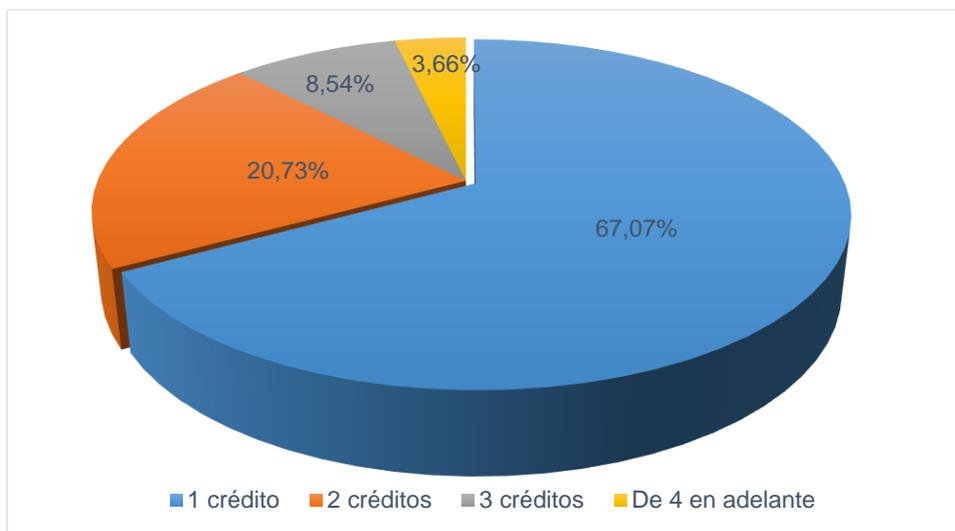


Figura 13. Número de créditos

La mayoría de los socios afirman que mantienen un crédito vigente en la Cooperativa y representan el 67,07% del total; el conjunto de personas que tienen 2 conforman el 20,73%; el 8,54% manifiesta que tienen 3 y apenas el 3,66% aseguran que disponen de 4 préstamos en adelante, mismos que han sido otorgados por la institución posterior a los distintos procesos de análisis crediticio llevados a cabo en el Área de Crédito y Cobranzas.

6. Tipo de crédito que mantiene vigente

Tabla 10.
Tipos de crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Consumo	2	2,44%
Microcrédito	80	97,56%
TOTAL	82	100,00%

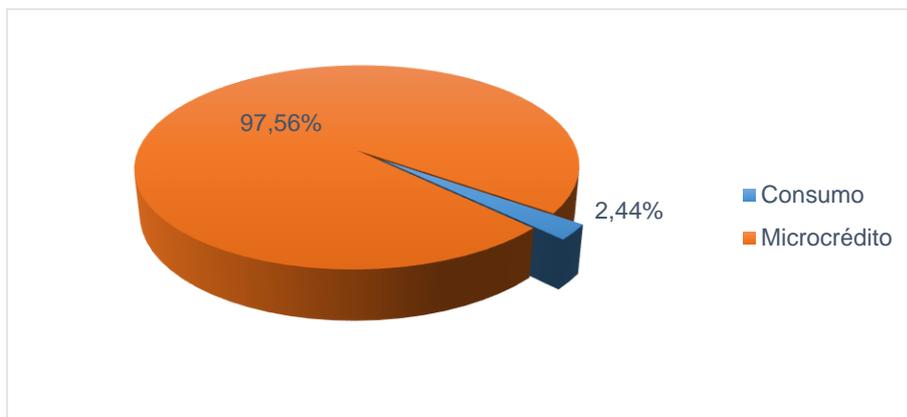


Figura 14. Tipos de créditos

El 97,56% de socios indican que en la actualidad tienen vigente un microcrédito a favor de la Cooperativa, al restante 2,44% se le ha otorgado un crédito de consumo, esto refleja la realidad de la cartera en vista de que la representación por segmento es similar.

7. ¿Tuvo retrasos en el pago de las cuotas durante el año 2020?

Tabla 11.
Retrasos en pagos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	34	41,46%
No	48	58,54%
TOTAL	82	100,00%

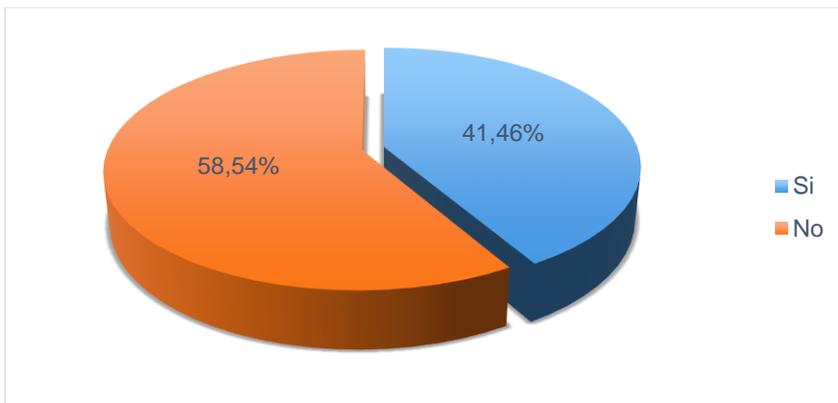


Figura 15. Retrasos

Los socios que no han registrado atrasos en el pago de las cuotas constituyen el 58,54% del total de la muestra, mientras que el restante 41,46% afirma que, si han tenido inconvenientes para cancelar los dividendos de crédito a la fecha pactada. Este último a pesar de ser un porcentaje menor está próximo a alcanzar el 50% lo cual representa un riesgo para la entidad.

8. ¿Con qué frecuencia tuvo retrasos?

Tabla 12.
Frecuencia de los retrasos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
De 1 a 5 días	20	58,82%
De 6 a 25 días	6	17,65%
De 26 en adelante	8	23,53%
TOTAL	34	100,00%

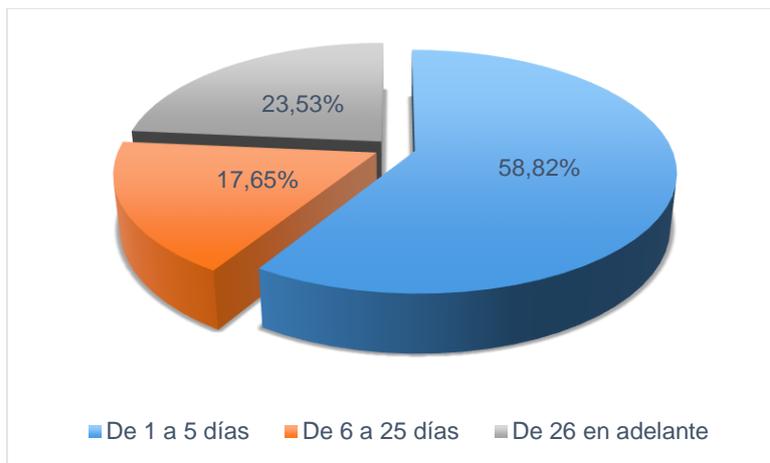


Figura 16. Frecuencia de retrasos

El 58,82% de los encuestados manifiestan que los retrasos no fueron mayores a los 5 días, por otra parte, el 17,65% de los socios presentaron demoras de 6 hasta 25 días, que corresponden un riesgo moderado y finalmente el 23,53% de personas no cancelaron las cuotas, pasados los 26 días del vencimiento constituyendo un nivel alto de riesgo. Estas cifras coinciden con la calificación de la cartera según los días de tardanza pues en la mayoría los créditos se mantienen en la categoría A1 y A2.

9. ¿Cuáles fueron los motivos del retraso?

Tabla 13.
Causas de retrasos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Olvido	10	12,20%
Fecha de pago mal elegida	4	4,88%
Calamidad doméstica	3	3,66%
Desempleo	20	24,39%
Bajo nivel de ventas	18	21,95%
Pérdidas en cosechas	13	15,85%
Sobrendeudamiento	14	17,07%
TOTAL	82	100,00%

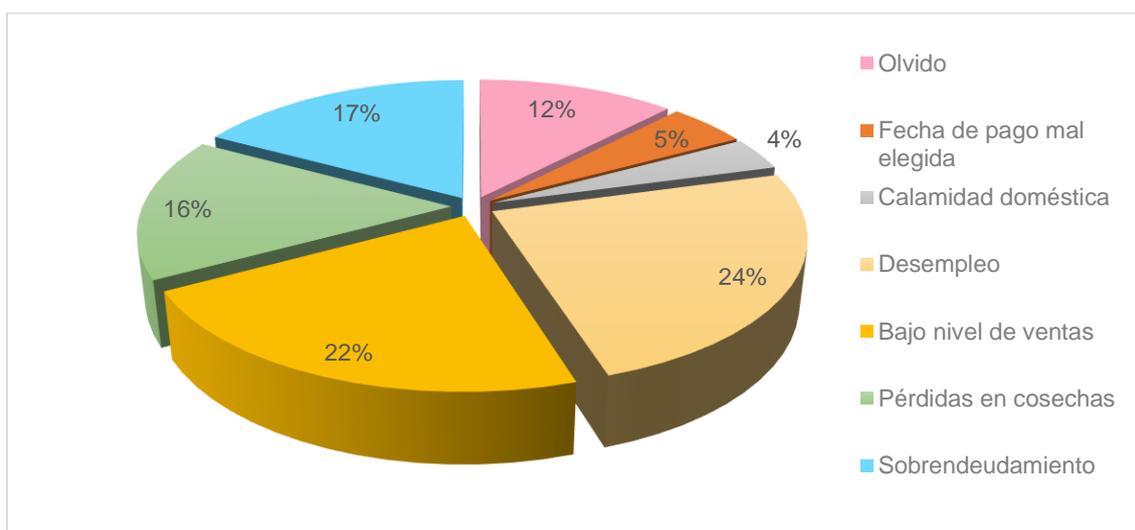


Figura 17. Causas de retrasos

De la encuesta aplicada a los socios que mantienen créditos vigentes a favor de la Cooperativa se logró obtener información acerca de los factores que inciden en el hecho de que los deudores incurran en retrasos para cancelar los dividendos mensuales de los préstamos; a partir de ello, la principal causa fue el desempleo, constituyendo el 24% del total, es decir el grupo de personas que perdieron el trabajo cuya remuneración era destinada al pago de las cuotas.

Los bajos niveles de ventas también tienen un puntaje considerable de 22%, haciendo referencia a quienes tuvieron pocos ingresos, porque durante el período 2020 toda actividad económica fue suspendida ocasionando grandes pérdidas o cierres de algunos negocios.

Otro factor importante es el sobreendeudamiento mismo que representa el 17%, este grupo corresponde a los que tienen créditos vigentes en otras instituciones y la capacidad de solvencia no es buena. El 16% de los socios han manifestado que las pérdidas en las cosechas fueron un impedimento para hacer frente a las obligaciones que mantienen con la entidad. Y no faltan quienes por olvido o descuido presentan retrasos mínimos, este conjunto es el 12% del total, a pesar de las notificaciones preventivas que realiza la Cooperativa.

La fecha de pago mal elegida también ocasiona que el deudor incurra en mora, este es el caso del 5% de personas que tienen este inconveniente y no escogieron días cercanos al principio de cada mes, que es cuando comúnmente reciben los sueldos, sumado a esto, al no poseer la educación financiera suficiente los socios optan por realizar otros desembolsos. Por último, el 4% corresponde a los que han sufrido una calamidad doméstica o algún tipo de caso fortuito ocasionando los retrasos en el pago de cuotas.

10. ¿Le gustaría que la Cooperativa le recuerde con anticipación cuando está próximo a vencerse la fecha del pago del préstamo?

Tabla 14.
Notificaciones preventivas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	67	81,71%
No	15	18,29%
TOTAL	82	100,00%

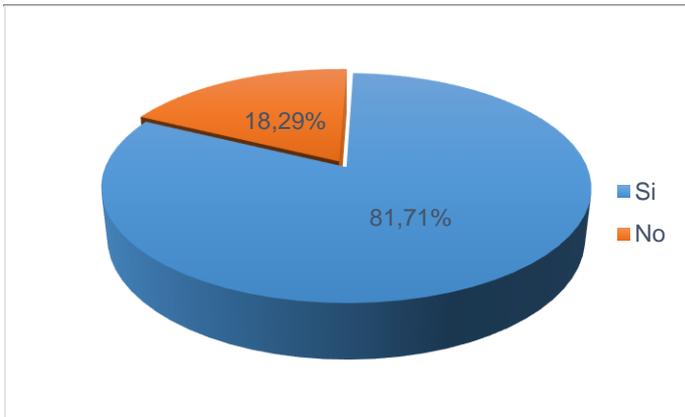


Figura 18. Notificaciones previas

Con respecto a las notificaciones preventivas que realiza el Asesor de Crédito el 81,71% están completamente de acuerdo con este tipo de controles, mientras que el 18,29% los desapruueba alegando que son actividades innecesarias.

11 ¿Qué medios considera adecuados para las notificaciones que hace la entidad?

Tabla 15.
Medios de notificaciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mensaje de texto	18	21,95%
Mensaje por WhatsApp	25	30,49%
Notificación por correo electrónico	2	2,44%
Llamadas telefónicas	37	45,12%
TOTAL	82	100,00%

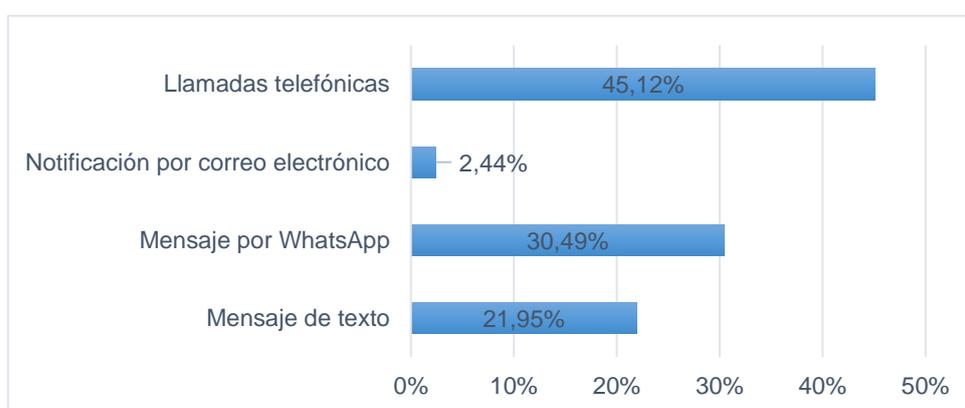


Figura 19. Medios de notificaciones

Los medios por los cuales la Cooperativa realiza sus gestiones de cobro tanto preventivas como de recaudación son: Llamadas telefónicas, Notificación por correo electrónico, Mensaje por WhatsApp y Mensaje de texto, cada una obtuvo una ponderación de 45,12%; 2,44%; 30,49% y 21,95% respectivamente; de los cuales, el más acogido por los socios es la llamada telefónica, puesto que es un medio tecnológico al que la mayoría tiene fácil acceso, no requiere de otras aplicaciones y les facilita a quienes no pueden leer y escribir.

12. La respuesta a las notificaciones es:

Tabla 16.
Respuesta a las notificaciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inmediata	49	73,13%
Con demora	15	22,39%
No responde	3	4,48%
TOTAL	67	100,00%

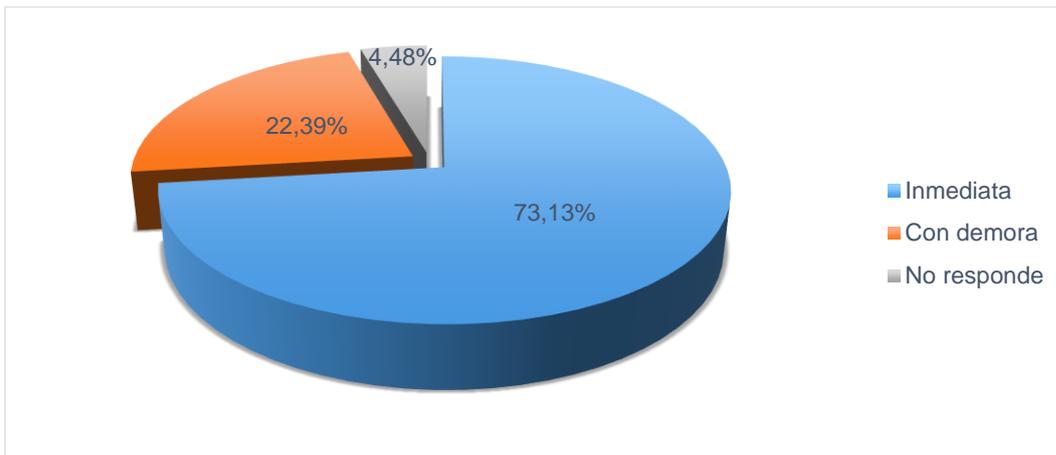


Figura 20. Respuesta a las notificaciones

El porcentaje de socios que responden inmediatamente a las notificaciones realizadas por motivos de retraso constituyen el 73,19% de la población encuestada considerando que son el grupo que no excede los 5 días de demora; el 22,40% realiza el pago de la cuota vencida pero no de manera pronta, mientras que el 4,50% no responde al aviso lo que conlleva al crecimiento de la cartera improductiva e índice de morosidad.

13. Cómo califica la calidad en el otorgamiento de crédito según cada característica:

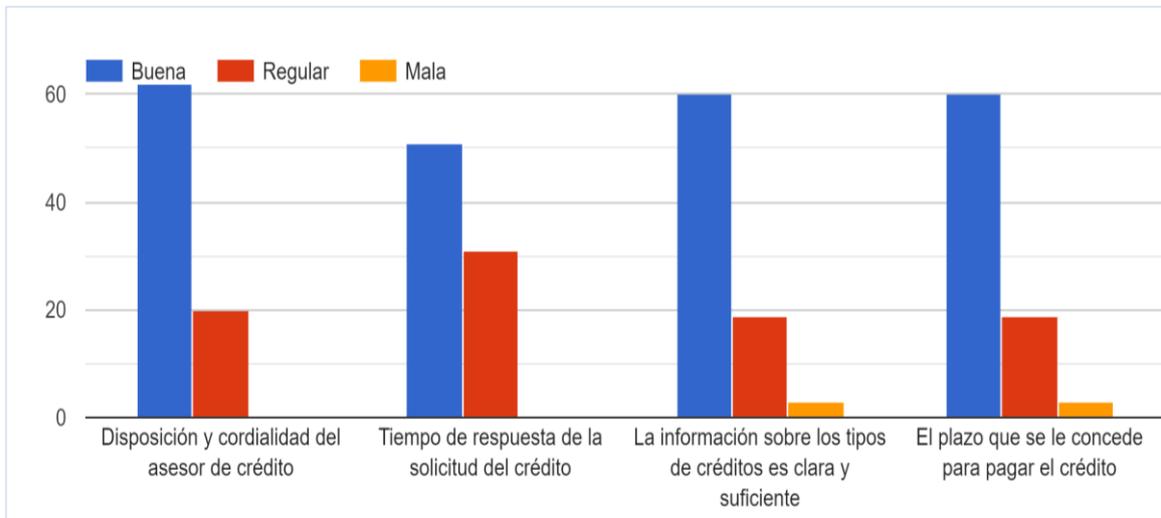


Figura 21. Calidad del otorgamiento

Según la perspectiva de los socios en el proceso de otorgamiento de crédito, la disposición y cordialidad del Asesor de Crédito tiene una valoración de buena y regular por la mayoría de la población encuestada, lo mismo sucede con el tiempo de respuesta de la solicitud de crédito el mismo que tiene una duración de tres días, la información sobre los tipos de créditos es clara y suficiente para los solicitantes a pesar de que hay una mala calificación y por último el plazo que se le concede para pagar el crédito también es muy conveniente ya que se define de acuerdo con las necesidades del deudor.

14. Considera que los requisitos para obtener un crédito en la Cooperativa son:

Tabla 17.
Requisitos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Accesibles	49	59,80%
Poco Accesibles	27	32,90%
Nada Accesibles	6	7,30%
TOTAL	82	100%

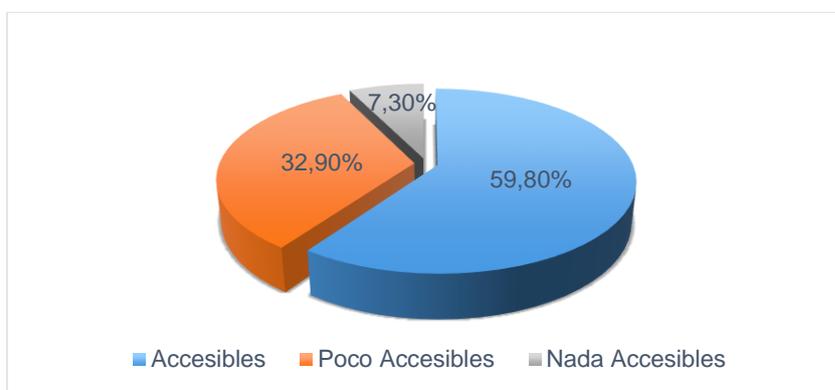


Figura 22. Requisitos accesibles

Los requisitos son parte fundamental para el análisis y gestión del riesgo crediticio que debe llevarse a cabo por el Asesor y el Comité, éstos han sido diseñados acorde con las necesidades de la Cooperativa y se ajustan a la realidad de cada socio, de esta manera el 59,80% considera que son importantes y determinan la fácil accesibilidad a los préstamos, el 32,90% respondió que son medianamente accesibles y para el 7,30% no son nada accesibles debido a la cantidad de papeles y garantía que solicitan.

15. ¿Cómo describiría la experiencia de pagar el actual o último préstamo?

Tabla 18.
Experiencia crediticia

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Difícil de pagar	24	29,30%
Dentro de mi capacidad	40	48,80%
Fácil de pagar	18	21,90%
TOTAL	82	100%

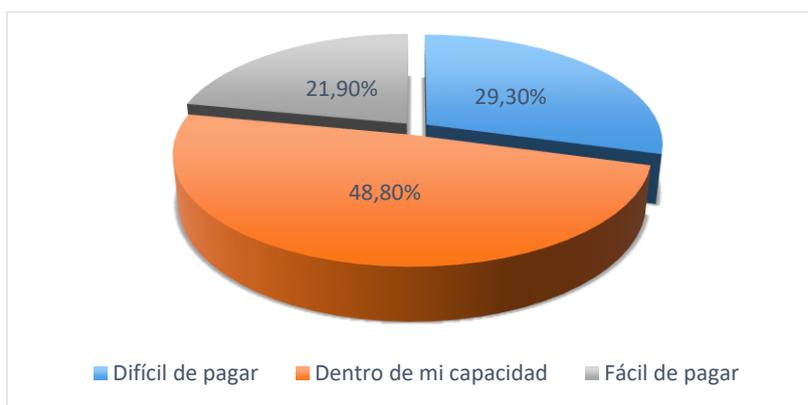


Figura 23. Experiencia crediticia

La situación económica del país trajo consigo un bajo nivel de ingresos para las personas ocasionando que se debilite la liquidez de cada una y no puedan hacer frente a todas obligaciones financieras, es por eso que el 48,80% de la población encuestada afirma que pagar las deudas se ajusta a la capacidad. El conjunto de socios a quienes les resulta difícil solventar sus créditos corresponde al 29,30%; mientras que los que sí pueden pagar sin ningún problema representan el 21,90% del total.

16. ¿Alguna vez ha participado en talleres / cursos de educación financiera o tiene conocimiento del tema?

Tabla 19.
Educación financiera

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	50	55,60%
No	40	44,40%
TOTAL	90	100,00%

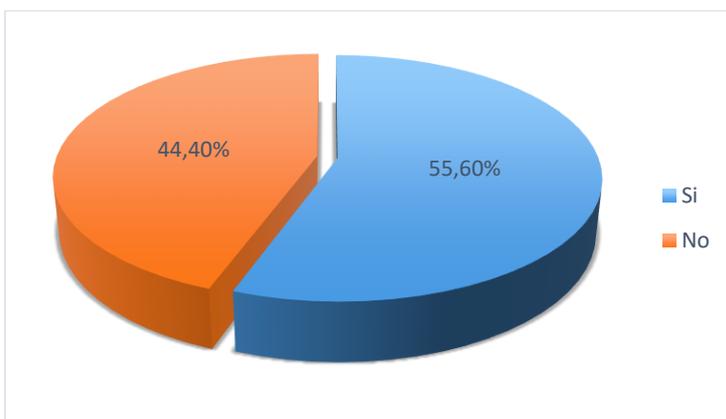


Figura 24. Educación financiera

La educación financiera del socio es un factor muy importante en el proceso crediticio por cuanto ésta forma el carácter de la persona, afortunadamente se ha determinado que el 55,60% de los encuestados si tienen conocimiento del tema o a la vez han sido partícipes de talleres o cursos encaminados a una buena gestión de los recursos económicos, esto queda contrastado con el restante 44,40% de individuos que aseguran no tienen una sana cultura financiera.

17. Emplea las siguientes herramientas de educación financiera:

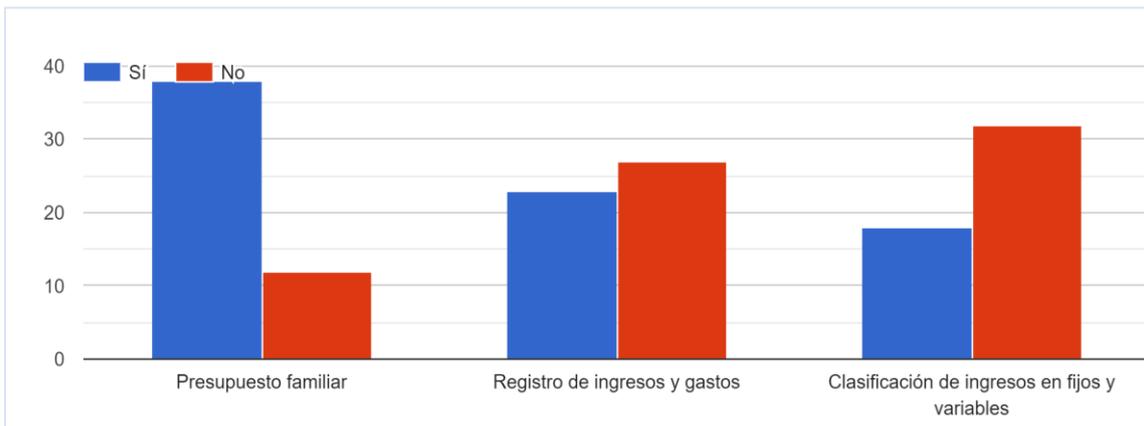


Figura 25. Herramientas de educación financiera

La herramienta de educación financiera aplicada por los socios en mayor proporción es el uso del presupuesto familiar, mientras que los registros de ingresos y gastos y la clasificación de ingresos fijos y variables son técnicas que no es de conocimiento general de las personas por lo tanto los niveles de la no utilización son altos.

18. ¿Estaría dispuesto a participar en talleres de educación financiera?

Tabla 20.
Talleres de educación financiera

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	77	85,60%
No	13	14,40%
TOTAL	90	100,00%

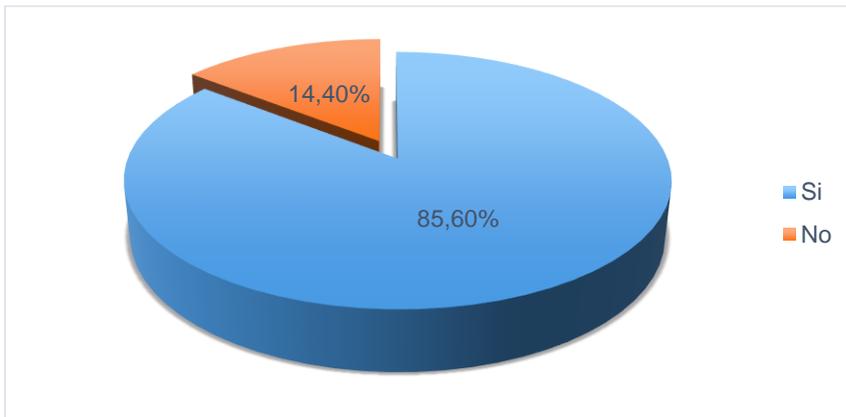


Figura 26. Talleres de educación financiera

El gráfico presentado evidencia que el 85,60% de los socios muestran un interés por participar en talleres de educación financiera, en cambio el 14,40% han respondido que no asistirían a este tipo de cursos, ya sea porque no les llama la atención o por falta de tiempo.

19. ¿Recomendaría la Cooperativa Pijal a algún amigo o familiar?

Tabla 21.
Recomendación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	89	98,90%
No	1	1,10%
TOTAL	90	100,00%

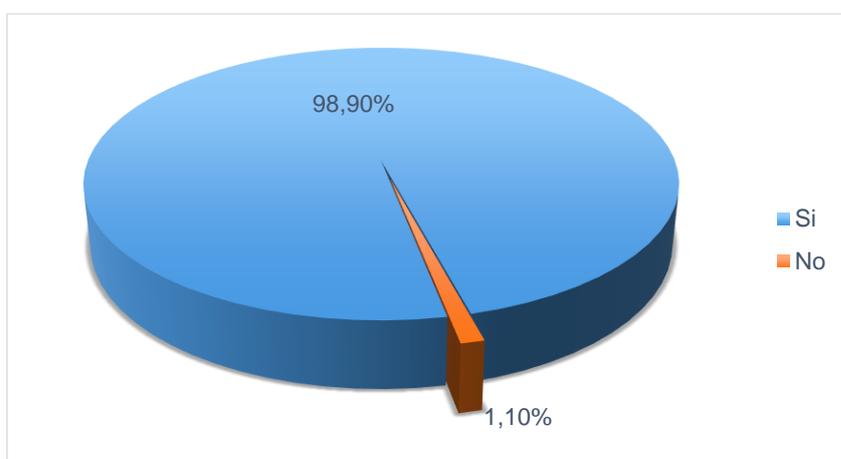


Figura 27. Recomendación

La experiencia que ha adquirido cada persona al momento de solicitar el crédito se va forjando por la calidad de la atención, productos ofertados y hasta por el trato que se le da al socio que ha incurrido en mora, es por eso que el 90,90% de ellos afirman que si recomendaran el nombre de la Cooperativa como una institución financiera referente de la localidad.

UNIDAD 4

DISEÑO DEL ESTUDIO DE CASO

En el capítulo se detalla el análisis al proceso de colocaciones adoptado por el Área de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa Pijal Ltda., para lo cual se aplicó una encuesta al Asesor de Crédito basada en las 5 C's del proceso crediticio, se realizó el estudio a la cartera identificando el comportamiento presentado durante el año 2020.

4.1 Objetivo

- Analizar la cartera de la Cooperativa Pijal Ltda., mediante la elaboración de papeles de trabajo que permitan establecer la relación entre la información financiera y los procesos clave que se desarrollan en el Área de Crédito y Cobranzas, con el propósito de formular sugerencias en base a los hallazgos detectados.

4.2 Recolección de la información

4.2.1 Evaluación de las 5C del crédito.

La gestión del crédito tiene las fases de otorgamiento, seguimiento y recuperación de cartera, de los cuales prevalece la etapa inicial debido a que ahí se recaban aspectos relativamente importantes de los socios de los cuales depende el futuro de la solicitud y a la vez se determina el nivel de riesgo crediticio que puede representar cada uno.

La importancia que representa la gestión de crédito hizo que el estudio se enfoque inicialmente en este proceso, siendo así, se realizó la evaluación bajo la metodología de las 5C que se estructura en cinco componentes: cliente, carácter, capacidad, capital y colateral, los mismos que se muestran a continuación:

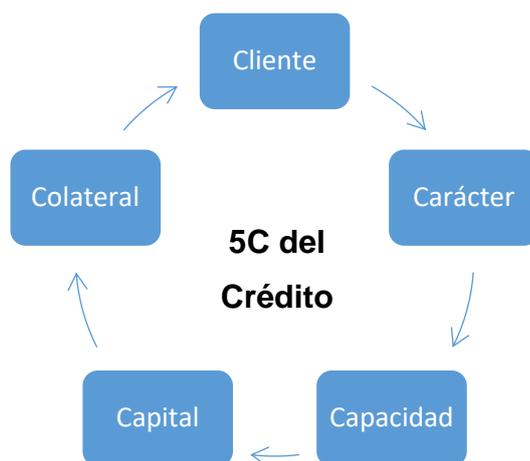


Figura 28. Componentes de las 5C del crédito

Fuente: Ayala (2017) p.47

Cada uno de los componentes permite clasificar las características cualitativas y cuantitativas de los solicitantes y garantes de ser el caso, de tal manera que se busque minimizar el riesgo crediticio. Para el análisis respectivo se han formulado preguntas considerando principalmente las actividades de control de cada módulo, además estos se valoraron según la importancia y realidad de la Cooperativa Pijal.

Tabla 22.

Ponderación de los componentes

Componente	Ponderación
Cliente	25%
Carácter	25%
Capacidad	20%
Capital	15%
Colateral	15%
Total	100%

A los componentes se les ha asignado una ponderación tomando en cuenta el impacto que cada uno representa durante la identificación de riesgos en los procesos de aprobación, seguimiento y recuperación de cartera. El 70% se concentra en los módulos: cliente, carácter y capacidad, puesto que son las variables más críticas que influyen en la gestión de cobranzas, además, permiten conocer dos aspectos importantes: el nivel de control y riesgo que constituirá cada colocación.

4.2.1.1 Análisis al componente Cliente.

Tabla 23.
Componente cliente

ENTIDAD:		Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda.		
PAPEL DE TRABAJO:		Cuestionario		
COMPONENTE:		Cliente		
PERÍODO:		Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020		
CUESTIONARIO				
1. CLIENTE				
N°	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿Existe un perfil de socio adecuado para cada producto?		X	Por cada subsegmento de crédito no se ha definido un perfil, pero si uno general.
2	¿Existen políticas que permitan verificar si el socio cumple con el perfil de acuerdo con el producto que se otorga?		X	En el manual de créditos se describe a nivel general (solo del segmento microcrédito).
3	¿Se aplican las políticas del manual de prevención de lavado de activos?	X		
4	¿Existen lineamientos que normen el proceso de verificación de la identidad del socio, codeudor y garante?	X		Mediante la recepción de los documentos personales.
5	¿Existen procedimientos que permitan comprobar la capacidad jurídica del socio, codeudor y garante?		X	Se terminó el convenio con la Dirección General de Registro Civil, por lo que la verificación no es suficiente a pesar de emplear otros portales de información pública.
6	¿Se realiza la clasificación de los socios sean estas personas naturales o jurídicas?	X		
7	¿Se realizan visitas para comprobar y actualizar el lugar de residencia del socio?		X	Se realizan visitas, pero no se cubre la totalidad, porque solo se verifica de los socios que solicitan un crédito por primera vez.
8	¿Se realizan verificaciones para determinar la veracidad sobre los datos del lugar de trabajo del solicitante y garante?	X		Son ejecutadas por el Asesor cuando está en trabajo de campo.
9	¿Existen políticas que establecen el tiempo mínimo de estabilidad laboral del solicitante?	X		

10	¿Existen políticas que establecen el tiempo mínimo de residencia del domicilio del solicitante y garante?	X	
11	¿Existen políticas que establecen el tiempo mínimo de funcionamiento del negocio?	X	
12	¿Existen políticas que establecen un monto mínimo de crédito para los socios nuevos?	X	Si el Score es bueno el monto máximo que se le puede otorgar es el \$1.000.
13	¿Existen políticas que dispongan plazos máximos de pago de los créditos?	X	El período máximo es de 72 meses.
14	¿Están definidos internamente límites para la concesión de créditos para los socios?	X	No pueden exceder del 10% de patrimonio total.
15	¿Se cumplen con los límites de concesión de créditos a los socios y vinculados con relación con el patrimonio, dispuestas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera?	X	
16	¿Están definidos internamente los límites para la concesión de créditos a vinculados?	X	No puede ser más del 15% de patrimonio total.
17	¿Los expedientes de los socios con créditos se mantienen ordenados y actualizados?	X	Son ordenados alfabéticamente y el contenido es en base a un check-list de requisitos.

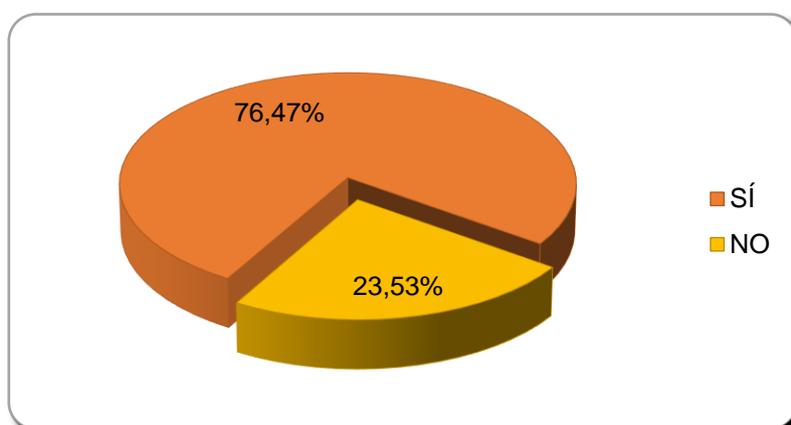


Figura 29. Componente cliente

En el componente cliente al evaluar el proceso de identificación y verificación de los datos socioeconómicos del solicitante de crédito, se determinó que se cumplen 13 de los 17 controles, es decir el 76,47%; se incumplen los procesos relacionados con la determinación de un perfil de socio por cada producto que se oferta, la verificación del domicilio y comprobación de la capacidad jurídica.

Uno de los aspectos más preocupantes es la limitante de tiempo para realizar las visitas de campo a todos los solicitantes, esto se debe a la estructura funcional actual que se maneja en la matriz, debido a que no cuenta con un jefe operativo, lo que incrementa la cantidad de actividades que debe realizar el Asesor, provocando que no se logre cumplir con las funciones específicas del cargo.

4.2.1.2 *Carácter.*

Tabla 24.
Componente carácter

ENTIDAD:		Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda.		
PAPEL DE TRABAJO:		Cuestionario		
COMPONENTE:		Carácter		
PERÍODO:		Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020		
CUESTIONARIO				
2. CARÁCTER				
N°	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿Se verifica el historial crediticio externo del socio y garante en un buró de crédito autorizado?	X		El buró con el que trabajan es EQUIFAX.
2	¿Se analiza el historial crediticio interno del socio y del garante?	X		
3	¿Existen lineamientos que normen el proceso de verificación del historial crediticio?	X		Sí, porque generan informes en los que se les asigna un porcentaje de la capacidad de pago al socio y al garante.
4	¿Para analizar el score o calificación al solicitante se consideran factores como la capacidad de pago y la disposición para pagar del socio?	X		Se realiza un diagrama de telaraña en el que se analizan aspectos cuantitativos (capacidad de pago) y cualitativos (disposición de pagar del socio).
5	¿Existen políticas sobre procedimientos de excepción cuando se encuentre que el solicitante o garante tiene deudas pendientes?	X		Están definidas excepciones de acuerdo con el tipo de deuda (casas comerciales o en IFIs) y los días de morosidad (tiene un límite).

6	¿Se consideran referencias personales, comerciales / proveedores del solicitante?	X		
7	¿Se comprueba la veracidad de las referencias, personales, comerciales / proveedores?	X		
8	¿Para la evaluación de riesgos crediticios se analiza la información recopilada por el Asesor de Crédito y el oficial de cumplimiento?	X		
9	¿En el proceso de otorgamiento del crédito, cuando se aprueba un monto menor al que se solicitó se recepta y registra el comentario del socio?	X		El comentario del socio con respecto al monto que se determina dentro de la capacidad se registra en el acta de aprobación
10	¿Se verifica si el crédito otorgado fue invertido en el propósito para el cual fue solicitado?		X	Se aplica, pero no al 100% de los créditos debido al factor tiempo.

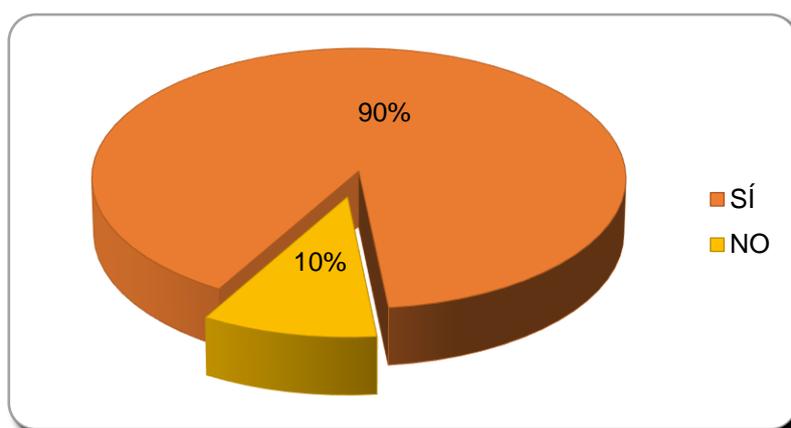


Figura 30. Componente carácter

El componente carácter obtuvo el 90% de cumplimiento, poniendo en evidencia que la metodología para evaluar y asignar una calificación crediticia al socio es adecuada, porque se identifican factores tanto cuantitativos como cualitativos, siendo estos últimos los que determinan la moral del cliente al momento cumplir con las obligaciones.

Sin embargo, existen aspectos por mejorar, porque, aunque se han definido políticas que norman las actividades de seguimiento, estas no se logran cumplir en un 100%, tales como la verificación del destino y uso del crédito según la solicitud del socio.

4.2.1.3 Capacidad.

Tabla 25.

Componente capacidad

ENTIDAD:		Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda.		
PAPEL DE TRABAJO:		Cuestionario		
COMPONENTE:		Capacidad		
PERÍODO:		Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020		
CUESTIONARIO				
3. CAPACIDAD				
N°	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿Existe una política que norme los requerimientos mínimos para evaluar la capacidad de pago del socio y el garante?	X		Se requiere que las personas naturales presenten los registros de ingresos y gastos, mientras que para las empresas o negocios los estados financieros con indicadores de liquidez, solvencia y rentabilidad.
2	¿Existen procedimientos para verificar la veracidad y temporalidad de los ingresos y gastos proporcionados por el socio y el garante?	X		Se requieren facturas o comprobantes que respalden los ingresos o flujos de caja y gastos.
3	¿Se requiere diferenciar según la naturaleza fija o variable de los ingresos y gastos?	X		Se solicita que el socio especifique los ingresos y gastos que son fijos y por otro lado los variables, además se resta un 30% de imprevistos a los ingresos netos.
4	¿Se realiza una proyección de ingresos y gastos para determinar la capacidad de pago del socio solicitante?	X		
5	¿Se verifica la existencia de obligaciones con otras entidades financieras?	X		La verificación de deudas con otras IFIs se realiza al momento de emitir el reporte del Buró.
6	¿Existen procedimientos internos para evaluar el impacto de obligaciones vigentes con otras instituciones en la capacidad de pago del socio y el garante?		X	Simplemente se analiza de forma muy general si los ingresos proyectados pueden cubrir las deudas en otras instituciones y nuevas obligaciones.

7	¿Existen políticas que dispongan límites de endeudamiento de los socios de manera individual o colectiva?	X	Los socios nuevos tienen el límite de 1 cupo de crédito hasta que terminen de pagarlo, mientras que para socios que requieran más de un crédito se analiza la capacidad de pago.
8	¿Existen diferentes niveles de aprobación de los créditos dependiendo el monto solicitado y si es a socios o vinculados?	X	
9	¿Existe un comité o personal encargado de verificar la aplicación del nivel de aprobación correspondiente a los montos desembolsados?	X	

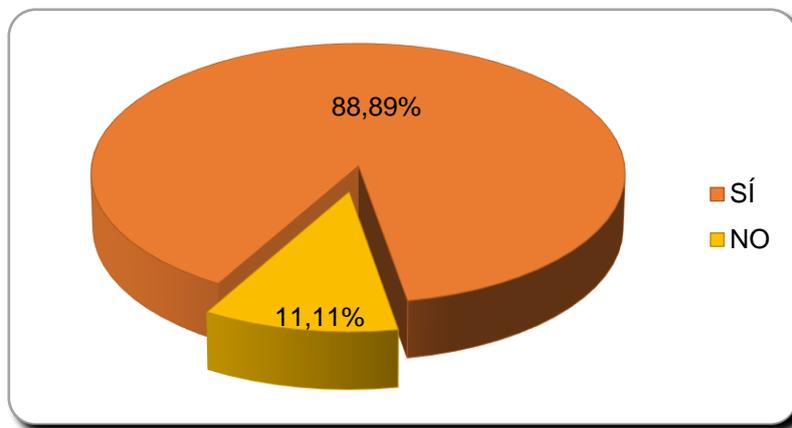


Figura 31. Componente capacidad

El puntaje de cumplimiento del componente capacidad alcanza el 88,89%; con esto se puede afirmar que el Área de Crédito y Cobranzas dispone de políticas que contribuyen a administrar los riesgos crediticios relacionados con la probabilidad de impago.

Se requiere mejorar el proceso de evaluación del impacto que tienen las deudas pendientes en otras instituciones financieras en la capacidad de pago, porque al realizarse un análisis muy general no se cuantifica adecuadamente la posibilidad de que el socio pague la deuda que solicita y por ende no se tiene una idea clara del efecto que tendrá sobre el indicador de morosidad.

4.2.1.4 Capital.

Tabla 26.
Componente capital

ENTIDAD:		Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda.		
PAPEL DE TRABAJO:		Cuestionario		
COMPONENTE:		Capital		
PERÍODO:		Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020		
CUESTIONARIO				
4. CAPITAL				
N°	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿Se realizan inspecciones para verificar el lugar de domicilio y tiempo de permanencia del solicitante?	X		Se hacen averiguaciones en el sector a los vecinos.
2	¿Se realizan verificaciones para comprobar la veracidad sobre el tiempo mínimo de existencia del negocio?	X		Se verifica durante las inspecciones
3	¿Existen requerimientos mínimos del estado en el que deben encontrarse las posesiones de los solicitantes?	X		
4	¿Se realizan inspecciones para verificar el patrimonio del solicitante y garante?		X	Las inspecciones son aplicadas solamente a socios nuevos.
5	¿Existen políticas que normen el proceso de verificación del patrimonio?	X		Existen lineamientos no formales para constatar el valor, propiedad, y demás aspectos.
6	¿En el caso de personas jurídicas se realiza inspecciones al establecimiento?	X		
7	¿Se analiza los estados financieros e indicadores de las personas jurídicas?	X		Si se analiza lo concerniente a los dos períodos inmediatos anteriores.
8	¿Se realizan verificaciones de los tributos que gravan el importe neto del socio y garante?		X	
9	¿Existen procedimientos que permitan valorar adecuadamente el patrimonio del socio y garante?	X		Verificaciones de la autenticidad de los títulos de propiedad.
10	¿Existen procedimientos que permitan determinar el nivel de solvencia del socio y garante requeridos según el monto del crédito?	X		Se realizan análisis a los ingresos y gastos proyectados.

11	¿Se realiza un análisis de las obligaciones de corto y largo plazo del solicitante y garante?	X	Se identifica si el socio tiene deudas pendientes con otras instituciones y la cuota correspondiente se disminuye al calcular los ingresos netos.
12	¿Se consideran los factores exógenos al deudor que podrían impactar en la solvencia?	X	Para evitar riesgos extremos se contratan seguros de desgravamen.
13	¿Existen requerimientos mínimos al evaluar la solvencia del socio y garante?	X	Que no demuestre niveles de sobreendeudamiento dentro del sistema financiero y casas comerciales.

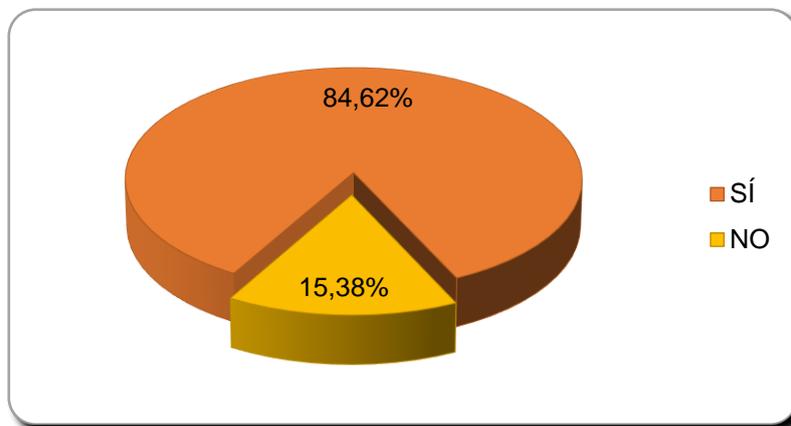


Figura 32. Componente capital

Los resultados de la evaluación del componente capital son del 84,62% en cumplimiento de los controles mínimos, indicando que no se aplican políticas de actualización de la documentación, específicamente relacionadas con la comprobación del patrimonio a socios que ya han obtenido un crédito en la entidad.

Tampoco se realizan verificaciones correspondientes a los tributos que gravan estas posesiones, esto afecta directamente a la determinación de la capacidad de endeudamiento, causando que se estime erróneamente el nivel máximo de deuda al que puede someterse un socio porque no se toman en cuenta las variaciones del patrimonio en el tiempo ni los gastos por tributos que pueden generarse.

4.2.1.5 Colateral.

Tabla 27.

Componente colateral

ENTIDAD:		Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda.		
PAPEL DE TRABAJO:		Cuestionario		
COMPONENTE:		Colateral		
PERÍODO:		Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020		
CUESTIONARIO				
5. COLATERAL				
N°	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿Los créditos vigentes cuentan con un seguro de desgravamen?	X		El 100% de los créditos vigentes.
2	¿Existen políticas para comprobar la existencia del colateral que será constituido como garantía a favor de la Cooperativa?	X		La recepción del título de propiedad original del bien patrimonial.
3	¿Existen políticas para verificar la autenticidad de los títulos de los bienes muebles e inmuebles presentados por el socio o garante por concepto de colateral?	X		Se verifica si el documento es original.
4	¿Existen políticas que determinen el procedimiento del avalúo de los colaterales y el período de vigencia?		X	Se toma en cuenta el valor que consta en el título de propiedad.
5	¿Existen planes de contingencia en caso de que el socio realice el traspaso de dominio del colateral mientras el crédito esté vigente?		X	No se elaboran formalmente planes de contingencia.
6	¿Se verifica que el colateral del socio y codeudor no tengan impedimentos legales para el uso o comercialización?	X		
8	¿Existen políticas que establecen la cobertura mínima al crédito que va a representar el colateral?	X		Tiene que ser un colateral cuyo precio si cubra la deuda en caso de entrar en vencimiento.
9	¿Se realiza un proceso de verificación de la garantía previo al desembolso del crédito?	X		Las inspecciones respaldan la verificación del patrimonio.
10	¿Existen políticas que determinen el procedimiento a efectuarse para el ingreso de garantías?	X		El Asesor de Crédito es el encargado de la recepción y custodia de los colaterales.
11	¿Se aplican procedimientos para la custodia de los colaterales?	X		Son documentos de garantías por lo tanto deben ser custodiadas en

				la caja fuerte, debidamente ordenadas.
--	--	--	--	----------------------------------------

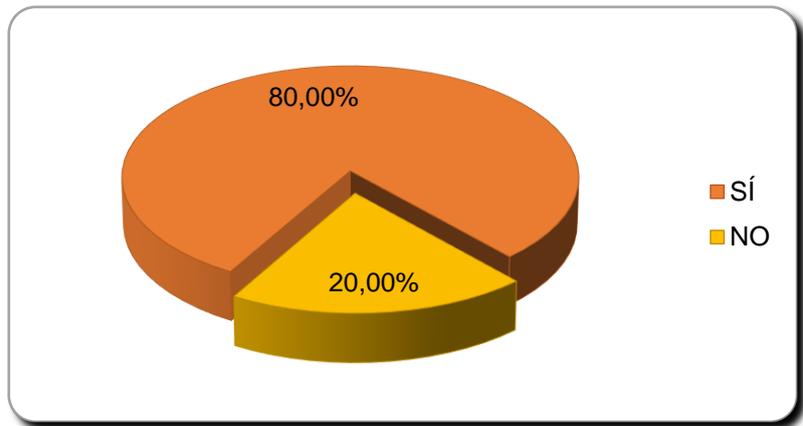


Figura 33. Componente colateral

En el componente colateral se evaluaron los aspectos relacionados con las garantías o respaldo que ofrecen los socios, y los resultados obtenidos alcanzan el 80% de cumplimiento, esto revela aspectos a mejorarse en el proceso de concesión del crédito, entre ellos el avalúo de los colaterales y el período de vigencia, así como la elaboración de planes de contingencia que permitan establecer lineamientos para un adecuado manejo de garantías hipotecarias, prendarias o personales.

Por otra parte, es necesario que se establezcan políticas que refuercen el control sobre las garantías, mismas que pueden partir desde análisis rigurosos a la documentación proporcionada con el fin de verificar la autenticidad del bien en fianza; debido a que estas se constituyen como mecanismos de recuperación del crédito e influyen en el nivel de riesgo que acepta la Cooperativa.

4.2.1.6 Resumen global de los componentes.

Los resultados obtenidos se sintetizan en la siguiente tabla, en la que de acuerdo con la ponderación asignada se calcula la calificación obtenida por componente, así como la total:

Tabla 28.

Resultados de la evaluación bajo las 5C

Componente	Ponderación	Cumplimiento	Incumplimiento	Calificación
Cliente	25,00%	76,47%	23,53%	19,12
Carácter	25,00%	90,00%	10,00%	22,50
Capacidad	20,00%	88,89%	11,11%	17,78
Capital	15,00%	84,62%	15,38%	12,69
Colateral	15,00%	80,00%	20,00%	12,00
Total	100,00%			84,09

Se puede observar de manera general que la Cooperativa tiene implementadas políticas que permiten un eficiente desarrollo en el proceso de otorgamiento de créditos, los resultados demuestran que se cumplen con el 84,09% de los controles mínimos.

En cada componente se requieren implementar medidas que optimicen los procesos clave en el Área de Crédito y Cobranzas que permitan reducir el riesgo crediticio, y además que la Cooperativa cuente con recursos suficientes para nuevas colocaciones, incremente la rentabilidad y mejore la situación financiera.

4.2.2 Evaluación de la cartera de crédito.

Al evaluar la cartera de crédito se consideraron los períodos 2019 y 2020, para exponer la evolución de la cartera bruta y neta se realizó el análisis horizontal mientras que deseando conocer la composición se empleó el sistema vertical, como se muestra a continuación:

4.2.2.1 Análisis de la cartera bruta.

Tabla 29.

Evolución de la cartera bruta

ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda.				
PAPEL DE TRABAJO:	Evolución de la cartera bruta				
COMPONENTE:	Gestión de la cartera de crédito				
PERÍODO:	2019-2020				
Trimestre	Período		Variación		
	2019	2020	Absoluta	Relativa	
I	\$ 1.025.532,26	\$ 1.268.436,77	\$ 242.904,51	23,69%	
II	\$ 1.116.593,38	\$ 1.229.987,59	\$ 113.394,21	10,16%	
III	\$ 1.141.029,29	\$ 1.231.218,99	\$ 90.189,70	7,90%	
IV	\$ 1.262.504,44	\$ 1.317.846,06	\$ 55.341,25	4,38%	

Elaborado por: Las autoras en base a los Boletines Financieros 2019 y 2020 (SEPS)

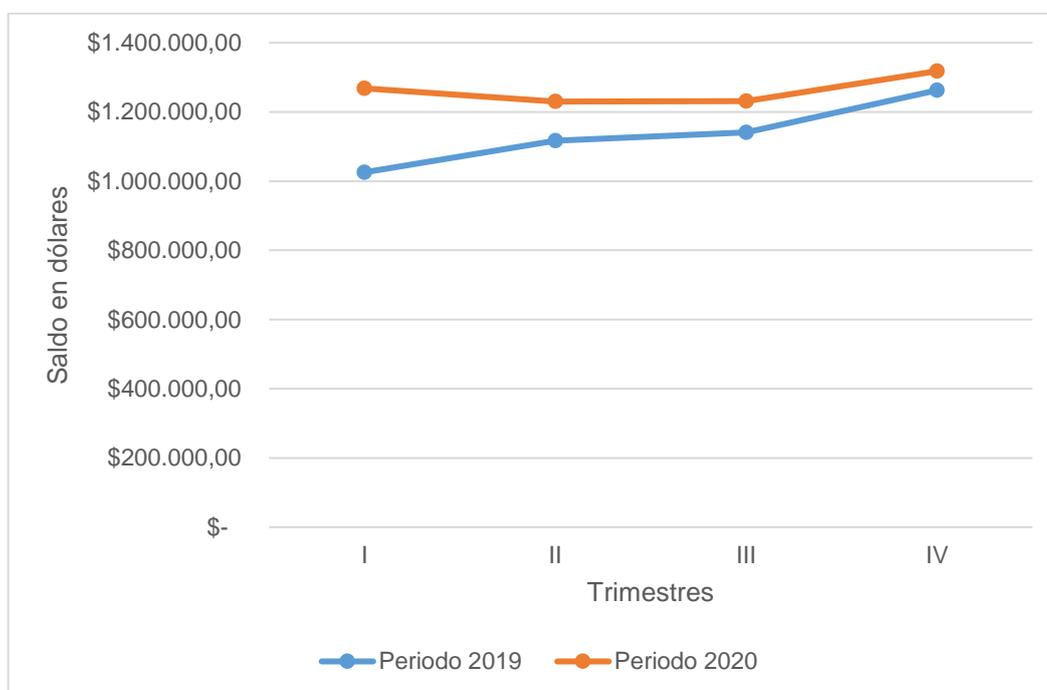


Figura 34. Evolución de la cartera bruta por trimestres

Elaborado por: Las autoras en base a los Boletines Financieros 2019 y 2020 (SEPS)

Los datos fueron obtenidos de los boletines financieros publicados por la SEPS, al realizar el análisis horizontal de las cifras obtenidas en el año 2019 en la cartera bruta de la Cooperativa, se puede observar que tuvo un ligero incremento en el 2020 a pesar de la crisis sanitaria que se presentó, la variación más alta tuvo lugar en el primer trimestre con 23,69%; mientras que en los

últimos períodos la diferencia es muy baja finalizando con un aumento de tan solo el 4,38%.

La tendencia de caída que continua al siguiente período es justificada con las dificultades económicas ocurridas por el estado de emergencia sanitaria, que ocasionó la desestabilidad financiera de las personas y con esto la no disponibilidad de recursos monetarios para solventar las deudas. Posteriormente, se realizó el análisis vertical de la composición de la cartera en los períodos 2019 y 2020, según el vencimiento:

Tabla 30.

Composición de la cartera bruta

ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda.				
PAPEL DE TRABAJO:	Composición de la cartera bruta				
COMPONENTE:	Gestión de la cartera de crédito				
PERÍODO:	2019-2020				
Composición	2019		2020		
	Valor	%	Valor	%	
Cartera Bruta	\$ 1.262.504,44	100%	\$ 1.317.846,06	100%	
Cartera por vencer	\$ 1.158.142,99	91,73%	\$ 1.193.018,86	90,53%	
Cartera improductiva	\$ 104.361,82	8,27%	\$ 124.827,20	9,47%	
• Cartera vencida	\$ 59.769,60	4,73%	\$ 72.864,67	5,53%	
• Cartera que no devenga intereses	\$ 44.592,22	3,53%	\$ 51.962,53	3,94%	

Elaborado por: Las autoras en base a los Boletines Financieros 2019 y 2020 (SEPS)

El saldo de la cartera bruta al 2019 fue de \$ 1.262.504,81 mientras que para 2020 aumentó a \$ 1.317.846,06 considerando que se encuentra constituida por la cartera por vencer y la improductiva, y esta última a la vez está integrada por la porción vencida y la que no devenga intereses.

La cartera por vencer de la Cooperativa al año 2020 representa el 90,53% del total, y muestra una disminución del 1,2% con respecto al período anterior; por otra parte, la improductiva tuvo un incremento de 1,2%; de la misma manera la porción vencida subió un 0,80% y la que no genera intereses ascendió al 3,94%; lo que constituyen leves aumentos de créditos retrasados en el pago de las cuotas.

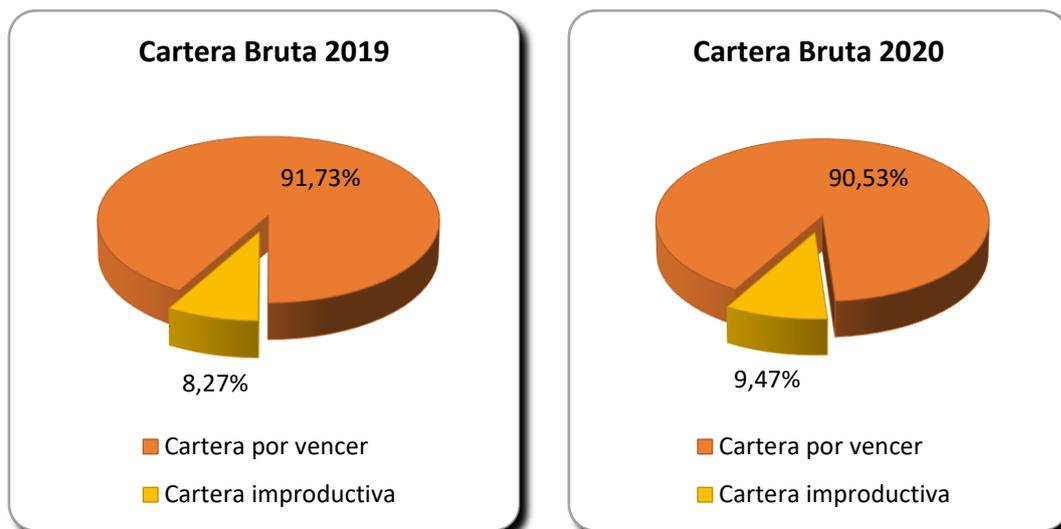


Figura 35. Composición de la cartera bruta 2019 y 2020
Elaborado por: Las autoras en base a los Boletines Financieros 2019 y 2020 (SEPS)

En el 2020 la cartera por vencer representa un 90,53% constituyendo la mayor parte de la totalidad y la improductiva es apenas el 9,47%, al comparar estos valores con los correspondientes al período 2019 se identifica un contraste, es decir, mientras esta última ascendió la otra se redujo. Lo cual superficialmente indica que mantuvieron un portafolio sano y controlado a pesar de las pequeñas diferencias ocurridas.

4.2.2.2 Análisis de la cartera neta.

Tabla 31.
 Evolución de la cartera neta 2019 - 2020

ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda.			
PAPEL DE TRABAJO:	Evolución de la cartera neta			
COMPONENTE:	Gestión de la cartera de crédito			
PERÍODO:	2019-2020			
Trimestre	Período		Variación	
	2019	2020	Absoluta	Relativa
I	\$ 937.754,68	\$ 1.160.636,40	\$ 222.881,72	23,77%
II	\$ 1.026.315,80	\$ 1.110.554,60	\$ 84.238,80	8,21%
III	\$ 1.049.202,44	\$ 1.108.786,00	\$ 59.583,56	5,68%
IV	\$ 1.162.504,44	\$ 1.204.531,77	\$ 42.027,33	3,62%

Elaborado por: Las autoras en base a los Boletines Financieros 2019 y 2020 (SEPS)

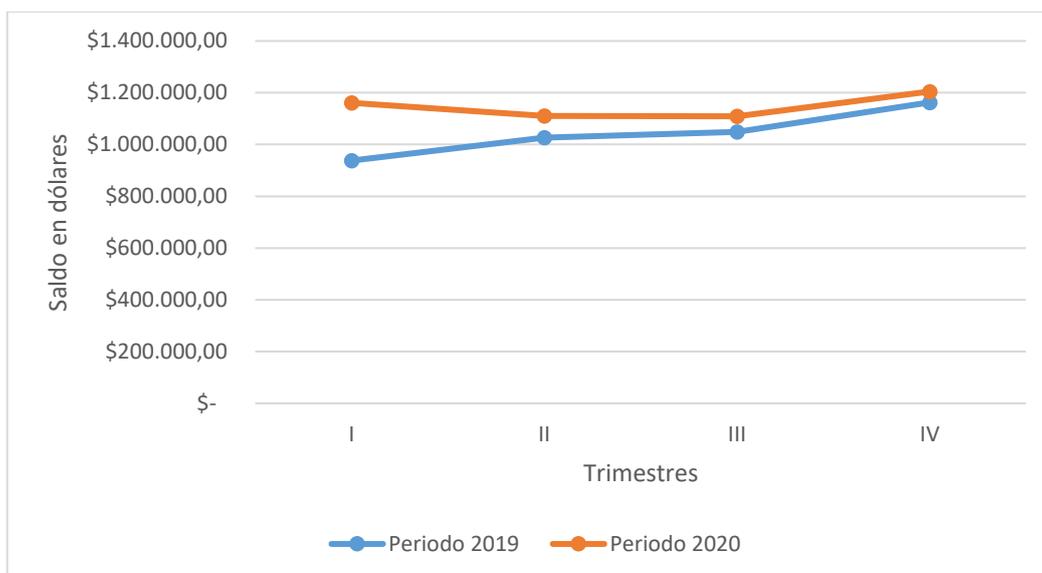


Figura 36. Evolución de la cartera neta 2019 - 2020

Elaborado por: Las autoras en base a los Boletines Financieros 2019 y 2020 (SEPS)

Durante el primer trimestre la cartera neta creció en \$222.881,72 dólares equivalente al 23,77%, interpretándose como un aumento muy satisfactorio de las colocaciones con respecto a 2019. Sin embargo, para los tres ciclos siguientes el panorama no es el mismo, puesto que los incrementos fueron: 8,21% en el segundo, para el tercero fue de 5,68% y se cerró el año con apenas el 3,62% crecimiento lo que es igual a \$42.027,33 dólares.

Tabla 32.

Composición de la cartera neta 2019 - 2020

ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda.			
PAPEL DE TRABAJO:	Composición de la cartera neta 2019-2020			
COMPONENTE:	Gestión de la cartera de crédito			
PERÍODO:	2019-2020			
Cartera	2019		2020	
	Valor	% Elemento	Valor	% Elemento
Activos	\$1.718.826,17	100%	\$1.706.385,98	100%
Cartera Bruta	\$1.262.504,81	73,45%	\$1.317.846,06	77,23%
Provisiones para Incobrables	\$100.000,37	5,82%	\$113.314,29	6,64%
Cartera Neta	\$1.162.504,44	67,63%	\$1.204.531,77	70,59%

Elaborado por: Las autoras en base a los Boletines Financieros 2019 y 2020 (SEPS)

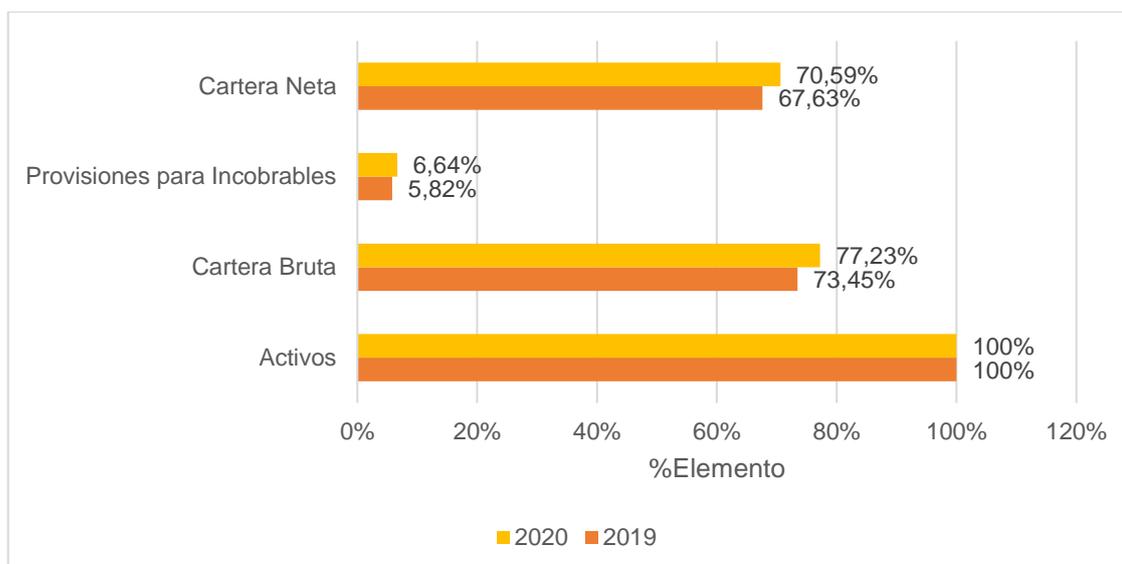


Figura 37. Composición de la cartera neta 2019 - 2020
Elaborado por: Las autoras en base a los Boletines Financieros 2019 y 2020 (SEPS)

Los datos de la tabla representan de forma sintetizada el análisis vertical para identificar la composición del portafolio de créditos frente a los activos totales de la Cooperativa, de esta manera la cartera bruta constituye el 73,45% en el 2019 y para el 2020 fue el 77,23%; así mismo lo provisionado fue de 5,82% y ascendió a 6,64% respectivamente, dando como resultado una fracción neta de \$1.162.504,44 que equivale al 67,63% en el primer período, mientras que para el ciclo consecutivo fue de \$1.204.531,77; representando el 70,59% del activo.

Cabe mencionar que el incremento de las provisiones se debe al riesgo crediticio ocurrido por el incumplimiento en los pagos de las cuotas que, si bien no fueron todos los socios, existieron casos en lo que alcanzaron un nivel de mora preocupante, por tal razón se opta por aumentar la reserva económica a fin de cubrir las posibles pérdidas.

4.2.2.3 Niveles de riesgo de la cartera.

Tabla 33.

Consolidado de calificación de cartera 2020

Calificación	No.	Valor
A1	466	966742,69
A2	84	213263,10
A3	8	13013,07
B1	2	647,05
B2	6	8260,93
C1	5	5227,48
C2	1	1060,08
D	5	6095,30
E	136	103489,36
TOTAL	713	1317799,06

Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda. (2020)

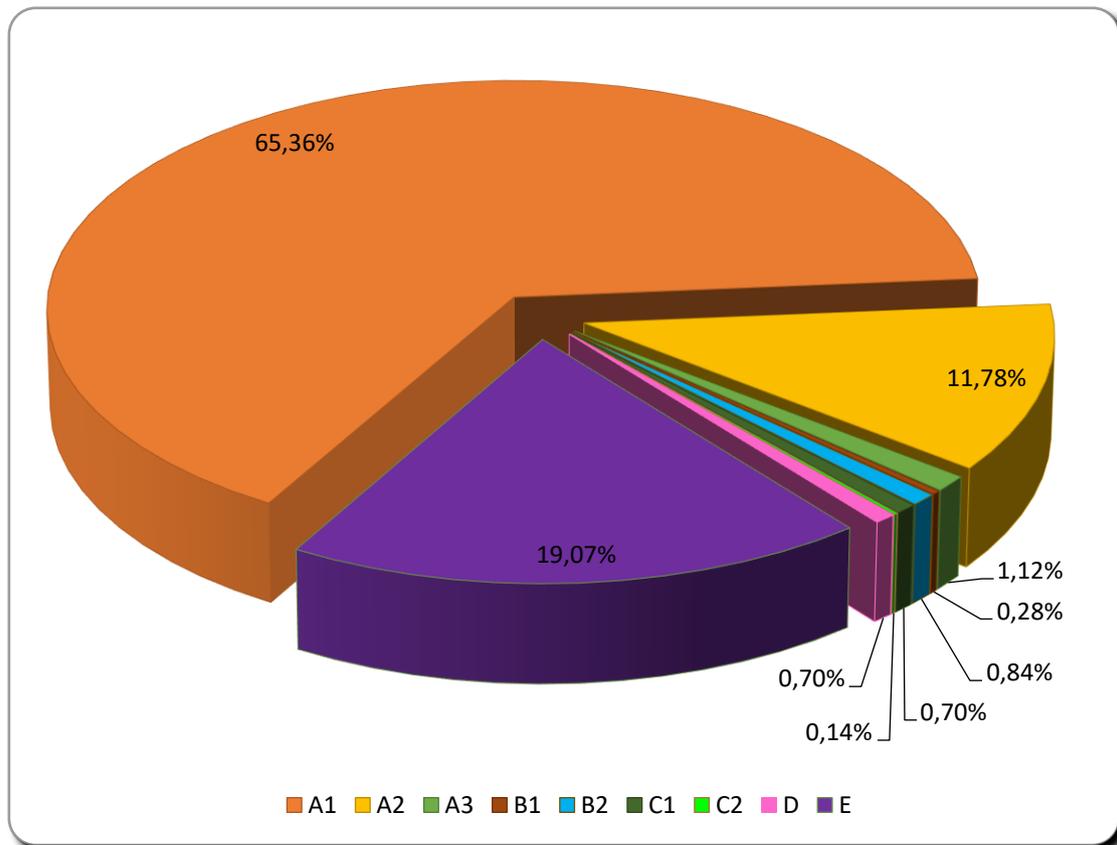


Figura 38. Consolidado de calificación de cartera 2020

Elaborado por: Las autoras en base a los Estados Financieros 2020 (COAC Pijal, 2020)

Según el consolidado de calificación de cartera del 2020 la mayoría de los usuarios de créditos pagaron las cuotas oportunamente, es decir el 65,36%, sin embargo, el 11,78% de socios se retrasaron de 1 a 15 días, y aunque en las siguientes categorías la cantidad de préstamos con demoras disminuye existe una porción considerable del 19,07% que representa el riesgo de pérdida afectando la calidad del portafolio y al patrimonio de la entidad.

4.2.3 Análisis de morosidad.

Para comprender el comportamiento de la cartera resulta necesario evaluar los índices de morosidad de 2019 a 2020 para identificar las variaciones en estos períodos. Es importante mencionar que solo se consideró el segmento microcrédito por ser el único que presentó un saldo mayor a cero en la porción improductiva.

Tabla 34.

Indicador de morosidad 2019 y 2020

ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda.		
PAPEL DE TRABAJO:	Indicador de morosidad 2020		
COMPONENTE:	Gestión de la cartera de crédito		
PERÍODO:	2019-2020		
	Período	Cartera Total	Microcrédito
	2019	8,27%	8,37%
	2020	9,47%	9,54%

Elaborado por: Las autoras en base a los Boletines Financieros 2019 y 2020 (SEPS)

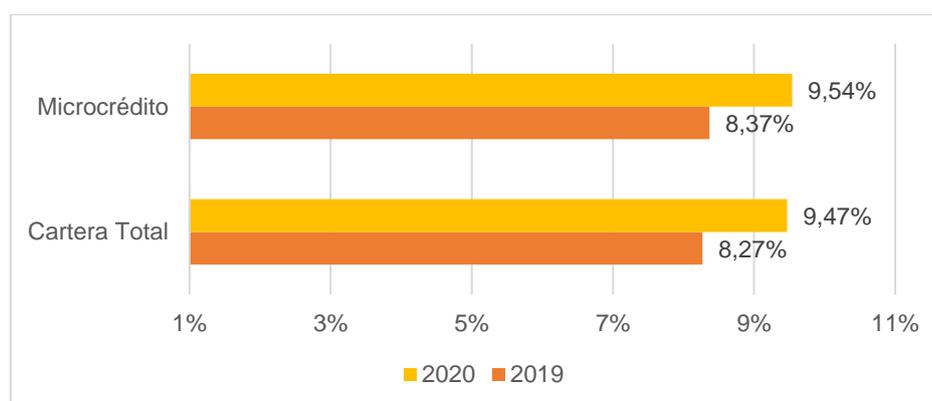


Figura 39. Morosidad 2019 - 2020

Elaborado por: Las autoras en base a los Boletines Financieros 2019 y 2020 (SEPS)

La morosidad de la cartera total a diciembre de 2019 fue de 8,27%, mientras que para 2020 se incrementa alrededor de un punto porcentual, ascendiendo a 9,47%; por otra parte, el indicador de la porción bruta de microcrédito se muestra similar al global, pues fue 8,37% y 9,54% en los períodos respectivos.

Tabla 35.
Indicador de morosidad mensual 2020

ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda.
PAPEL DE TRABAJO:	Indicador de morosidad mensual 2020
COMPONENTE:	Gestión de la cartera de crédito
PERÍODO:	2020

Mes	Morosidad
ene-20	9,62%
feb-20	9,97%
mar-20	13,49%
abr-20	17,60%
may-20	19,79%
jun-20	14,32%
jul-20	13,02%
ago-20	12,48%
sep-20	11,34%
oct-20	11,98%
nov-20	12,65%
dic-20	9,47%

Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda. (2020)

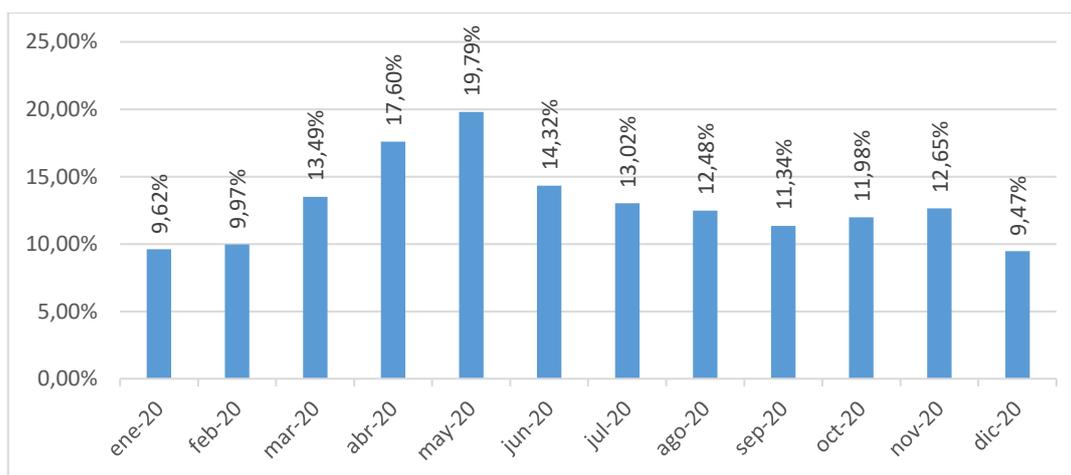


Figura 40. Morosidad mensual 2020

Elaborado por: Las autoras en base a los Estados Financieros 2020 (COAC Pijal, 2020)

Durante el 2020 el índice más alto de morosidad ocurrió en el mes de mayo, alcanzando el 19,79%, debido a la crisis económica y a las medidas restrictivas

que impedían la libre circulación de las personas, como consecuencia de la pandemia por COVID-19. Por otro lado, para cerrar el año el panorama fue más alentador ya que este indicador se redujo a 9,47%, siendo el porcentaje más bajo en todo el período.

La SEPS recomienda a las cooperativas de ahorro y crédito mantener este indicador alrededor del 3% para conservar unos niveles adecuados de rentabilidad y liquidez, sin embargo, no se ha logrado disminuir el puntaje, por lo que la entidad solo se enfoca en no exceder del 10%.

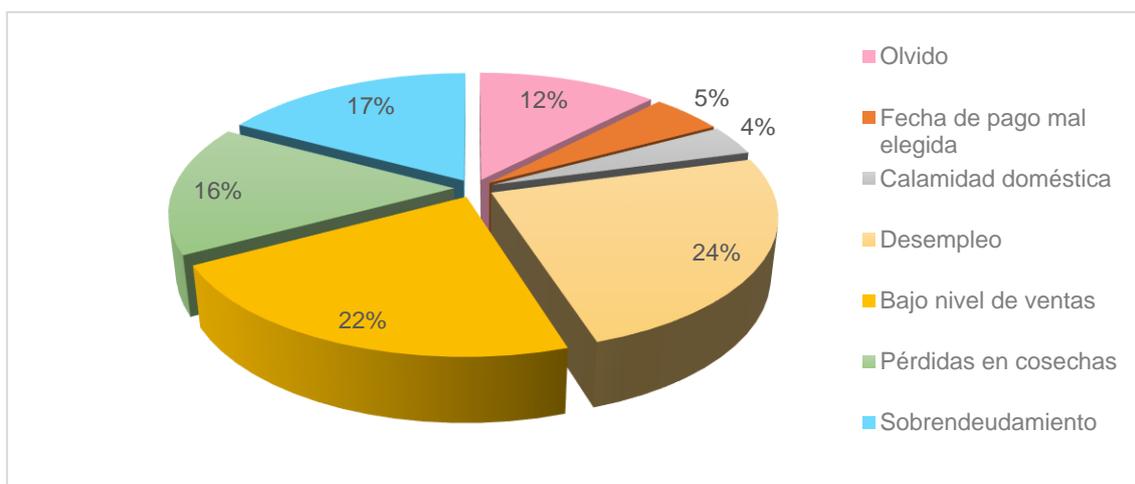


Figura 41. Causas de retrasos en los pagos

Las causas de los retrasos en los pagos según la información obtenida de las encuestas se vinculan mayormente a la crisis económica que se desarrolló durante la emergencia sanitaria por COVID-19, pues del 46% de los socios una parte perdió el empleo y la otra tuvo un bajo nivel de ventas.

El otro grupo que se destaca afirma que se debe al sobrendeudamiento, es por eso que resulta importante tener una adecuada educación financiera y poder evitar estas situaciones, es así que algunas cooperativas optan por desarrollar programas o capacitaciones en estos temas para ayudar a sus socios.

4.3 Redacción del informe

El informe del trabajo se elaboró con la finalidad de dar a conocer a las partes interesadas las observaciones realizadas a las actividades de gestión del crédito y de la misma manera se expondrán las recomendaciones dirigidas a la alta dirección de la institución para que se ejecuten las actividades de control que ayuden a mitigar los riesgos identificados.

4.3.1 Comunicación.

La comunicación de los resultados está antecedida por la carta de presentación de los responsables del trabajo, seguido por información general de la institución, resaltando los objetivos y alcance del estudio, para después exponer los hallazgos que constituyen el punto de interés principal para los lectores.

Ibarra, 16 de agosto del 2021

Señor

GERENTE GENERAL

Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda.

Presente

De mi consideración:

Se ha efectuado un examen especial a la gestión crediticia del Área de Crédito y Cobranzas, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda., por el período comprendido entre el 01 de enero hasta el 31 de diciembre del 2020.

La acción de control se llevó a cabo de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría. El trabajo fue planificado y ejecutado para obtener seguridad razonable de que la información analizada no contiene muestras erróneas significativas, igualmente que las actividades que se ejecutan en el área se hayan desarrollado de conformidad con las condiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables dispuestas por los organismos de control.

Se analizó la información publicada en los boletines de la SEPS, tales como: los Estados financieros y clasificación de cartera; además se recopiló la información primaria obtenida de entrevistas y encuestas aplicadas a los empleados y socios respectivamente.

Los resultados de este examen especial se encuentran descritos en las opiniones emitidas, conclusiones y recomendaciones del informe.

Atentamente,

Joselin Cabascango

Rosa Luna

4.3.2 Información introductoria.

El análisis aplicado en el Área de Crédito y Cobranzas, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda., se realizó de conformidad con la orden de trabajo N° 001-UTN-IC-8C1-2021 para conocer el comportamiento del indicador de morosidad de la cartera de crédito en el período 2019-2020.

4.3.3 Objetivos del examen.

- Evaluar el grado de cumplimiento de la normativa legal, en términos de eficiencia y eficacia, en el Área de Crédito y Cobranzas.
- Comprobar la confiabilidad de las operaciones de gestión crediticia ejecutadas en relación con los procesos examinados.

4.3.4 Alcance.

Este trabajo comprende el análisis de los procesos operacionales del Área de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda., y en la medida que requiera los procesos contables / de apoyo y direccionales, enfocados al período 2020.

4.3.5 Base legal.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda., fue constituida jurídicamente en el año 2001 mediante el Acuerdo Ministerial N° 2696 del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

4.3.6 Estructura orgánica.

La estructura orgánica institucional propuesta para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda., conforme a la realidad de ésta, es la siguiente:

Procesos gobernantes

- Asamblea de Representantes
- Consejo de Administración
- Consejo de Vigilancia
- Gerente General

Procesos agregadores de valor

- Área de Crédito y Cobranzas
- Área de captaciones

Procesos adjetivos

Procesos de asesoría

- Auditoría Interna

Procesos de apoyo

- Comités
- Contabilidad
- Talento Humano
- Secretaría
- Caja

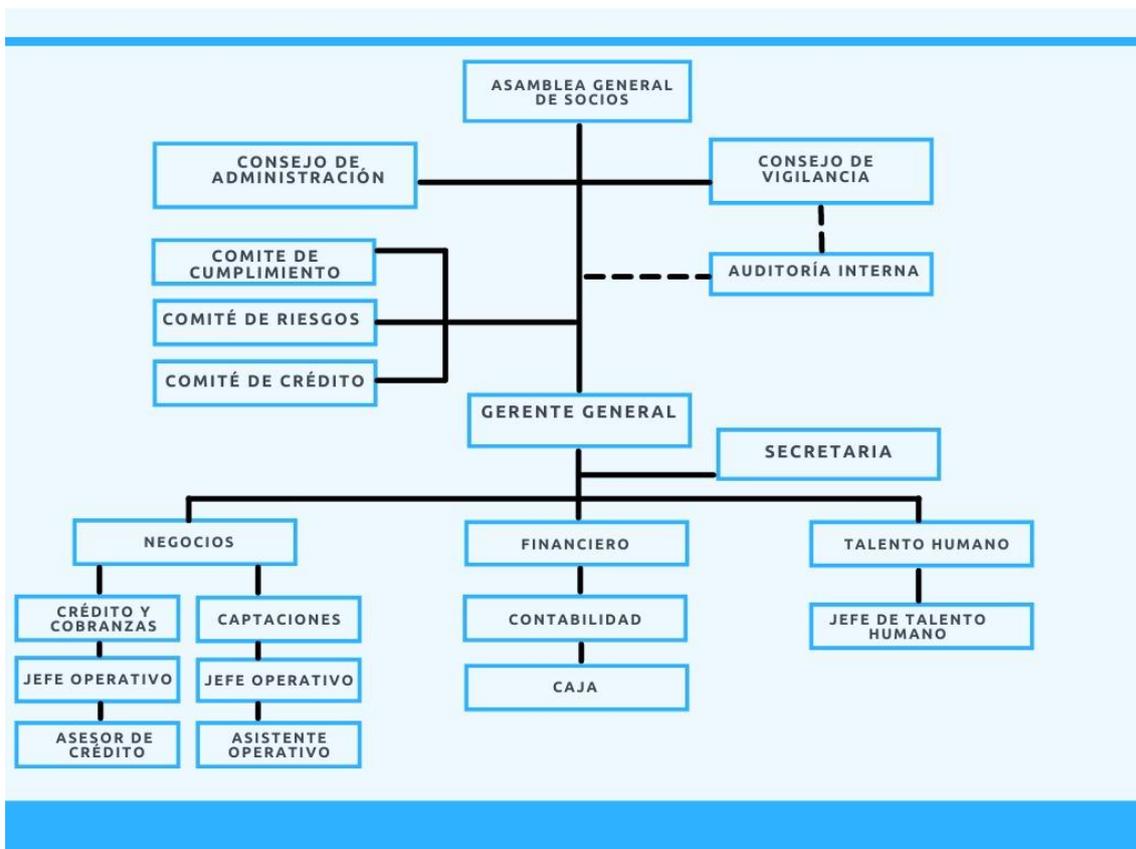


Figura 42. Organigrama

4.3.7 Filosofía Institucional.

El marco filosófico propuesto para la Cooperativa se ha elaborado conforme la realidad de ésta y a las normas vigentes aplicables al sector financiero popular y solidario.

Misión

La Cooperativa es un ente de intermediación financiera con responsabilidad social, con establecimientos al sur de la provincia Imbabura y al norte de Pichincha, dedicada a generar oportunidades de crecimiento para sus socios mediante la oferta de productos financieros oportunos y accesibles, con el apoyo de talento humano altamente capacitado, competente y comprometido con mejorar la calidad de vida de los usuarios, a través de una tecnología eficiente y alianzas estratégicas con instituciones afines.

Visión

Ser para el año 2025, una Cooperativa de Ahorro y Crédito de alto prestigio a nivel de las provincias de Imbabura y Pichincha por su desempeño eficiente y transparente en el sector financiero, popular y solidario, impulsando el desarrollo y crecimiento económico a través de ofertas de financiamiento a sectores productivos bajo los principios corporativos y sin perder la esencia cultural.

Principios y valores corporativos

Los principios y valores corporativos a los que rigen el accionar de la Cooperativa son los siguientes:

- “Membresía abierta y voluntaria.
- Control democrático de los miembros.
- Participación económica de los miembros.
- Autonomía e independencia.
- Educación, formación e información.
- Cooperación entre cooperativas.
- Compromiso con la comunidad.
- Fortalecimiento de la interculturalidad.
- Equidad.
- Solidaridad” (COAC Pijal, 2021).

4.3.8 Monto de recursos examinados.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda., durante los períodos 2019 y 2020 presenta en los informes a la SEPS los siguientes saldos de la cartera de crédito organizados de manera trimestral.

Tabla 36.
Recursos examinados

Trimestre	Cartera de crédito	
	2019	2020
I	\$ 1.025.532,26	\$ 1.268.436,77
II	\$ 1.116.593,38	\$ 1.229.987,59
III	\$ 1.141.029,29	\$ 1.231.218,99
IV	\$ 1.262.504,44	\$ 1.317.846,06

Elaborado por: Las autoras en base a los Boletines Financieros 2019 y 2020 (SEPS)

4.3.9 Resultados del examen.

Hallazgo 1.

Solicitudes de crédito de socios nuevos aprobados por el Asesor y el Gerente

De la evaluación realizada al Área de Crédito y Cobranzas mediante la aplicación de entrevistas, fichas de observación y el cuestionario del control interno basado en las 5C's del Crédito, se evidencio que, en las actas, específicamente las correspondientes a nuevos solicitantes, los préstamos han sido aprobados únicamente por el Asesor de Crédito y el Gerente General.

El manual de créditos correspondiente al área evaluada de la Cooperativa está actualizado y aprobado por el Consejo de Administración, y pone a disposición los diferentes niveles de aprobación según el monto solicitado, de la siguiente manera:

Desde \$100,00 hasta \$3.000,00 aprueba la Jefe de Agencia o el Asesor de Crédito y el Gerente General; de \$3.001,00 hasta \$15.000,00, incluidas las solicitudes de nuevos socios son aprobadas por el Comité de Crédito; los montos \$15.001,00 hasta \$25.001,00 son evaluados y aceptados por Comité de Crédito

Ampliado; finalmente de los créditos vinculados se encarga el Comité de Crédito Integrado y el Consejo de Administración.

Esta situación se produjo debido al limitado tiempo que dispone el Comité de Crédito, además de la carencia de designación de miembros suplentes que puedan estar presentes para respaldar las aprobaciones.

El análisis a nuevos socios se ve limitado ya que solo lo realizan dos miembros del Comité (Asesor y Gerente), además de incumplir con lo dispuesto en el manual, ya que debe realizarse con la presencia de todos los miembros y por ende constar las tres firmas en las actas.

Comentario

En las actas de aprobación de solicitudes nuevas de créditos correspondientes a socios sin historial crediticio interno que fueron receptadas durante el mes de diciembre del 2020, solo constan las firmas del Asesor de Crédito y del Gerente General.

Recomendación

El Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda., dispondrá al Comité de Crédito el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el manual de créditos institucional, en lo concerniente a los niveles de aprobación asignados.

Hallazgo 2.

Incremento del índice de morosidad

Durante el análisis llevado a cabo en el período mayo – agosto del 2021, enfocado en el estudio de la cartera del 2020, se constató que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda., muestra un incremento de un punto porcentual en el índice de morosidad.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, para este indicador, ha recomendado mantener el porcentaje alrededor del 3% para las cooperativas de ahorro y crédito de todos los segmentos, que, si bien no es de absoluta exigencia, determina un horizonte óptimo para conservar los niveles apropiados de renta y liquidez.

Los factores internos que promovieron esta situación se relacionan con los procesos de la fase previa al otorgamiento, en donde se verifican las 5C, debido a que estos son los que permiten tomar la decisión de aprobar las solicitudes y al no cumplirse con algunos controles mínimos aumenta el riesgo crediticio en la etapa de cobro y con ello el indicador de morosidad.

En el período 2020 el porcentaje de morosidad representa el 9,47% de la cartera total, con respecto al año 2019 se evidencia un ligero aumento de 1,2%, debido a que este índice oscilaba entre el 8,27%.

Comentario

Los niveles directivos se han enfocado en mantener el indicador de morosidad en un solo dígito, es decir, no sobrepasar el 10%, sin embargo, en algunos meses este supero el límite, como es el caso de mayo de 2020 que alcanzó casi el 20%.

Recomendación

El Gerente General, dispondrá la implementación de planes de mejora en los procedimientos de análisis de la solicitud del crédito para lograr un manejo adecuado de los riesgos asociados. Además, trabajar en conjunto con los niveles directivos y operativos para fijar y actualizar los objetivos para el Área de Crédito y Cobranzas, específicamente relacionados con el tratamiento de la morosidad a fin de lograr reducir el índice.

4.4 Presentación y análisis de resultados del estudio

- **¿Cuáles son los factores que inciden en la morosidad de la cartera de crédito?**

Los factores que tuvieron un efecto sobre la morosidad de la cartera de crédito en el año 2020 fueron externos correspondientes a la realidad de la situación económica del país que afectó significativamente el nivel de ingresos de los deudores, y por causas internas relacionadas a procesos de aprobación y recuperación adoptados por la Cooperativa para la gestión del riesgo crediticio.

- **¿Existe una adecuada evaluación de las 5C del crédito?**

La metodología de evaluación de las 5C del crédito adoptada por la Cooperativa es eficiente, pero tiene aspectos que se deben mejorar en los controles mínimos del componente Cliente. Además, aunque existen parámetros definidos en el manual, estos son muy generales y no abarcan en totalidad las características que debe cumplir el solicitante.

- **¿Se aplican mecanismos de control interno enfocados a la gestión de la cartera de crédito y al proceso de cobranzas?**

Se aplican controles, y están clasificados según el proceso, ya sea en el otorgamiento, seguimiento y recuperación de la cartera. Previo a las aprobaciones, el análisis es más riguroso, puesto que aquí se pone a prueba el cumplimiento de las 5C que cada socio debe poseer. El seguimiento se enfoca en verificar si el préstamo fue invertido correctamente, y la recuperación se realiza con el apoyo de personal externo.

- **¿El nivel de satisfacción de los socios inciden en la morosidad de la cartera de crédito?**

La satisfacción de los socios influye de manera moderada, por aspectos concernientes a la calidad del servicio demostrado por el Asesor de Crédito, y a las notificaciones preventivas que se envían a los prestatarios antes de la fecha de vencimiento de las cuotas lo que resulta incómodo para algunas personas.

Conclusiones

El diagnóstico situacional facilitó identificar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda., mantienen una estructura funcional, sin embargo, en la matriz el Área de Crédito y Cobranzas está bajo la responsabilidad del Asesor, porque no disponen de un jefe de operaciones. Además, aunque cuentan con manuales formales, el proceso de aprobación de los préstamos a socios nuevos no está alineado a las políticas internas dispuestas en el manual de créditos.

Durante el desarrollo del marco referencial se logró conocer información sobre el crecimiento y la participación del sector financiero popular y solidario, ocupando el segundo lugar con el 23,25% de activos en el sistema financiero nacional. Adicionalmente se incluyó el marco legal e institucional que rige a la COAC Pijal Ltda., entre los que se destaca la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, y la SEPS como su principal ente regulador.

La metodología utilizada permitió analizar información cualitativa recolectada de fichas de observación y entrevistas, por otra parte, los datos cuantitativos se plasman en papeles de trabajo, los mismos que se obtuvieron de los informes de la SEPS de 2019 y 2020. Además, se emplearon encuestas a la muestra seleccionada conformada por los socios que tuvieron un crédito en la Cooperativa Pijal, lo que permitió conocer las causas del atraso en las cuotas.

En el diseño del caso primero se evaluó la gestión crediticia mediante el modelo de las 5C, destacándose el componente carácter, con un alto cumplimiento de los controles. En segundo lugar, al analizar la composición de la cartera se observa que la porción improductiva no supera el 10%, lo cual podría interpretarse como un portafolio controlado, sin embargo, si se consideran las provisiones estas deja en evidencia los riesgos crediticios que afronta la entidad por los casos que alcanzaron un nivel de mora preocupante.

Recomendaciones

Se recomienda realizar reuniones de revisión y socialización del manual de créditos institucional para promover el cumplimiento de los procedimientos establecidos. Además, se deben efectuar el seguimiento a los procesos que se desarrollan en el Área de Crédito y Cobranzas mediante el establecimiento de indicadores de gestión, que permita identificar a tiempo los riesgos operacionales inherentes y establecer planes de acción para la mitigación de estos, en los que se definan las estrategias a implementarse.

Es importante considerar los conceptos detallados en el marco referencial para comprender de mejor manera la terminología empleada en el trabajo de investigación, así como las bases legales que se hacen referencia al final de la unidad, pues esto permitirá determinar el nivel de cumplimiento de la entidad en cuanto a la normativa vigente.

Es indispensable utilizar los métodos, técnicas e instrumentos de investigación a fin de recoger información sobre los procesos clave del Área de Crédito e interpretar los datos financieros de la entidad para obtener resultados válidos y que estos se presenten de manera ordenada y comprensible.

En el proceso previo a la aprobación del crédito se requiere cumplir con todos los controles mínimos por cada componente de las 5C, especialmente los relacionados con la verificación de datos socioeconómicos. También, resulta necesario crear un manual de riesgos operativos en el que se determinen los responsables, identifiquen procesos críticos, y además que se definan formalmente los objetivos del Área de Crédito y Cobranzas, así como las estrategias para alcanzar el cumplimiento.

Bibliografía

- Amat, O., Pejudas, P., & Lloret, P. (2012). *Análisis de operaciones de crédito*. Barcelona, España: PROFIT Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=Co04uR7irXcC&hl=es>
- Arcenegui, J., Gómez, I., & Molina, H. (2003). *Manual de Auditoría Financiera*. Sevilla: Editorial Desclée de Brouwer, S.A.
- Asamblea Nacional. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Quito: Segundo Suplemento -- Registro Oficial N° 332.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Ayala, S. (2017). *Incidencia del modelo de otorgamiento de cartera en la gestión del riesgo de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Bola Amarilla de la ciudad de Ibarra*. Trabajo de titulación, Universidad Técnica del Norte, Instituto de Postgrado, Ibarra. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/7273>
- Brachfield, P. (23 de Mayo de 2013). *Algunos factores que influyen sobre el impacto de la morosidad*. Obtenido de Brachfield Credit & Risk Consultants: <https://perebrachfield.com/blog/morosidad/algunos-factores-que-influyen-sobre-el-impacto-de-la-morosidad/>
- Buenaventura, G. (2003). La tasa de interés: información con estructura. *Estudios Gerenciales, núm. 86 - ISSN: 0123-5923*, 30-50. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21208603.pdf>
- Cadena, C., & Cadena, P. (2014). Marco legal y normativo del crédito del sistema financiero en el Ecuador y su incidencia en la calidad de la cartera. *Tsafiqui, V.* doi:<http://dx.doi.org/10.29019/tsafiqui.v0i5.282>
- Calduch, R. (2014). *Métodos y técnicas de investigación internacional*. Obtenido de Universidad Complutense de Madrid: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/835-2018-03-01-Metodos%20y%20Técnicas%20de%20Investigacion%20Internacional%20v2.pdf>
- Campos, G., & Lule, N. (2012). LA OBSERVACIÓN, UN MÉTODO PARA EL ESTUDIO DE LA REALIDAD. *Xihmai, vol. VII, número 13*, 45-60.
- Carrizo, J. (1977). La Tasa de Interés. *Economía Y Estadística, XXI(1-2-3-4)*, 81–118. Obtenido de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/REyE/article/view/3729>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal. (2021). *Productos y servicios*. Obtenido de COOP.PIJAL: <http://coacpjal.com/productos-financieros/>
- Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica. (Marzo de 2021). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de Instructivo de Tasas de Interés del Banco Central del Ecuador: https://contenido.bce.fin.ec/home1/economia/tasas/Instructivo_TIMar2021.pdf

- Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias. (12 de Febrero de 2021). *Biblioteca*. Obtenido de Finanzas Populares: <https://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/12-Boleti%CC%81n-Financiero-diciembre-2020.pdf>
- Cortez, D. (2016). *La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales*. Universidad Técnica de Machala. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/riesgo.html>
- Díaz, C., & Del Valle, Y. (2017). Riesgo financiero en los créditos al consumo del sistema bancario venezolano. *Orbis. Revista Científica Ciencias*, XIII(37), 20-40. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/709/70952383002.pdf>
- Flores, F., & Llantoy, M. (2020). Préstamo bancario: oportunidades vs riesgos. *Valor Contable*, VII(1), 44 - 53. doi:<https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1257>
- García, J., & Giacobbe, M. (2009). *Nuevos desafíos en investigación: Teoría, métodos, técnicas e instrumentos*. Rosario: Homo Sapiens Ediciones. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/67085>
- García, K., Prado, E., Salazar, R., & Mendoza, J. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016). *Revista Espacios Vol. 39 (Nº 28)*, 32-37.
- García, V. (2018). Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana (2008-2017). *Revista Científica UISRAEL*, v(3), 37–50. doi:<https://doi.org/10.35290/rcui.v5n3.2018.76>
- Guzmán , C. (2017). *Control interno al proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la gestión de tesorería del Gad Municipal de San Miguel de Urcuquí*. Universidad Técnica del Norte, Ibarra. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/7606>
- Hernández , R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGraw Hill Interamericana. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, J. (2015). El papel del desarrollo financiero como fuente del crecimiento económico. *Revista Finanzas y Política Económica*, 235-256. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3235/323540781001.pdf>
- Jubeto, Y., Guridi, L., & Fernández, M. (2014). *Diálogos sobre Economía Social y Solidaria en Ecuador*. Instituto Hegoa y Fundación Intercooperation América Latina. Obtenido de https://publicaciones.hegoa.ehu.eus/uploads/pdfs/256/Dialogos_sobre_ESS_en_Ecuador.pdf?1488539810
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (23 de Diciembre de 2019). Normas para la Gestión de Riesgos de Crédito para las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/interna-npe?29303>

- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2020). *Resolución No. 603-2020-F*. Quito. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/603-2020-F.pdf/be381fa5-287c-4135-8579-461d08f6f873?version=1.0&previewFileIndex=>
- León, L. (2019). Economía Popular y Solidaria: Base para el Desarrollo Asociativo y Buen Vivir. *Revista Espacios (Vol. 40, No. 14)*, 25-33.
- Luque, A., & Peñaherrera, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO*, 138, 1-17. doi:<https://doi.org/10.5209/reve.73870>
- Macias, F., Garabiza, B., & Zambrano, E. (2020). Los créditos de la Banca Privada y su impacto en la producción del sector manufacturero del Ecuador, periodo 2015-2018. *Revista Espacios*, 41, 15. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n14/20411415.html>
- Maldonado, D., & Pazmiño, M. (2008). Nuevas herramientas para la Administración del Riesgo Nuevas herramientas para la Administración del Riesgo. *Cuestiones Económicas*, 24(2), 5-75. Obtenido de https://www.bce.fin.ec/cuestiones_economicas/images/PDFS/2008/No2/Vol.24-2-2008DiegoMaldonadoyMarielaPazmino.pdf
- Mera, J. (2017). *Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa MEDIC&SERVICES S.A.* Trabajo de Titulación, Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Facultad de Administración, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1948/1/T-ULVR-1754.pdf>
- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. (2014). *Crédito y cobranza*. México, D.F: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/39380?page=148>
- Morales, A., Morales, J., & Alcocer, F. (2014). *Administración Financiera*. México: Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/39395>
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/39380>
- Muñoz, M. (2007). ¿La eficiencia del personal en las microfinancieras influye en la cartera vencida? *Revista Análisis Económico*, XXII(50), 173-184.
- Pérez, R., Galán, A., & Quintanal, J. (2013). *Métodos y diseños de investigación en educación*. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/48593?page=1>
- Plaza, I. (2012). *Temas de investigación en economía de la empresa bancaria*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/48555>
- Rachman, Kadarusman, Anggriono, & Setiadi . (2018). Bank-specific Factors Affecting Non-performing Loans in Developing Countries: Case Study of Indonesia. *Asian Finance, Economics and Business*, V(2), 35-42. Obtenido de <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO201816357065778.page>

- Ramos Borja, M. (2017). *Gestión de crédito y cobranzas en el proceso de recuperación de cartera vencida para la empresa "Inmega"*. Trabajo de titulación, Universidad Tecnológica Equinoccial, Facultad de Ciencias Administrativas, Quito. Obtenido de <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/15037>
- Regalado, E. (2018). *PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE ECONOMÍA Disertación previa a la obtención del título de Economista Administración de la cartera de crédito de la Corporación Financiera Nacional: estrategias de recuperación período 2007-2015*. Pontificia Universidad Católica, Facultad de Economía, Quito. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12370/Tesis%20Esteban%20Regalado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Revelo, S. (2013). *Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcán*. Trabajo de titulación, Universidad Autónoma de los Andes "UNIANDES", Facultad de Sistemas Mercantiles, Tulcán. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>
- Riofrío, L. (2019). Incidencia de las tasas de interés en el crecimiento empresarial del Ecuador en el período 2007-2017. *Sur Academia*, v(10), 17–30. Obtenido de <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/642>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(82), 179-200. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Ruiz, M., & Lemaître, A. (2016). Economía solidaria en el Ecuador: institucionalización y tipos de organizaciones. *Ciências Sociais Unisinos*, 52(3), 282-298. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=93849899002>
- Saráuz, V. (23 de Julio de 2020). El riesgo: entidades financieras del Ecuador. Ibarra, Ecuador. Obtenido de https://drive.google.com/file/d/1LAzvs4Rvi3M3a4oae0KKx9fw_JCNC5ws/view?usp=sharing
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2013). *Un vistazo del sector cooperativo por segmentos y niveles*. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Quito. Obtenido de https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Bolet%C3%ADn%20trimestral%2024_04_2013_final.pdf/68b53d50-3a0d-461a-8bd9-bbad0c5589a6
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016). *Catálogo Único de Cuentas (CUC)*. Quito. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/594533/CUC+Actualizado+completo.pdf/96f0c67a-c922-464f-b017-e08ad1d02df4?version=1.0>

- Tamayo, C., & Silva, I. (s.f.). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>
- Torres , N., Fierro, P., & Alonso, A. (2017). Balance de la economía popular y solidaria en Ecuador. *Economía y Desarrollo*, 158(1), 180-196. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425553381014>
- Torres, M. (2004). *La Investigación Científica: Cómo Abordarla* (Segunda ed.). México: Doble Hélice. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/290396337_La_Investigacion_cientifica_como_abordarla_2a_ed
- Trueba, B., Badillo, I., & Morales, O. (2012). Diagnóstico del sistema financiero, la banca comercial y el sistema de portafolios basado en el modelo de sistemas viables. *Científica*, XVI(2), 55-65. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/614/61425146001.pdf>
- Vargas, A., & Mostajo, S. (2014). Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas. *Investigación & Desarrollo*, II(14), 5-25. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/pdf/riyd/v2n14/v2n14_a02.pdf

Anexos

Anexo A. RUC de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda.



Certificado
Registro Único de Contribuyentes

Razón Social COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PIJAL	Número RUC 1091724487001
-----------------------------------------------------------------	------------------------------------

Representante legal
• CABASCANGO CHICAIZA JULIO ERNESTO

Estado ACTIVO	Régimen REGIMEN GENERAL
-------------------------	-----------------------------------

Inicio de actividades 08/05/2001	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra
--------------------------------------------	-----------------------------------------------	-------------------------------------------

Fecha de constitución
08/05/2001

Jurisdicción ZONA 1 / IMBABURA / OTAVALO	Obligado a llevar contabilidad SI
----------------------------------------------------	---------------------------------------------

Tipo SOCIEDADES	Agente de retención SI
---------------------------	----------------------------------

Domicilio tributario

Ubicación geográfica

Provincia: IMBABURA **Cantón:** OTAVALO **Parroquia:** GONZALEZ SUAREZ

Dirección

Barrio: CENTRAL **Calle:** JUAN MONTALVO **Número:** SN **Intersección:** FERNANDO CHAVEZ **Referencia:** FRENTE A LA PLAZOLETA

Actividades económicas

• K64190202 - ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INSTITUCIONES MONETARIAS DIFERENTES DE LOS BANCOS CENTRALES, COMO: COOPERATIVAS DE CRÉDITO Y ACTIVIDADES DE GIRO POSTAL.

Establecimientos

Abiertos 2	Cerrados 0
----------------------	----------------------

Obligaciones tributarias

- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- 2011 DECLARACION DE IVA
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES

1/2

www.sri.gob.ec

Razón Social
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
PIJAL

Número RUC
1091724487001

- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- 4590 - IMPUESTO A LOS ACTIVOS EN EL EXTERIOR
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI

i Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: CATRCR2021001239234
Fecha y hora de emisión: 27 de abril de 2021 16:02
Dirección IP: 10.1.2.143

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

Anexo B. Entrevista dirigida al Gerente General

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

Entrevista

Formato dirigido al Gerente General

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

Cuestionario de preguntas:

1. ¿Cuál es el nombre de su cargo y cuánto tiempo lo desempeña?
2. ¿La entidad tiene definida y formalizada la filosofía institucional?
3. Si su respuesta anterior fue positiva, ¿está actualizada?
4. ¿Se elaboran y difunden los planes estratégicos y operativos (POA)?
5. ¿Qué productos y servicios ofrece a sus socios?
6. ¿Cuántos socios conforman actualmente la Cooperativa?
7. ¿Existe un manual de funciones y procesos para la COAC, en donde se encuentran claramente establecidas las obligaciones del personal del Área de Crédito y Cobranzas?
8. ¿Los manuales de procesos son actualizados? ¿Cada qué tiempo se actualizan?
9. Describa las áreas y los cargos que se desempeñan en la matriz de la Cooperativa
10. ¿Cuál es el sistema informático que usan?
11. ¿El sistema informático utilizado por la COAC cumple con todas las necesidades de registro y control que se necesitan?
12. ¿Se ha proporcionado capacitación al personal del Área de Crédito y Cobranzas en las actividades referentes al desempeño de sus puestos?
13. ¿El personal del Área de Crédito y Cobranzas cumple con el perfil establecido por la entidad?
14. ¿Se aplican políticas de rotación de personal?
15. ¿El responsable del Área de Crédito y Cobranzas elabora y entrega informes periódicos de su gestión?
16. Si su respuesta anterior fue positiva, ¿con qué frecuencia?
17. ¿Existe una Comisión que se encargue de la calificación de riesgos?
18. Las decisiones tomadas por la comisión de crédito, ¿son sujetas a supervisión?
19. ¿Se elaboran planes de mitigación de riesgos enfocados a la cartera de crédito y al proceso de cobranzas?
20. ¿El nivel la cartera de crédito vencida se ha incrementado significativamente en los dos últimos años?
21. De ser positiva su respuesta anterior, ¿cuáles considera que han sido las causas?

Anexo C. Entrevista dirigida a la Contadora

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

Entrevista

Formato dirigido a la Contadora

La entrevista tiene como objetivo recopilar información acerca de la gestión de la información contable en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal. Los resultados serán utilizados para fines académicos.

Cuestionario de preguntas:

1. ¿Cuál es el nombre de su cargo y cuánto tiempo lo desempeña?
2. Cuáles son las principales actividades en su cargo.
3. ¿La entidad tiene definida y formalizada la filosofía institucional?
4. Si su respuesta anterior fue positiva, ¿está actualizada?
5. ¿Se elaboran planes operativos (POA) en su área?
6. ¿Existe un manual de funciones y procedimientos para la gestión contable?
7. ¿El manual ha sido actualizado? ¿Cada qué tiempo se lo actualiza?
8. ¿Se le ha proporcionado capacitación en actividades referentes al cargo?
9. Si su respuesta anterior fue positiva, ¿Con qué frecuencia?
10. ¿Se aplican políticas de rotación de personal?
11. ¿Elabora informes periódicos de su gestión para la Gerencia?
12. Si su respuesta anterior fue positiva, ¿Con qué frecuencia?
13. ¿Cuántos créditos vigentes tiene la matriz?
14. ¿Cuántos socios tienen créditos en mora?
15. ¿Se clasifica la cartera vencida según la antigüedad de las operaciones de crédito?
16. ¿Existe una Comisión que se encargue de la calificación de riesgos?
17. ¿Cuál es la metodología adoptada por la COAC para la calificación de activos de riesgo?
18. ¿Se elaboran informes de calificación de riesgos y con qué frecuencia?
19. ¿Cuál es el saldo de la cuenta provisiones para créditos incobrables al término del año 2020?
20. ¿Considera que el nivel de cobertura de las provisiones es adecuado?
21. ¿Cuánto alcanzó el índice de cobertura de la cartera problemática a diciembre de 2020?

Anexo D. Entrevista dirigida al Asesor de Crédito

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

Entrevista

Formato dirigido al Asesor de Crédito

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

Cuestionario de preguntas:

1. ¿Cuál es el nombre de su cargo y cuánto tiempo lo desempeña?
2. Describa las principales actividades que realiza en su cargo
3. ¿La entidad tiene definida y formalizada la filosofía institucional?
4. Si su respuesta anterior fue positiva, ¿está actualizada?
5. ¿Se elaboran planes operativos (POA) en su área?
6. ¿Existe un manual de procesos para la gestión de crédito?
7. ¿Existe un manual de procesos para la gestión de cobranzas?
8. ¿Los manuales de procesos son actualizados permanentemente?
9. ¿Se le ha proporcionado capacitación al menos una vez al año?
10. ¿Se aplican políticas de rotación de personal?
11. ¿Elabora informes periódicos de su gestión para la Gerencia?
12. Si su respuesta anterior fue positiva, ¿Con qué frecuencia?
13. Previo a la aprobación de cada crédito, ¿se le asigna una calificación al socio?
14. ¿Para la calificación crediticia del socio se basa en los reportes del buró de crédito?
15. ¿Qué mecanismos de control interno emplean para la gestión del riesgo crediticio?
16. ¿Qué segmentos de crédito manejan?
17. ¿Cuáles son las tasas activas que aplica la entidad?

Anexo E. Encuesta dirigida a los socios usuarios de créditos

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

Encuesta

Formato dirigido a los socios usuarios de créditos

La entrevista tiene como objetivo recopilar información acerca de la satisfacción de los socios usuarios de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal. Los resultados serán utilizados para fines académicos.

Cuestionario de preguntas:

Datos socioeconómicos

Edad: (Rangos) 18-30___; 31-40___; 41-50___; 51 en adelante___

Género: F__ M__

Trabaja: Sí___ No___

1. ¿Actualmente mantiene un crédito en la Cooperativa?

Sí___ No___

2. ¿Cuántos créditos mantiene en la Cooperativa?

1___

2___

3___

4 en adelante___

3. ¿Qué tipo de crédito tiene en la Cooperativa?

Consumo___ Microcrédito___

4. Ha tenido retrasos en el pago de las cuotas e intereses según los plazos acordados.

Sí___ No___

5. Si su respuesta es sí, con qué frecuencia tuvo retrasos:

Siempre (atrasos en todas las cuotas) ___

A veces (en más de dos cuotas) ___

Casi nunca (al menos 1 cuota) ___

6. ¿Cuáles han sido los motivos del retraso?

Olvido___

Desempleo___

Sobreendeudamiento___

Bajo nivel de ventas___

- Pérdidas en cosechas____
Calamidad doméstica____
Fecha de pago mal elegida____
7. **¿Le gustaría que la Cooperativa le recuerde con anticipación cuando está próximo a vencerse la fecha del pago de su préstamo?**
Sí____ No____
8. **¿Qué medios considera adecuados para las notificaciones que hace la entidad?**
Llamadas telefónicas____
Notificación por correo electrónico____
Mensajes por WhatsApp____
Mensaje de texto____
9. **Su respuesta a las notificaciones de la Cooperativa es:**
Inmediata____ Con demora____ No responde____
10. **Cómo califica calidad en el otorgamiento de crédito según cada característica:**
Escala de satisfacción es: Buena (B); Regular (R); Mala (M)
Disposición del Asesor de Crédito ____
Tiempo de respuesta de la solicitud del crédito____
Cantidad de requisitos para adquirir el crédito____
11. **Considera que los requisitos para obtener un crédito en la Cooperativa son:**
Accesibles____ Poco accesibles____ Nada accesibles____
12. **¿Cómo describiría la experiencia de pagar el actual o último préstamo?**
Fácil de pagar____ Dentro de mi capacidad____ Difícil de pagar____
13. **¿Alguna vez ha participado en talleres / cursos de educación financiera o tiene conocimiento del tema?**
Sí____ No____
14. **¿Emplea estas herramientas de educación financiera?**
Presupuesto familiar, registro de ingresos y gastos, clasificación de ingresos en fijos y variables.
Sí____ No____
15. **¿Estaría dispuesto a participar en talleres de educación financiera?**
Sí____ No____
16. **¿Recomendaría la Cooperativa Pijal a algún amigo o familiar?**
Sí____ No____

Anexo F. Fichas de observación



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

Ficha de Observación N° 1		
Empresa: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda.		
Localidad: González Suárez - Otavalo		
Área: Crédito y cobranzas		
Fecha de visita:		
Preguntas	Verificación	Observación
1. ¿La entidad tiene definidos los procesos de crédito y cobranzas: tipo de proceso, nombre, responsable, identificación de procesos críticos, ¿productos y servicios que se generan en el proceso, clientes internos y externos?	Si están establecidos formalmente los procesos en los manuales de créditos y de cobranzas.	
2. En caso de ser positiva la respuesta anterior, ¿Han sido actualizados y aprobados por el Consejo de Administración?	Si se encuentran actualizados.	El manual de créditos está debidamente aprobado por el consejo de administración y fue actualizado en noviembre del 2020. Mientras que la última actualización del manual de cobranzas fue en el año 2018.

<p>3. ¿El manual de crédito y cobranzas contiene políticas, procedimientos, roles y responsabilidades?</p>	<p>El manual cuenta con políticas, procedimientos y responsabilidades.</p>	<p>El Asesor de Crédito manifiesta que los roles están descritos en cada función que desempeña la persona encargada.</p>
<p>4. ¿Se han implementado políticas y niveles de aprobación exclusivamente para la gestión de créditos?</p>	<p>La gestión de créditos si se maneja bajo políticas.</p>	<p>La aprobación de créditos se realiza por niveles según el monto, los responsables son el Asesor, el Gerente, Comité de Crédito y el Comité Integrado.</p>
<p>5. ¿Se han implementado políticas y niveles de aprobación exclusivamente para el área de cobranzas?</p>	<p>Si tienen políticas que regulan las actividades de cobranzas.</p>	<p>Los responsables de realizar las notificaciones son el Asesor de Crédito, Jefe de Agencia y Cajera.</p>
<p>6. ¿Las políticas se actualizan conforme a las necesidades de la COAC?</p>	<p>Si están actualizadas.</p>	<p>Las actualizaciones se realizan de manera periódica según las regulaciones de la SEPS.</p>
<p>7. ¿Se realiza evaluaciones de desempeño al personal de esta área?</p>		<p>No se ejecuta las evaluaciones de manera formal.</p>
<p>8. Si la respuesta anterior fue positiva, ¿con qué frecuencia?</p>	<p>Se realiza mensualmente revisiones al desempeño de los empleados.</p>	



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

Ficha de Observación N° 2		
Empresa: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda.		
Localidad: González Suárez – Otavalo		
Área: Crédito y cobranzas		
Fecha de visita:		
Preguntas	Verificación	Observación
1. ¿La entidad tiene definidos límites para la concentración de créditos en los socios?	Si aplican límites en el número de créditos.	No están establecidos de manera formal.
2. ¿La entidad tiene definidos límites para la morosidad de la cartera de créditos?	Si tienen límites para los créditos vencidos.	El Asesor de Crédito menciona que el índice de morosidad varía entre el 8% y 9% y que tratan de que el porcentaje no sea de dos cifras.
3. ¿Se lleva un registro ordenado y actualizado de todos los socios de la entidad, así como de archivos y registros de las actas?	Sí, el Asesor es el encargado del archivo de carpetas.	Las carpetas son ordenadas alfabéticamente.
4. ¿Se aplican procedimientos para la custodia de pagarés y garantías?	Sí, se custodian correctamente.	Los pagarés, contratos y garantías originales permanecen custodiados en la caja fuerte.
5. Los expedientes de crédito contienen al menos los siguientes documentos: solicitud de crédito, tabla de amortización, copias de	Las carpetas si cuentan con todos los documentos mencionados.	Para ordenarla se basan en un Check-List. Que abarca

cédula de ciudadanía o identidad de deudores y garantes, y documentos de respaldo legal de las garantías constituidas		todos los requisitos del solicitante.
6. ¿La entidad cuenta con un manual de administración del personal que contemple las políticas, procesos y procedimientos para la incorporación, permanencia y desvinculación del personal?	Existen políticas generales.	
7. ¿Se ha comprobado que el proveedor de servicios tecnológicos cuente con representación técnica, legal, operativa y de contingencia suficientes?	El proveedor de VIMA System es autorizado por la SEPS	Anteriormente contaban con el servido físico, se han adquirido un servido virtual al cual se reporta semanalmente.
8. ¿Se ha elaborado y aprobado el presupuesto para el funcionamiento de la operación de tecnología de información?	Si se elabora	Los encargados de presupuestos son la gerencia y contabilidad.
9. ¿Se respaldan fuera del área de procesamiento los movimientos de operaciones activas, pasivas, contingentes y de servicios, ubicados fuera del área de procesamiento?	Si se realiza respaldos de información semanalmente	El objetivo es que los respaldos se realicen a diario.
10. ¿Se realiza el inventario de los principales elementos tecnológicos, que considere por lo menos a los responsables de uso, fecha y control de ingresos y salidas de los activos?	Si se realiza los inventarios.	Cada artículo tecnológico cuenta con un código.
11. ¿Se han definido normas básicas de operación de tecnología de información?	Si los usuarios son independientes.	Cada empleado tiene un usuario específico para cada servicio.

<p>12. ¿El Consejo de Vigilancia elabora reportes a gerencia sobre el cumplimiento de políticas, límites, manuales?</p>	<p>Si realiza evaluaciones mensuales.</p>	<p>Los consejos de vigilancia y administración evalúan el área dos veces al mes y elaboran los respectivos informes.</p>
<p>13. ¿La entidad cuenta con un manual descriptivo de cargos?</p>	<p>Si tienen un manual.</p>	<p>No es de conocimiento del Asesor de Crédito.</p>
<p>14. ¿Se elaboran bitácoras de eventos de riesgo, que contemple como mínimo, fecha de ocurrencia, descripción, solución e impacto financiero de ser el caso?</p>	<p>Sí, la jefe de agencia es la encargada de elaborar informes de riesgos.</p>	<p>Se verifica la cartera de crédito, lo procesos aplicados, propone gestiones para evitar la maduración de la cartera vencida. No se elaboran matrices de riesgo.</p>

Anexo G. Check-list



COAC PIJAL
COOPERATIVA DE AHOORRO Y CRÉDITO

HOJA DE CONTROL DE DOCUMENTACIÓN EN CARPETA DE CRÉDITO

CHECK LIST

N°	REQUISITOS	S/A	N/A
1 ✓	Historial crediticio Coac Pijal		
2	Pagare Copia		
3	Tabla de amortización		
4	Seguro de desgravamen		
5	Solicitud De Crédito Escrito 1		
6	Solicitud De Crédito Sistema 2		
7	Hoja de inspección/fotografías		
8	Copias de cédula a color solicitante/cónyuge		
9 ✓	Reporte crediticio solicitante/cónyuge		
10	Rol de Pagos o Certificado de ingresos solicitante		
11	Carta de luz, agua o teléfono		
12	C. Impuesto predial, título o factura del artefacto.		
13	Certificados de no adeudar en caso de ser necesario		

Observaciones.....