



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO

**TEMA:**

“ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PABLO MUÑOZ VEGA LTDA., DE LA CIUDAD DE TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI, EN EL AÑO 2020.”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADAS EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA - CPA

**AUTORAS:** Cindy Mishell Hernández Enríquez

Shyrley Pamela Paguay Villa

**DIRECTORA:** Msc. Ana Isabel Arciniegas Calderón

Ibarra, 2022

### **Aprobación de Trabajo de Integración Curricular**

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado, presentado por las egresadas Cindy Mishell Hernández Enríquez y Shyrley Pamela Paguay Villa, para optar por el Título de Licenciada en contabilidad y Auditoría, cuyo tema es: "Análisis de la cartera de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito Pablo Muñoz Vega Ltda., de la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi, 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 15 días del mes de junio del 2022.



**MSc. Ana Isabel Arciniegas Calderón**

**C.I. 1001458064**

**DIRECTORA DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

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

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	040179179-3		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Hernández Enríquez Cindy Mishell		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Cayambe, Juan Montalvo		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:cmhernandeze@utn.edu.ec">cmhernandeze@utn.edu.ec</a>		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>		<b>TELÉFONO:</b>	0983329629

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	040208078-2		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Shyrley Pamela Paguay Villa		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Tulcán/ Ciudadela Padre Carlos de la Vega		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:sppaguayv@unt.edu.ec">sppaguayv@unt.edu.ec</a>		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>		<b>TELÉFONO:</b>	0996412615

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	Análisis de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega Ltda., de la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi, en el año 2020
<b>AUTOR (ES):</b>	Cindy Hernández y Pamela Paguay
<b>FECHA: DD/MM/AAAA</b>	15/06/2022
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>

<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Licenciatura en Contabilidad y Auditoria CPA
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	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 esta y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 13 días del mes de julio de 2022

**EL AUTOR:**

(Firma)   
Nombre: Cindy Hernández

**EL AUTOR:**

(Firma)   
Nombre: Pamela Paguay

## **Dedicatoria**

El presente trabajo lo dedico principalmente a Dios, por ser quien me inspiro y dio las fuerzas para salir adelante en este proceso de estudio que anhele.

A mis padres, principalmente a mi madre por ser el pilar fundamental en mi vida y brindarme su dedicación, paciencia y su amor en el transcurso d mi carrera universitaria, porque gracias a ellos he logrado cumplir con una meta más y ser profesional, ellos siempre serán mi orgullo y mi inspiración para salir adelante.

A mi docente ingeniera Ana Arciniegas por su apoyo y confianza en el desarrollo de mi trabajo, por sus aportes invaluable y por haber facilitado los medios suficientes para llevar a cabo el desarrollo del trabajo de investigación.

Finalmente quiero expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas que me han apoyado moralmente y me compartieron sus consejos, su confianza de realizar con éxito mi trajo y cumplir con mi carrera profesional.

**Cindy Mishell Hernández Enríquez**

## **Dedicatoria**

La presente tesis es una representación simbólica del esfuerzo, trabajo y dedicación entregada a mis padres, Johnny y Adriana, quienes, con su infinito amor y entrega incondicional, me han guiado por el buen camino, son mi soporte y mi modelo para seguir por su fortaleza, perseverancia y entereza para luchar.

A mis hermanos Jefferson y Alison, quienes han estado conmigo en cada momento, a ustedes que me han incentivado a seguir adelante y siempre me brindan su apoyo.

A mis abuelas, tías/os y demás familiares que me han brindado su apoyo y confianza para cursar esta etapa en mi vida.

**Shyrley Pamela Paguay Villa**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por haberme cuidado siempre, por darme la fuerza y la valentía de superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

A mis padres, en especial a mi madre por ser la persona quien me ha guiado por un buen camino, quien me ha enseñado a ser fuerte y no rendirme de las adversidades y sobre todo ser una persona éxito en la vida.

A la universidad y docentes quienes fueron mi guía durante todos estos años, donde me impartieron su conocimiento, su paciencia y su dedicación para mi formación profesional.

Finalmente, a todas las personas quienes me apoyaron con sus consejos, me brindaron su amistad en momentos difíciles de mi época estudiantil y por haber compartido momentos de alegría y tristeza.

**Cindy Mishell Hernández Enríquez**

## **Agradecimiento**

A Dios, a él toda la gloria de mi esfuerzo, por su infinita bondad y amor, por fortalecer mi corazón y darme fuerzas para seguir adelante y encarar las adversidades sin perder nunca la fe.

A mis padres, quienes con sacrificio y dedicación han velado por mi bienestar y educación.

A mis hermanos, por su entusiasmo, cariño y respeto.

A todos mis docentes, quienes han sabido impartir su conocimiento con tolerancia y compromiso para formar profesionales y seres humanos de calidad.

A la Ing. Ana Arciniegas, por su acertada dirección, por compartir su experiencia y amplio conocimiento, pero sobre todo por el apoyo brindado, su paciencia, disponibilidad y generosidad.

A mis familiares y compañeros por su colaboración y ánimo.

**Shyrley Pamela Paguay Villa**

## Índice de contenidos

Aprobación de Trabajo de Integración Curricular	¡Error! Marcador no definido.
Biblioteca Universitaria	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vii
Índice de contenidos	ix
Índice de tablas	xi
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>UNIDAD I. DESCRIPCIÓN DEL CASO</b>	<b>14</b>
1.1 Introducción	14
1.2 Planteamiento del problema	15
1.3 Formulación del Problema	16
1.1 Justificación	17
1.2 Objetivos	18
1.2.1 Objetivo General	18
1.2.2 Objetivos Específicos	18
<b>UNIDAD II. MARCO REFERENCIAL</b>	<b>19</b>
2.1 Estado del arte	19
2.2 Desarrollo del marco teórico	20
2.2.1 Sistema Financiero	20
2.2.2 Cooperativismo	20
2.2.3 Cooperativas financieras	20
2.2.4 Importancia de las cooperativas para el desarrollo económico	21
2.2.5 Dinámica de una cooperativa financiera	21
2.2.6 Clasificación	23
2.2.7 Cartera de crédito	23
2.2.8 Clasificación de la cartera por vencimiento	24
2.2.9 Calificación de la cartera de crédito	25
2.2.10 Las 5C de crédito	26
2.2.11 Morosidad	27
2.2.12 Personal idóneo para el manejo de la cartera	28
2.2.13 Personal que ingrese como directivo de una cooperativa	29

2.2.14 Importancia del CUC.....	29
2.3 Marco legal e institucional.....	30
UNIDAD III. METODOLOGÍA.....	31
3.1 Marco Metodológico.....	31
3.1.1 Métodos de investigación.....	31
3.1.2 Técnicas.....	32
3.1.3 Instrumentos.....	33
UNIDAD IV. DISEÑO DEL ESTUDIO DE CASO.....	38
4.1 Recolección de información.....	38
4.1.1 Desarrollo de fuentes primarias.....	38
4.1.2 Desarrollo de fuentes secundarias.....	48
4.2 Análisis de la información.....	50
4.3 Redacción del informe.....	53
4.4 Presentación y análisis del resultado del caso.....	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
Conclusiones.....	63
Recomendaciones.....	64
Bibliografía.....	65
ANEXOS.....	70

### Índice de tablas

Tabla 1 Calificación de la cartera de crédito .....	25
Tabla 2 Población.....	34
Tabla 3 Matriz de relación diagnostica.....	36
Tabla 4 Matriz de relación diagnostica.....	37
Tabla 5 Cartera de microcrédito .....	54
Tabla 6 Nivel de riesgo cartera de microcrédito .....	55
Tabla 7 Cartera de consumo prioritario .....	56
Tabla 8 Nivel de riesgo cartera consumo prioritario .....	57
Tabla 9 Cartera de consumo ordinario .....	58
Tabla 10 Nivel de riesgo cartera consumo ordinario .....	59
Tabla 11 Cartera imboliliaria.....	60
Tabla 12 Nivel de riesgo cartera inmobiliaria.....	61
Tabla 13 Cartera educativa .....	62
Tabla 14 Nivel de riesgo cartera educativa.....	62

### Índice de Figuras

Figura 1 5C de crédito.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
-----------------------------	--------------------------------------

## Resumen

La cooperativa Pablo Muñoz Vega Ltda., es una institución financiera que se encuentra dentro del segmento 1, con calificación "AA-", ofrece préstamos a personas naturales, microempresas y pequeñas empresas con la finalidad de mejorar la calidad de vida las mismas. Por lo tanto, esta investigación tiene como objetivo realizar un análisis de la cartera de crédito de la COAC Pablo Muñoz Vega Ltda., para conocer el riesgo y morosidad de la cartera en el año 2020. Mediante la recolección de información a través fuentes secundarias como libros y revistas electrónicas se abordaron teóricamente temas relacionados con el crédito y cobranza. Se aplicó un enfoque cualitativo con la ayuda de métodos como: el inductivo, analítico y descriptivo y técnicas como: entrevistas y observación directa a gerencia y al área de crédito para la recopilación y análisis de datos permitiendo identificar la problemática que se presenta dentro de la cartera de crédito en la cooperativa. Al analizar la distribución de la cartera de crédito de la cooperativa, se identificó que los créditos con mayor problema fueron el microcrédito con un índice de morosidad de 5,94% y consumo ordinario con 5,62%. Esta situación fue provocada por muchos factores que vive el país, como principal componente la pandemia que afectó tanto a la institución como a las personas, de esta manera la entidad se rigió a la resolución del diferimiento extraordinario en las obligaciones crediticias lo que permitió soportar y superar esta crisis brindando alivio financiero a sus socios.

## Abstract

Cooperativa Pablo Muñoz Vega Ltda. is a financial institution that is in segment 1, rated "AA-", offering loans to individuals, microenterprises and small businesses in order to improve their quality of life. Therefore, the objective of this research is to analyze the credit portfolio of COAC Pablo Muñoz Vega Ltda. in order to know the risk and delinquency of the portfolio in 2020. By collecting information through secondary sources such as books and electronic magazines, topics related to credit and collection were approached theoretically. A qualitative approach was applied with the help of methods such as: inductive, analytical and descriptive and techniques such as: interviews and observation sheet to management and the credit area for the collection and analysis of data allowing to identify the problems presented within the credit portfolio in the cooperative. Upon analyzing the distribution of the credit portfolio of the cooperative, it was identified that the loans with the greatest problems were microcredit with a delinquency rate of 5.94% and ordinary consumption with 5.62%. This situation was caused by many factors that the country is experiencing, the main factor being the pandemic that affected both the institution and the people, thus the entity was governed by the Resolution of the extraordinary deferral of credit obligations, which allowed it to withstand and overcome this crisis, providing financial relief to its members.

## **UNIDAD I. DESCRIPCIÓN DEL CASO**

### **1.1 Introducción**

La matriz de la cooperativa de ahorro y crédito Pablo Muñoz Vega Ltda., se ubica en la ciudad de Tulcán provincia del Carchi la cual se encuentra entre las calles Colón y 10 de agosto. La institución cuenta con 84388 asociados distribuidos entre las diferentes ciudades y provincias del país como Pichincha, Imbabura, Carchi y Sucumbíos.

La COAC nace con Acuerdo Ministerial No. 2203, el 29 de julio de 1964, con 47 socios fundadores, en su mayoría ciudadanos tulcanes.

El 24 de octubre de 1.985 con resolución 85-019-DC la Superintendencia de Bancos y Seguros califica a la Cooperativa como entidad de intermediación financiera y desde el mes de enero de 2013 es supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Es una institución financiera que se encuentra dentro del segmento 1, con calificación "AA-", ofrece préstamos a personas, microempresas y pequeñas empresas que operan desde las sucursales que se encuentran en diferentes lugares del Ecuador.

La cooperativa al año 2020 cuenta con 14 agencias y el crecimiento de socios individual alcanzado por oficinas fue el siguiente: Matriz Tulcán y multiplaza con 1.130 socios; San Gabriel 408 socios; Bolívar 127 socios; Mira 262 socios; Ibarra 1.005 socios ; Quito 463 socios; Lago Agrio 633 socios; Amazonas: 421 Socios; Mayorista 65 socios; Atuntaqui 345 socios; Otavalo 345 socios; Cayambe 96 socios; Guamaní 9 socios; alcanzando un valor consolidado de 5.309 nuevas cuentas de socios; con los que al fin del año 2020 la cooperativa ya cuenta con 87.359 socios

## 1.2 Planteamiento del problema

La crisis económica en el Ecuador fue efecto de la pandemia COVID 2019, generando problemas dentro de las políticas internas y externas del país, por lo que se produjo el cierre de mercados , no hubo exportaciones, y no existió mayor inversión , lo que ha provocado que las empresas tengan problemas de liquidez, desestabilización económica y financiera situación que ponen en riesgo a las cooperativas, por cuanto su principal activo son las colocaciones de los créditos, pero por el incumplimiento de pago por parte de los socios ha ocasionado un elevado índice de morosidad en la entidad.

Las cooperativas en el año 2020 reflejaba liquidez, pero las colocaciones que al principio fueron buenas, a raíz de la emergencia sanitaria las empresas tuvieron problemas de liquidez porque su índice de ventas bajó, motivo por el cual se vieron obligadas a cerrar y por lo tanto no podían pagar sus deudas en las entidades financieras, lo que conllevó a las cooperativas tener problemas de recuperación y de morosidad como se observa en los indicadores que se publicaron en las cooperativas del segmento 1 por parte de las Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Razón por la cual este análisis se ha enfocado para ver cuál fue el impacto de la pandemia en la matriz de la cooperativa de ahorro y crédito Pablo Muñoz Vega Ltda.

### **1.3 Formulación del Problema**

Como principal problema que se ha presentado en la institución es un incremento en el índice de morosidad generada por la inestabilidad financiera de las personas y las empresas lo que ha ocasionado retraso en las obligaciones de pagos.

La cartera de la cooperativa se centra en las actividades económicas empresariales y de las personas naturales, actividades con mayor afectación por las medidas tomadas frente emergencia sanitaria, el desempleo, reducción de horas de trabajo con incidencia en sus ingresos mensuales, entre otros.

A raíz de la pandemia se observa que los procesos de colocación de los créditos en principio fueron a socios de categoría AA-, pero a causa de lo sucedido se convirtieron en socios que no podían pagar sus créditos debido a que disminuyó su liquidez por el cierre de sus negocios. Esto permitió que a las entidades financieras del sector público y privado refinancien, reestructuren o noven todas las operaciones de créditos que tenían los clientes con las instituciones.

## **1.1 Justificación**

Mediante el Decreto Ejecutivo No.1017, se declaró en estado de excepción en todo el territorio nacional como resultado de la declaración de la pandemia, por lo que la Junta de Política y Regulación Monetaria y financiera emitió la Resolución Nro.569-2020-f, mediante la cual dispone que las entidades financieras del sector público o privadas modificaran las condiciones pactadas en las operaciones crediticias, permitiéndoles reestructurar, refinanciar o novar las operaciones de crédito en un tiempo determinado en función de la resolución.

Este trabajo de investigación ayudará determinar el estado de gestión sobre la cartera de la cooperativa a través de un análisis comparativo que permitirá evaluar los controles aplicados, determinar su efectividad y asegurar el correcto funcionamiento de los servicios de crédito y cobranza.

La cooperativa de ahorro y crédito Pablo Muñoz Vega Ltda., de la ciudad de Tulcán se ha visto en la necesidad de implementar alternativas de solución en la recuperación de la cartera, para disminuir el porcentaje de morosidad y mejorar la liquidez de la institución, es importante la aplicación de normas y políticas que ayuden al control y manejo de los recursos financieros.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo General**

Realizar un análisis de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega Ltda. De la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi en el año 2020, a través de desarrollo de técnicas y métodos de investigación.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Realizar un análisis del diagnóstico situacional actual de la cooperativa de ahorro y crédito Pablo Muñoz Vega Ltda., a través de una investigación de variables, que permita conocer el entorno y comportamiento institucional.
- ✓ Efectuar la fundamentación teórica mediante investigación bibliográfica y documental de fuentes confiables que sustente la terminología a utilizar en el desarrollo de la investigación.
- ✓ Determinar la estructura metodológica a emplear mediante las principales técnicas e instrumentos de investigación, con la finalidad de brindar solidez a los resultados.
- ✓ Realizar un análisis de la cartera de crédito de la COAC Pablo Muñoz Vega Ltda., para conocer la problemática presentada.

## UNIDAD II. MARCO REFERENCIAL

### 2.1 Estado del arte

La gestión de la cartera de crédito es importante para medir y optimizar la rentabilidad de una entidad financiera, por lo que su éxito depende en gran medida de la gestión del riesgo crediticio. Las instituciones financieras deben identificar, comprender, cuantificar y controlar en qué medida se coloca los créditos, para minimizar el riesgo de incumplimiento crediticio, posibilitando una gestión eficiente de la cartera crediticia, mejorando la eficiencia operativa y por ende rentabilidad (Jimbo, Erazo, & Narváez, 2019).

Las carteras son afectadas cuando se emplea una relación entre las tasas de interés y los precios, el resultado presenta un dato muy significativo debido que los bancos continúan presentando beneficios; a pesar que todo riesgo de cartera es controlado de manera moderada, se ha establecido que la relación existente entre los indicadores de mora, tasa de interés, precios, tasas de cambio y PIB favorecen en la regulación de los riesgos de crédito y mercado (León Serrano, Chamba Bernal, & Vega Aguilar , 2021).

La gestión de la cartera de crédito incide directamente en el crecimiento económico de las instituciones financieras y el manejo oportuno de las políticas garantizan que este crecimiento sea planificado y sostenible. Varios estudios se han enfocado en determinar los factores que pueden afectar la calidad de las carteras de crédito y gestionar los riesgos de manera oportuna para mantener un nivel de liquidez estable.

Este análisis será muy importante ya que ayudara a evidenciar los riesgos presentados en la gestión de la cartera de crédito y se determinara variables que influyen de manera directa en el índice de morosidad y la producción de crédito.

## **2.2 Desarrollo del marco teórico**

La base teórica se fundamenta en la recolección de información de fuentes secundarias como libros y revistas electrónicas en la que se encuentra la terminología a utilizar, examinado y definiendo temas en forma clara, para el desarrollo y análisis efectivo del trabajo de investigación.

### **2.2.1 Sistema Financiero**

El sistema financiero es importante en la economía de un país, ya que es el medio a través del cual las personas acceden a los servicios financieros, y al mismo tiempo promueve la circulación del dinero mediante la captación de ahorro, lo que conduce a una mayor productividad en la economía del país (Rueda Arias, 2016).

El sistema financiero sirve como un mediador entre las personas con excedentes de dinero y aquellas que no tienen suficientes recursos las instituciones financian las operaciones actuando como intermediarias entre las personas y proporcionan prestamos que permiten a los usuarios mejorar su estabilidad económica.

### **2.2.2 Cooperativismo**

El cooperativismo es de retoma importancia porque impulsa al sector cooperativo a racionalizar y modernizar la economía y la estructura de producción, patrocinando la cooperación de las personas (Poveda Burgos, Erazo Flores, & Neira Vera, 2017).

El cooperativismo es parte de la economía, social y solidaria, que se constituye como una modelo de alternativa empresarial equilibrando el capital del trabajo, con enormes posibilidades de desarrollo que contribuye al bienestar de los habitantes.

### **2.2.3 Cooperativas financieras**

Las cooperativas de ahorro y crédito son controladas y reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, estas tienen como objetivo ayudar a todas las personas con menos recursos económicos otorgándoles

préstamos a las tasas de interés más bajas para que puedan tener una mejor calidad de vida para sus familias (Poveda Burgos, Erazo Flores, & Neira Vera, 2017).

Las cooperativas son importantes porque contribuyen al beneficio de cada socio que integran los intereses económicos y sociales, generando un crecimiento económico, basado en empleos para mejorar la calidad de vida de las personas.

#### **2.2.4 Importancia de las cooperativas para el desarrollo económico**

El impacto económico que generan las cooperativas financieras es de primordial importancia para el desarrollo de la sociedad, dada la naturaleza de su creación y los servicios sociales que prestan. Una cooperativa es una organización encargada de las actividades del sector popular y solidario, cuya actividad principal es facilitar el acceso a los recursos económicos a las familias y empresas en base en los principios del cooperativismo (Bombón Orellana & Pacheco Rodríguez, 2021).

Las cooperativas juegan un papel fundamental en la economía social, ya que son agentes de desarrollo económico con impacto social, se han constituido entidades financieras en todos los campos de la actividad económica, especialmente en la agricultura, intermediación financiera, distribución comercial, vivienda, trabajos asociados en industrias y servicios, generando trabajo a millones de personas.

#### **2.2.5 Dinámica de una cooperativa financiera**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, también conocidas como CAC o COOPAC, son instituciones financieras sin fines de lucro que utilizan su excedente de ingresos para proporcionar a personas un crédito más accesible, mayores ahorros, tarifas más bajas u otros productos y servicios nuevos (Luque González & Peñaherrera Melo, 2021).

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones que agrupan a varias personas con la finalidad de realizar una actividad empresarial para

satisfacer las necesidades económicas de los socios, la captación de dinero y la concesión de créditos aplicando las tasas de interés activas y pasivas fijadas por el Banco Central del Ecuador.

#### ❖ **Funciones que realiza una cooperativa**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador, realizan actividades financieras esenciales que contribuyen a la economía del país, según la (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, 2011), indica las funciones que se ejecutan:

- Recibir depósitos a la vista y a plazo fijo, bajo cualquier mecanismo;
- Otorgar préstamos a sus socios;
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos;
- Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;
- Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior.

Las cooperativas son apoyadas y controladas por el gobierno, lo que les permite crecer, contribuir y mejorar la vida de las personas con una mayor prioridad dada a los microempresarios. Estas instituciones otorgan préstamos a pequeñas y medianas empresas, así como a personas naturales.

#### ❖ **Crecimiento económico de las cooperativas en el país**

En el Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito han demostrado ser un área prioritaria en el sistema financiero, pues han intentado lograr una amplia integración en las estructuras organizacionales y empresariales, sustentadas en los principios básicos del cooperativismo tales como: justicia social, igualdad, libertad, solidaridad, honestidad y pluralismo. Además de ser un pilar

fundamental para la práctica de una economía popular y solidaria (Bombón Orellana & Pacheco Rodríguez, 2021).

El impacto económico de las cooperativas financieras es muy importante para el desarrollo de la sociedad, logrando un crecimiento significativo, ejerciendo un liderazgo orientador muy importante para la población, las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones encargadas de facilitar el acceso a financiamiento a las familias o emprendimientos basados en los principios cooperativos.

### **2.2.6 Clasificación**

El sector cooperativo está conformado por grupo de personas que se unen voluntariamente con el fin de satisfacer sus necesidades y se subdivide en producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios (Del Pozo Barrezueta, 2011).

La clasificación permite identificar a las cooperativas de ahorro y crédito como instituciones de la Economía Popular y Solidaria, enfocadas a otorgar créditos a los clientes en función de sus necesidades, evaluando la capacidad de pago para mejorar la calidad de vida de los socios.

### **2.2.7 Cartera de crédito**

La gestión de la cartera de crédito tiene un efecto significativo en el crecimiento económico, liquidez y rentabilidad dentro de las instituciones financieras; el manejo oportuno de las políticas de gestión de crédito garantizará que este crecimiento ocurra según lo planeado y de manera sostenible (García Lomas, 2018).

La cartera de crédito en una cooperativa de ahorro y crédito es de suma importancia porque refleja un índice alto en la cuenta de activos, debido a su impacto en la rentabilidad y en el desempeño organizacional, como la liquidez y el capital.

### ❖ **Composición de la cartera de crédito**

Una cartera de crédito está compuesta de acuerdo a la actividad a la cual se destina el capital, de acuerdo a las resoluciones la segmentación de la cartera de crédito se clasifica en: crédito productivo, crédito comercial, crédito de consumo, crédito educativo, crédito de vivienda, microcrédito y crédito de inversión pública (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011).

La cartera es una cuenta de activo que comprende los saldos de las operaciones de crédito otorgadas por la entidad financiera con el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas para reducir la tasa de morosidad.

### ❖ **Su funcionamiento en el desarrollo de un estado**

La cartera de crédito de las instituciones financieras juega un papel muy importante en la economía del país, siendo estas la fuente de desarrollo económico y de inversión, por lo que la Súper Intendencia de Bancos y Seguros ejerce el control de los movimientos regulares de liquidez, montos de inversión y en general de la cartera en el sistema financiero (Muñoz Briones & Lalangui, 2017).

La cartera de crédito contribuye al desarrollo económico del país debido a que brinda ayuda financiera a los sectores menos favorecidos mejorando la situación económica y social de las personas. Todo esto es consecuencia del trabajo responsable y transparente que realizan las entidades, permitiéndoles demostrar confianza y respeto mutuo entre las instituciones y los socios.

#### **2.2.8 Clasificación de la cartera por vencimiento**

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros (2017) establece “la siguiente clasificación para la cartera de crédito es: cartera por vencer, vencida, que no devenga interés y cartera improductiva” (p.438).

La clasificación de créditos ayuda a detectar con facilidad los casos en mora, en función de montos y número de acreditados, que permite determinar el bienestar o fracaso en la aprobación de créditos en ciertas actividades, tomando en cuenta que las entidades financieras han realizado suficientes provisiones en la clasificación de riesgo del cliente deudor.

### 2.2.9 Calificación de la cartera de crédito

Según (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2020) indica que “Hasta el 30 de junio de 2021, las entidades calificarán la cartera de crédito conforme la tabla”:

**Tabla 1**

Calificación de la cartera de crédito

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

*Nota:* Esta tabla contiene información sobre la calificación de la cartera de crédito para el sector financiero popular y solidario. Fuente: *Oficio Nro. SEPS-SGD-IGT-2020-36013-OFC.*

La calificación de riesgo se ha convertido en un factor estratégico con el que cuentan las instituciones para dar viabilidad financiera, es por ello que se ha clasificado en función a la morosidad de pago, a través de un sistema flexible que se puede adaptar a las necesidades y restricciones, en función al tipo de crédito, los prestatarios deben ser calificados en seis diferentes tipo de categorías de la (A-F), con el objetivo de aplicar el Régimen de provisiones, el cual se utiliza como mecanismo de reconocimiento económico del riesgo crediticio.

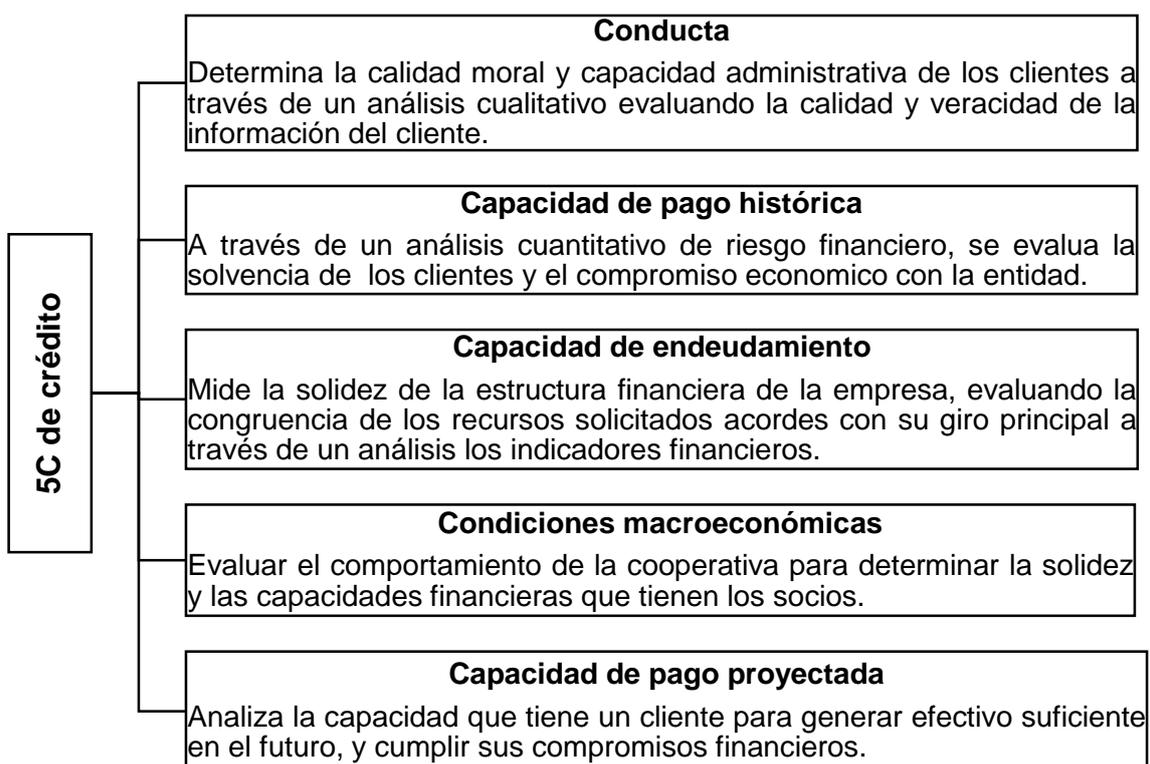
### 2.2.10 Las 5C de crédito

Las 5C de crédito son importantes porque analizan la calidad crediticia de cualquier cliente o empresa a partir del estudio de estas cinco variables, se obtiene el riesgo crediticio antes de proceder a conceder un crédito, esta herramienta permite tomar una decisión antes de solicitar un crédito en cualquier institución financiera (Luna Altamirano, Sarmiento Espinoza, & Tinto Arandes, 2018)

Según ( Morales Castro & Morales Castro, 2015) mencionan “La importancia de cada variable de las 5c del crédito”.

**Figura 2**

5C de crédito



*Nota:* En la figura muestra la importancia de las variables de las 5C de crédito para un análisis previo a un crédito. Fuente: libro Créditos y Cobranzas.

Las 5C ayudan a conocer la información de las personas que van a solicitar un crédito y con ello minimizar el riesgo evaluando solvencia crediticia

del deudor. Con la aplicación de esta metodología se disminuye el nivel de riesgo de la cartera en las instituciones financieras.

### **2.2.11 Morosidad**

El control de morosidad es una de las tareas más importantes que enfrentan las instituciones financieras para asegurar su supervivencia a largo plazo. La rentabilidad es obtener beneficios para aumentar el capital de una organización y es una de las claves para crear un intermediario financiero sano y capaz de crecer de forma sostenible (Westley & Branch, 2000).

La morosidad es considerada como un factor de riesgo dentro de las instituciones, es decir, a más días de mora mayor riesgo, por lo que es necesario que el sistema financiero se analice con frecuencia, para asegurar su rentabilidad a largo plazo.

#### **❖ Porque es importante que las cooperativas analicen su morosidad**

Al analizar la morosidad en una cartera de crédito, es importante considerar si diferentes instituciones financieras están considerando refinanciar o reestructurar algunos de sus préstamos, los cálculos de índices de morosidad corresponden a los préstamos con dificultad de pago. Por tanto, un aumento significativo de las refinanciaciones o reestructuraciones de cartera es una señal de alerta de los problemas de recuperación crediticia que las entidades financieras deben afrontar (Cooperativas de las Américas, 2018).

La morosidad es causada por el retraso en el pago de los créditos otorgados, de hecho, una cooperativa tiene un bajo índice de morosidad, por el compromiso que tienen los socios al aplicar los principios cooperativos. La buena gestión y la participación de los socios en las decisiones generan un mayor compromiso y, por tanto; la morosidad tiende a disminuir en las entidades financieras.

### ❖ **Importancia de medir la morosidad según las SEPS**

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria mide la morosidad como un porcentaje del total de la cartera de bajo rendimiento en relación con el total de la cartera bruta e indica que la morosidad es una de las señales más importantes de las crisis financieras. Además, dice que el tema de la rentabilidad se agudiza si su cartera de préstamos vencidos aumenta, lo que generaría una menor utilidad. En consecuencia, un aumento significativo de la morosidad puede generar problemas de rentabilidad y liquidez, llegando incluso a generar pérdidas y déficit de provisiones (Superintendencia de Economía Popular y Solidario, 2015).

La SEPS es el organismo encargado de la supervisión y control de las entidades del sector financiero popular y solidario por lo que trabaja para fortalecer los principios cooperativos en línea con los objetivos de desarrollo sostenible y destaca la importancia de la transparencia de la información ya que permite la formulación de políticas públicas en beneficio de las entidades para disminuir el índice de morosidad y generar rentabilidad.

#### **2.2.12 Personal idóneo para el manejo de la cartera**

Los responsables del departamento deben organizar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos para lograr los objetivos del área, los cuales deben estar perfectamente enmarcados para cada integrante., de ello se desprende el perfil profesional del personal idóneo para el manejo de la cartera de crédito tomando en cuenta lo siguiente:

- Entender y negociar con personas que tengan dificultades económicas.
- Imprescindible conocimientos comerciales y empresariales.
- Tener buenos conocimientos de derecho mercantil y contabilidad.
- Habilidades numéricas y de comunicación.
- Persistencia, liderazgo y capacidad de decisión, planificación y seguimiento.
- Habilidades de comunicación escrita para la redacción de informes y habilidades TIC (Rio Gonzáles, 1998).

La calidad, responsabilidad, integración laboral y los objetivos deben ser comunicados, controlados, monitoreados y reforzados continuamente, para mantener un proceso de mejora continua. El jefe de este departamento, en apego a su labor de dirección y liderazgo realiza reuniones periódicas, colectivas e individuales con el personal del área, para comunicar compromisos, problemas y metas, analizar conjuntamente la información y sus resultados, premiar logros y tratar penalizar errores, asistir en operaciones difíciles y bloquear obstáculos.

### **2.2.13 Personal que ingrese como directivo de una cooperativa**

Todos los socios de la cooperativa tienen los mismos deberes y derechos, la asignación de cargos directivos tiene fines operativos, por lo que no debe haber diferencias entre socios ni privilegios para algunos de ellos. Las entidades educan y capacitan a los miembros de la cooperativa, funcionarios electos, líderes y empleados para que puedan contribuir de manera efectiva al desarrollo de la organización (Fernández, 2006).

Las personas que entren como miembros de los cuerpos directivos en las entidades financieras deberían filtrarse de la mejor manera para que tengan un conocimiento idóneo de cómo funciona la cooperativa y no solamente sea un ente político y velar por los beneficios de los socios y de la institución.

### **2.2.14 Importancia del CUC**

El catálogo único de cuentas es un instrumento creado como una herramienta para armonizar y unificar el sistema contable de la entidad financiera, con el objetivo de mejorar el control sobre las actividades y con ello minimizar el riesgo sistémico y el deterioro de la confianza pública (Superintendencia de Bancos , 2017).

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, establece el Catálogo Único de Cuentas, que regula la codificación, registro, preparación y presentación de las cuentas conjuntas de las entidades sujetas a supervisión, además de que permite familiarizarse con las principales cuentas que se manejan en una institución, el orden y cómo agruparlas.

## **2.3 Marco legal e institucional**

Los procesos operativos, financieros y administrativos en las cooperativas se ajustan a las siguientes disposiciones legales.

### **Superintendencia de Bancos y Seguros libro I.-Normas Generales**

Según el art 5 numeral 1 sobre la calificación de la cartera de crédito contingentes establece que el nivel de obligación de cada deudor dependerá del tipo de crédito y del nivel de riesgo correspondiente. Los parámetros de riesgo representan la pérdida del deudor y refleja el nivel provisión adecuada. La clasificación de créditos de riesgo normal se establece en categorías como: categoría A-1 con pérdida del 1%, categoría A-2 con pérdida del 2%, categoría A-3 con pérdida del 3%-5%, categoría B-1 con pérdida del 6%-9%, categoría B-2 con pérdida del 10%-19%, categoría C-1 con pérdida del 20%-39%, categoría C-2 con pérdida del 40%-59%, categoría D con pérdida del 60%-99% y categoría E con pérdida del 100%.

### **Decreto Ejecutivo No. 1017 de 16 de marzo de 2020**

El presidente de la República declaró el estado de excepción por la pandemia del COVID19, con el fin de proteger la eficiencia económica en situaciones de emergencia, se requieren medidas especiales necesarias para que los deudores de las instituciones financieras puedan cumplir con sus obligaciones con el sistema financiero. Las entidades de los sectores financiero público y privado bajo el control de la Superintendencia de Bancos y el Sistema Financiero Nacional dispuso la postergación de las obligaciones crediticias, mediante el proceso de refinanciar, reestructurar o novar las actividades crediticias. Las instituciones financieras a solicitud del cliente o por iniciativa directa podrán modificar las condiciones pactadas, la suspensión de obligaciones no tendrá costos ni comisiones adicionales para el cliente. Con la reestructuración se mantendrá la calificación crediticia que tenía al inicio del crédito, en la refinanciación se tomará en cuenta el plazo de diferimiento de 90 días y mantendrá la calificación crediticia que tenía el crédito a la fecha de entrada en vigor de esta resolución.

## UNIDAD III. METODOLOGÍA

### 3.1 Marco Metodológico

Dentro de la fundamentación metodológica se detallan los diferentes tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación a aplicarse para la recopilación y análisis de datos, el cual permitirá identificar las diferentes problemáticas y la situación actual que se ha presentado en la cartera de crédito de la cooperativa.

#### 3.1.1 Métodos de investigación

Para el desarrollo del trabajo se emplearán los siguientes métodos: deductivo, inductivo, analítico e histórico lógico.

##### ❖ **Método inductivo**

Con este método se utiliza el razonamiento para sacar conclusiones a partir de hechos concretos que se aceptan como válidos, para llegar a una conclusión cuya aplicación es de carácter general. Este método comienza con un estudio individual de los hechos y forma conclusiones universales que se reconocen como leyes, principios o fundamentos de una teoría (Navarro Chávez, 2015).

Este método se lo utilizara para el estudio de la cartera de crédito utilizando temáticas generales de la cooperativa, mediante principios, leyes, normas, estatutos, planes estratégicos, administrativos y financieros para conocer su evolución y estructura desarrollando estrategias que permitan el manejo eficiente del área de crédito y cobranza.

##### ❖ **Método analítico**

Este método es un proceso cognitivo que consiste en subdividir el objeto de estudio separando cada parte del todo para el estudio individual. En el método analítico se distinguen los elementos de un fenómeno y se considera cada factor por separado (Navarro Chávez, 2015).

Este método se aplicará para revisar, ordenar, y analizar la información recopilada en los estados y boletines financieros sobre la cartera de crédito y

detallar los contenidos más relevantes, con el fin de identificar la gestión, el riesgo y el nivel de satisfacción del cliente.

#### ❖ **Método descriptivo**

El método descriptivo es un procedimiento eficaz para la recopilación de datos en la investigación. Se puede utilizar de muchas formas, siempre es necesario que se plantee un objetivo para conocer situaciones, costumbres y actitudes comunes describiendo con precisión las actividades, objetos, procesos y personas (Guevara Alban, Verdesoto Arguello, & Castro Molina, 2020).

El método descriptivo recopila datos cuantificables que pueden analizarse con fines estadísticos sobre una población objetivo, este tipo de investigación realiza preguntas cerradas, limitando la posibilidad de observar lo que ocurre sin buscar una explicación.

#### **3.1.2 Técnicas**

Las técnicas e instrumentos permiten recolectar información relevante para llevar a cabo el objeto de estudio que se está analizando.

#### ❖ **Observación directa**

Es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación. Este tipo de observación puede ser intersubjetiva cuando es basada en el principio de que observaciones repetidas de las mismas respuestas por el mismo observador deben producir los mismos datos, y la observación intrasubjetiva, que expone que observaciones repetidas de la misma respuesta por observadores diferentes deben producir los mismos datos. (Rodríguez Moguel, 2005)

Se aplicará esta técnica mediante la recopilación de datos de forma directa para observar el proceso de otorgamiento de un crédito y falencias existentes dentro del manejo de la cartera de crédito en la cooperativa y a partir de ello dar solución a los inconvenientes encontrados.

### ❖ **Entrevista**

Es una de las técnicas más utilizadas en investigación, las entrevistas pueden ser una de las herramientas más valiosas para recopilar información, esta habilidad requiere algo de entrenamiento (Navarro Chávez, 2015).

La entrevista es una técnica que permitirá conocer e investigar a profundidad la operatividad y situación de la cartera, esta se aplicará al gerente general, área de riesgos, gerente operativo, jefe de crédito y a un oficial de crédito de la cooperativa, con un cuestionario previamente estructurado para obtener información financiera y administrativa.

### **3.1.3 Instrumentos**

Los instrumentos permiten recolectar información relevante para llevar a cabo el objeto de estudio que se está analizando.

### ❖ **Cuestionarios**

Según Navarro Chávez (2015) afirma que “Es un formato redactado en forma de interrogatorio, en donde se obtiene información acerca de las variables que se va a investigar” (p.279).

Para las entrevistas se elaborará un cuestionario de preguntas abiertas de tal manera que la persona conteste libremente.

### ❖ **Ficha de observación**

Según Baena Paz (2014) afirma que “Las fichas de observación son aquellas donde el mismo investigador procede a la recopilación de información ya sea de forma directa o indirecta” (p.103).

Se empleará el formato estructurado para recopilar información de manera sistemática y registrar de forma uniforme todo lo concerniente al modelo de gestión de la cartera de crédito y al proceso de cobranza.

### ❖ **Población**

La población ayuda a obtener información para el desarrollo del trabajo y sobre el cual se efectuará la medición y observación de cada una de las variables que se va a analizar.

Según (Ñaupas Paitán, Mejia Mejia, & Novoa Ramirez, 2014) “Es el conjunto de objetos, hechos, eventos que se van a estudiar con las variadas técnicas que hemos analizado. En las ciencias sociales es el conjunto de individuos o personas o instituciones que son motivo de investigación” (p. 246).

La población está representada por las entrevistas al Gerente general, jefe de crédito y a un oficial de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Pablo Muñoz Vega Ltda. de la ciudad de Tulcán.

**Tabla 2**

Población

<b>POBLACIÓN</b>		
<i>Ítems</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Gerente general	1	0,33%
Jefe de crédito	1	0,33%
Oficial de crédito	1	0,33%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Refleja la población de la entidad a la que se le aplicara las entrevistas

### **Determinación de variables diagnosticas**

#### **❖ Variables**

- Colocaciones
- Número de colocación
- Socios/ clientes
- Perfil del cliente
- Resoluciones de las entidades de control
- Acciones internas de la cooperativa

## Indicadores

### ❖ **Situación administrativa**

- Evaluación de desempeño
- Capacidad de pago de los deudores
- Porcentaje de recuperación de cartera vencida
- Número de operaciones de crédito activas
- Porcentaje de participación de la cartera

### ❖ **Perfil del cliente**

- Porcentaje de créditos de socios morosos
- Porcentaje de clientes refinanciados
- Cobertura de Riesgo

### • **Gestión cartera de crédito**

- Número de créditos otorgados por mes
- Tiempo de recuperación de la cartera
- Periodo promedio de cobro
- Porcentaje de crecimiento de cartera por mes
- Costos de recuperación

**Tabla 3**

Matriz de relación diagnóstica

<b>Objetivos</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Referencia</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Tipos de información</b>	<b>Fuentes de información</b>
<b>Analizar la situación administrativa de la cooperativa</b>	Situación administrativa	Resultado de evaluación de desempeño		Investigación Documental	Secundaria	Fichas de observación
		Capacidad de pago de los deudores	Fich.obs.P 04	Ficha de observación	Primaria	Personal al área de crédito
		Porcentaje de recuperación de cartera en mora		Investigación Documental	Secundaria	Estados financieros y boletines
		Tipos de operaciones de crédito activas		Investigación Documental	Secundaria	Instructivo de tasa de interés de la cooperativas y manual de operaciones activas y contingentes
		Porcentaje de participación de la cartera		Investigación Documental	Secundaria	Boletines, libro 1 sistema financiero monetarios Resolución No. 129-2020F

*Nota:* En la tabla muestra los indicadores que se utilizaran para el desarrollo de la investigación

Tabla 4

Matriz de relación diagnóstica

Objetivos	Variables	Indicadores	Referencia	Técnicas	Tipos de información	Fuentes de información
<b>Analizar el Perfil del cliente</b>	Perfil del cliente	Porcentaje de créditos de socios morosos	Ent. Ger. P08-P13	Entrevista	Primaria	Gerente General
		Porcentaje de clientes refinanciados	Ent. JC. P11	Entrevista	Primaria	Jefe de crédito
		Cobertura de Riesgo		Investigación documental	Secundaria	Boletines, análisis de antigüedad de saldos
<b>Evaluar la gestión de la cartera de crédito de la cooperativa</b>	Gestión cartera de crédito	Número de créditos otorgados por mes	Ent. Ger. P05 Fich.Obs. P05	Entrevista Ficha de observación	Primaria	Jefe de crédito Personal del área de crédito
		Tiempo de recuperación de la cartera	Fich.Obs. P15.	Ficha e investigación documental	Primaria Secundaria	Personal del área de crédito
		Periodo promedio de cobro	Ent. JC. P10	Entrevista	Primaria	Jefe de crédito
		Porcentaje de crecimiento de cartera por mes		Investigación Documental	Secundaria	SEPS (tabla de la cartera de crédito)
		Costos de recuperación	Fich.Obs. P15.	Ficha de observación	Primaria	Personal del área crédito

*Nota:* En la tabla muestra los indicadores que se utilizaran para el desarrollo de la investigación

## **UNIDAD IV. DISEÑO DEL ESTUDIO DE CASO**

En esta unidad se realizó un análisis del manejo de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Pablo Muñoz Vega Ltda., de la ciudad de Tulcán correspondiente al año 2020.

### **4.1 Recolección de información**

#### **4.1.1 Desarrollo de fuentes primarias**

##### **❖ Entrevista al Gerente General Msc. Alex Vivero**

- ¿Cuál es la denominación del cargo y hace cuánto tiempo desempeña?

Gerente general de la matriz y el tiempo que desempeña es de 4 años.

- ¿La cooperativa cuenta con políticas establecidas para la concesión de créditos? ¿De ser positiva su respuesta, estas son dadas a conocer al personal del área?

Para la concesión de créditos la entidad cuenta con un manual de políticas y procedimientos en forma digital, el personal del área de crédito tiene libre acceso a estos documentos que guardan concordancia con los parámetros de la Junta de Política de la SEPS.

- ¿La cooperativa cuenta con un manual de procedimientos crediticios?

Si, el acceso es a todo el personal.

- ¿El personal del área de crédito realiza un control previo a la concesión de un crédito?

Si, para la validación de los créditos se realiza la verificación de los datos del socio y la investigación de campo.

- ¿Se realizan inspecciones para comprobar el destino del crédito?

Se realiza poscrédito, y validación del uso de crédito.

- ¿Cuáles son las principales causas por las que los clientes manifiestan que se tardan en pagar las cuotas pendientes de sus créditos?

Para el año 2020 fue por afectación de COVID, y los demás periodos por afectación externas, robos y disminución de precios.

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

Siempre ha sido micro, el microcrédito es una operación costosa de acuerdo a la norma, primero una visita de campo previa, visita posterior que requiera un seguimiento y un análisis específico de la cartera y el monto de colocación en micro es menor por ende el tema de las afectaciones.

- ¿En el caso que en la visita de poscrédito se verifique que el dinero no está usado para el lugar que fue destinado?

La ley me permite que como es un crédito con engaño se declara crédito vencido y realiza un procedimiento de recuperación inmediata.

- ¿La cooperativa cuenta con un mecanismo que le permita conocer el nivel de satisfacción de los socios con los servicios prestados por la entidad?

Se hace el curso de satisfacción del cliente no en forma de decir a todos los socios si no en un tema de muestreo, se eleva el tema de satisfacción en función de la superintendencia.

- ¿Cuáles son los mecanismos utilizados por la cooperativa para la recuperación de la cartera vencida?

La norma me permite varios mecanismos , la primera es expresión (notificación, llamadas vía call center) , la gestión que verifican los oficiales , una vez que se hayan agotado todas las instancias de prejudiciales se van a procesos judiciales y con un intermedios existen algunos procedimientos de vender la cartera ,presentar alternativas de solución como es el refinanciamiento, restructura, novaciones reprogramaciones ,si es una aplicación por tema de motivos externos hay la ley le permite realizar los procesos ,en otro caso si en su momento es por carácter de pago o voluntad de pago ahí los arreglos son judiciales, ventajosamente ahorita como la ley le permite efectuar la cartera a un proceso de empresas públicas, la empresa pública tiene la facultad de realizar procesos coactivos, en este caso como empresa privada yo no le puedo demandar coactivamente y solo le puedo

hacer acción judicial, entonces lo que se puede hacer es vender a una empresa pública y ellos solo hacen el embargo de los bienes inmediatamente.

- ¿Qué requisitos solicita la cooperativa para poder otorgar créditos de consumo e hipotecarios?

La actividad comercial va el tema de los documentos de identificación que permitan conocer al socio, los documentos que acrediten su actividad laboral, documentos que acrediten la actividad económica del garante y que justifiquen el tema del patrimonio

- ¿Cuál es la calificación que tiene en la actualidad la cooperativa con respecto al riesgo crediticio?

La calificación es AA-, para otorgar una calificación se necesita una calificadoras que este acreditada por el organismo de control y la calificación se hace de manera trimestral, la máxima calificación es AAA+ pero en el Ecuador no existe una entidad que tenga más o menos, por lo general en el sistema financiero solo hay una cooperativa que tiene AAA- de ahí las demás cooperativas están AA+, AA- todo depende de las calificadoras.

- ¿Con que frecuencia se realizan análisis de morosidad que presentan los clientes de la cooperativa?

Se realiza diariamente en este caso solo se necesita los datos del cliente y solo se hace un análisis.

### **Entrevista al Jefe de Área de Crédito Tnlgo. Mauricio Montenegro**

- ¿Cuál es la denominación del cargo y hace cuánto tiempo desempeña?

Jefe del área de crédito y el tiempo que labora en su cargo es de 3 años.

- ¿Qué tipo de créditos ofrece la cooperativa y cuál es el que tiene mayor acogida por parte de los socios?

Consumo, vivienda y micro y el de mayor acogida es a la par entre consumo y micro, pero muchas veces se van por micro.

- ¿Cuál es el proceso para la concesión de créditos a los socios de la cooperativa?

Primero es el tema de endeudamiento, historial de crédito, fuente de la capacidad de pago, niveles de endeudamiento, proceso del análisis.

- ¿Se establecen estándares de calidad para verificar el promedio de colocación de la cartera por mes?

No se realizan estándares porque ellos tienen un presupuesto y en función del presupuesto revisan el tema de la colocación, se lo revisa mes a mes y el cumplimiento al año en función de los resultados.

- ¿En qué tiempo se analiza las solicitudes de crédito presentadas por los socios?

El análisis se lo realiza desde el momento que el socio acude a información del crédito ,se analiza la central de riesgo, el endeudamiento o también se puede dar el caso de que ya se otorgó la información para un crédito y el socio viene con toda la documentación pero al momento de revisar resulta que el socio está en el buró de crédito con una cartera judicial, castigada y no tiene mucha demanda de crédito entonces no se le puede otorgar, por ende los oficiales de negocios hacen una preanálisis antes de realizar los procesos , otro de los casos revisan cuanto es lo que gana para posible de un crédito y una vez realizado la documentación el tiempo de demora es de acuerdo al tipo de crédito.

- ¿Se realizan inspecciones para comprobar el destino de un crédito?

Lo que se pide al socio es que tienen que entregar documentos que estén a favor de ellos si es una casa las escrituras, o un carro el documento de compra venta del vehículo, se hace el seguimiento en función del destino del crédito.

- ¿Como calificaría el nivel de cumplimiento de los procesos de recuperación de la cartera por parte del personal de la cooperativa?

Aquí hay dos factores dentro del proceso puede ser que me diga los primeros 5 días tiene que hacer llamadas telefónicas, pero resulta que dentro de los 5 días 2 no me contestaron el teléfono entonces lo que tengo que hacer es visitar estoy incumpliendo el proceso, entonces el proceso de cobranza se lo

puede cumplir sí o no, posiblemente en el proceso paso 40 días puedo pedir una demanda judicial porque no hay la reciprocidad de pago del socio.

- ¿Se establece un periodo promedio de cobro para los créditos de otorgados?

Consumo y micro tienen la misma situación dentro del proceso de cobro es durante los 5 primeros días llamadas telefónicas, de 6 a 15 visitas, de 16 a 30 notificaciones, del 31 a los 90 procesos prejudiciales y más de 90 acciones legales.

- ¿Qué mecanismos de cobro utiliza la para la recuperación de la cartera vencida?

Call center, llamadas telefónicas, notificadores y los que se llaman generadores de cartera son los oficiales de negocio que son los que otorgan y recuperan el crédito y tema de la cobranza judicial de los abogados internos y externos.

- ¿La cooperativa brinda alternativas de solución para la cancelación de cuotas de crédito vencidas? En caso de ser afirmativa ¿Cuáles son las alternativas?

En función de la normativa se utiliza el tema de refinanciamiento, restructuración y novación.

### **Entrevista a un asesor de crédito Ing. Mauricio Huera**

- ¿Cuál es la denominación del cargo y hace cuánto tiempo desempeña?

Asesor de crédito.

- ¿Establecen procedimientos para los créditos? ¿Y cuál es el procedimiento?

Si, y el procedimiento es en función del manual, reglamento y políticas, por otra parte, la superintendencia y el banco central les controla lo que es tasa de interés, destino de crédito, tipo de crédito, pero el procedimiento en si ya depende de la cooperativa y los créditos son aprobados por el consejo de administración.

- ¿Realizan verificación de datos para otorgar créditos?

Si, se realiza verificación INSITUD que es el levantamiento de información.

- ¿Verifican la calificación del socio a través del buró de crédito?

Si, eso se hace al inicio cuando el socio viene a pedir información y la otra parte se realiza cuando se hace el levantamiento de información.

- ¿Realizan análisis financiero al socio para la determinar la capacidad de pago?

Si, primero se recibe la documentación, luego de eso se hace el levantamiento de información eso es el INSITUD, por lo que se hace en la verificación constatar el negocio y más o menos verificar el promedio de ingresos que el socio declara en la solicitud.

- ¿Verifican la documentación del socio y garante para la concesión de créditos? ¿y cuando un socio puede adquirir un crédito con garante y sin garante?

Se verifica la documentación que esté totalmente actualizadas y después la constatación del INSITUD. Y el crédito se hace con garante cuando es primera vez cuando no tienen información crediticia en ninguna parte del buró, cuando el socio ha tenido inconveniente de pago en créditos anteriores y cuando no cumple la política de crédito para acceder sin garante, por ejemplo, la cooperativa se basa en el buró, para hacer aprobado un crédito sin garante tiene que tener 3 cosas, más de 900 puntos, salir aprobado y segmentación doble o triple A, si no cumple las tres tiene que tener garante ,a veces se califica en unidad familiar.

- ¿Qué línea de crédito tiene mayor acogida en la institución?

Son los créditos especiales de compañía de transporte, en esta se tiene más facilidades por los convenios por lo que esta es la cartera más fuerte y la tasa de interés es al 15,50%.

- ¿La cooperativa cuenta con un sistema recordatorio para comunicar al socio el pago con pechas anticipadas al vencimiento?

Si, envían mensajes de texto y llamadas solo cuando están vencidas.

- ¿Se realiza visitas domiciliarias cuando ya han presentado varios días de retraso en los pagos?

Si se realizan visitas.

- ¿Los procesos que se realizan para la recuperación de la cartera son notificados a la gerencia?

No, solo se registran en el sistema.

#### ❖ **Ficha de observación al área de crédito**

- ¿Realizan verificaciones de datos para la otorgación de créditos?

Los oficiales de negocio son los que se encarga de verificar, tiene la obligación de preguntar a vecinos o personas que reconoce.

- ¿Verifican la calificación crediticia del socio a través del buró de crédito?

Si se verifica, es lo primero que se revisa a través de datos de identificación.

- ¿Establecen procedimientos para la solicitud de crédito?

El procedimiento se lo realiza después de que se haya revisado el historial crediticio del socio, recabamos la información y si es apto procedemos para realizar la solicitud, el oficial de negocios sale a campo para el levantamiento de información, después el análisis de la cooperativa, después aprobación del credito y finalmente llamarle al socio si está aprobado o no el crédito.

- ¿Realizan análisis financiero al socio para determinar la capacidad de pago?

Si se analiza los ingresos provenientes del socio, las deudas si tiene para analizar en función a eso y de igual forma se toma en cuenta los integrantes del grupo familiar y se castiga con el 30% y 50% según sea el crédito.

- ¿Los créditos son aprobados a través del consejo administrativo de la cooperativa?

Únicamente por el consejo de administración y de vigilancia, jefes de oficina, gerentes, subgerentes de negocio, oficiales de negocio y sus familiares hasta cuarto grado de consanguinidad.

- ¿Se firma un contrato donde acuerdan los convenios de pago y los montos a cobrar en caso de mora?

El contrato que se firma es el pagare o si hay un contrato de acción de pago cuando ya este en acción legal.

- ¿Verifican la documentación del socio y garante para la concesión de crédito?

Siempre se verifica.

- ¿Las tasas de interés en los créditos otorgados están de acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Bancos?

Las tasas de interés las legaliza el banco central y la junta de políticas y regulaciones monetarias y financieras.

- ¿Cuál de las líneas de crédito tienen mayor acogida en la institución?

Consumo y microcrédito.

- ¿La cooperativa cuenta con toda la documentación de respaldo o existen casos en que se encuentren documentos pendientes de entrega?

Para otorgar un crédito deben estar con la documentación vigente, de tal forma no existe aprobación de crédito.

- ¿Los gastos de cobranza se recargan a la cuenta del socio?

Si, todo lo que sea de cobranzas se hace recargos en función de la normativa.

✓ Proceso de recuperación de la cartera

- ¿La cooperativa cuenta con un sistema recordatorio para comunicar al socio el día de pago con fechas anticipadas al vencimiento?

Si tenemos un medio de comunicación de mensajes de texto.

- ¿Se Realizan visitas domiciliarias cuando ya han presentado varios días de retraso en los pagos?

Si se realiza.

- ¿Se realizan reportes de antigüedad de saldos por socio?

La maduración de la cartera de acuerdo a días.

- ¿Los procesos que se realizan para la recuperación de cartera son notificados a la gerencia?

No son notificados a gerencia si no que los procesos son aprobados por el consejo de administración para que los oficiales puedan cumplir, es como un manual, si esta fuera de eso no podemos continuar con los procesos.

- ¿Los documentos de créditos incobrables son registrados en el departamento legal?

En función de los costos son reportados

✓ Proceso de cobranza judicial

- ¿La entidad cuenta con los servicios de un abogado para los procesos de cobranza de cartera vencida?

Cuenta con abogados internos y externos.

- ¿Se realiza procesos de recuperación de la cartera?

Si se realiza proceso de recuperación.

- ¿Cuál es el proceso que se realiza cuando se produce un embargo a socio de la cooperativa?

Eso todo lo determina el juzgado y verifica si es procedente o no procedente un embargo.

- ¿Las provisiones de cuentas incobrables ha sido suficiente para cubrir el segmento declarada como incobrable?

Todo lo que sea incobrable está en función a la normativa y se va provisionando mes a mes

✓ Desempeño laboral en el área de crédito y cobranza

- ¿Existen un manual de funciones y procedimientos administrativos, así como también de crédito y cobranza? ¿Si su respuesta fue afirmativa este manual se encuentra actualizado?

Todo el personal tiene el manual de funciones y se lo actualiza por lo menos cada año.

- ¿El personal de la cooperativa, están lo suficientemente capacitados para desenvolverse satisfactoriamente en el puesto asignado de crédito y cobranza? En caso de ser afirmativa con qué frecuencia

Si, porque cumplen con las expectativas con cada proceso.

- ¿El área de crédito y cobranza de la cooperativa cuenta con espacio físico independiente de las demás?

Si cuentan con un espacio independiente de cada área.

- ¿Se planifican las actividades a realizarse en el área de crédito? si es que es así cada cuanto tiempo se realizan?

Si, por ejemplo, los oficiales de negocio se enfocan en el tema de colocación, revisan que exista cumplimiento, ellos tienen un monto a cumplir como en el saldo de créditos y en operaciones.

- ¿El jefe de crédito y cobranza realiza evaluaciones de desempeño del personal de su área?

Se mide el cumplimiento de políticas y que cumplan con lo establecido en la colocación de cartera.

- ¿Los directivos de la cooperativa establecen estándares de calidad para verificar el promedio de colocación de la cartera?

Existen estándares en el tema de colocación donde miran en función de normal donde verificamos que las personas están aptas para créditos, que cumplan con los requisitos.

- ¿Existe una persona responsable de la gestión de cuentas incobrables?

Todos, pero el principal es el oficial de negocios es coloca y el recupera y si ya no se recupera va el tema de los gestores de cobranza donde están los de la parte jurídica.

- ¿Cómo se realiza el proceso de asignación de recargos por mora en los créditos?

Eso lo determina el organismo de control en función de los días de retrasos, donde ellos deben dar cumplimiento a lo que establece el organismo de control.

#### **4.1.2 Desarrollo de fuentes secundarias**

##### **Resolución No. 574-2020-F “Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito”**

Los pagos diferidos y las obligaciones financieras, mencionadas en la disposición de reenvío anterior, no se marcarán como morosos en el registro de datos crediticios de la entidad. El diferimiento extraordinario inusual de una cuota de crédito de los pagos y cuotas de capital e intereses de acuerdo con el criterio de obligación financiera no dará lugar a intereses moratorios, costos, recargos o penalizaciones por la duración o plazo pactado con el deudor. Los créditos a los que se les ha aplicado la suspensión extraordinaria son susceptibles de ser reestructurados y refinanciados por un plazo adicional.

##### **Resolución No. 129-2015-F La junta de política Y Regulaciones Monetarias y Financieras**

Las operaciones de crédito concedidas por las cooperativas a personas naturales y jurídicas con anterioridad a la entrada en vigor de esta regla se mantendrán en las condiciones pactadas (refinanciar, reestructurar y novar), salvo pacto entre las partes. No podrán concederse nuevas operaciones de crédito a quienes, a la fecha de entrada en vigor de esta regla, excedan los límites fijados.

##### **Tipo de cartera que se encuentra colocando**

La mayor proporción de la cartera de la cooperativa Pablo Muñoz Vega Ltda., por saldo, se encuentra en microcrédito con el 32,69%, consumo ordinario con el 26,69%, Consumo prioritario con el 22,93 %, vivienda con el 17,9% y educación con el 0,06%. Los créditos han contribuido al crecimiento de las microempresas y mejoran la calidad de vida de las personas, a pesar de que por la pandemia se hicieron innovaciones, refinanciamientos y reestructuraciones crediticias.

## Procedimiento para el manejo de la cartera

Es importante resaltar que para la colocación de cartera se rige en base a procedimientos los cuales se detallan a continuación:

- Para acceder a un crédito como primera instancia es decisión del socio.
- El asesor de negocios indaga para segmentar el crédito.
- El crédito se lo accede según la necesidad del socio (microcrédito, consumo, inmobiliario y educativo).
- Según el monto que solicita el socio se verifica la capacidad de pago, el buró, gestión de riesgo y se ve el visto bueno.
- Se verifica que tipo de crédito.
- Verificar procesos judiciales.
- Se toma en cuenta la actividad comercial del socio en relación de dependencia.
- Monto de crédito, verificar la capacidad de pago del socio
- Requisitos del crédito, el socio determina la garantía normal e hipotecaria
- Según el crédito de 1-30 mil 1 garantes y del 31- 50 mil 2 garantías
- Una vez que el socio entrega los requisitos se procede hacer una verificación del crédito.
- En la verificación, el socio debe acercarse para hacer la verificación del garante y solicitante, se toma fotos y se revisa la ubicación y se hace un levantamiento de la información para constatar si son o no verídicos los datos.
- Se aplica las 5C de crédito.
- Después que se entrega el crédito se va 15 días para justificar el destino del crédito, si no se justifica se le otorga 15 días para cancelar el monto total de la deuda, en caso que no se cancele se lleva a instancias judiciales.

## 4.2 Análisis de la información

La información que se recopiló para el análisis del manejo de la cartera en la cooperativa Pablo Muñoz Vega se la obtuvo de manera directa mediante una entrevista al gerente de la institución, quien desempeña su cargo desde hace 4 años, él es el encargado de organizar y dirigir la administración general; para la concesión de créditos la entidad cuenta con un manual de políticas y procedimientos en forma digital, el personal del área de crédito tiene libre acceso a estos documentos que guardan concordancia con los parámetros de la Junta de Política de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Las capacitaciones que brinda la COAC al personal del área de crédito y cobranzas están orientadas a incrementar el desempeño de las actividades, la calidad y productividad del personal, minimizar los riesgos en la cartera, evitar el aumento de morosidad y ejecutar de manera eficiente los procesos crediticios, esto permitirá a la cooperativa a alcanzar sus metas.

El personal del área de crédito realiza un control previo a la concesión de créditos, en especial para los microcréditos, efectúa una validación de la actividad comercial que desempeñan los socios, por ejemplo, en los créditos de consumo se hace una verificación del historial de trabajo del socio y visitas de campo. Además, se comprueba el destino del crédito realizando un seguimiento del uso de los recursos, es decir, si adquirió un préstamo para capital de trabajo se revisa que se haya incrementado el activo y el inventario; además, si el crédito es para la compra de un bien se solicita las facturas y si es para la cancelación de obligaciones con terceros se solicita los recibos de pago.

Los requisitos que solicita la cooperativa para otorgar créditos ya sea de consumo o hipotecario son los documentos de identificación que permitan conocer al socio, los registros que acrediten su actividad laboral y si está presentando garantías, deberá adjuntar la documentación que evidencie la actividad económica que realiza el garante y que justifique el tema del patrimonio.

El análisis de morosidad en la cooperativa se realiza diariamente, sin embargo, la línea que tiene un nivel alto de morosidad es el microcrédito ya que el principal motivo por el que las personas no pagan sus deudas a tiempo se

debe a la emergencia sanitaria, en cambio en una actividad normal son situaciones externas como: robos, daños en la maquinaria, pérdidas por el clima en actividades agropecuarias y disminución de precios de los productos, en estas situaciones la cooperativa brinda alternativas de solución como refinanciar, reestructurar, novación y reprogramación de sus créditos.

Las Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero proporcionan mecanismos para la recuperación de la cartera vencida como las notificaciones, las llamadas vía Centro De Atención Telefónica y la gestión de visitas de los oficiales, una vez que se han agotado todas las instancias se traslada a procesos judiciales con el fin de proceder el cobro de la deuda.

De acuerdo a la entrevista realizada al jefe de crédito, quien desempeña su cargo desde hace 13 años, y es el encargado de evaluar la solvencia del cliente para establecer o no la concesión de un crédito, con la finalidad de evitar la morosidad y posibles pérdidas, indicando que la principal actividad económica de la cooperativa es otorgar diferentes tipos de créditos tales como: consumo, vivienda, microcrédito y estudiantil; los de mayor acogida por parte de los socios son los créditos de consumo y microcréditos.

Para la concesión de créditos los oficiales brindan asesoría sobre los productos y servicios que ofrece la entidad; se realizan análisis sobre la solvencia y capacidad de pago de los socios a través de los niveles de endeudamiento y el historial crediticio para la aprobación o negación del crédito, una vez confirmado, los socios tienen que llenar la solicitud y cumplir con los requerimientos establecidos. Finalmente se ejecuta el levantamiento de información y se lleva los registros detallados del historial financiero de quien está solicitando el crédito en función de las políticas internas de la cooperativa.

Cuando el socio es acreedor de un crédito, deberá cumplir con los requisitos y cancelar en la fecha previamente establecida, sin embargo, si existen retrasos de pago, la cooperativa implementa mecanismos de recuperación de la cartera a través de llamadas telefónicas dentro los 5 primeros días, visitas al deudor a partir del sexto día, presentación de comunicaciones escritas entre los 16 y 30 días, entrega de notificaciones prejudiciales desde los 31 a 90 días y trámites legales cuando supera los 90 días.

### **Área de crédito y cobranza**

La cooperativa cuenta con un manual de procedimientos para la concesión de créditos, donde indica que el asesor debe revisar el historial crediticio del socio mediante consulta en la central de riesgos; en el caso de ser apto, el funcionario entrega la solicitud correspondiente para que complete y adjunte todos los requisitos, posteriormente a esto el oficial realiza la gestión de levantamiento de información de campo para analizar la información con el comité de crédito y de ese modo comunicarle al socio si está o no aprobado el crédito, en caso de ser afirmativa la respuesta, el socio deberá firmar el pagaré y la institución ejecutará el depósito del dinero solicitado en la cuenta del socio.

El personal del área de crédito y cobranza debe estar altamente capacitado para aplicar el manual de funciones y realizar planificaciones en función de sus actividades, lo que permitirá lograr efectividad en el manejo de la cartera y procurar reducir al mínimo el índice de morosidad.

El proceso de asignación de recargo por mora se lo determina en función del organismo de control a través de tablas que varían de acuerdo con el tiempo en que el socio se ha retrasado en pagar su cartera vencida. Sin embargo, en el año 2020 por emergencia sanitaria, la cooperativa brindó alternativas de solución como el diferimiento de cuotas y la prohibición de cobro de intereses por mora hasta el mes de noviembre del 2020.

### **4.3 Redacción del informe**

Se efectuó un análisis en función a entrevistas, fichas de observación y normativas vigentes para verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el área de crédito de la cooperativa, esto se realizó con el fin de verificar el manejo de la cartera y analizar índice de morosidad y nivel de riesgo que se produjo en el año 2020.

El COVID19 ha creado interrupciones en la cadena productiva, lo que ha resultado en una reducción significativa la colocación de créditos a los sectores de consumo y manufactura. Este comportamiento ha afectado la demanda de crédito y la solvencia de los clientes del sistema financiero. Como resultado, la cartera de crédito se contrae sustancialmente en el segundo trimestre y al cierre del mes de junio del año 2020.

Dada la situación actual, se espera que la cartera de crédito del sistema se deteriore de manera importante mientras se vayan venciendo los plazos del diferimiento, según la política de aplicación del diferimiento extraordinario de cada entidad financiera.

Para atender las limitaciones en la solvencia de los clientes y proteger los estados financieros de las instituciones financieras, se emitieron normas para aplicarse a partir del 31 de marzo de 2020. Estas normativas establecen refinanciar, reestructurar y novar la deuda, a solicitud del cliente, sin costo adicional; estableciendo los cambios de la calificación de riesgo al momento del diferimiento y requiere el desarrollo de nuevas provisiones. En situación actual, se espera que la cartera crediticia del sistema se deteriore significativamente a medida que vaya venciendo el período de diferimiento, dependiendo de la política de diferimiento extraordinario de las instituciones financieras.

#### 4.4 Presentación y análisis del resultado del caso

**Tabla 5**

Cartera de microcrédito

TIPO	SEGMENTO	CARTERA DE CRÉDITO	TRIMESTRE I	%	TRIMESTRE II	%	TRIMESTRE III	%	TRIMESTRE IV	%	PROMEDIO DEL SECTOR	
			ENE-MAR	MORA	ABR-JUN	MORA	JUL-SEP	MORA	OCT-DIC	MORA		
TIPO 1	MICROCRÉDITO	1-30 días	2.916.323,77		1.932.315,48		1.686.158,39		2756370,41		5,94%	
		31-90 días	5.934.636,60		6.413.991,26		3.499.456,24		6814976,63			
		POR VENCER	91-180 días	11.164.610,94		10.886.022,71		9.752.646,88		12037966,47		
		181-360 días	23.414.610,94		23.589.347,78		23.694.329,64		25189206,2			
		más de 360 días	183.739.129,65		183.690.125,10		191.628.277,78		194073031,6			
		1-30 días	347.691,10		560.190,38		491.432,43		387188,57			
		QUE NO DEVENGA INTERÉS	31-90 días	459.734,17		612.073,47		592.925,28		477500,5		
		91-180 días	751.322,30	6,64%	748.090,70	6,88%	550.970,89	5,60%	425606,89	4,62%		
		181-360 días	1.465.426,29		1.546.738,46		1.120.984,27		845048,14			
		más de 360 días	7.891.106,78		7.487.250,53		5.198.067,58		3.760.093,52			
		1-30 días	77.151,30		90.629,86		85.180,91		93601,76			
		31-90 días	695.763,90		570.200,89		510.894,15		507438,17			
		VENCIDA	91-180 días	690.593,61		834.030,56		866.731,89		998176,71		
		181-360 días	1.121.935,54		1.207.230,38		1.157.945,99		1206286,87			
		más de 360 días	2.707.252,48		3.093.122,20		3.089.553,23		2960890,18			

*Nota:* Esta tabla muestra el análisis de la morosidad de la cartera de crédito de forma trimestral y por el tipo de sector microcrédito.

**Tabla 6**

Nivel de riesgo de microcrédito

<b>Tipo de crédito</b>	<b>Morosidad</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>	<b>Categoría</b>
Microcrédito	5,94%	Riesgo Potencial	B-1

*Nota:* En la tabla indica el nivel de riesgo que se presenta en el crédito de microcrédito.

El promedio de morosidad del sector de microcrédito es de 5,94% con un riesgo de crédito potencial, no obstante, mediante el análisis comparativo trimestral en la cartera de microcrédito se observó que en los dos primeros trimestres la cartera se encontraba en riesgo potencial con categoría B-2, con un índice de morosidad 6,64% y 6,68%, el nivel de riesgo fue causado por la emergencia sanitaria que se declaró en el país obligando a los ciudadanos a cerrar sus negocios y suspender sus actividades económicas, esto provocó el atraso en sus obligaciones de pago con las instituciones financieras.

Tabla 7

Cartera de consumo prioritario

TIPO	SEGMENTO	CARTERA DE CRÉDITO	TRIMESTRE I	%	TRIMESTRE II	%	TRIMESTRE III	%	TRIMESTRE IV	%	PROMEDIO DEL SECTOR	
			ENE-MAR	MORA	ABR-JUN	MORA	JUL-SEP	MORA	OCT-DIC	MORA		
TIPO 2	CONSUMO PRIORITARIO	1-30 días	2.373.115,10		1.329.099,60		2.548.050,84		2950213,82		2,92%	
		POR VENCER	31-90 días	5.172.514,27		5.471.970,78		5.090.664,00		6392248,81		
		91-180 días	10.512.475,60		139.050.871,13		9.503.271,35		11254798,4			
		más de 180 días	138.646.557,14		139.050.871,13		143.556.676,00		159006366,3			
		1-30 días	181.858,87		192.220,95		144.419,89		109249,87			
		QUE NO DEVENGA INTERÉS	31-90 días	201.240,88	4,03%	189.952,62	3,22%	144.805,08	2,60%	115324,56		1,82%
		91-180 días	301.553,52		194.763,90		104.113,21		82619,58			
		más de 180 días	2.978.126,08		1.682.900,23		893.522,16		444519,01			
		1-30 días	49.488,75		50.023,04		51.614,48		43801,6			
		VENCIDA	31-90 días	362.450,12		254.322,08		230.919,80		186436,45		
		91-180 días	407.589,13		415.249,73		387.467,85		342829,97			
		más de 180 días	2.092.516,64		2.213.094,26		2.331.335,99		2000669,57			

*Nota:* Esta tabla muestra el análisis de la morosidad de la cartera de crédito de forma trimestral y por el tipo de sector consumo prioritario.

**Tabla 8**

Nivel de riesgo de consumo prioritario

<b>Tipo de crédito</b>	<b>Morosidad</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>	<b>Categoría</b>
Consumo Prioritario	2,92%	Riesgo normal	A-2

*Nota:* En la tabla indica el nivel de riesgo que se presenta en el crédito de consumo prioritario.

La cartera de crédito de consumo prioritario tiene un índice de morosidad de 2,92% con nivel de riesgo normal ubicado en la categoría A-2, no presentan mayor riesgo de morosidad por lo que estos créditos están destinados a gastos no relacionados con actividades productivas y comerciales, sin embargo la caída de liquidez de las empresas llevo a la disminución de los salarios en el sector público y privado, provocando retrasos en las obligaciones de pago en las entidades financieras.

Tabla 9

Cartera de consumo ordinario

TIPO	SEGMENTO	CARTERA DE CRÉDITO	TRIMESTRE I	%	TRIMESTRE II	%	TRIMESTRE III	%	TRIMESTRE IV	%	PROMEDIO DEL SECTOR	
			ENE-MAR	MORA	ABR-JUN	MORA	JUL-SEP	MORA	OCT-DIC	MORA		
TIPO 3	CONSUMO ORDINARIO	1-30 días	1.484.411,53		1.011.359,50		1.600.619,13		1768429,91		5,62%	
		POR VENCER	31-90 días	3.054.905,01		3.017.194,26		3.243.920,03		3513631,92		
		91-180 días	6.416.473,07		6.106.004,14		6.052.508,43		6188660			
		181 de 360 días	13.451.480,12		12.915.660,28		12.677.534,46		12676332,42			
		más de 360 días	74.639.357,04		68.159.430,00		64.976.090,55		62634703,01			
		QUE NO DEVENGA INTERÉS	1-30 días	52.161,17		246.814,73		293.325,72		366913,74		
		31-90 días	74.250,52		264.700,58		364.989,01		455722,66			
		91-180 días	136.646,44	2,09%	390.651,82	5,98%	444.422,82	6,54%	561057,3	7,88%		
		181 de 360 días	272.534,31		814.411,06		912.968,13		1126306,83			
		más de 360 días	1.258.638,54		3.644.337,59		3.597.266,45		4053907,97			
		VENCIDA	1-30 días	6.516,20		5.074,18		5.989,79		8128,11		
		31-90 días	86.593,34		179.169,61		203.488,08		259399,92			
		91-180 días	61.777,99		71.980,66		154.669,30		294004,23			
		181 de 360 días	36.291,00		44.952,48		47.684,35		93646,05			
		más de 360 días	119.253,50		127.711,19		170.650,17		202375,58			

Nota: Esta tabla muestra el análisis de la morosidad de la cartera de crédito de forma trimestral y por el tipo de sector consumo ordinario.

**Tabla 10**

Nivel de riesgo de consumo ordinario

<b>Tipo de crédito</b>	<b>Morosidad</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>	<b>categoría</b>
Consumo Ordinario	5,62%	Riesgo Potencial	B-1

*Nota:* En la tabla indica el nivel de riesgo que se presenta en el crédito de consumo ordinario.

El crédito para consumo ordinario presenta mayor grado de morosidad a partir del segundo trimestre con un índice de morosidad de 5,98% y un nivel de riesgo potencial con categoría B-1 al 31 de diciembre de 2020, este tipo de crédito es dirigido para aumentar el negocio o adquirir bienes, cuyo monto depende mucho de la economía del sector. Las empresas y los hogares en Ecuador han sufrido efectos de la crisis sanitaria como la reducción de liquidez, por la pérdida o reducción de sus ingresos, como consecuencia la capacidad de consumir y pagar sus obligaciones financieras se vio comprometidas. Ante ello, el Estado, con el fin de aliviar la presión financiera sobre los hogares y empresas, ha emitido una serie de resoluciones y programas durante los meses más severos de la pandemia.

Tabla 11

## Cartera inmobiliaria

TIPO	SEGMENTO	CARTERA DE CRÉDITO	TRIMESTRE I	% MORA	TRIMESTRE II	% MORA	TRIMESTRE III	% MORA	TRIMESTRE IV	% MORA	PROMEDIO DEL SECTOR	
			ENE-MAR		ABR-JUN		JUL-SEP		OCT-DIC			
TIPO 4	INMOBILIARIO	1-30 días	222.768,17		117.468,14		201.757,85		272169,66		0,49%	
		POR VENCER	31-90 días	486.051,14		515.660,59		457.436,15		644442,12		
		91-360 días	3.254.839,04		3.312.438,39		3.345.135,09		3755042,14			
		más de 360 días	63.478.590,41		65.389.200,78		66.256.060,75		70026782,98			
		QUE NO DEVENG A INTERÉS	1-30 días	2.182,80		8.944,90		7.372,70		5500,6		
		31-90 días	6.265,76	0,43%	14.755,88	0,76%	13.885,72	0,43%	10970,47	0,33%		
		91-360 días	24.564,48		50.334,61		32.671,29		22980,71			
		más de 360 días	247.501,14		434.082,23		230.552,65		143733,27			
		VENCIDA	1-30 días	874,19		897,89		922,23		1010,04		
		31-90 días	4.071,52		5.653,47		3.063,62		2826,01			
		91-360 días	8.625,79		11.986,65		10.613,16		16206,58			
		más de 360 días	1.938,93		3,00		3,00		38795,32			

Nota: Esta tabla muestra el análisis de la morosidad de la cartera de crédito de forma trimestral y por el tipo de sector inmobiliario.

**Tabla 12**

Nivel de riesgo inmobiliario

<b>Tipo de crédito</b>	<b>Morosidad</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>	<b>Categoría</b>
Inmobiliario	0.49%	Riesgo normal	A-1

*Nota:* En la tabla indica el nivel de riesgo que se presenta en el crédito inmobiliario.

En el crédito inmobiliario el índice de morosidad es de 0,49% tomando en cuenta que es el crédito de menor riesgo en mora que tuvo la cooperativa. Por otra parte, la variación de morosidad en el primer trimestre del año 2020 fue de 0,43%, este es el reflejo de la inestabilidad causada por las paralizaciones del mes de octubre de 2019, lo que generaron cifras bajas, a esto se suma la caída por el confinamiento por COVID-19 en el mes de marzo.

**Tabla 13**

Cartera Educativa

TIPO	SEGMENTO	CARTERA DE CRÉDITO	TRIMESTRE I	%	TRIMESTRE II	%	TRIMESTRE III	%	TRIMESTRE IV	%	PROMEDIO DEL SECTOR
			ENE-MAR	MORA	ABR-JUN	MORA	JUL-SEP	MORA	OCT-DIC	MORA	
TIPO 5	EDUCATIVO	POR VENCER	1-30 días	19.266,06		7.036,78		16.058,60		11462,97	
			31-90 días	42.900,71		37.943,01		30.800,16		30353,19	
			91-180 días	88.095,24	0%	79.108,70	0%	59.753,41	0%	58257,87	0%
			181-360 días	143.063,25		137.585,14		128.937,54		119562,26	
			más de 360 días	390.208,71		378.279,27		324.718,47		245070,06	

*Nota:* Esta tabla muestra el análisis de la morosidad de la cartera de crédito de forma trimestral y por el tipo de sector educativo.

**Tabla 14**

Nivel de riesgo educativo

Tipo de crédito	Morosidad	Nivel de Riesgo
Educativo	0%	No existe riesgo

*Nota:* En la tabla indica el nivel de riesgo que se presenta en el crédito educativo.

Con respecto a la cartera de créditos educativos los datos muestran que la gestión de la cooperativa en cuanto al cobro de sus préstamos ha sido buena, ya que este tipo de cartera presenta su índice de morosidad en 0%.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- A través del diagnóstico situacional se determinó que la cooperativa da cumplimiento a la normativa interna institucional, así como la aplicación de políticas y procedimientos emanadas internamente, no obstante, el proceso de recuperación de la cartera del año 2020 presenta un déficit debido al aumento del índice de la morosidad, especialmente en los meses de enero a marzo.
- El análisis de la fundamentación teórica que sustenta el trabajo de investigación permite profundizar en la comprensión de la problemática relacionada con la morosidad y su afectación en los tipos de crédito que maneja la cooperativa, proporcionando una perspectiva más clara al lector sobre la investigación.
- Dentro del estudio del caso se realizó un análisis de la situación actual de la morosidad de la cartera de la cooperativa, lo que permitió conocer el mayor grado de afectación dentro de los tipos de crédito siendo el microcrédito el crédito de mayor morosidad con un porcentaje de 5,94% y el crédito de consumo ordinario con una morosidad de 5,62% producido por varios factores principalmente por el confinamiento del COVID 2019.

## **Recomendaciones**

- Es conveniente revisar las nuevas ofertas de buró de crédito a fin de que se pueda colocar los créditos de una manera más efectiva en la cooperativa de ahorro y crédito Pablo Muñoz Vega Ltda.
- Es importante potencializar la aplicación de estrategias, acciones y políticas le permitirá a la cooperativa tomar acciones preventivas para minimizar el índice de morosidad y recuperar la cartera.
- Se recomienda tomar en cuenta la mejora continua de los procesos de cobro de la cartera y que este se adapte a las necesidades económicas de la entidad para garantizar una mayor seguridad y control sobre las cuentas por cobrar, minimizando la morosidad en los diferentes tipos de crédito.

## Bibliografía

- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2015). *Créditos y cobranzas*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/39380>
- Prieto Panadero, R. (2017). Madrid, España: Editorial CEP, S.L. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/51124>
- Baena Baena, P. J., Cano Ortega, C., & Feliu Rey, M. I. (2017). *Retos y Oportunidades de las sociedades cooperativas andaluzas ante su nuevo marco legal*. Madrid, España: DYKINSON S.L. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=tZUnDwAAQBAJ&pg=PA55&dq=Las+cooperativas+se+pueden+calificar+como+%E2%80%9Csin+%C3%A1nimo+de+lucro%E2%80%9D,+se+considera+como+tales+las+que+cumplen+una+serie+de+requisitos+referentes+al+reparto+de+resultados,+al+inter>
- Baena Paz, G. M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/40362>
- Bombón Orellana, D., & Pacheco Rodríguez, F. (marzo de 2021). Impacto económico de las cooperativas de ahorro y crédito de tipo cerrada en los empleados de instituciones y empresas públicas y privadas. *Boletín de Coyuntura*(28). Obtenido de <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/1064>
- Burguete, A. C. (2014). *Análisis financiero*. Estado de México, México: Editorial. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/41183>
- Charterina, A. M. (2014). *La cooperativa y su identidad*. Madrid, España: DYKINSON,S.I. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=IxzeBQAAQBAJ&pg=PA21&dq=La+declaraci%C3%B3n+de+la+alianza+Cooperativa+internacional+define+la+cooperativa+como+una+asociaci%C3%B3n+aut%C3%B3noma+de+personas+que+se+han+unido+de+forma+voluntaria+para+satisfacer+sus+neces>
- Cooperativas de las Américas. (Marzo de 2018). *Análisis sobre el sector de cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador*. Obtenido de <https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/informe-sobre-cooperativas-de-ahorro-y-crédito-07.05.2018.pdf>
- Daza Corredor, A., Sánchez Otero, M., & Bernal Payares, O. (2019). *Creación de valor compartido*. Colombia: Editorial Unimagdalena. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/124351>
- Del Pozo Barrezueta, H. (28 de abril de 2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 02 de marzo de 2022, de Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n28/a18v39n28p32.pdf>

- Espinoza, N. A. (2016). *Medio siglo de historia del cooperativismo financiero Colombiano. Caso COOPDESARROLLO*. Bogotá, Colombia: Oficinas de publicidad. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=T1z5DwAAQBAJ&pg=PT67&dq=El+cooperativismo+de+ahorro+y+cr%C3%A9dito+se+perfila+como+una+buena+opci%C3%B3n+financiera+frente+a+la+crisis+del+sistema+financiero+uno+de+los+directivos+de+COOPDESARROLLO+dice:+Estas+entidade>
- Fernández, M. E. (Agosto de 2006). Las cooperativas: organizaciones de la economía social e instrumentos de participación ciudadana. *Revista de ciencias sociales*, *XII*(2). doi:[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182006000200004](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182006000200004)
- García Lomas, V. A. (06 de septiembre de 2018). Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana (2008-2017). *Revista científica UISRAEL*, *IV*(3), 40. doi: <https://doi.org/10.35290/rcui.v5n3.2018.76>
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (Junio de 01 de 2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, *IV*(3), 163-173. doi: [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hernández Arias, M. D. (1996). *EL crédito Bancario en Costa Rica: una perspectiva de análisis*. Costa Rica: Editorial EUNED. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=Uuitt78YB8QC&printsec=frontcover&dq=El+cr%C3%A9dito+Bancario+en+Costa+Rica+una+perspectiva+de+an%C3%A1lisis&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=Uuitt78YB8QC&printsec=frontcover&dq=El+cr%C3%A9dito+Bancario+en+Costa+Rica+una+perspectiva+de+an%C3%A1lisis&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Jimbo, C., Erazo, J., & Narváez, C. (Junio de 2019). Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo de análisis envoltantes de datos. *Digital Publisher*(3-1). Recuperado el 24 de febrero de 2022, de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-AnalisisDeEficienciaDeLaCarteraDeCreditoEnLaCooper-7144052.pdf>
- León Serrano, L. A., Chamba Bernal, J. L., & Vega Aguilar, S. A. (2021). Comportamiento de la cartera comercial de los bancos privados del Ecuador, 2010-2018. *ECA Sinergia*, *12*(1), 95-110. doi:e-ISSN: 2528 - 7869
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. (2011). SEPS. Obtenido de <https://cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2013/09/leyorganicadelaeconomiapopularysolidariaydelsectorfinanciero.pdf>

- Luna Altamirano, K., Sarmiento Espinoza, W., & Tinto Arandes, J. (12 de Junio de 2018). Estudio del riesgo financiero (5C) bajo el enfoque difuso. *Economía y Política*(28), 47-57.  
doi:<https://doi.org/10.25097/rep.n28.2018.04>
- Luque Gonzáles , A., & Peñaherrera Melo, J. (08 de 04 de 2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO. Revista de estudios Cooperativas*, 138.  
doi:<https://doi.org/10.5209/reve.73870>
- Monroy Mejía, M., & Nava Sanchezllanes, N. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Éxodo. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/172512>
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Planeación financiera*. México, México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/39383>
- Muñoz Briones, J. C., & Lalangui, J. (octubre de 2017). Estudio sobre el incremento de créditos en las instituciones financieras privadas en el Ecuador. *INNOVA Research Journal*, II(10), 178-193.  
doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v2.n10.2017.383>
- Navarro Chávez, J. C. (2015). *Epistemología y metodología*. México : Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/39400>
- Navarro Chávez, J. C. (2015). *Epistemología y metodología*. De México, México: Grupo Editorial Patria.  
doi:<https://elibro.net/es/ereader/utnorte/39400>
- Navarro Chávez, José César. (2015). *Epistemología y metodología*. México: Grupo editorial Patria. doi:<https://elibro.net/es/ereader/utnorte/39400>
- Novoa Ramírez, E., & Mejía Mejía, E. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa- cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/70230>
- Ñaupas Paitán, H., Mejia Mejia, E., & Novoa Ramirez, E. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa- cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=VzOjDwAAQBAJ&pg=PA246&dq=la+poblacion+de+una+investigacion+es+el+conjunto+de+objetos,+hechos,+eventos+que+se+va+estudiar&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjQjPCdrMDxAhUbnWoFHcBrDUUQ6AEwAHoECAsQAg#v=onepage&q&f=true>
- Padilla, M. C. (2014). *Análisis Financiero*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/114315>

- Pere, B. (2019). *Credit Management: Cómo conceder créditos a clientes y evitar los impagados*. Madrid, España: FC Editorial. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/131011>
- Poveda Burgos, G., Erazo Flores, E., & Neira Vera, G. (Julio de 2017). Importancia de las cooperativas en el Ecuador al margen de la Economía Popular y Solidaria. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/cooperativas-ecuador.html>
- Rio Gonzáles, C. (1998). *la administración del departamento de crédito y cobranza en empresas*. Obtenido de La organización del departamento de crédito y cobranza: [http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014610/014610\\_02.pdf](http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014610/014610_02.pdf)
- Rodrigo Estupiñan, G. (2008). *Estados Financieros básicos bajo NIC/NIIF*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/69072>
- Rodríguez Moguel, E. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Universidad Juárez autónoma de Tabasco. doi:<https://books.google.com.ec/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PA98&dq=observacion+directa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiVgLOEmMPxAhXiYd8KHVIPATYQ6AEwAXoECAsQAg#v=onepage&q&f=true>
- Rueda Arias, N. Y. (07 de 2016). *Bancarización, profundización y densidad financiera del sistema financiero ecuatoriano 2017-2013*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/12620>
- Sevillano Rubio, A., & Sánchez Estella, Ó. (2015). *Análisis del sistema financiero y procedimientos de cálculo*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=GDZwDQAAQBAJ&lpg=PP1&dq=libro%20sobre%20el%20sistema%20financiero&pg=PP1#v=onepage&q=libro%20sobre%20el%20sistema%20financiero&f=true>
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2011). *Libro I. Normas generales para las instituciones del sistema financiero*. Obtenido de [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1\\_IX\\_cap\\_II.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_IX_cap_II.pdf)
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (06 de Junio de 2017). *LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO*. Obtenido de [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1\\_IX\\_cap\\_II.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_IX_cap_II.pdf)
- Superintendencia de Bancos . (septiembre de 2017). *Superintendencia de Bancos del Ecuador*. Obtenido de Catálogo único de cuentas para uso de las entidades del sectores financieros público y privado:

[https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/10/CUC\\_marco\\_conceptual\\_27\\_sept\\_17.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/10/CUC_marco_conceptual_27_sept_17.pdf)

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2020). *Las formas de organización de la Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/noticia?las-formas-de-organizacion-de-la-economia-popular-y-solidaria>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (28 de Diciembre de 2020). *Reforma a las Normas para la Gestión del Riesgo de Crédito y para la Constitución de Provisiones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda*. doi:<https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Oficio-Circular-No.-SEPS-SGD-IGT-2020-36013-OFC.pdf.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidario. (Julio de 2015). *Análisis de Riesgo de Crédito del sector financiero popular y solidario*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Riesgo-de-Credito-SFPS-Corregido.pdf>
- Tamahara, V. R. (2017). *Contabilidad General*. La Loma Tlalnepantla, Estado de México: Editorial Digital UNID. Obtenido de Contabilidad Ge: <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/41179>
- Westley, G., & Branch, B. (2000). *Dinero Seguro*. (I. Bookstore, Ed.) Washington, Estados Unidos. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=DiH0m-EZxRsC&pg=PA71&dq=Dinero+seguro:+Desarrollando+de+Cooperativas+de+Ahorro+y+Cr%C3%A9dito+eficaces+en+Am%C3%A9rica+Latina+morosidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjDuOXqkrLxAhU8RjABHXNyAd4Q6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q&f=t>

# ANEXOS

## Aprobación de Trabajo de Integración Curricular



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
**PABLO MUÑOZ VEGA**  
*invierte en tu futuro...*

Tulcán, 2021-07-30  
OF-CPMV-GG-N°1016

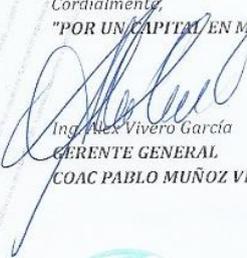
Doctora  
Soraya Rhea González  
DECANA FACAE  
Presente.-

De mi Consideración:

En atención a su oficio No. TT-CCA-2021-119, me permito informar que se autoriza realizar el trabajo de Integración Curricular denominado "ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PABLO MUÑOZ VEGA LTDA DE LA CIUDAD DE TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI, EN EL AÑO 2020", además se indica que se autoriza la realización de entrevistas y encuestas según se lo requiera, de igual manera se brindará las facilidades para la obtención de la información necesaria.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes.

Cordialmente,  
"POR UN CAPITAL EN MANOS DEL PUEBLO"



Ing. Alex Vivero García  
GERENTE GENERAL  
COAC PABLO MUÑOZ VEGA LTDA.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
**PABLO MUÑOZ VEGA**  
*invierte en tu futuro...*

Carchi - Imbabura - Pichincha - Sucumbios  
☎ 099 765 9033 ☎ 1800 678 678 [www.cpmv.fin.ec](http://www.cpmv.fin.ec) 📍 🌐 📞

## Oficio por parte de la Universidad



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

RESOLUCIÓN No. 173-SE-33-CACES-2020

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – MODALIDAD PRESENCIAL

Ibarra, 13 de julio de 2021  
Oficio: TT-CCA-2021-119

Ingeniero  
Alex Vivero García  
**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PABLO MUÑOZ VEGA**  
Tulcán

De mi consideración:

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

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

“ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PABLO MUÑOZ VEGA DE LA CIUDAD DE TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI, EN EL AÑO 2020.”

#	Apellidos y Nombres	Nro. Cédula	Correo
1	HERNÁNDEZ ENRÍQUEZ CINDY MISHHELL	040179179-3	cmhernandez@utn.edu.ec
2	PAGUAY VILLA SHYRLEY PAMELA	040208078-2	sppaguay@utn.edu.ec

Por su favorable atención, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,  
“CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO”

**CERTIFICACIÓN**  
Firmado Digitalmente por: BERTHA SORAYA RHEA GONZALEZ  
Hora oficial Ecuador: 13/07/2021 19:44

Dra. Soraya Rhea González  
DECANA FACAE

Realizado por:	Ing. Joely Molina	Fecha: 09/07/2021
Revisado por:	Ing. Rolando Soria	Fecha: 13/07/2021
Aprobado por:		

EDWING  
ROLANDO  
SORIA FLORES

Firmado digitalmente por EDWING ROLANDO SORIA FLORES  
DEL CEDWING ROLANDO SORIA FLORES S.A. 2 en 1 (FIRMA Y CERTIFICACION DE INFORMACION)  
Móvil: Soy el autor de este documento  
Unión: 09  
Fecha: 2021-07-13 22:12:05:00

Ing. Rolando Soria Flores  
COORDINADOR CARRERA

Av. 17 de Juli  
04 - 214 José María Córdova  
Ciudadela Universitaria Barrio El Olivo  
Teléfono: (06) 2997800 Casilla 199  
E-mail: info@utn.edu.ec  
www.utn.edu.ec  
Ibarra - Ecuador

**RECIBI CONFORME**  
**SECRETARÍA DE GERENCIA**  
DÍA 15 MES 07 AÑO 21  
HORA 5:44 FIRMA

SCIENTIA ET THECNICUS IN SERVITIUM POPULI

## Oficio por parte de las estudiantes



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

Tulcán, 16 de julio de 2021

Ingeniero  
 Alex Vivero  
 GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA PABLO MUÑOZ VEGA LTDA  
 Presente,

Señor Gerente:

Como parte de la formación profesional de los estudiantes de Octavo C1 de la Carrera en Contabilidad y Auditoría de la Facultad en Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, me permito solicitar una cita para la aplicación de entrevistas al señor Gerente General y Jefe de área de crédito para la recopilación de información sobre el manejo de la cartera de crédito de la cooperativa.

El objetivo principal es realizar un análisis de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega Ltda. De la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi en el año 2020, con el fin de dejar planteadas alternativas de solución al sistema de control en las operaciones de crédito. La información proporcionada por el personal en general se mantendrá confidencial y se utilizará únicamente con fines académicos.

Los estudiantes que conforman para la aplicación de las entrevistas son: Cindy Mishell Hernández Enríquez y Shyrley Pamela Paguay Villa; para la ejecución correspondiente del trabajo se realizara visitas a las instalaciones de la entidad.

Seguro de contar con su aceptación favorable, reitero mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Cindy Mishell Hernández  
 C.I.040179179-3  
 ESTUDIANTE DE LA FACAE-UTN

Shyrley Pamela Paguay  
 C.I.040208078-2  
 ESTUDIANTE DE LA FACAE-UTN



## Entrevista Gerente General

	<h1>Universidad Técnica del Norte</h1>
<p>Faculta de Ciencias Administrativas y Económicas Carrera de Contabilidad y Auditoria</p>	
<p><b>Objetivo:</b> Recopilar información sobre el manejo de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Pablo Muñoz Vega Ltda. Los resultados serán utilizados únicamente para fines académicos.</p>	
<p><b>Lugar:</b> <b>Fecha:</b> <b>Cargo Laboral:</b> Gerente General <b>Apellidos y nombres completos:</b></p>	
<p><b>CUESTIONARIO:</b></p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es la denominación del cargo que desempeña?</li> <li>2. ¿Desde hace cuánto tiempo desempeña su cargo laboral?</li> <li>3. ¿La cooperativa cuenta con políticas establecidas para la concesión de créditos? ¿De ser positiva su respuesta, estas son dadas a conocer al personal del área?</li> <li>4. ¿La cooperativa cuenta con un manual de procedimientos crediticios?</li> <li>5. ¿El personal del área de crédito realiza un control previo a la concesión de un crédito?</li> <li>6. ¿Se realizan inspecciones para comprobar el destino del crédito?</li> <li>7. ¿Cuáles son las principales causas por las que los clientes manifiestan que se tardan en pagar las cuotas pendientes de sus créditos?</li> <li>8. ¿Cuál es la línea de crédito que registra mayor porcentaje de morosidad?</li> <li>9. ¿La cooperativa cuenta con un mecanismo que le permita conocer el nivel de satisfacción de los socios con los servicios prestados por la entidad?</li> <li>10. ¿Cuáles son los mecanismos utilizados por la cooperativa para la recuperación de la cartera vencida?</li> <li>11. ¿Qué requisitos solicita la cooperativa para poder otorgar créditos de consumo e hipotecarios?</li> <li>12. ¿Cuál es la calificación que tiene en la actualidad la cooperativa con respecto al riesgo crediticio?</li> <li>13. ¿Con que frecuencia se realizan análisis de morosidad que presentan los clientes de la cooperativa?</li> </ol>	

## Entrevista al jefe de crédito

	<h1>Universidad Técnica del Norte</h1>
<p>Faculta de Ciencias Administrativas y Económicas Carrera de Contabilidad y Auditoria</p>	
<p><b>Objetivo:</b> Recopilar información sobre el manejo de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Pablo Muñoz Vega Ltda. Los resultados serán utilizados únicamente para fines académicos.</p>	
<p><b>Lugar:</b> <b>Fecha:</b> <b>Cargo Laboral:</b> jefe de crédito <b>Apellidos y nombres completos:</b></p>	
<p><b>CUESTIONARIO:</b></p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es el cargo que desempeña?</li> <li>2. ¿Durante que tiempo viene desempeñando este cargo?</li> <li>3. ¿Qué tipo de créditos ofrece la cooperativa y cuál es el que tiene mayor acogida por parte de los socios?</li> <li>4. ¿Cuál es el proceso para la concesión de créditos de consumo a los socios de la cooperativa?</li> <li>5. ¿Se establecen estándares de calidad para verificar el promedio de colocación de la cartera por mes?</li> <li>6. ¿En qué tiempo se analiza las solicitudes de crédito consumo e hipotecario presentadas por los socios?</li> <li>7. ¿El personal del área de crédito realiza controles en la central de riesgo para conceder un crédito?</li> <li>8. ¿Se realizan inspecciones para comprobar el destino de un crédito?</li> <li>9. ¿Como calificaría el nivel de cumplimiento de los procesos de recuperación de la cartera por parte del personal de la cooperativa?</li> <li>10. ¿Se establece un periodo promedio de cobro para los créditos de consumo otorgados?</li> <li>11. ¿Qué mecanismos de cobro para la recuperación de la cartera vencida posee la cooperativa?</li> <li>12. ¿la cooperativa brinda alternativas de solución para la cancelación de cuotas de crédito vencidas? En caso de ser afirmativa ¿Cuáles son las alternativas?</li> </ol>	

## Entrevista al asesor de crédito

	<h1>Universidad Técnica del Norte</h1>
<p>Faculta de Ciencias Administrativas y Económicas Carrera de Contabilidad y Auditoria</p>	
<p><b>Objetivo:</b> Recopilar información sobre el manejo de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Pablo Muñoz Vega Ltda. Los resultados serán utilizados únicamente para fines académicos.</p>	
<p><b>Lugar:</b> <b>Fecha:</b> <b>Cargo Laboral:</b> asesor de crédito <b>Apellidos y nombres completos:</b></p>	
<p><b>CUESTIONARIO:</b></p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Establecen procedimientos para la solicitud de crédito?</li> <li>2. ¿Realizan verificaciones de datos para la otorgación de créditos?</li> <li>3. ¿Verifican la calificación crediticia del socio a través del buró de crédito?</li> <li>4. ¿Realizan análisis financiero al socio para determinar la capacidad de pago?</li> <li>5. ¿Verifican la documentación del socio y garante para la concesión de crédito?</li> <li>6. ¿Cuál de las líneas de crédito tienen mayor acogida en la institución?</li> <li>7. ¿La cooperativa cuenta con un sistema recordatorio para comunicar al socio el día de pago con fechas anticipadas al vencimiento?</li> <li>8. ¿Se Realizan visitas domiciliarias cuando ya han presentado varios días de retraso en los pagos?</li> <li>9. ¿Los procesos que se realizan para la recuperación de cartera son notificados a la gerencia?</li> </ol>	

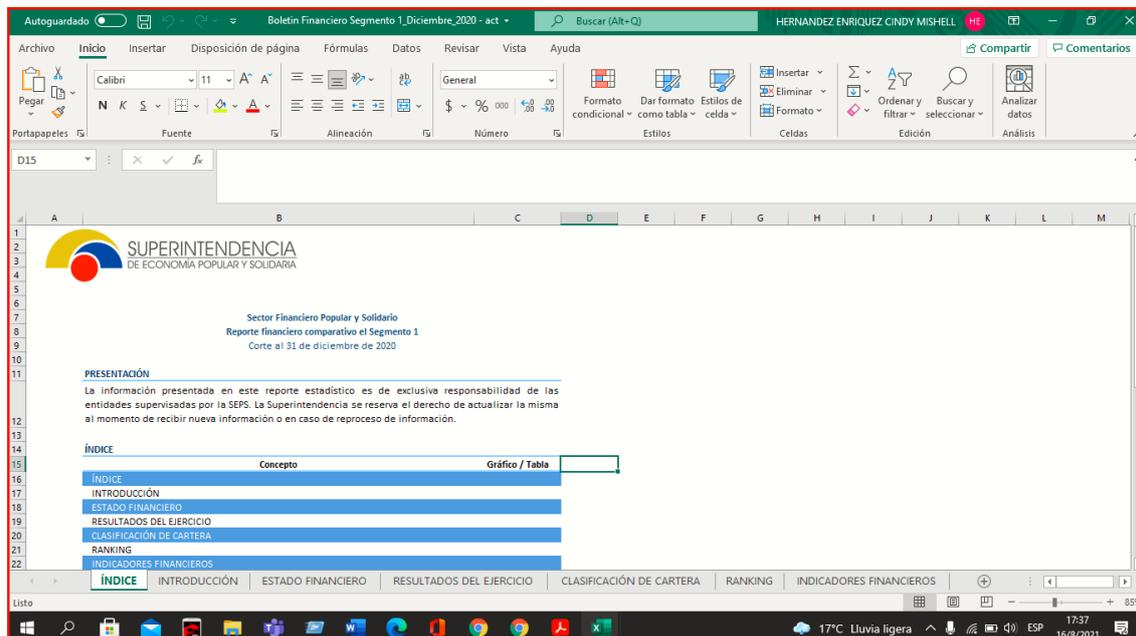
## Ficha de Observación

 <h1 style="text-align: center;">Universidad Técnica del Norte</h1> <p style="text-align: center;">Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas Carrera de Contabilidad y Auditoria</p>		
<b>Objetivo:</b> Observar el proceso de concesión de créditos, los procesos para la recuperación de cartera y el desempeño laboral en el área de crédito y cobranza.		
<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>		
<b>Entidad:</b> Cooperativa de ahorro y crédito Pablo Muñoz Vega Ltda.		
<b>Localidad:</b> Tulcán -Carchi		
<b>Área:</b> de crédito y cobranza		
<b>Fecha de visitas:</b>		
PREGUNTAS	VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
<b>PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO</b>		
1. ¿Establecen procedimientos para la solicitud de crédito?		
2. ¿Realizan verificaciones de datos para la otorgación de créditos?		
3. ¿Verifican la calificación crediticia del socio a través del buró de crédito?		
4. ¿Realizan análisis financiero al socio para determinar la capacidad de pago?		
5. ¿Los créditos son aprobados a través del consejo administrativo de la cooperativa?		
6. ¿Se firma un contrato donde acuerdan los convenios de pago y los montos a cobrar en caso de mora?		
7. ¿Verifican la documentación del socio y garante para la concesión de crédito?		
8. ¿Las tasas de interés en los créditos otorgados están de acuerdo con a la Superintendencia de Bancos?		
9. ¿Cuál de las líneas de crédito tienen mayor acogida en la institución?		
10. ¿La cooperativa cuenta con toda la documentación de respaldo o existen casos en que se encuentren documentos pendientes de entrega?		
11. ¿Los gastos de cobranza se recargan a la cuenta del socio?		
12. ¿La cooperativa cuenta con un sistema recordatorio para comunicar al socio el día de pago con fechas anticipadas al vencimiento?		

13. ¿Se Realizan visitas domiciliarias cuando ya han presentado varios días de retraso en los pagos?		
14. ¿Se realizan reportes de antigüedad de saldos por socio?		
15. ¿Los procesos que se realizan para la recuperación de cartera son notificados a la gerencia?		
16. ¿Los documentos de créditos incobrables son registrados en el departamento legal?		
<b>PROCESO DE COBRANZA JUDICIAL</b>		
17. ¿La entidad cuenta con los servicios de un abogado para los procesos de cobranza de cartera vencida?		
18. ¿Se realiza procesos de recuperación de la cartera?		
19. ¿Cuál es el proceso que se realiza cuando se produce un embargo a socio de la cooperativa?		
20. ¿Las provisiones de cuentas incobrables ha sido suficiente para cubrir el segmento declarada como incobrable?		
<b>DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA</b>		
21. ¿Existen un manual de funciones y procedimientos administrativos, así como también de crédito y cobranza? ¿Si su respuesta fue afirmativa este manual se encuentra actualizado?		
22. ¿El personal de la cooperativa, están lo suficientemente capacitados para desenvolverse satisfactoriamente en el puesto asignado de crédito y cobranza? En caso de ser afirmativa con qué frecuencia		
23. ¿El área de crédito y cobranza de la cooperativa cuenta con espacio físico independiente de las demás?		
24. ¿Se planifican las actividades a realizarse en el área de crédito? si es que es así cada cuanto tiempo se realizan		
25. ¿El jefe de crédito y cobranza realiza evaluaciones de desempeño del personal de su área?		
26. ¿Los directivos de la cooperativa establecen estándares de calidad para verificar el promedio de colocación de la cartera?		
27. ¿Existe una persona responsable de la gestión de cuentas incobrables?		
28. ¿Cómo se realiza el proceso de asignación de recargos por mora en los créditos?		

## Anexo 8

## Boletín financiero 2020



## Anexo 9

## Calificación de la cooperativa



**SCR la**  
Sociedad Calificadora de Riesgo  
Latinoamericana

**CERTIFICA**

QUE HA REALIZADO LA CALIFICACIÓN DE RIESGO CORRESPONDIENTE A

**SEPTIEMBRE 30 DE 2020, DE:**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA.**

HABIÉNDOLE ASIGNADO LA CATEGORÍA:

**“AA-”**

QUE REPRESENTA:

La institución es muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen. Su perfil general de riesgo, aunque bajo, no es tan favorable como el de las instituciones que se encuentran en la categoría más alta de calificación. El signo (-) indica la posición relativa dentro de la categoría

Ing. Juan Pablo Cordero  
Gerente General

**Fotografías del estudio de campo**

**Entrevista Gerente General**



**Entrevista al jefe de crédito**





## Document Information

---

Analyzed document	Analisis cartera COAC Pablo Muñoz Vega.docx (D111284480)
Submitted	8/14/2021 9:19:00 PM
Submitted by	
Submitter email	cmhernandez@utn.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	aiarciniegas.utn@analysis.orkund.com

## Sources included in the report

---

<b>SA</b>	<b>TESIS-URKUD-JULIO-CEPEDA.docx</b> Document TESIS-URKUD-JULIO-CEPEDA.docx (D110640120)	 1
<b>SA</b>	<b>TESIS COMPLETO 2015.docx</b> Document TESIS COMPLETO 2015.docx (D16452667)	 1
<b>W</b>	URL: <a href="https://core.ac.uk/download/pdf/287338446.pdf">https://core.ac.uk/download/pdf/287338446.pdf</a> Fetched: 1/8/2021 7:57:19 AM	 1
<b>SA</b>	<b>TESIS ACTUAL-version 5.docx</b> Document TESIS ACTUAL-version 5.docx (D18293984)	 2
<b>SA</b>	<b>U_Villacis_Vanessa_Trabajo de titulación.docx</b> Document U_Villacis_Vanessa_Trabajo de titulación.docx (D54122217)	 3
<b>W</b>	URL: <a href="http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19775/1/3255i.pdf">http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19775/1/3255i.pdf</a> Fetched: 8/14/2021 12:46:29 AM	 1