



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

INTEGRACIÓN CURRICULAR

TEMA:

**“ANÁLISIS DEL CONTROL Y MANEJO DE LA CUENTA DE CARTERA DE CRÉDITO
POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE
2020 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA. LTDA. DE
CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

AUTORAS:

Priscila Fernanda Caicedo Zúñiga

Ana Verónica Quimbiulco Cacuango

DIRECTOR:

MSc. Villegas Estévez Cristinas Jaqueline

IBARRA, OCTUBRE 2022



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1723644033		
APELLIDOS Y NOMBRES:	CAICEDO ZUÑIGA PRISCILA FERNANDA		
DIRECCIÓN:	VIA CHORLAVI 7-129		
EMAIL:	pfcaicedoz@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	0629328383	TELÉFONO MÓVIL:	0986423512
DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDA:	1004823926		
APELLIDOS Y NOMBRES:	QUIMBIULCO CACUANGO ANA VERÓNICA		
DIRECCIÓN:	IBARRA- LA ESPERANZA		
EMAIL:	avquimbiulcoa@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFON OMÓVIL:	0994196345

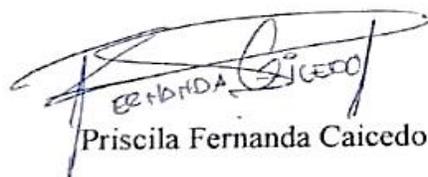
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“ANÁLISIS DEL CONTROL Y MANEJO DE LA CUENTA DE CARTERA DE CRÉDITO POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA. LTDA DE CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”
AUTOR (ES):	CAICEDO ZUÑIGA PRISCILA FERNANDA QUIMBIULCO CACUANGO ANA VERÓNICA
FECHA: AAAAMMDD	AGOSTO 2021
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Villegas Estevez Cristinas Jaqueline

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 los 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.

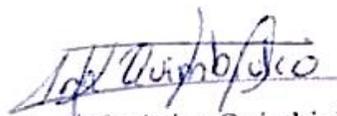
Ibarra, a los 24 días del mes de octubre de 2022

LOS AUTORES:



Priscila Fernanda Caicedo Zuñiga

C.I 1723644033



Ana Verónica Quimbiulco Cacuango

C.I 1004823926

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Directora de Trabajo Integración, presentado por la egresadas Priscila Fernanda Caicedo Zúñiga y Ana Verónica Quimbiulco Cacuango, para optar por el Título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA, cuyo tema es: “ANÁLISIS DEL CONTROL Y MANEJO DE LA CUENTA DE CARTERA DE CRÉDITO POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA. LTDA DE CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABUR, en la Ciudad de Ibarra

Provincia de Imbabura. 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 22 días del mes octubre del 2022.



Firmado electrónicamente por:

**CRISTINA JAQUELINE
VILLEGAS ESTEVEZ**

MSc. Villegas Estévez Cristina Jaqueline

C.I. 1002965158

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por permitirme llegar a este momentotan especial en mi vida y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi esposo Ricardo y mis hijos Samara, Victoria y Benjamín, por ser mi mayor inspiración, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A la memoria de mi abuelita Luz María y mi amada Mami Ercí, porque siempre fueron mi mejor ejemplo para ser una buena persona y luchar por lo que se sueña, y que en la vida nada es imposible.

A Maritza quien ha sabido apoyarme para continuar y nunca renunciar, con su amor incondicional y ayuda.

A mi padre Fernando Caicedo Ph.D quien me enseñó que la educación y es el pilar fundamental de la vida y que la tarea más grande se puede lograr si se hace un paso a la vez.

A mi familia en general por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

Y a mi querida amiga y compañera Verónica que gracias a su apoyo incondicional y conocimiento hicieron de esta experiencia una de las mejores.

Priscila Fernanda Caicedo Zúñiga

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por llenarme de bendiciones, sobre todo por las ganas de luchar y salir adelante día adía para ser una profesional y con especial cariño y gratitud dedico este trabajo a mis padres Luis y Rosa que son mi fortaleza diaria para cumplir mis objetivos, a mis hermanas y familiares que con sus consejos me apoyaron moralmente, finalmente a mi amiga Fernanda por su apoyo incondicional en este proceso de formación.

Quimbiulco Cacuango Ana Verónica

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a los Docentes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Técnica del Norte por habernos compartido sus conocimientos en las aulas durante nuestra carrera.

A todos quienes forman la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., por brindarnos su apoyo en la realización de este trabajo y abrirnos las puertas de tan noble institución.

Finalmente agradecemos a nuestros familiares y amigos, por habernos extendido su mano en los buenos y malos momentos y el cariño brindado cada día, a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este trabajo.

*Fernanda y
Verónica*

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación titulada, “ANÁLISIS DEL CONTROL Y MANEJO DE LA CUENTA DE CARTERA DE CRÉDITO POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA. LTDA DE CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”.

La investigación consta de cuatro capítulos, en el primer capítulo hace referencia a la descripción del caso en la cual iniciamos con la recopilación de información para redactar los resultados de la evaluación de la cartera de crédito, también se detalla el planeamiento de problemas realizando un análisis crítico que nos permite identificar las variaciones críticas, demás se describe los objetivos generales y específicos de la investigación.

En el segundo capítulo se fundamenta en el marco referencial de los términos relacionados con el tema de investigación.

En el tercer capítulo se fundamenta en la metodología la forma de cómo se va a proceder el estudio, utilizando las diferentes técnicas, métodos e instrumentos de investigación, acordes a la información obtenida para el siguiente trabajo.

En el cuarto capítulo se concreta en el diseño del estudio del caso donde se realiza un análisis de los resultados de la investigación, en la cual se aplica los indicadores financieros que nos permite proponer estrategias para la recuperación de la cartera de crédito, que permitirá a la Institución mejorar la situación financiera.

Al término de la investigación se han formulado conclusiones y recomendaciones a las que se llegó con el trabajo de investigación.

ÍNDICE

INDICE DE TEMAS Y SUBTEMAS

DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
PRESENTACIÓN.....	viii
ÍNDICE	ix
INDICE DE TEMAS Y SUBTEMAS	ix
UNIDAD 1.....	1
DESCRIPCIÓN DEL CASO	1
1.1. Introducción.....	1
1.2. Planteamiento del problema	2
1.3. Justificación.....	2
1.4. Objetivos.....	3
1.4.1. Objetivo General	3
1.4.2. Objetivos Específicos	3
UNIDAD 2.....	5
2. MARCO REFERENCIAL.....	5
2.1. Estado del arte	5
2.2. Desarrollo del marco teórico	6
2.3. Marco legal e Institucional	19
2.3.1. Marco Legal	19
2.3.2. Marco Institucional	20
UNIDAD 3.....	25
3. METODOLOGÍA.....	25
3.1. Marco Metodológico	25
3.1.1. Métodos	25
3.1.2. Técnicas	26
3.1.3. Instrumentos	28
UNIDAD 4.....	30
4. DISEÑO DEL ESTUDIO DE CASO	30
4.1. Recolección de la Información.....	30
4.2. Análisis de la Información	33
4.3. Redacción del Informe	42
Reseña Histórica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa.....	43

4.4. Presentación y Análisis de Resultados del Caso	66
4.4.1. Conclusiones.....	67
4.4.2. Recomendaciones	68
Referencias	69
Anexos	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. de la Agencia Ibarra	27
Tabla 2: Administrador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra	28
Tabla 3: Matriz diagnostica de variables	31
Tabla 4: Recolección de la Información	31
Tabla 5: Formato de Tabulación de datos	33
Tabla 6: Cuestionario de Control Interno.....	35
Tabla 7: Análisis vertical de la Cartera de Crédito	39
Tabla 8: Análisis horizontal de la Cartera de crédito	40
Tabla 9: Análisis de cartera por tipo de Crédito	41
Tabla 10: Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. de la Agencia Ibarra	45
Tabla 11: Segmento de Crédito Comercial	48
Tabla 12: Segmento de Crédito de Consumo.....	48
Tabla 13: Segmento de Crédito de Microcrédito	49
Tabla 14: Segmento de Crédito de Vivienda	49
Tabla 15: Estructura de la Cartera de Crédito Año 2020	51
Tabla 16: Cartera de Crédito Vencida.....	52
Tabla 17: Cartera de Crédito por Vencer	53
Tabla 18: Cartera de Crédito Vencida de Consumo por cliente.....	55
Tabla 19:	56
Tabla 20: Resultados del Caso	66

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Análisis de las 5 C	7
Ilustración 2: Calificación del tipo de Riesgo	11
Ilustración 3: Formato del gráfico a utilizar.	33
Ilustración 4: Cartera de Crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa Ltda. agencia Ibarra	39
Ilustración 5: Análisis Horizontal de la Cartera de Crédito	40
Ilustración 6: Análisis por tipo de crédito	41
Ilustración 7 Estructura Cartera de Crédito Año 2020	52
Ilustración 8: Cartera de Crédito Vencida	53
Ilustración 9: Cartera de Crédito por Vencer	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Calificación según el comportamiento crediticio	10
Figura 3. Clasificación de riesgos	11
Figura 4. Tipos de crédito emitidos por el Banco Central del Ecuador	17
Figura 5. Perfil del sujeto de crédito	21
Figura 6. No sujetos de crédito	23
Figura 7. Proceso de la investigación.....	30
Figura 8. Procesamiento de datos.....	32
Figura 8. Procedimientos de control de la cartera de crédito	36
Figura 9. Proceso de crédito.....	38

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se realizó en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA.LTDA de la ciudad de Ibarra, con la finalidad de determinar el manejo y control de la cartera de crédito y los factores que inciden en la cartera vencida, los datos analizados en el presente trabajo corresponden al periodo económico 2020. La investigación está estructurada en cuatro capítulos; descripción del caso, marco referencial y diseño del estudio de caso, también se incluye conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos. El objetivo del estudio fue analizar el manejo y control de la cuenta cartera de crédito mediante la evaluación de la instrumentación de las colocaciones de créditos que inciden en el riesgo crediticio. La metodología propuesta se basa en un enfoque cualitativo y cuantitativo, en el cual se aplican una entrevista y encuesta como instrumentos de recolección de información. Como uno de los resultados importantes se determina que la institución evidencia deficiencias en la evaluación del nivel de los créditos otorgados y una escasa capacitación del personal referente a este aspecto. Dentro de las conclusiones más relevantes se establece que la entidad presenta un alto índice de morosidad 8%, ocasionado por falta de verificación del nivel de endeudamiento de los clientes, existiendo riesgos de pérdida en cartera. Como se puede observar la siguiente investigación es muy importante ya que nos permite evaluar el trabajo de los asesores de crédito de una forma puntual valorando el cumplimiento de las políticas crediticias.



ABSTRACT

This research was carried out in the "COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA. LTDA" of the city of Ibarra, to determine the management and control of the credit portfolio and the factors that affect the past due portfolio, the data analyzed in this paper correspond to the economic period 2020. The research is structured in four chapters, description of the case, frame of reference, and design of the case study, additionally includes conclusions, recommendations, bibliographic references, and annexes. For a more proper understanding, the theoretical framework is based on definitions of the arguments used in the investigation, the same ones that have been defined individually, in addition to financial indicators and vertical and horizontal analysis of the year under study, which has been applied. The relevant information of the loan portfolio account was collected in the following investigation, in addition to the surveys and interviews carried out with the cooperative's staff. As can be seen, the information presented below is crucial since it enables us to quickly analyze the effectiveness of credit counselors and determine whether credit policies are being followed.

Reviewed by Víctor Raúl Rodríguez Viteri

UNIDAD 1.

DESCRIPCIÓN DEL CASO

1.1.Introducción

El Sistema financiero del Ecuador está conformado por entidades privadas como son: Bancos, Cooperativas, Mutualistas y Sociedades Financieras e Instituciones Financieras Públicas, Instituciones de Servicios Financieros, Compañías de Seguros y Compañías Auxiliares del Sistema Financiero (Seguros 2013). En la actualidad se ha experimentado cambios en las leyes, que han permitido a las Cooperativas ir creciendo significativamente mediante el apoyo al sector productivo con el otorgamiento de créditos que se canalizan para el financiamiento de emprendimientos locales (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero 2014). De esta manera, las cooperativas de ahorro y crédito del sector indígena de la zona central del país han incentivado a sus socios la utilización del crédito para incrementar su negocio, adquirir bienes, con la finalidad de mejorar las condiciones de vida en las comunidades.

La finalidad de este análisis es evaluar el manejo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., de la ciudad de Ibarra, de esta manera mejorar el control en los procesos de crédito de la cuenta analizada, de tal manera que se alcancen niveles adecuados en la instrumentación de créditos, priorizando el cobro y recuperación de las operaciones crediticias que se encuentran vencidas en la actualidad.

Parte del control del manejo de la cartera de crédito incide el control interno de la entidad. El control interno es una parte fundamental en el desarrollo y crecimiento de la entidad, así como, mejores alternativas de cumplimiento y evaluación, permitiendo que se establezca y se cumplan los lineamientos para cada proceso (Calderon and Jauregui 2016). En este sentido, se puede concluir que el proceso crediticio dentro de la entidad es de gran trascendencia para asegurar su liquidez, por cuanto es la fuente principal de sus ingresos.

1.2.Planteamiento del problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUC RUNA Ltda., otorga créditos a los diferentes segmentos y socios con la finalidad de incrementar su cartera de crédito, conservando sus clientes actuales y atrayendo nuevos, sin embargo, algunos créditos otorgados no son cancelados en su totalidad a la fecha de vencimiento, ocasionado problemas en el sistema de cobranza, el problema surge principalmente cuando no se cumple con las políticas crediticias definidas y la falta de gestión de cobro, evidenciándose una cartera vencida que necesita ser analizada para tomar las acciones correctivas del caso, como consecuencia se incrementa el riesgo de iliquidez de la institución.

1.3.Justificación

En la actualidad, el emitir créditos para aumentar las carteras de cliente se ha convertido en una parte inherente de toda institución financiera, debido a que los consumidores buscan facilidades de pagos con el que puedan dar crecimiento a sus negocios o simplemente satisfacer sus necesidades. En el momento que las instituciones financieras deciden aprobar créditos en beneficio de sus socios o clientes, saben que están entrando en un campo nuevo que conlleva ciertos riesgos que pueden generar afecciones económicas de liquidez. Por tal motivo, las instituciones financieras tienen la necesidad de contar con políticas y procedimientos de cobranza que faciliten la recuperación de la cartera vencida.

La presente investigación se enfoca en el análisis del control y manejo de la cuenta de cartera de crédito, en la cual se analizará información pertinente de la entidad, cuyos resultados permitan tomar medidas correctivas sobre la aplicación de las políticas de crédito, y contribuyan en la recuperación de la cartera de crédito.

1.4.Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Realizar un análisis de manejo y control de la cuenta de cartera de crédito, y evaluar como la instrumentación de las colocaciones de créditos incide en el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Evaluar el manejo de la cuenta de cartera de crédito registrados en los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.
- Verificar las solicitudes de crédito, confirmando la información presentada, para determinar la veracidad de los datos entregados, mediante formulario correspondientes.
- Comprobar las políticas y procedimientos crediticios, de tal manera que se apliquen de forma oportuna en el otorgamiento del crédito y en la recuperación para la disminución de la cartera vencida.
- Verificar que los derechos del cobro estén de acuerdo con las normas vigentes establecidas

Resumen Unidad 1

El control interno es una parte fundamental en el desarrollo y crecimiento de las entidades financieras, permite el mejoramiento en las alternativas de cumplimiento y evaluación de los procedimientos, estableciendo que se cumplan los lineamientos para cada proceso. El problema que se identifica en la presente investigación se relaciona con créditos otorgados que no son cancelados en su totalidad a la fecha de vencimiento, ocasionado problemas en el sistema de cobranza, evidenciando el incumplimiento de políticas crediticias definidas y la falta de gestión de cobro, incrementándose exponencialmente el riesgo de iliquidez para la institución objeto de estudio. En este contexto, la investigación se enfoca en el análisis del control y manejo de la cuenta de cartera de crédito de la

Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., analizará información pertinente de la entidad, cuyos resultados permitan tomar medidas correctivas sobre la aplicación de las políticas de crédito, y contribuyan en la recuperación de la cartera de crédito.

UNIDAD 2.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. Estado del arte

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., se encuentra en el segmento 1 y además el ente que la regula es la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria.

Con referencia en varios repositorios digitales se encontró similares investigaciones las cuales plantean temáticas similares con un enfoque diferente,

Alulema (2019), en su tesis titulada “Evaluación de la cartera de crédito y el riesgo crediticio de la COAC. FERNANDODAQUILEMA LTDA. periodo 2016-2017”, tiene como objetivo realizar un análisis especial a los rubros de Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FERNANDO DAQUILEMA LTDA., que se encuentra en la ciudad de Riobamba, durante el período 2016; concluyendo que El Comité de Crédito no realizó la reestructuración de los créditos de manera eficiente, dificultando la recuperación de cartera”.

Pérez (2017), en su trabajo de postgrado titulado “La evaluación crediticia y su relación con el riesgo, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima”, en la que se hace referencia al riesgo de la cartera de crédito y la evaluación que realiza la entidad al otorgar créditos a empresas PYME`S en el periodo examinado. Se concluye de acuerdo a los resultados obtenidos que el riesgo es bajo por cuanto los socios cumplieron los parámetros establecidos en la normativa de crédito institucional.

Zaruma (2021) en su tesis titulada. “Análisis de la cartera de crédito y formulación de estrategias para reducir el riesgo crediticio en la cooperativa de ahorro y crédito “servidores municipales de Loja” Ltda., periodo 2013-2017”, La autora, realiza un análisis a la cartera de crédito y su evolución en el periodo estudiado, en base a ello establece estrategias para disminuir el riesgo crediticio, como son: capacitación al personal, y el seguimiento a la cartera vencida. Esto permitirá a la entidad ser más eficientes y mejorar el manejo de la cartera de crédito.

Según Cuailcal y Quelal (2019) en su trabajo de titulación “Sistema de Acciones Integradoras para reducir la morosidad en la cartera de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán, agencia El Ángel, cantón Espejo, provincia del Carchi”, Los autores, presentan un diagnóstico situacional de la empresa con el objetivo de conocer el estado actual y realizar un análisis a los procedimientos de otorgamiento del crédito. En esta investigación se determinó que la Cooperativa de Ahorro Crédito Tulcán de la agencia El Ángel no cuenta con un procedimiento adecuado en el control de créditos y recuperación de cartera, es por eso que presenta altos índices de morosidad, lo que puede afectar a sus operaciones financieras. La investigación propone la elaboración de un plan de riesgo que disminuya el alto índice de morosidad.

2.2.Desarrollo del marco teórico

Sistema financiero

El sistema financiero es un agente intermediario entre los actores que poseen excedentes financieros y aquellos que necesitan de dichos recursos para financiar sus actividades económicas (Grijalva 2016). La colocación de recursos en el mercado crediticio, destinado a la inversión y financiamiento de negocios y emprendimientos, permiten que las entidades financieras a su vez, propiciando el desarrollo económico de varios sectores productivos (Dolarizada and Uruguayo 2007). La captación de estos excedentes como rubros destinados al ahorro son parte de la dinámica del sistema crediticio general.

Colocación del microcrédito.

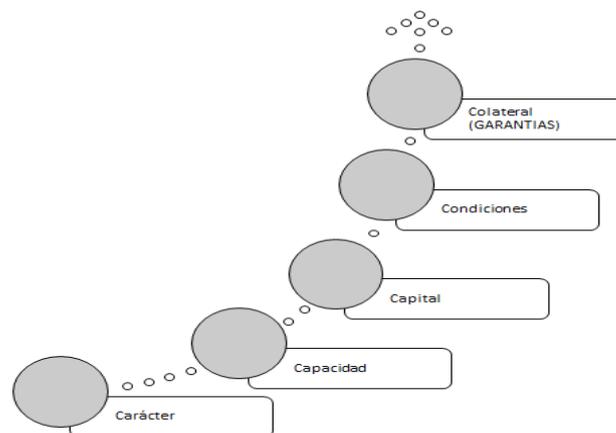
“La concesión de nuevos préstamos en el caso de grupos está condicionada a que todos los miembros del grupo cumplan con sus obligaciones para la entidad, con lo que la medida de la presión social entra en juego” (Tito, 2014, pág. 23). “Los costos de otorgar créditos a pequeños productores son más altos en función de los montos, por eso debe incurrir en costes de

administración, seguimiento y cálculo del riesgo” (Larrú Ramos, 2008, pág. 51) Pero la mayoría de pequeños productores, los aceptan, considerando que la mayoría de estos fondos, no siempre van destinados a la producción agropecuaria.

Las garantías que las instituciones financieras exigen para el otorgamiento de créditos, la poca claridad con que los productores ven a los requisitos establecidos es otra de las causas por las cuales el pequeño productor acuda al crédito informal. El que otorga el dinero, no puede saber a qué será destinado realmente el crédito y, sobre todo, no sabe la verdadera capacidad de devolución del crédito que el prestatario pueda tener. (Larrú Ramos, 2008, pág. 54)

Las entidades financieras aplican el análisis de las la 5 C en el esquema de garantías:

Ilustración 1:
Análisis de las 5 C



Fuente: elaboración propia basado en trabajo de campo

Comportamiento crediticio.

El comportamiento crediticio es el que determina el nivel de riesgos en la recuperación de los créditos colocados en el mercado financiero (Trejo García, Martínez García, and Venegas Martínez 2017). Según Segura (2016) los factores que intervienen en la morosidad y las condiciones en que se analizan cada uno de los aspectos relacionados con la capacidad de pago de potenciales clientes. Estos, establecen el desenvolvimiento del historial crediticio del usuario y el efecto inmediato en la cartera efectiva de las instituciones financieras (Domínguez and Salas

2018). Para evitar el deterioro de la cartera de crédito, siempre será necesario planificar las provisiones y evaluación del proceso interno y externo de otorgamiento de crédito.

Control interno

El control interno permite llevar a cabo un correcto funcionamiento de las actividades dentro del sistema financiero, implementando normas y regulaciones que minimizan de minimizan riesgos que incurren en las operaciones (Trejo García et al. 2017). El control interno es sinónimo de seguridad razonable en el desarrollo de las actividades de las entidades financieras, a través de un conjunto de políticas y procedimientos (Cevallos Vique et al. 2020). Éstos, brindan una estructura, además de los lineamientos estandarizados, de cómo se llevan a cabo los procesos con calidad, cumplimiento de las normativas vigentes para el tratamiento de la cartera de crédito (Quinapanta 2019).

Administración Financiera: Técnica que tiene como objeto la obtención de recursos financieros que necesita una empresa, incluyendo el control adecuado y protección de los activos de la empresa.

Algunos autores señalan que se debe tomar en cuenta las siguientes actividades: planificación y control financiero; la administración del capital de trabajo; las inversiones en activo fijo y decisiones sobre estructura de capital.

La gestión financiera permite planificar e implementar con efectividad cada proceso, con la finalidad de proyectar acciones futuras, considerando las variables que forman parte del entorno de la organización, con esto se busca evaluar los elementos de la administración organizacional concernientes al manejo de la eficiencia y eficacia. (Cabrera et al., 2017, p.6)

Actividad económica: Las actividades económicas dependen de la forma de producir y distribuir los productos y servicios destinados a cubrir una necesidad. Participan tres agentes

económicos que son: familia, empresa y estado, y se encuentran presente en todos los aspectos de la sociedad.

Análisis situacional: Es un análisis de la situación de la empresa, el cual contiene un examen detallado de los factores internos y externos que afectan un negocio, es considerado como la base de un plan de marketing.

Benchmarking: Es un proceso sistemático y continuo para evaluar y comparar los productos, servicios y procesos de trabajo en las organizaciones.

Beneficiario: Es Aquella persona, agrupación o entidad que es favorecida con cualquier tipo de transferencias, sean éstas explícitas o implícitas. Es el sujeto que adquieren una utilidad, o beneficio a su favor, que puede originar por diferentes transacciones y operaciones como, por ejemplo: en un contrato o una sucesión hereditaria.

Podríamos decir también que goza de alguna manera de un bien o usufructo.

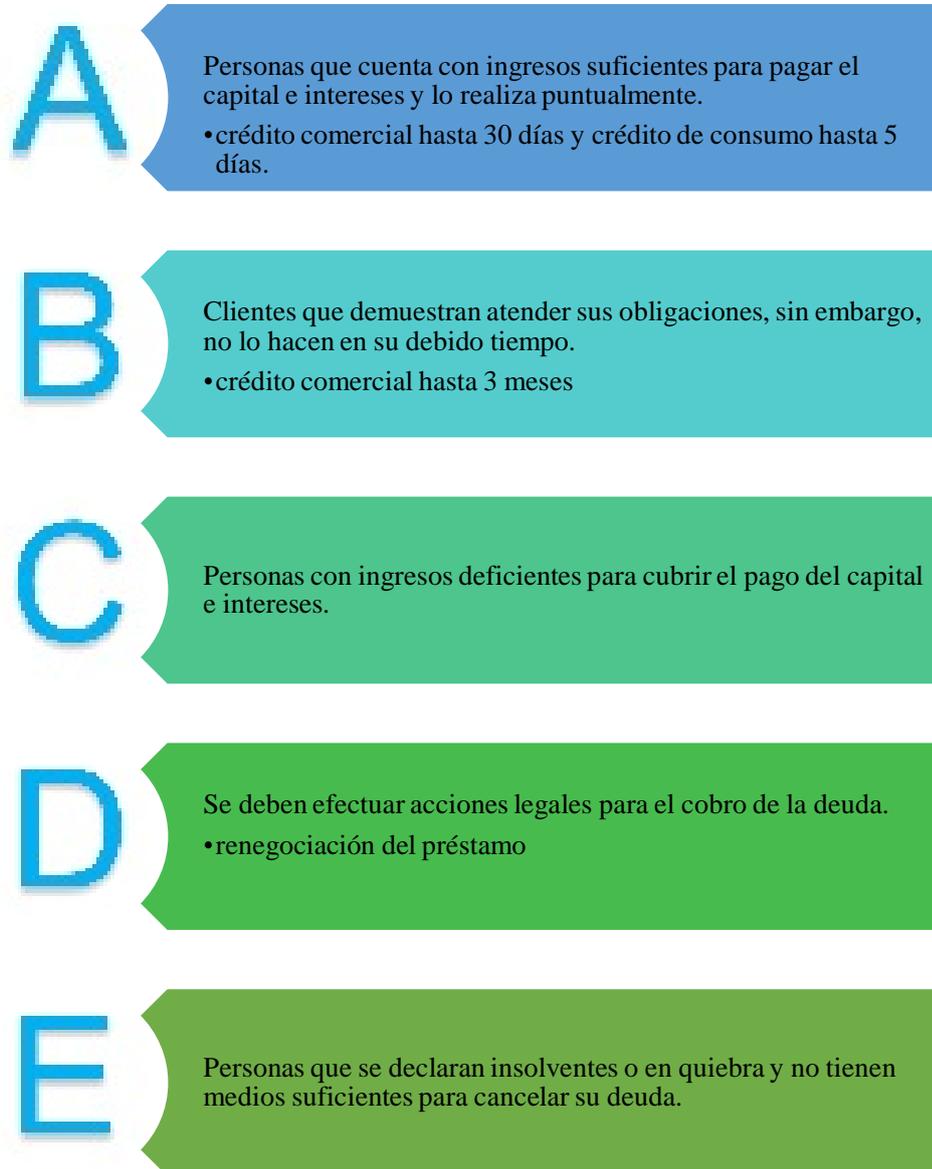
Calidad de servicio: Es el efecto global de la calidad de funcionamiento de uno o varios servicios que determina el grado de satisfacción de un cliente de dicho servicio.

Calificación del deudor: La calificación de las obligaciones de cada deudor serán de acuerdo con cada tipo de crédito y al riesgo que correspondan. Además, la cuantificación del riesgo representará el valor esperado de las pérdidas con relación a cada deudor y reflejará el nivel adecuado de provisiones.

Calificación según el comportamiento de pago emitido por la Superintendencia de Bancos:

Figura 1:

Calificación según el comportamiento crediticio



Fuente: Tomado de Superintendencia de Bancos

El Riesgo crediticio

Los riesgos deben ser evaluados con el objeto de reconocer el impacto que tendrán sobre las operaciones de las instituciones financieras, mediante un análisis de la información crediticia que permita la planificación de acciones preventivas y correctivas frente a un determinado nivel

de riesgo. En este contexto, se hace indispensable la implementación de políticas crediticias que fortalezcan la gestión de riesgos, cuya iniciativa debe recaer sobre los niveles directivos de las entidades, manteniendo una comunicación activa con los niveles medios y operativos que participan en el proceso del control de riesgos de crédito. (Pedroza et al., 2019)

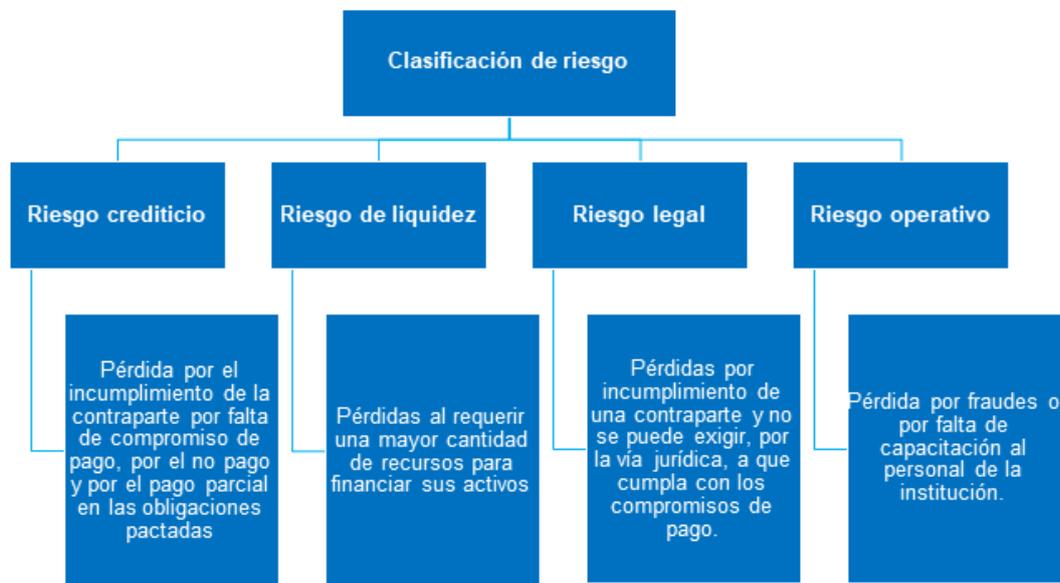
Ilustración 2:
Calificación del tipo de Riesgo

TIPO DE CREDITO	CATEGORIAS	DIAS
NORMAL	Categoría A - 1	0
	Categoría A - 2	1 - 15
	Categoría A - 3	16-30
POTENCIAL	Categoría B - 1	31-60
	Categoría B - 2	61-90
DEFICIENTE	Categoría C - 1	91-120
	Categoría C - 2	121-180
DUDOSO RECAUDO	D	181-360
PERDIDA	E	361

Fuente: Súper Intendencia de Bancos y Seguros Ecuador
Elaborado: Por Las autoras del Análisis.

Clasificación de riesgo emitido por la Superintendencia de Bancos:

Figura 2.
Clasificación de riesgos



Fuente: Tomado de (Superintendencia 2018)

Cartera de crédito: Son documentos que salvaguardan los activos financieros hacia un tercero, y que el tenedor de dicho documento se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en el texto. También se considera una cuenta que se utiliza para registrar aquellos productos capitalizados en la concesión de préstamos y deudores.

Toda entidad financiera debe considerar el riesgo potencial de su cartera de crédito, evaluando causas y consecuencias de posibles pérdidas de cada crédito colocado (Callahue, Effer, and Tarqui 2019). Para reducir el riesgo en el incumplimiento del pago de los créditos otorgados, en se cuantifica el costo financiero es necesario implementar mecanismos de control, y se crean medidas preventivas y correctivas que se tomen fortalecerán la cartera de crédito (Grijalva 2016). Esto permite mejorar su rendimiento y la rentabilidad financiera de la institución.

Cartera vencida: Parte del activo constituido por los documentos, siendo obligaciones que no han cumplido con el plazo establecido de la recuperación oportuna.

Central de riesgo: Sistema de registro de información que contiene los datos sobre los créditos de personas o empresas tanto del titular como del codeudor, brinda reportes a las instituciones financieras para que puedan evaluar a las personas o entidades que solicitan créditos.

En el Ecuador el central de riesgo registra toda información sobre los créditos que una persona o entidad contrato con alguna institución financiera controlada y regulada por la Superintendencia de Bancos del Ecuador o por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria.

Clientes: Son personas naturales o jurídicas que contratan productos o servicios a una entidad financiera.

Cooperativas de ahorro y crédito: “Las cooperativas de ahorro y crédito utilizan los excedentes de ingresos para ofertar a sus socios créditos más accesibles, un mayor

rendimiento sobre sus ahorros, comisiones más bajas o nuevos productos y servicios”.
(Luque y Peñaherrera, 2021, p.2)

Es decir, son organizaciones sin fines de lucro, que son creadas para prestar servicio a sus socios. Al igual que los bancos, las cooperativas de ahorro y crédito aceptan depósitos, y otorgan préstamos, además ofrecen una amplia variedad de otros servicios financieros.

Créditos: Es un producto financiero el cual permite a una persona acceder a dinero para adquirir bienes y servicios cuyo valor es mayor a los recursos con los que cuenta. El crédito es un compromiso de pago no instantánea. Es decir, que se produce una demora en un tiempo determinado, bajo un contrato previo entre los participantes.

Crédito Bancario: Son los préstamos otorgados por la banca a las personas naturales y jurídicas que lo solicitan, las mismas que están registradas como las carteras vigentes y vencida.

Cobro: Es aquel dinero que se percibe por el pago de una deuda, por la prestación de un servicio o por la venta de un bien. Dentro del ámbito empresarial, se refiere a cualquier entrada de dinero que se produzca en la tesorería de la entidad.

Conciliación de saldos: La conciliación en la contabilidad es el proceso interno, en el cual se realizan las verificaciones del saldo contable y real, como ejemplo podemos citar la conciliación bancaria en la cual se revisa el saldo del banco con el saldo contable a fin de que todas las operaciones se encuentren registradas contablemente.

Cobranzas: Se designa cobranza a todo proceso mediante el cual se hace una efectiva percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, o de la cancelación de una deuda, etc.

Esta puede ser emprendida por la empresa que debe recibir el pago, mediante un área dedicada especialmente a esta situación, o también se puede encomendarse a otra institución.

Luego de tener claros cuales son los montos que se deben percibir, la persona denominada cobrador se hace presente en los domicilios que fueron identificados para el abono del monto estipulado en el contrato.

Cuentas incobrables: Son aquellas cuentas por cobrar que corresponden de ventas a crédito, préstamos u otras deudas que probablemente no tienen posibilidad de ser pagadas por el deudor a la entidad. Un porcentaje de las ventas siempre caerá en la categoría de incobrable, representando un gasto para la entidad, esta cuenta debe ser monitoreada para evitar que se incremente.

El tratamiento de las cuentas incobrables requiere la aplicación de políticas que salvaguarden la cartera crediticia, llevando a cabo la identificación de los grupos vulnerables a incumplir con sus obligaciones de pago, de esta manera minimizar el riesgo de pérdida de los valores entregados a los clientes producto de las operaciones crediticias. (Caraguay, 2019, p.11)

Devengado: Un devengo es un derecho que fue contraído el cual aún no ha sido cobrado, o una obligación adquirida que aún no ha sido abonada. El principio de lo devengado establece que el ingreso o el gasto surgen en el instante del compromiso, por lo tanto, lo devengado supone que las operaciones deben registrarse cuando se concreta el hecho económico que las produce, más allá de que éste haya sido cobrado, facturado o contratado, incrementando o reduciendo en ese momento el patrimonio a fines contables.

Garante: Es la persona física o jurídica que de manera solidaria se ofrece con sus bienes a respaldar la obligación que tiene el deudor frente al acreedor. Mediante un proceso contractual, resulta obligada a hacer efectiva la garantía sobre un producto o servicio.

Garantía: Cantidad de activos que mantiene el solicitante a su nombre por medio de documentos o prendas, siendo un respaldo de crédito ante eventualidades de no pago por el usuario mismas

que serán calificadas por el jefe de Crédito y Cobranza, Gerente General y por la aprobación de la Comisión de Crédito.

Garantía Bancaria: Es aquel documento independiente emitido por un banco para responder ante terceros sobre el cumplimiento de una obligación contraída por un cliente de su institución.

Interés: Son aquellos rendimientos originados por la concesión o contratación de créditos financieros, comerciales y otros. Es el porcentaje fijo sobre el monto de un capital y su uso, se paga periódicamente a la entidad que le otorgó el crédito.

Largo plazo: Periodo de tiempo de más de cinco años, en que se considera suficiente para producir los cambios en el que se alcanzaran los objetivos de desarrollo.

Monto: Se conoce al valor entregado por parte de la institución financiera al socio en el valor efectivamente acordado, mismo que debe ser utilizado para el destino del crédito que se ingresó en la solicitud.

Mora: La mora del deudor es el incumplimiento cuando se retrasa en el cumplimiento de la obligación.

Política: Es el criterio o directriz de acción elegida como guía en el proceso de la toma de decisiones, que pone en práctica o ejecuta las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional.

Políticas: Las políticas son los criterios generales de cumplimiento que auxilian al logro de los objetivos y facilitan la ejecución de las estrategias organizacionales

Préstamo: Transferencia de poder adquisitivo entre unidades económicas (naciones o gobiernos, empresas o individuos), para proporcionar asistencia financiera al prestatario a cambio de un interés y a veces, otras ventajas para el prestamista.

Procesos: Se determina proceso a la consecución de actos, acciones, sucesos o hechos que deben suceder para completar un fin específico. Los procesos deben ser organizados, coordinados y realizados de manera sistemática.

Procedimientos: Es la acción, la cual se fundamenta en proceder y actuar de forma amplia y establecida.

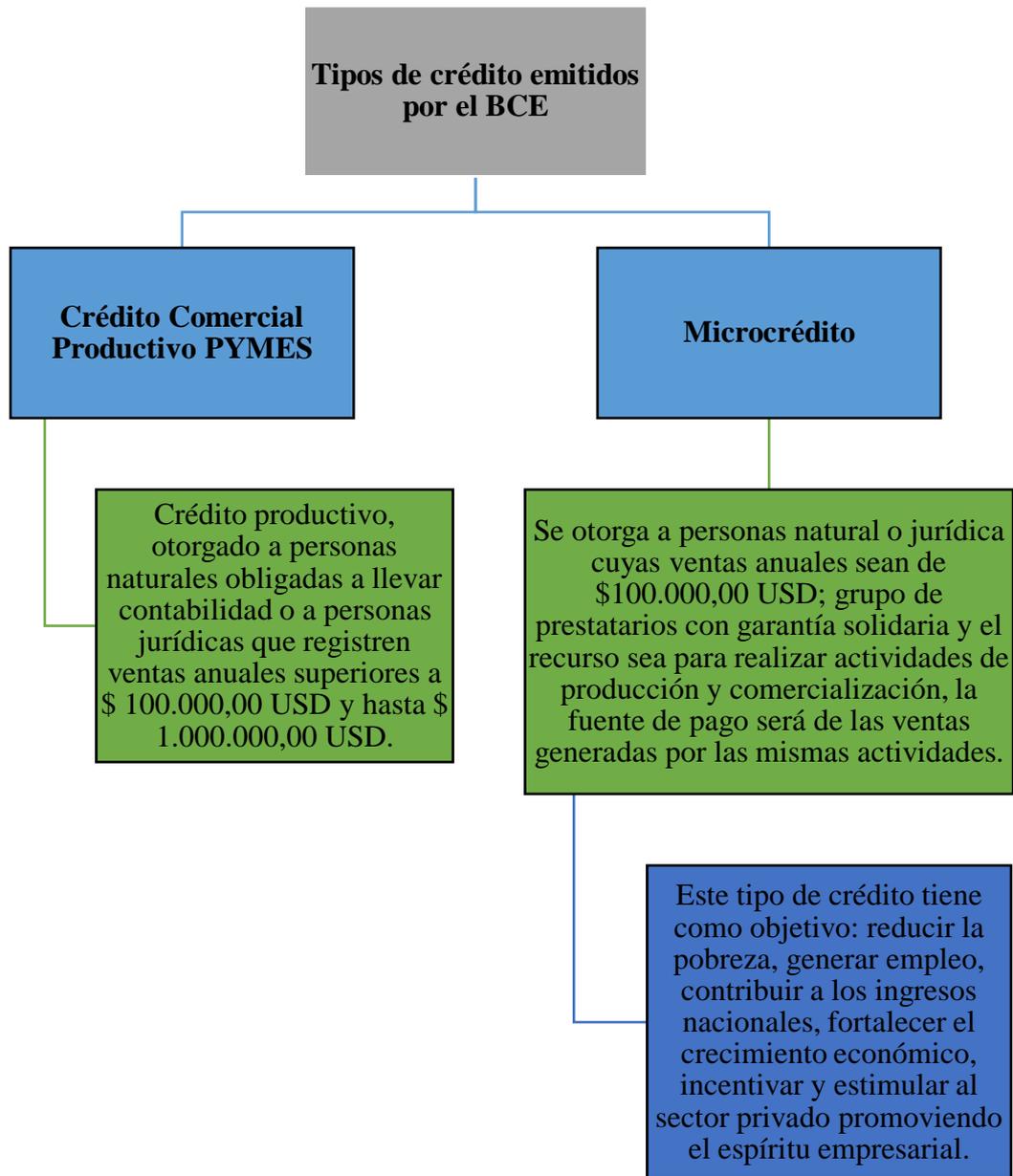
Provisión: Es el reconocimiento de un posible no pago de un crédito otorgado, registrándose para la entidad financiera como gastos y reduciendo sus utilidades, dichas provisiones pueden ser graduales. En función a la categoría de clasificación del deudor, van del 1% al 100%, desde normal a pérdida, respectivamente.

Las provisiones se consideran “una cuenta de valuación del activo que afecta a los resultados y que se constituye para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables o por desvalorización de los activos o de los contingentes”. (Lapo et al., 2020, p.16)

Responsabilidad social: Es la conjugación de los social, ambiental y económico, son acciones que toma en consideración la institución para que sus actividades tengan repercusiones positivas ante la sociedad y que afirman los principios y valores por las que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos, como en relación con los demás actores.

Scoring: Se refiere al puntaje de los solicitantes del crédito, el cual ayuda a las instituciones financieras y a otras empresas a predecir la probabilidad de que un crédito sea pagado y recuperado a tiempo, reduciendo el riesgo.

Figura 3.
Tipos de crédito emitidos por el Banco Central del Ecuador



Fuente: Tomado de Banco Central del Ecuador

El Banco Central del Ecuador define a la Crédito de consumo: Como créditos destinados para compra de vehículos o de bienes y servicios o también para gastos no relacionados a las actividades productivas o comerciales, la fuente de pago son los ingresos netos mensuales promedio del deudor.

Crédito Inmobiliario: Son créditos que se otorgan con garantías hipotecarias a toda persona natural, este tipo de crédito es destinado para la construcción, reparación, remodelación y para

la mejora de inmuebles propios; de igual manera se otorga este tipo de crédito para la compra de propiedades destinadas a la construcción de vivienda propia para el uso del deudor y su familia.

Tabla de amortización: Documento que contiene el calendario de pagos de una operación determina, los métodos más utilizados por las instituciones financieras para repartir los pagos son el sistema francés y alemán, métodos basados en el interés compuesto.

Sistema de amortización francesa: Este sistema es generado por pagos periódicos iguales, los valores de la amortización del capital van creciendo en cada periodo, por otra parte, los intereses que son sobre el capital que se adeuda van decreciendo

Sistema de amortización alemán: Genera dividendos de pago periódicos decrecientes, cuyos valores de amortización del capital son iguales para cada período y los valores de interés sobre el capital adeudado son decrecientes.

Tasa: Es un indicador básico que hace referencia al porcentaje que las entidades financieras, de acuerdo con las condiciones del mercado y regulaciones de organismos de control como el Banco Central del Ecuador cobran por sus servicios de crédito.

Tasa de interés: Es el precio del uso del dinero, también se puede definir como la cantidad de dinero que por lo regular representa un porcentaje del crédito que se ha requerido y que el deudor deberá pagar a quien le presta.

Toma de decisiones: Es la capacidad de un individuo de elegir un curso de acción entre varias alternativas.

Técnica: Es denomina técnica a todo proceder que es sistemático el cual tiene como finalidad bajar los niveles de consumo de recursos para poder alcanzar un fin determinado.

Desde este punto de vista, es posible hacer referencia al concepto de técnica entre distintos contextos, pero siempre considerando que una técnica determinada se puede conseguir a efectos

de lograr algún fin, de tener algún resultado, con el costo mínimo posible. En este sentido, una técnica está recurrentemente evaluada por la prueba y error, circunstancia que logra una depuración de esta.

Valores: En el sentido extenso son documentos que representan un derecho patrimonial ligado a la propiedad del documento. De acuerdo con esto, son valores los cheques, las letras, certificados y bonos de prenda, pólizas de seguro, etc.

2.3.Marco legal e Institucional

2.3.1. Marco Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa se encuentra regulada bajo el control de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, la cual contiene 175 artículos que establecen un esquema de regulación de las cooperativas de crédito y además permite que las cooperativas pequeñas puedan emitir cheques. La Superintendencia Economía Popular y Solidaria cuenta con un Fondo de Liquidez, Seguro de Depósitos y Corporación de Finanzas Populares y Solidarias.

Dentro de este marco las instituciones financieras para realizar nuevas operaciones o servicios financieros requerirán autorización de la Superintendencia, donde deben indicar las características de estas. Una vez analizada esta información, la Superintendencia deberá solicitar un informe al Directorio del Banco Central del Ecuador.

Aspectos legales del Registro de Datos Crediticios

En el Registro de Datos Crediticios, consta del historial y el cumplimiento de las obligaciones financieras, comerciales, contractuales, de seguros privados y de seguridad social, tanto de las personas naturales como de las empresas.

La entidad que recopila administra y entrega información es la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos (DNRDP).

Para el cobro de los créditos y préstamos se aplica el Código de Procedimiento Civil de la Sección 2da. *DE LOS JUICIOS EJECUTIVOS Parágrafo 1ro. DE LOS TÍTULOS EJECUTIVOS Art. 413, Art. 415.-*

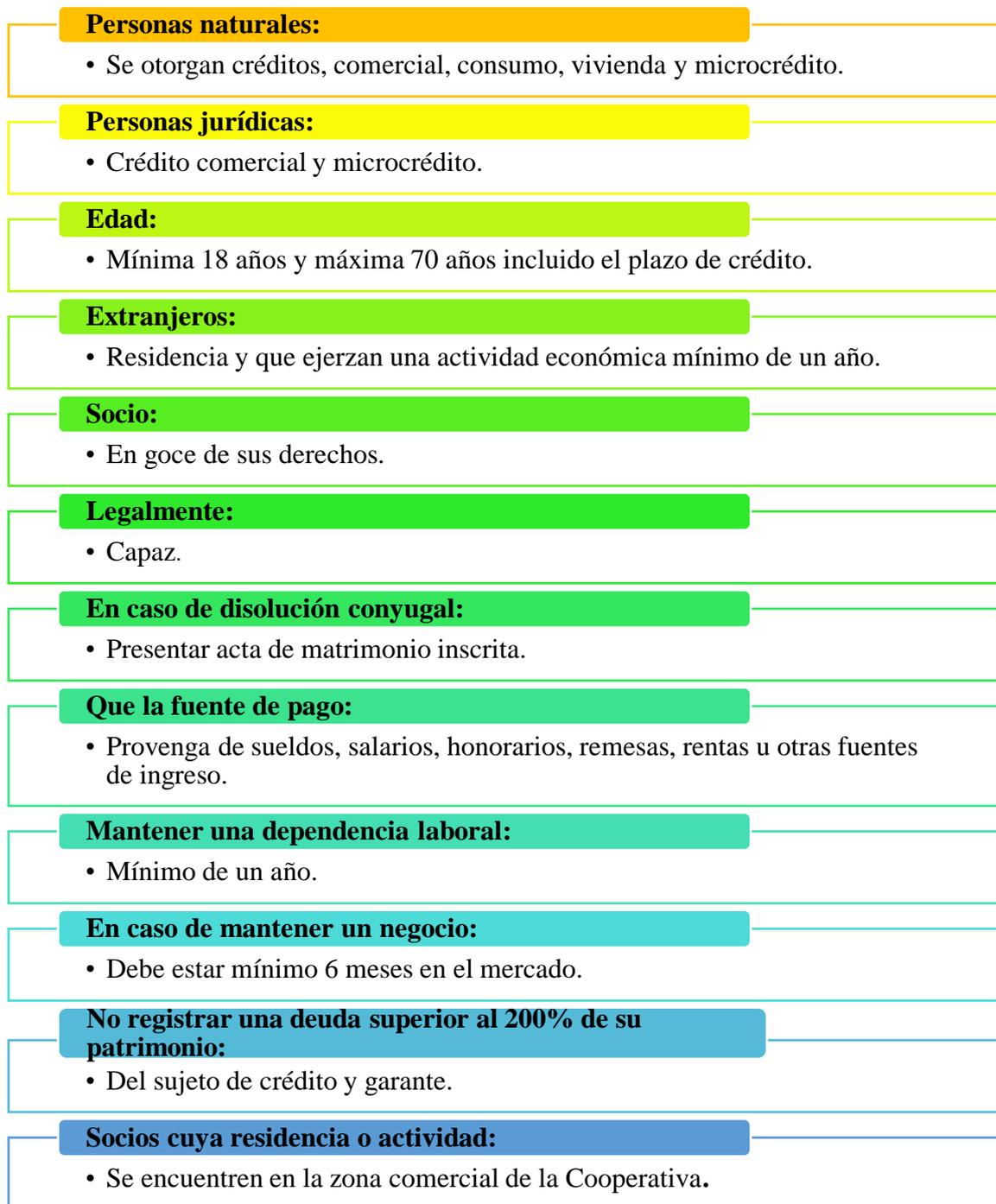
- ✓ Ley de Régimen Tributario Interno
- ✓ Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Código Orgánico Monetario y Financiero
- ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

2.3.2. Marco Institucional

Políticas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Agencia Ibarra

- ✓ La Cooperativa aplica las metodologías crediticias correspondientes a los diferentes segmentos de créditos como son; consumo, vivienda, y microcrédito.
- ✓ Las solicitudes de crédito son administradas según la zona comercial de cada agencia para así poder mantener el control sobre cada una de las acciones realizadas por la entidad.
- ✓ A continuación, se detalla el perfil del sujeto de crédito establecida por la entidad:

Figura 4.
Perfil del sujeto de crédito



Fuente: COAC. Mushuc Runa (2021)

Excepciones:

1. Socios mayores de 70 años que de acuerdo del análisis del Analista y Asesor de negocio se encuentren en capacidad de asumir obligaciones, y con la presentación de un fiador solidario que tenga hasta 70 años incluido el plazo de crédito
 2. Socios con un puntaje de pago menor al límite requerido en los productos de crédito y contingente, podrán ser excepcionados, de las limitaciones de plazo y la garantía real, por el jefe de Agencia siempre que corresponda a obligaciones en estado vencida, en demanda o castigada hasta 500 USD previa presentación de una certificación de encontrarse al día en sus obligaciones.
- ✓ Para la operación de un crédito en los segmentos comercial, consumo, vivienda y microcrédito se considera la probabilidad de pago (score) del sujeto del crédito, valoración que constara en la Matriz de Productos de Crédito y Contingentes.
 - ✓ Se considera la aplicación de las 5Cs, según valoración definida, y el modelo de scoring herramienta de calificación complementaria que está establecida en la matriz de Productos de Créditos y Contingentes.
 - ✓ En caso del segmento comercial, en créditos mayores de 20.000 USD se evaluará al sujeto de crédito según lo establecido en la normativa respectiva.
 - ✓ En las operaciones hasta 20.000 USD la calificación se efectuará aplicando la metodología de microcrédito.
 - ✓ Para los sujetos de crédito que no reflejen experiencia crediticia no se considera la valoración de la probabilidad de pagos.
 - ✓ No se considera sujetos de crédito a:

Figura 5.
No sujetos de crédito

-
- No se considera sujetos de crédito a:**
1. Quienes se encuentren en los registros de sindicatos de los organismos de control y prevención de lavados de activos.

 2. Quien hubiera atentado contra la Cooperativa por lo que existe litigio vigente.

 3. Personas naturales y jurídicas extranjeras que no se encuentren domiciliadas en el país.

 4. Menores de edad.

 5. Sociedades y Asociaciones que no se encuentren registradas por el organismo competente.

 6. Partidos, movimientos políticos y representantes de campañas políticas.

 7. Personas impedidas legalmente por el Código Civil.

 8. Quienes se desempeñen como Auditor Interno y Peritos Evaluadores de la Cooperativa y sus cónyuges.

 9. Quienes hayan sido expulsados como socios de la Cooperativa.

 10. Quienes en el segmento comercial se encuentren en la categoría C2, E o D.

Fuente: COAC. Mushuc Runa (2021)

Resumen Unidad 2

El sistema financiero es un agente intermediario entre los actores que poseen excedentes financieros y aquellos que necesitan de dichos recursos para financiar sus actividades económicas. Por otra parte, el comportamiento crediticio es un aspecto muy importante a tener en cuenta, puesto que determina el nivel de riesgos en la recuperación de los créditos colocados en el mercado financiero, es decir, los factores que intervienen en la morosidad y las condiciones en que se analizan cada uno de los aspectos relacionados con la capacidad de pago de potenciales clientes. En este sentido, el control interno adquiere gran relevancia ya que su implementación brindará seguridad razonable en el desarrollo de las actividades de las entidades financieras. De esta manera, las entidades financieras podrán contar con un instrumento necesario para enfrentar el riesgo potencial de su cartera de crédito, cuantificando el impacto sobre posibles pérdidas en los créditos colocados e implementar mecanismos de control que minimicen el incumplimiento en el pago de los créditos otorgados.

UNIDAD 3.

3. METODOLOGÍA

3.1. Marco Metodológico

En el desarrollo del análisis del caso, es necesario determinar, los tipos de investigación que se van a aplicar, así como la población que va a ser investigada, las técnicas y los instrumentos de recolección de información, los cuales ayudaran a dar mayor objetividad en el conocimiento de la realidad del análisis.

El análisis del caso tiene un modelo mixto, por cuanto los métodos y análisis serán de carácter cuantitativo y cualitativo que permiten caracterizar y reflejar la realidad de la evaluación y control de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa.

Este análisis se basará en una investigación exploratoria, esto es porque se logra identificar la problemática relacionada con a la evaluación y control de la cartera de crédito, en función de las características de este problema se propone una metodología para la evaluación de la cartera de crédito y su impacto en el nivel de riesgo de la entidad.

También, la investigación es de tipo descriptivo puesto que se describe la situación actual sobre el manejo y control de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa.

3.1.1. Métodos

La investigación se enfoca en realizar una evaluación de la cartera de crédito, en la cual se aplicará los siguientes métodos de investigación:

- **Investigación cualitativa**

El método de investigación cualitativa se basa en recoger información del análisis de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para posteriormente interpretar los significados. Es preciso indicar que la investigación cualitativa evita la cuantificación, este tipo

de investigación hace registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas.

- **Investigación cuantitativa**

La investigación cuantitativa es aquella que determina la fuerza de las asociaciones o correlación entre las variables, la generalización y objetivo de los resultados, mediante una muestra para ser inferencia en una población, este tipo de investigación se enfoca en el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para así poder obtener resultados.

- **Unidad de estudio (población y muestra)**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., sucursal Ibarra existe un total de 450 clientes, en tal sentido, se aplicó la fórmula estadística correspondiente de la que se obtuvo una muestra de 212 clientes.

n: Muestra

N: Población (450)

e²: Margen de error (0,05)

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{e^2(N-1)+1} \\
 &= \frac{450}{(0,05)^2(450-1)+1} \\
 &= 212 \text{ Clientes}
 \end{aligned}$$

La investigación se dirige a una población total de 212 clientes del cálculo de la muestra.

3.1.2. Técnicas

- **Entrevista**

En esta indagación se realizó la entrevista abierta a todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., de la agencia Ibarra, para obtener la información acerca de los riesgos sobre la cartera de crédito.

Dentro de la entrevista se analizó los aspectos que pueden incidir de manera directa en el proceso del otorgamiento, seguimiento y control de la cartera de crédito.

- ✓ Procedimiento para otorgar el crédito.
- ✓ Mecanismos empleados en el seguimiento de la cartera vencida
- ✓ Evaluación del impacto de la cartera vencida en la cooperativa.

A continuación, en la tabla N.º. 2 se detalla el personal al cual fue dirigida la entrevista.

Tabla 1:

Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. de la Agencia Ibarra

Cargo	Número
Gerente financiero	1
Asistente de Contabilidad	1
Asesores de Crédito	3
Cajera	1
Secretaria	1
Total	7

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. del cantón Ibarra

Elaborado por: Las Autoras del análisis.

- **Observación directa**

Esta técnica nos permitió tener una comunicación directa con el personal administrativo y con el personal del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., de la sucursal Ibarra, de tal manera que se logró analizar el nivel de cumplimiento y la aplicación del reglamento interno y los procedimientos de la otorgación de créditos, además se observó los estados financieros para realizar los cálculos respectivos de la estructura y composición del crédito que maneja la entidad financiera.

- **Análisis de documentos.**

Se examinó el Estado de Situación Financiera, de manera explícita la cuenta cartera de crédito, además de los manuales de políticas y procedimientos de crédito que tiene aprobado la cooperativa para el proceso de otorgamiento, seguimiento y control de la cartera de crédito, con el propósito de hacer posible la objetividad de la investigación.

3.1.3. Instrumentos

- **Encuesta**

En esta investigación se aplicó una encuesta dirigida al jefe de crédito quien también cumple con el rol de jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., de la sucursal Ibarra, con el fin de adquirir información sobre los aspectos relacionados con el crédito, a continuación, se detalla el personal al cual fue dirigido la encuesta.

Tabla 2:

Administrador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra

Cargo	Número
Jefe de Agencia y jefe de Crédito	1

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. del cantón Ibarra

Elaborado por: Las Autoras del análisis.

Resumen Unidad 3

El análisis del presente estudio de caso se fundamenta metodológicamente mediante la aplicación de un modelo mixto, con métodos de análisis cuantitativos y cualitativos. El proceso investigativo considera un tipo de investigación exploratoria, con la finalidad de identificar la problemática relacionada con a la evaluación y control de la cartera de crédito de la entidad financiera estudiada. La investigación se dirige a una población total de 212 clientes, establecidos mediante el cálculo estadístico de la muestra. La técnica determinada para la recolección de información, parte del diseño de una entrevista que busca analizar los procedimientos para otorgar el crédito; los mecanismos empleados en el seguimiento de la cartera vencida, y la evaluación del impacto de la cartera vencida en la cooperativa. Otra de las técnicas empleadas fue la observación, necesaria para mantener una comunicación directa con el personal administrativo y con el personal del departamento de crédito de la entidad financiera, con el objeto de analizar el nivel de cumplimiento y la aplicación del reglamento interno y los

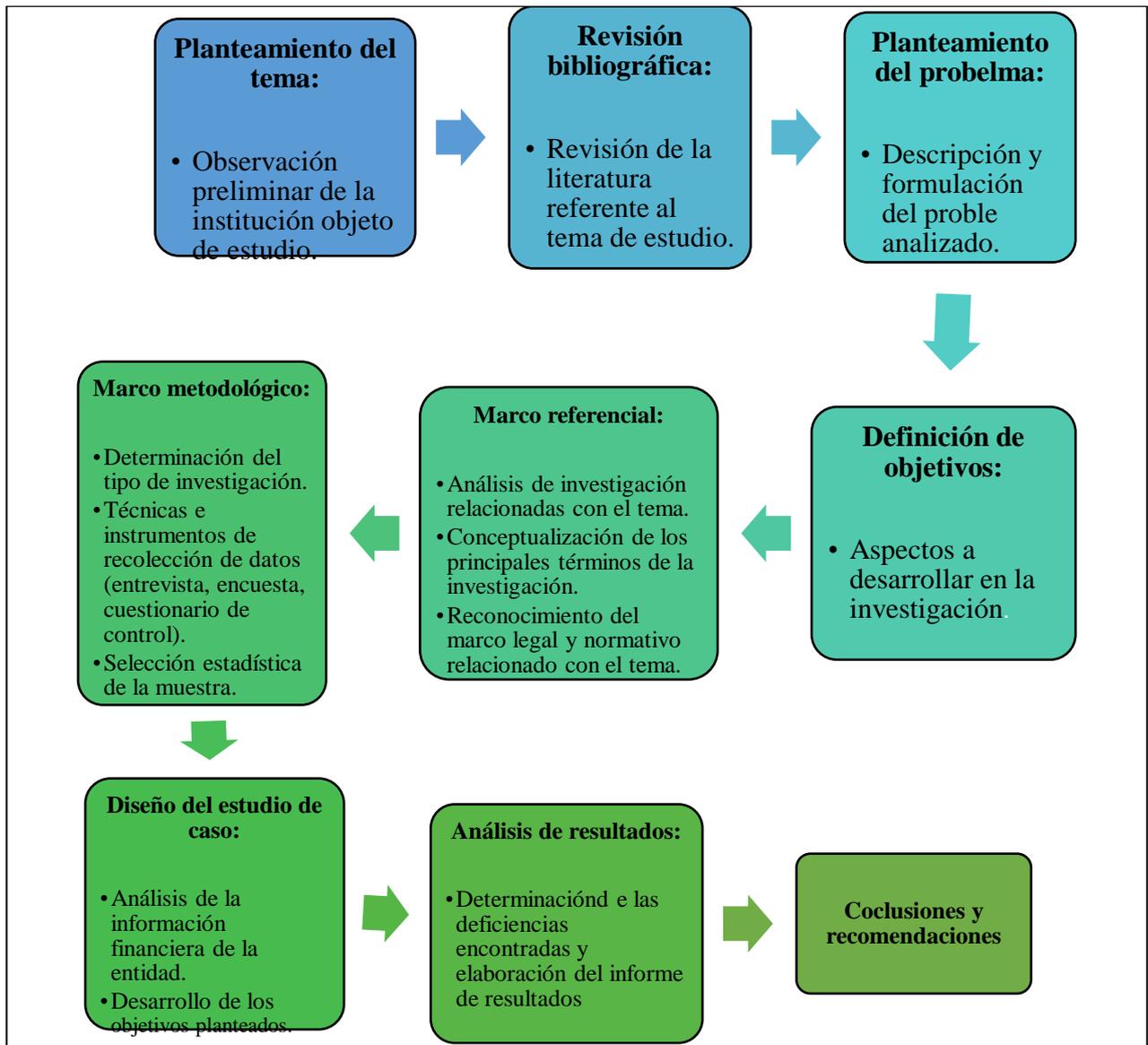
procedimientos de la otorgación de créditos. A través del análisis documental se realizó una revisión de manuales, políticas y procedimientos de crédito utilizados por la institución dentro del proceso de otorgamiento, seguimiento y control de la cartera de crédito. Otro instrumento aplicado fue una encuesta que tuvo la finalidad de recolectar información sobre los aspectos relacionados con el crédito.

UNIDAD 4.

4. DISEÑO DEL ESTUDIO DE CASO

4.1. Recolección de la Información

Figura 6.
Proceso de la investigación



Elaborado por: Las Autoras

En la recolección de información se contó el uso de fuentes primarias como se determina a continuación en la Tabla N.º 4 de la matriz de variables.

Matriz diagnóstica de variables

Tabla 3:
Matriz diagnóstica de variables

Objetivo	Variable	Indicador	Fuente	Argumento
Determinar mediante encuestas el proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de la cuenta cartera de crédito con el fin de verificar que se realicen procesos de manera oportuna y efectiva.	Manejo y control de la cuenta cartera de crédito	-Cartera de crédito	Primaria	La Identificación de los factores que se originan interna y externamente a la organización es importante para el manejo de la cuenta, por cuanto es indispensable analizar el esquema para la
		-Tipo de crédito		
		-Recuperación de la cartera vencida		
Evaluar y verificar el comportamiento de pago de los clientes según la calificación en el buró crediticio, y constatar que la información otorgada sea verídica.	Análisis de solicitudes de crédito y verificación de información presentada	-Historial de pagos	Primaria	Es indispensable determinar los requerimientos necesarios para la aprobación de las solicitudes de los créditos, dentro de este proceso es importante aplicar eficientemente la gestión
		-Historial de crédito		
		-Estabilización laboral		
Verificar el registro y clasificación de las cuentas por antigüedad y categorías como son corriente, vencida y cuentas de difícil cobro	Manejo y control de los registros de las cuentas según sus categorías	-Plazos de vencimiento	Primaria	Se debe realizar un tratamiento contable, que contenga manuales y tratamiento de la cuenta cartera de crédito, el cual establezca un diagnóstico de los procedimientos de acuerdo con cada tipo de crédito.
		-Control de la mora		
Verificar la realización de un control adecuado en la gestión de cobranzas cumpliendo las normas vigentes	Gestión de cobranza y cumplimiento de las normas vigentes	-Cartera vencida -Plazo de cobranza	Primaria	Es necesario contar con metodologías y herramientas de gestión de

Fuente: Las Autoras del análisis

Elaborado por: Las Autoras del análisis.

Tabla 4:
Recolección de la Información

Preguntas básicas	Explicación
¿A qué personas?	Al personal del departamento de crédito de la COAC
¿Sobre qué aspectos?	Cartera vencida
¿Quién?	Investigadoras: Caicedo Fernanda y Verónica Quimbiulco
¿Cuándo?	Periodo económico 2020
¿Dónde?	Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra
¿Cuántas veces?	Todo el periodo
¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta y observación a los Estados Financieros
¿Con qué instrumento?	Encuesta

Fuente: Las Autoras del análisis

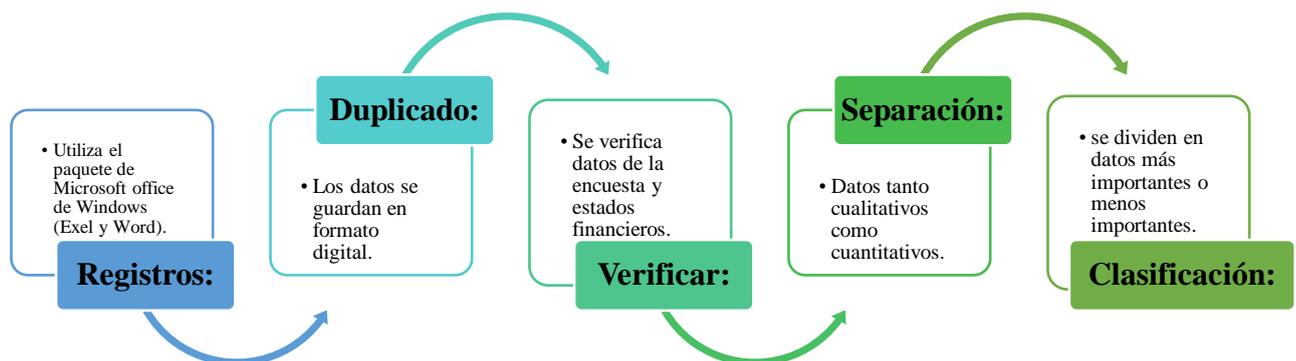
Elaborado por: Las Autoras del análisis.

El plan de procesamiento de información tiene el fin de alcanzar los objetivos que fueron propuestos en la investigación, el ordenamiento de la investigación será por categorías (entrevistas, observación), además de la repetición en la recolección y se realizará de forma individual, de tal manera evitar fallas de contestación, la tabulación manual o informática conteo o determinación de frecuencias.

La presentación de la información en gráficos estadístico será elaborada en Microsoft office Excel, la información estadística luego de la tabulación se realizara mediante cuadros y gráficos, y la discusión de la información y estudio estadístico de los datos y análisis e interpretación de información (mediado por programas estadísticos), además de la formulación de conclusiones basadas en los resultados más importantes de las investigaciones, formulación de las recomendaciones relacionadas con las conclusiones.

Las etapas de procesamiento de datos:

Figura 7.
Procesamiento de datos



Elaborado por: Las Autoras

Análisis de datos:

En el análisis de los datos se tendrá en cuenta las gráficas y tablas comparativas, que se realizaran en referencia a los resultados obtenidos en las entrevistas y el análisis de documentos financieros.

Para la tabulación de los datos se utilizarán las tablas con el siguiente formato:

Tabla 5:

Formato de Tabulación de datos

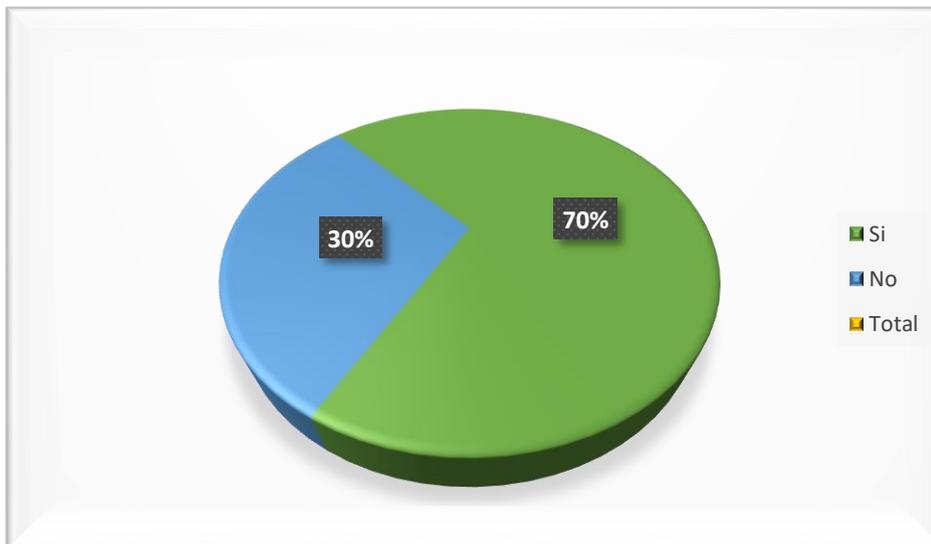
Indicador	Respuesta	Porcentaje
	Si	
	No	
	Total	

Elaborado por: Las autoras del análisis

Una vez tabulado los datos se utilizarán las gráficas de barras para representar los datos obtenidos, los modelos serán de la siguiente forma:

Ilustración 3:

Formato del gráfico a utilizar.



Elaborado por: Las Autoras del análisis.

Fuente: Investigación de campo.

4.2. Análisis de la Información

Con toda la información una vez recopilada para el desarrollo de la presente investigación, la cual se obtuvo a través de las encuestas una abierta dirigida al jefe de crédito, y una encuesta cerrada al personal del área de crédito de la cooperativa, la participación y colaboración de estas

personal fue esencial e importante, por cuanto ellos están directamente relacionados con todo el proceso de crédito. El análisis e interpretación de los resultados se basa en la investigación realizada de campo, con las encuestas de 10 preguntas el objetivo es conocer la cartera vencida y el manejo de esta. Además, la información recopilada pasará por un proceso de tabulación, los resultados obtenidos en la encuesta serán plasmados en una tabla la cual mostrará de manera resumida el total de las respuestas obtenidas.

A continuación, se presenta los gráficos con los porcentajes de los resultados de la encuesta, también un análisis de los datos que fueron recogidos, y posteriormente la interpretación de la información.

Tabla 6:
Cuestionario de Control Interno

Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra					
Cartera de Crédito					
N.º	Pregunta	Repuestas			Observaciones
		Si	No	N/A	
Ambiente de control					
1	¿El personal de la entidad es capacitado de forma permanente en las áreas específicas para el desarrollo de su trabajo ante el socio?		X		Al personal que ingresa le asignan sus respectivas funciones
2	¿El organigrama estructural de la entidad está difundido a través de la agencia?	X			
3	¿Emite el Gerente de la agencia informes de forma periódica la evaluación de lo planificado con lo ejecutado referente a concesión de los créditos?	X			
4	¿Se cumple con los requisitos para el otorgamiento de crédito?		X		En algunos casos faltan requisitos
Evaluación del Riesgo					
5	¿Se realiza un monitoreo permanente sobre el cumplimiento de políticas de la entidad para el otorgamiento de créditos?		X		No se evalúa
6	¿Se realizan evaluaciones sobre el nivel de los créditos otorgados?		X		Solo en la matriz
7	¿Los recursos tecnológicos que se maneja en la entidad es adecuado para la generación de la información de la ejecución de los procesos crediticios?		X		Todavía existen documentos que son escritos a mano por el personal
8	¿Se tiene identificado en la entidad las categorías del riesgo?	X			
9	¿Se cumplen con los controles necesarios para prevenir y anticipar el riesgo?		X		No la practican de manera oportuna
10	¿A la gerencia se le entregan reportes mensuales sobre los créditos en mora?	X			
11	¿Existen en la entidad políticas que determinen el monto a prestar?	X			
Actividades de control					
12	¿En los procesos del otorgamiento se analizan las 5 C del Crédito para la entrega de créditos?	X			
13	¿La calificación de los créditos son basados en información consentida?	X			
Información y Control					
14	¿Existe una adecuada información a clientes sobre la disposición de créditos?	X			
15	¿Se comunica de manera oportuna los cambios que se realice en la normativa aplicada para el otorgamiento de los créditos?		X		No se informa
16	¿Existen políticas claras referentes al trato directo y servicio entre socios y empleados?	X			
17	¿Existen líneas de comunicación para los socios para denuncias de actos indebidos?	X			
Monitoreo					
18	¿Se realiza seguimiento a los clientes antes de la fecha de vencimiento, para recordar su obligación con la institución financiera?		X		No se realiza seguimientos ni recordatorios.
19	¿Se supervisa que las operaciones sean registradas el día que se realizan?		X		No se inspeccionan.
20	¿Se realizan reuniones periódicas con los empleados para la evaluación de resultados obtenidos?	X			
21	¿Se verifica de manera total las garantías presentadas por los socios de la entidad?	X			
22	¿La entrega de notificaciones por mora en los créditos, cuenta con un registro físico de firmas?	X			

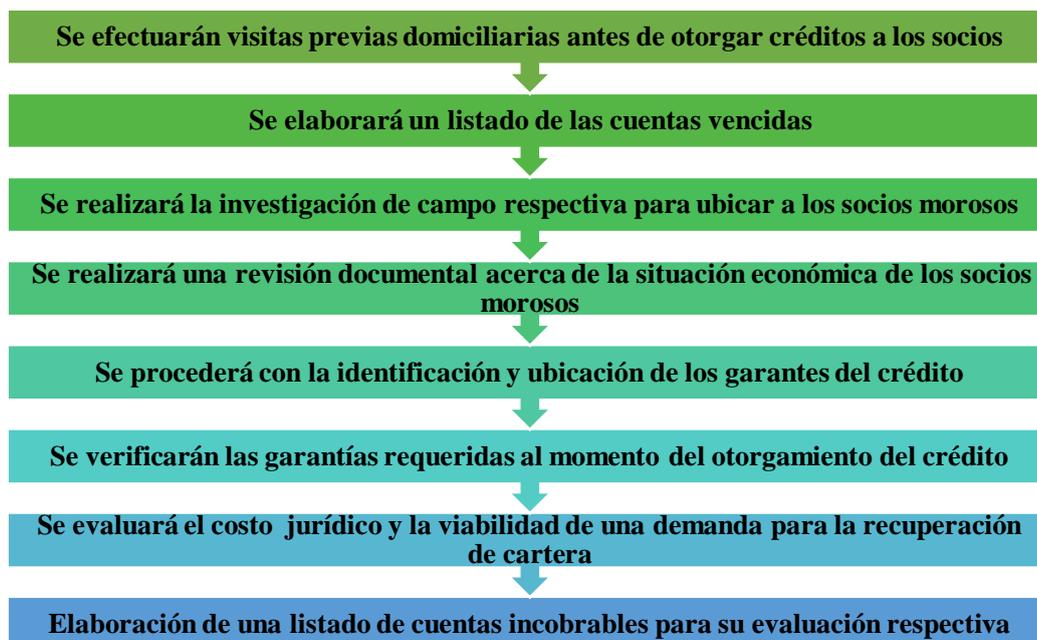
Elaborado por: Las Autoras del análisis.

Fuente: Personal de crédito de COAC Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra

Análisis

Como se analiza en la matriz, se debe tomar en cuenta los aspectos negativos más importantes que influyen en el desarrollo y procedimiento del crédito los cuales son; no se cumple con el proceso crediticio para el otorgamiento y éstos no son monitoreados constantemente, no se capacitar al personal frecuentemente, no tener conocimientos pleno sobre el nivel de riesgo de los créditos otorgados, por cuanto se hace sólo a nivel matriz; otra de las falencias que se identifico es que no existe la apropiada tecnología informática para informar los procesos crediticios, por otra parte también observamos que no han tomado medidas sobre el nivel de riesgo que posee la Cooperativa, además de que los directivos no comunican de manera oportuna los cambios realizados en la normativa que se aplica para el otorgación de los crédito, y no se da seguimiento a los clientes antes de la fecha de vencimiento de su obligación con la institución financiera, con todas estas falencias encontradas se establecerá estrategias para mejora del control interno aplicado, ver cuadro de estrategias N°:

Figura 8.
Procedimientos de control de la cartera de crédito



Elaborado por: Las Autoras

Análisis de la encuesta aplicada al jefe de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. De la Agencia Ibarra

Interpretación

Una vez recopilada la información de la encuesta aplicada al jefe de crédito, con el objetivo de conocer la cartera de crédito que mantiene la cooperativa, solicitamos al gerente de la agencia nos permita analizar la información financiera referente a la cartera de crédito para poder realizar el análisis. En base a los datos obtenidos en la encuesta podemos mencionar que la cooperativa Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra en su mayor parte otorga créditos de consumo y microcréditos con garantías quirografarias ya que las colocaciones se concentran en montos menores a 10000 USD. La cooperativa antes de otorgar un crédito realiza una revisión del manual y las políticas de crédito y se rige a ello, además los procesos de otorgamiento y seguimiento de crédito se lo hace mediante un análisis de las 5C de crédito, el jefe de crédito nos manifiesta que se realiza una calificación mensual de la cartera vencida con sus respectivos reportes, ya que en base a ello se toma decisiones para mejorar el proceso de cobranza para la cual cuentan con estrategias para la recuperación de la cartera vencida donde se realiza un seguimiento continuo de visitas a domicilio y lugar de trabajo, en la actualidad se encuentran en proceso de la implementación del comité de morosidad.

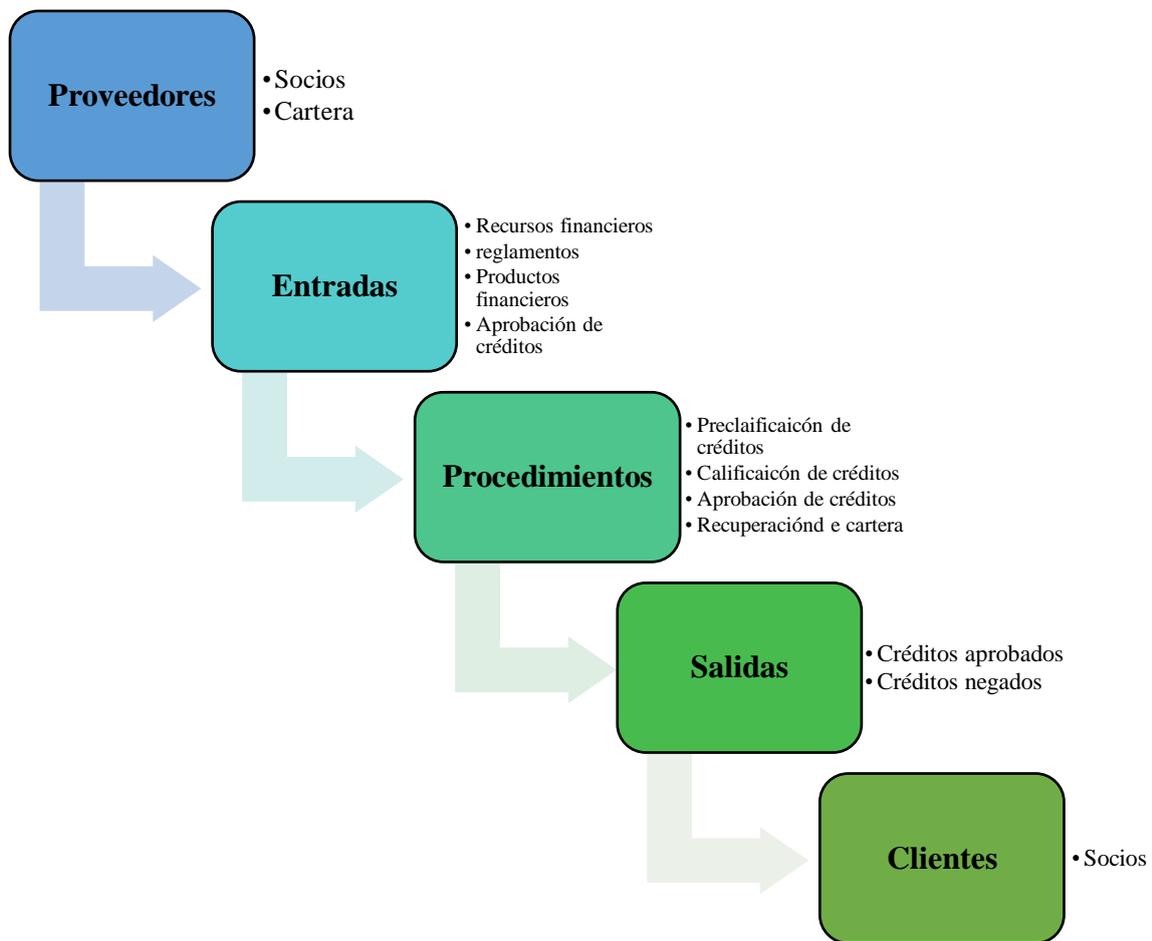
ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DEL AREA DE CREDITO DE LA COOPERATIVA MUSHUC RUNA LTDA. – AGENCIA IBARRA

Interpretación

Al aplicar la entrevista al personal de la Cooperativa Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra, se puede deducir que es necesario realizar un análisis de riesgo a la cartera de crédito de la institución para profundizar el estado de esta. Los resultados de la encuesta sirvieron para conocer el funcionamiento y el procedimiento metodológico del otorgamiento de los créditos.

Al realizar un análisis de riesgo a la cartera vencida, podemos determinar cuál es la incidencia para la cooperativa e implementar estrategias para reducir el riesgo en la cartera de crédito vencida, mediante una recopilación de datos de los créditos efectuados por la cooperativa, y de esta manera analizar los créditos que se encuentran al día o en mora. Al identificar los créditos en mora se toma en cuenta el tiempo de mora de los créditos, y de esta manera poder realizar una cuantificación de la cantidad total de dinero que se encuentra en riesgo en la cartera de crédito.

Figura 9.
Proceso de crédito



Fuente: COAC. Mushuc Runa Ltda.
Elaborado por: Las Autoras

Estructura y evolución de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. de la sucursal Ibarra periodo 2020

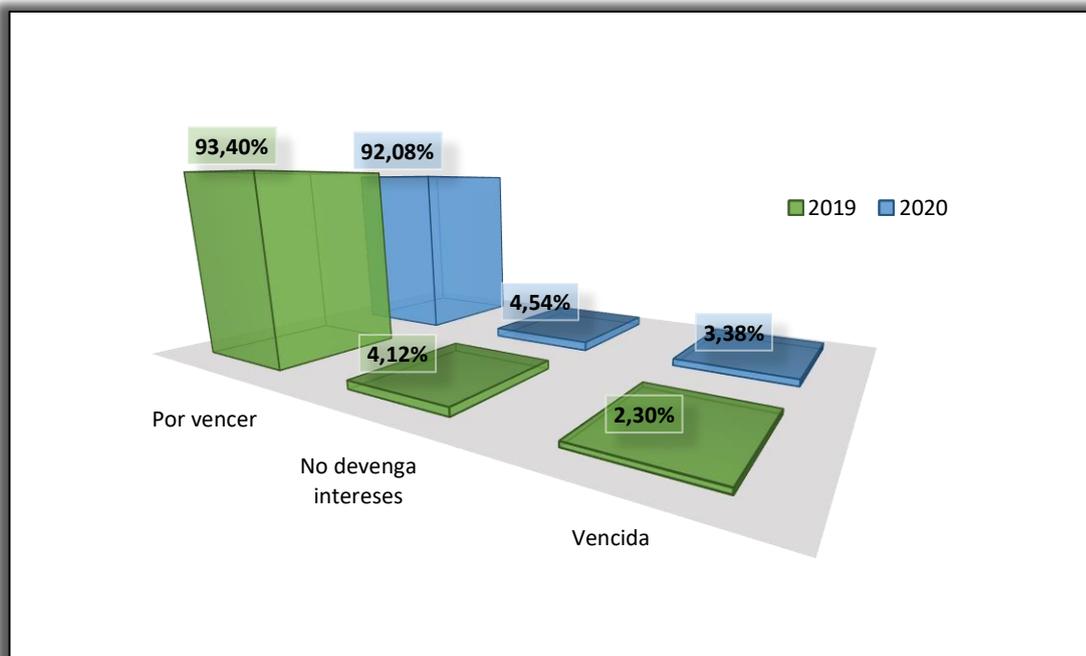
Tabla 7:
Análisis vertical de la Cartera de Crédito

Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra.				
Estructura de la cartera	Año 2019	%	Año 2020	%
Por vencer	\$5.936.140,00	93,40%	\$6.570.470,00	92,08%
No devenga intereses	\$261.104,99	4,12%	\$323.670,10	4,54%
Vencida	\$145.611,35	2,30%	\$241.320,24	3,38%
Total, cartera bruta	\$6.342.856,34	100%	\$7.135.460,34	100%
- Provisiones	\$300.763,10		\$552.443,50	
Total, cartera neta	\$6.042.093,24		\$6.583.016,84	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra

Elaborado por: Las Autoras del análisis.

Ilustración 4:
Cartera de Crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa Ltda. agencia Ibarra



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra

Elaborado por: Las Autoras del análisis.

La conformación porcentual de la cartera total para el año 2019; se establece por la cartera por vencer con un 93,4% disminuyéndose para el 2020 al 92,08% seguida por la que no devenga intereses incrementándose del 4,12% al 4,54% para el 2020; a continuación, la cartera vencida con 2,30% aumentándose al 3,38% para el año 2020.

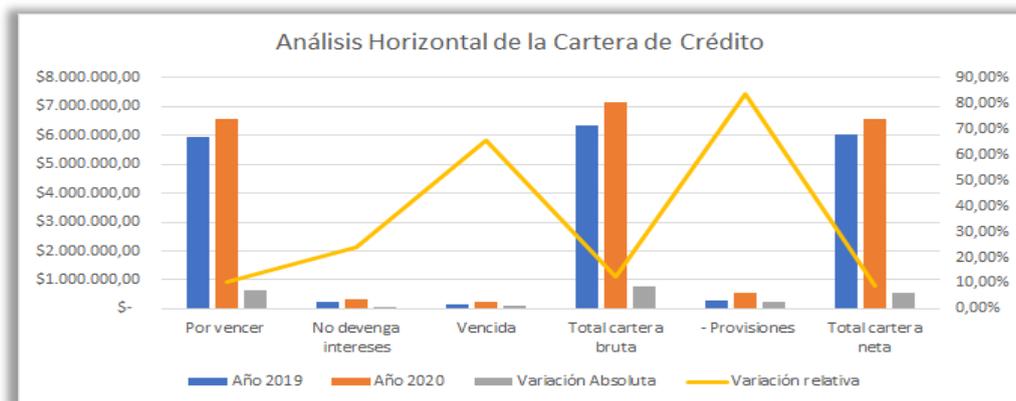
Tabla 8:
Análisis horizontal de la Cartera de crédito

Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. de la Agencia Ibarra.				
Cartera	Año 2019	Año 2020	Variación Absoluta	Variación relativa
Por vencer	\$5.936.140,00	\$6.570.470,00	\$634.330,00	10,69%
No devenga intereses	\$261.104,99	\$323.670,10	\$62.565,11	23,96%
Vencida	\$145.611,35	\$241.320,24	\$95.708,89	65,73%
Total, cartera bruta	\$6.342.856,34	\$7.135.460,34	\$792.604,00	12,50%
- Provisiones	\$300.763,10	\$552.443,50	\$251.680,40	83,68%
Total, cartera neta	\$6.042.093,24	\$6.583.016,84	\$540.923,60	8,95%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. del cantón Ibarra

Elaborado por: Las Autoras del análisis.

Ilustración 5:
Análisis Horizontal de la Cartera de Crédito



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. del cantón Ibarra

Elaborado por: Las Autoras del análisis.

El saldo para Cartera Neta para el año 2020 se ubicó en \$ 6.583.016,84 dólares, es decir aumentó \$540.923,60 dólares con respecto al año anterior; consecuentemente, la Cartera Bruta se

incrementó a \$7.135.460,34 dólares, por lo que su variación es de \$792.604,00 dólares en el año 2020. Dentro de los segmentos de cartera el principal rubro que denota una elevada diferenciación es la cartera por vencer con \$634.330,00 dólares a diferencia de la cartera vencida con \$95.708,89 dólares, seguida por la cartera que no devenga interés, por \$62.565,11 dólares con relación al año 2019.

La variación porcentual para la Cartera Neta 2020 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Ibarra es del 8,95%, consecuentemente, la Cartera Bruta varió un 12,50% con respecto a los saldos que posee el año anterior. El rubro que lidera con una elevada diferenciación es la cartera vencida con 65,73% seguida por la cartera que no devenga interés, por la diferencia de 23,96% y por último la cartera por vencer se incrementó 10,69% con relación al año 2019.

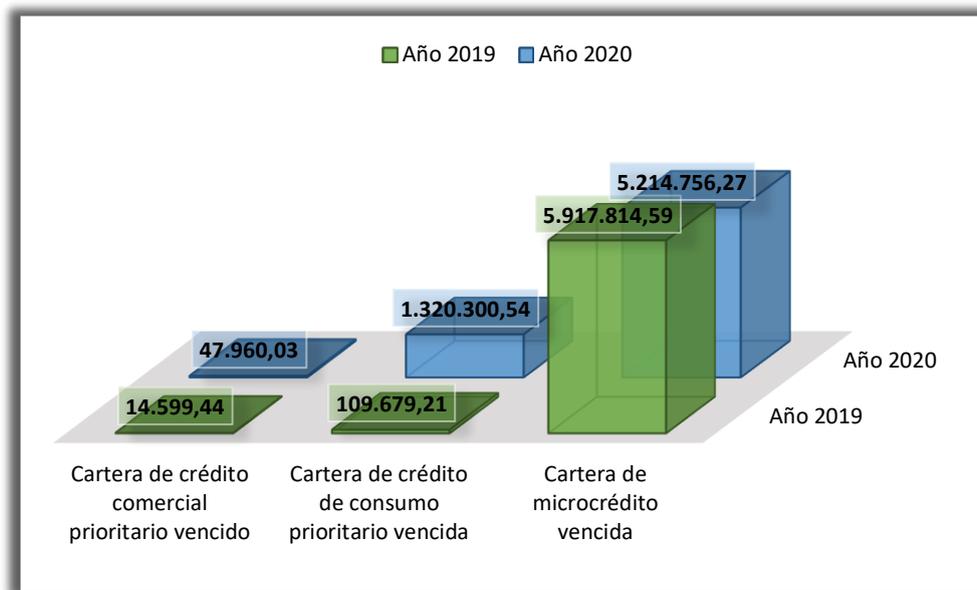
Tabla 9:
Análisis de cartera por tipo de Crédito

Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.				
Agencia Ibarra.				
Cuenta	Año 2019	Año 2020	Valor Absoluto	Valor relativo
Cartera de crédito comercial prioritario vencido	\$14.599,44	\$47.960,03	\$33.360,59	229%
Cartera de crédito de consumo prioritario vencida	\$109.679,21	\$1.320.300,54	\$1.210.621,33	1104%
Cartera de microcrédito vencida	\$5.917.814,59	\$5.214.756,27	\$-703.058,32	-12%
Total, Cartera de crédito	\$6.042.093,24	\$6.583.016,84	\$540.923,60	13,2

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. del cantón Ibarra

Elaborado por: Las Autoras del análisis.

Ilustración 6:
Análisis por tipo de crédito



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra

Elaborado por: Las Autoras del análisis.

4.3. Redacción del Informe

Introducción

En el desarrollo del tema propuesto en el trabajo de investigación de “Análisis del control y manejo de la cuenta de la cartera de crédito por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2020 en la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa Ltda.” De la sucursal Ibarra.

Determinamos como el riesgo del manejo de la cartera de crédito se ha convertido en uno de los factores que más afecta al entorno económico actual al que se enfrentan las Instituciones Financieras. El otorgar recursos financieros a sus clientes denota un riesgo para las entidades financieras, es por tal motivo que con la finalidad de analizar el manejo que se da a la cartera de crédito, se pidió a la institución financiera acceso a documentos financieros y políticas de crédito para de esta manera realizar un análisis de los factores que afectan e inciden en la cartera de crédito y que pueden ocasionar decrecimiento de la rentabilidad en la cooperativa.

Datos Informativos

- **Empresa:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.
- **Ubicación:** Provincia de Imbabura, sucursal ciudad de Ibarra,
- **Dirección:** Av. Pérez Guerrero y Bolívar
- **Web:** <http://www.mushucruna.com/agencias.php>
- **Año de Creación:** 1997 (2010 Sucursal Ibarra)
- **Gerente General:** Abg. Luis Alfonso Chango Pacha

Fuente: (MushucRuna, 1997-2021)

Reseña Histórica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa

Mushuc Runa Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., cuyo significado es “Hombre Nuevo”. Iniciaron como socios 38 jóvenes indígenas visionarios de Pilahuín, Chibuleo y Quisapincha perteneciente a Tungurahua, bajo el liderazgo del abogado Luis Alfonso Chango Pacha, oriundo de la parroquia de Juan Benigno Vela, el 17 de diciembre de 1997.

Sus aportaciones fueron, seis sillas, un escritorio, una máquina de escribir y tres mil sucres constituían el patrimonio inicial. Muchos de ellos como la máquina de escribir, un instrumento utilizado para las tareas escolares, del Abogado Luis Alfonso Chango Pacha.

Las reuniones de trabajo se realizaban en el parque 12 de noviembre, ubicado en la zona urbana de Ambato, al no contar con los recursos para pagar un local que permita la reunión de los jóvenes emprendedores. Inicialmente las operaciones sólo se realizaban los lunes de feria, pero la atención fue incrementándose en forma paulatina, hasta ofrecer un servicio óptimo de domingo a domingo, tal como ocurre en la actualidad.

Actualmente cuenta con 24 oficinas a nivel nacional en las ciudades de Ambato, Pelileo, Píllaro, Riobamba, Guaranda, Latacunga, Machachi, Huachi Chico, Puyo, Ibarra, Otavalo, Cotacachi, Cuenca, Control sur, Sinincay, Azoguez, Biblian, Troncal, Zhondeleg, Jima, Guachapala, Guel, Sigsig, Gualaquiza.

Mushuc Runa, es una cooperativa fuerte y solvente, que se encuentra en el segmento 1, con el propósito de convertirse en la mano ayuda de todos los ecuatorianos.

Fuente: (MushucRuna, 1997-2021)

Misión

Brindar en forma integral productos y servicios financieros de calidad, bajo principios de prudencia financiera y de riesgos, manteniendo la identidad y los valores culturales, buscando y promoviendo el sumak kawsay de nuestros socios y clientes, y protegiendo la pacha mama.

Fuente: (MushucRuna, 1997-2021)

Visión

Ser una Institución de reconocido prestigio, solvente, competitiva, líder y modelo en la prestación de productos y servicios financieros a nivel nacional, manteniendo y promoviendo la identidad y los valores culturales.

Fuente: (MushucRuna, 1997-2021)

Servicios de créditos

Los principales tipos de créditos que presta la cooperativa son:

- ✓ **Productivo**
 - Vivienda
- ✓ **Consumo:**
 - Para Vehículos
 - Estudiantil
 - De viaje

✓ **Microcrédito:**

- Productivo
- Comercio especial
- Emergentes
- Solidario

Valores

- **Solidaridad:** Para el fortalecimiento del movimiento cooperativo contribuyendo al desarrollo socio - económico de nuestros socios y clientes.
- **Honestidad:** En el desarrollo de las operaciones, garantizando el respeto a los derechos, beneficios de socios y clientes.
- **Transparencia:** En la gestión y acciones para reafirmar la confianza de socios y clientes.
- **Lealtad:** A las necesidades de socios, clientes, empleados, funcionarios y directivos.
- **Eficiencia:** En las actividades que involucra a la cooperativa y así cumplir con la total satisfacción del cliente.

Fuente: (MushucRuna, 1997-2021)

Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. de la sucursal Ibarra

Personal que laboran en la cooperativa, mismas que están distribuidos de la siguiente manera, en el departamento administrativo labora 1 persona, financiero 7 personas. A continuación, se detalla en la tabla N°:

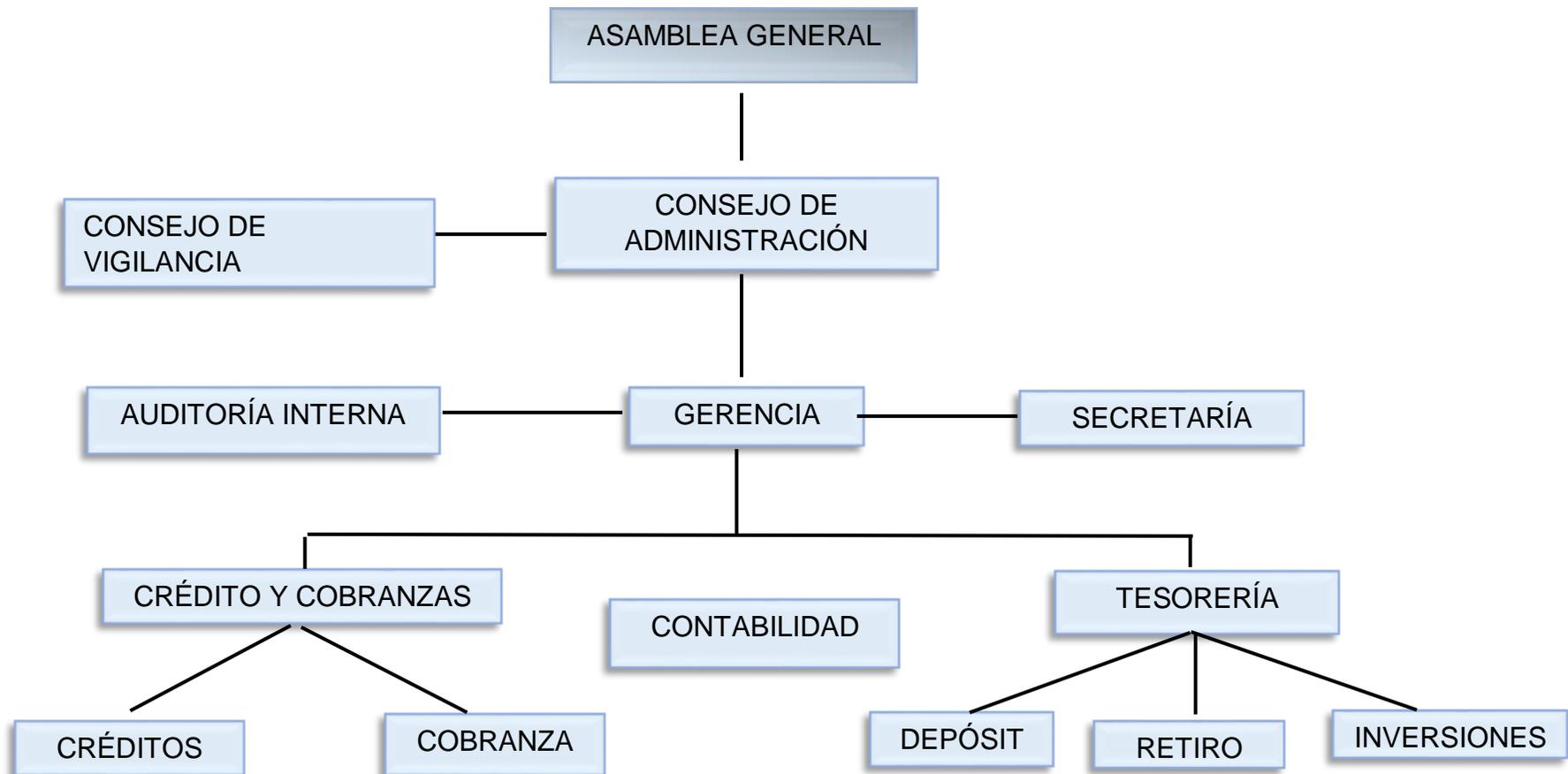
Tabla 10:

Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. de la Agencia Ibarra

Cargo	Número
Jefe de Agencia y jefe de Crédito	1
Gerente financiero	1
Asistente de Contabilidad	1
Asesores de Crédito	3
Cajera	1
Secretaria	1
Total	8

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. del cantón Ibarra

Elaborado por: Las Autoras del análisis.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL MUSHUC RUNA LTDA.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. del cantón Ibarra

Elaborado por: Las Autoras del análisis.

Montos máximos y mínimos según segmento de crédito

Tabla 11:
Segmento de Crédito Comercial

SEGMENTO DE CRÉDITO	COMERCIAL
Detalle	Está destinada para el financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios <ul style="list-style-type: none"> ○ Personas naturales mayores de edad legalmente establecidas en el país
Mercado Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Personas jurídicas legalmente establecidas en el país
Fuente de pago	Con ingreso de ventas de actividades productivas
Monto máximo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Fondos propios: Socios hasta USD 150.000 ○ Fondos externos: de acuerdo con el convenio
Tasa de interés	Son definidas por el Comité de Tasas Activas, Pasivas y Comité de Costos
Plazo	Hasta 60 meses
Garantía	De acuerdo con el producto <ul style="list-style-type: none"> ○ Mensual ○ Trimestral ○ Semestral ○ Al vencimiento
Amortización	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mensual ○ Trimestral ○ Semestral ○ Al vencimiento

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. del cantón Ibarra

Elaborado por: Las Autoras del análisis.

Tabla 12:
Segmento de Crédito de Consumo

SEGMENTO DE CRÉDITO	CONSUMO
Detalle	Destinadas a socios naturales que son utilizadas para el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva o comercial, y la fuente de pago será el ingreso neto mensual del deudor, tomando en cuenta los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares mensuales.
Mercado Objetivo	Socios mayores de edad legalmente establecidas en el país hasta la edad máxima de 70 años incluido el plazo de crédito <ul style="list-style-type: none"> ○ Sueldos ○ Salarios ○ Honorarios ○ Remesas
Fuente de pago	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sueldos ○ Salarios ○ Honorarios ○ Remesas
Monto máximo	Monto máximo: Socios hasta USD 150.000
Tasa de interés	Son definidas por el Comité de Tasas Activas, Pasivas y Comité de Costos
Plazo	Hasta 60 meses
Garantía	De acuerdo con el producto <ul style="list-style-type: none"> ○ Quincenal ○ Mensual ○ Al vencimiento
Amortización	<ul style="list-style-type: none"> ○ Quincenal ○ Mensual ○ Al vencimiento

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Ibarra

Elaborado por: Las Autoras del análisis.

Tabla 13:
Segmento de Crédito de Microcrédito

SEGMENTO DE CRÉDITO	MICROCEDITO
Detalle	Son créditos igual o menor a 20.000 USD que se otorga a clientes naturales o jurídicas con un nivel de venta superior a 100.000 USD
Mercado Objetivo	Personas naturales no asalariadas, usualmente informales personas jurídicas, o grupo de familias o personas con garantía mancomunada
Fuente de pago	Lo constituirá el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificadas por la Cooperativa
Monto máximo	Monto máximo: Socios hasta USD 20.000 siempre y cuando no se exceda de los 50.000 USD
Tasa de interés	Son definidas por el Comité de Tasas Activas, Pasivas y Comité de Costos
Plazo	Hasta 60 meses
Garantía	De acuerdo con el producto
Amortización	<ul style="list-style-type: none"> o Mensual o Trimestral o Semestral o Al vencimiento o De acuerdo con la ciclicidad del negocio

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Ibarra

Elaborado por: Las Autoras del análisis.

Tabla 14:
Segmento de Crédito de Vivienda

SEGMENTO DE CRÉDITO	VIVIENDA
Detalle	Son créditos a socios naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de la vivienda propia, siempre que se encuentre resguardado con garantía hipotecaria
Mercado Objetivo	Socios mayores de edad y legalmente registradas en el país, edad máxima 70 años incluido el plazo de crédito
Fuente de pago	La fuente de ingresos del socio
Monto máximo	Monto máximo: Socios hasta USD 150.000
Tasa de interés	Son definidas por el Comité de Tasas Activas, Pasivas y Comité de Costos
Plazo	Hasta 120 meses
Garantía	Hipotecaria
Amortización	<ul style="list-style-type: none"> o Mensual o Trimestral

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. del cantón Ibarra

Elaborado por: Las Autoras del análisis.

Políticas de cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., de la Sucursal Ibarra

Las principales políticas de cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., de la Sucursal Ibarra son las siguientes:

Notificación al cliente: luego de haber transcurrido 48 horas a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, la entidad envía notificaciones recordándole al cliente su obligación de pago. Si el cliente no se acerca a cancelar dentro del tiempo estipulado luego de la notificación, se envía una segunda notificación más exhaustiva.

Gestión de llamadas telefónicas: el jefe de crédito de la empresa puede realizar llamadas exigiendo el pago inmediato, si el cliente manifiesta excusas razonables, se puede realizar arreglos razonables para prolongar los pagos.

Gestión de proceso legal: se realiza el proceso de cobro con un procedimiento legal donde se obliga al deudor a declararse en banca rota.

Cobro prejudicial: se realiza la recuperación con la participación del abogado de la Cooperativa, el abogado tiene un plazo de 30 días a partir de la entrega de la documentación para realizar el cobro.

Cobro judicial: agotadas todas las etapas anteriores y expiradas el plazo no mayor a los 30 días otorgado en la etapa extrajudicial, se procede a realizar la demanda.

Formas de pago

- Los métodos de amortización se aplican de acuerdo con el segmento y tipo de crédito
- Se aplica amortizaciones definidas por el organismo de control que son; Alemán Periódico, alemana no Periódico, Francés Periódico, Francés no Periódico.

- Los créditos podrán tener fecha de desface para su primer pago, la misma que no se debe exceder de los 15 días luego de haberse generado el crédito.

Capacidad de Pago

- La capacidad de pago del socio y cónyuge se analiza en función de los ingresos netos de la unidad familiar, y en casos de segmentos comercial y microcrédito se establece la capacidad de pago hasta un 80% de los ingresos netos. En el segmento de consumo y vivienda se considera el 50% del total de los ingresos netos de la unidad familiar.
- Los garantes, cónyuges, y fiador solidario, que no pueden justificar los ingresos con un rol de pago, se realiza un porcentaje de descuento que es revisado anualmente.
- Para determinar el plazo de crédito es considerado la capacidad de pago, sin exceder los plazos máximos establecidos para cada segmento de crédito.

Balance de Cartera de Crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

Agencia Ibarra

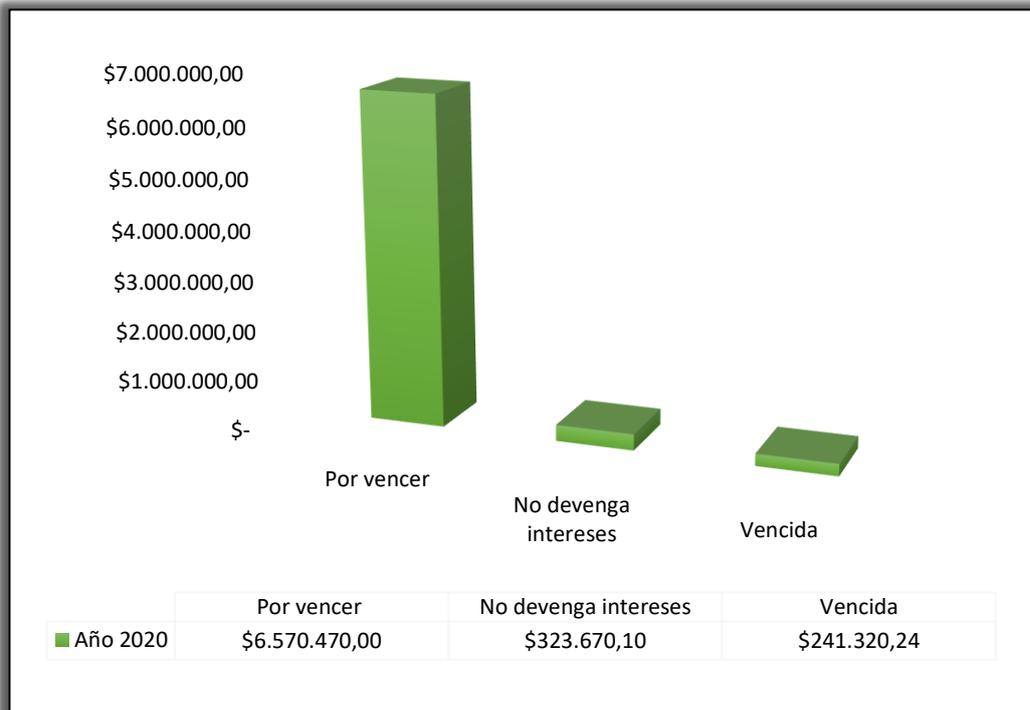
*Tabla 15:
Estructura de la Cartera de Crédito Año 2020*

Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. de la Agencia Ibarra.	
Estructura de la cartera	Año 2020
Por vencer	\$6.570.470,00
No devenga intereses	\$323.670,10
Vencida	\$241.320,24
Total, cartera bruta	\$7.135.460,34
- Provisiones	\$552.443,50
Total, cartera neta	\$6.583.016,84

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra

Elaborado por: Las Autoras del análisis.

Ilustración 7
Estructura Cartera de Crédito Año 2020



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra

Elaborado por: Las Autoras del análisis.

EVALUACIÓN POR TIPO DE CRÉDITO

Análisis de Resultados de la Cartera de crédito vencida

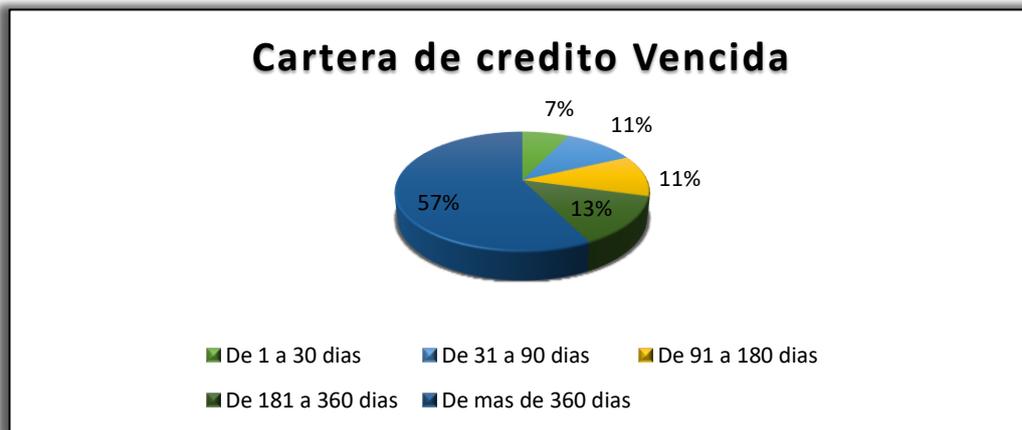
Tabla 16:
Cartera de Crédito Vencida

Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.				
Agencia Ibarra				
Descripción	Consumo	Microempresa	Total	%
De 1 a 30 días	\$450,00	\$16.785,12	\$17.235,12	7%
De 31 a 90 días	\$625,00	\$25.644,28	\$26.269,28	11%
De 91 a 180 días	\$780,35	\$26.445,80	\$27.226,15	11%
De 181 a 360 días	\$624,55	\$31.554,26	\$32.178,81	13%
De más de 360 días	\$2.578,24	\$135.832,64	\$138.410,88	57%
Total, cartera vencida	\$5.058,14	\$236.262,10	\$241.320,24	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra

Elaborado por: Las Autoras del análisis.

Ilustración 8:
Cartera de Crédito Vencida



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra

Elaborado por: Las Autoras del análisis.

Del periodo analizado a la cartera de crédito de consumo y microempresa la mayor parte se concentra en los periodos superiores a 360 días, con el 57%, seguido del periodo que se encuentra entre 181 a 360 días con el 13%, el periodo de 91 a 180 días que representa el 11%, y de 31 a 90 días 11%, la diferencia es de 1 a 30 días con un 7% del total de la Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra del año 2020; como se detalla en la tabla N° y el gráfico N°

Análisis de Cartera de crédito por vencer

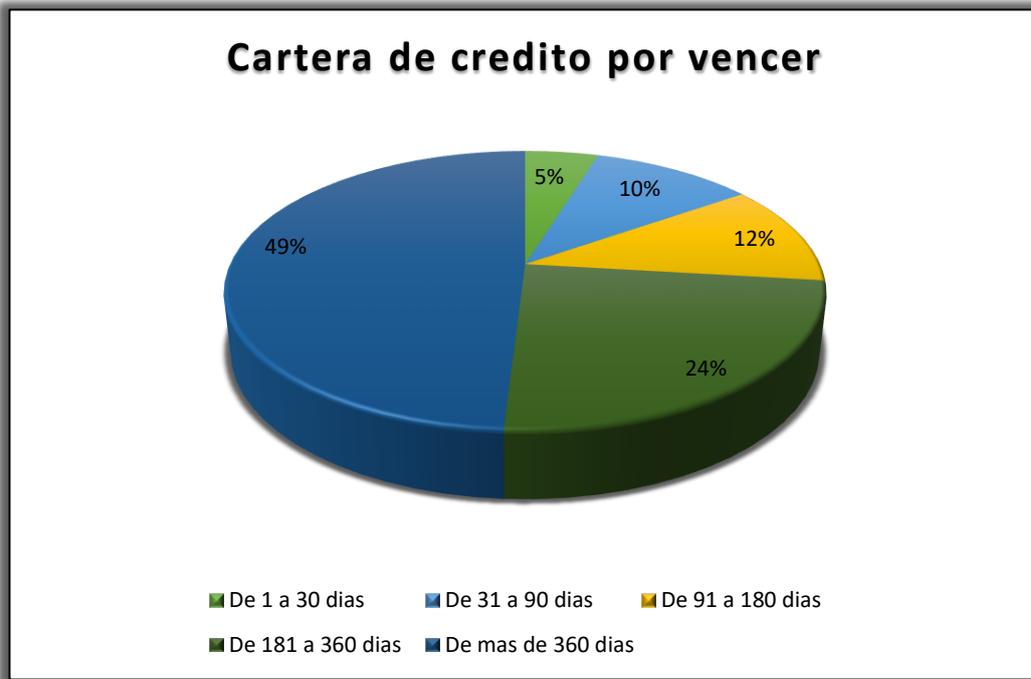
Tabla 17:
Cartera de Crédito por Vencer

Cooperativa de Ahorro y crédito Mushuc Runa Ltda.				
Agencia Ibarra				
Descripción	Consumo	Microempresa	Total	%
De 1 a 30 días	\$20.546,55	\$289.635,21	\$310.181,76	5%
De 31 a 90 días	\$50.896,32	\$637.854,14	\$688.750,46	10%
De 91 a 180 días	\$70.589,42	\$696.412,96	\$767.002,38	12%
De 181 a 360 días	\$124.698,36	\$1.456.298,23	\$1.580.996,59	24%
De más de 360 días	\$245.725,50	\$2.977.813,31	\$3.223.538,81	49%
Total, cartera por vencer	\$512.456,15	\$6.058.013,85	\$6.570.470,00	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra

Elaborado por: Las Autoras del análisis.

Ilustración 9:
Cartera de Crédito por Vencer



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra

Elaborado por: Las Autoras del análisis.

Para el año 2020, la mayor parte de la cartera de consumo y microempresa, se encuentra en periodos superiores a 360 días, con un porcentaje considerable del 49%, el periodo que le sigue es de 181 a 360 días que representa el 24%, el periodo de 91 a 180 días con 12%, y de 31 a 90 días 10%, la diferencia corresponde al periodo de 1 a 30 días con un porcentaje de 5% del total de la Cartera por Vencer de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra como lo indica la tabla N° y el gráfico N°

Análisis de Créditos en Cartera Vencida de Consumo por cliente.

Tabla 18:

Cartera de Crédito Vencida de Consumo por cliente

Cliente	Valor Original Deuda	Valor Vencido	Porcentaje Deuda	Días Vencidas	Tipo de Riesgo	Categoría de Riesgo
1	\$2.000,00	\$547,01	10,81%	15	Normal	A2
2	\$6.800,00	\$706,20	13,96%	45	Potencial	B1
3	\$8.100,00	\$749,99	14,83%	91	Deficiente	C1
4	\$6.100,00	\$693,87	13,72%	280	Dudoso recaudo	D
5	\$10.000,00	\$1.066,60	21,09%	365	Perdida	E
6	\$6.000,00	\$347,60	6,87%	380	Perdida	E
7	\$3.000,00	\$946,87	18,72%	405	Perdida	E
Total, cartera de consumo	\$42.000,00	\$5.058,14				

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Ibarra

Elaborado por: Las Autoras del análisis.

Análisis:

Los clientes que mantiene deudas vencidas en la cartera de crédito por consumo con más de 365 días la Superintendencia de Bancos y Seguros lo calificó como un riesgo de pérdida y se encuentra en la categoría E , en el análisis nos representan los cliente 5 con \$ 1.066,60 representando un 21,09% , el cliente 6 con \$ 347,60 representando un 6,87%, el cliente 7 con \$ 946,87 representando un 18,72% del total de la Cartera Vencida de la Cooperativa, por lo que se deduce que va ser difícil la recuperación de esta parte de la cartera, por otro lado el cliente 4 mantiene una deuda de \$ 693,87 ha transcurrido 280 días se localiza en la categoría D, su recuperación es de igual manera de dudoso recaudo ; el cliente 3 se encuentra en la categoría C con un riesgo deficiente por \$ 749,99 representa un 14,83% de la cartera vencida, por ende se encuentran en proceso de cobro por la vía judicial.

Análisis de Créditos en Cartera Vencida de Microcrédito por clientes

Tabla 19:

Cartera Vencida de Microcrédito por clientes

Cliente	Valor Original Deuda	Valor Vencido	Porcentaje Deuda	Días Vencidas	Tipo de Riesgo	Categoría de Riesgo
1-30 Días						
1	\$10.000,00	\$2.000,00	0,85%	15	Normal	A2
2	\$15.000,00	\$1.500,00	0,63%	45	Potencial	B1
3	\$5.000,00	\$1.500,00	0,63%	91	Deficiente	C1
4	\$20.000,00	\$6.100,00	2,58%	280	Dudoso recaudo	D
5	\$15.000,00	\$5.000,00	2,12%	365	Perdida	E
31-90 Días						
6	\$20.000,00	\$3.500,00	1,48%	380	Perdida	E
7	\$10.000,00	\$2.000,00	0,85%	405	Perdida	E
8	\$15.000,00	\$3.000,00	1,27%	45	Potencial	B1
9	\$20.000,00	\$1.000,00	0,42%	15	Normal	A2
10	\$30.000,00	\$1.500,00	0,63%	45	Potencial	B1
11	\$10.000,00	\$3.500,00	1,48%	280	Dudoso recaudo	D
12	\$20.000,00	\$3.000,00	1,27%	91	Deficiente	C1
13	\$15.000,00	\$3.000,00	1,27%	365	Perdida	E
14	\$10.000,00	\$4.500,00	1,90%	15	Normal	A2
91-180 Días						
15	\$20.000,00	\$1.000,00	0,42%	45	Potencial	B1
16	\$20.000,00	\$2.000,00	0,85%	91	Deficiente	C1
17	\$10.000,00	\$7.000,00	2,96%	15	Normal	A2
18	\$15.000,00	\$2.500,00	1,06%	280	Dudoso recaudo	D
19	\$10.000,00	\$1.500,00	0,63%	365	Perdida	E
20	\$20.000,00	\$4.000,00	1,69%	45	Potencial	B1
21	\$15.000,00	\$5.500,00	2,33%	91	Deficiente	C1
22	\$10.000,00	\$3.000,00	1,27%	15	Normal	A2

Continúa

Cliente	Valor Original Deuda	Valor Vencido	Porcentaje Deuda	Días Vencidas	Tipo de Riesgo	Categoría de Riesgo
181- 360 Días						
23	\$15.000,00	\$3.500,25	1,48%	280	Dudoso recaudo	D
24	\$40.000,00	\$1.500,00	0,63%	45	Potencial	B1
25	\$20.000,00	\$4.000,00	1,69%	91	Deficiente	C1
26	\$25.000,00	\$2.840,20	1,20%	365	Perdida	E
27	\$40.000,00	\$6.500,00	2,75%	45	Potencial	B1
28	\$20.000,00	\$3.000,10	1,27%	15	Normal	A2
29	\$15.000,00	\$4.000,00	1,69%	15	Normal	A2
30	\$20.000,00	\$1.000,00	0,42%	91	Deficiente	C1
31	\$30.000,00	\$6.400,70	2,71%	91	Deficiente	C1
32	\$15.000,00	\$3.000,00	1,27%	280	Dudoso recaudo	D
33	\$20.000,00	\$4.500,00	1,90%	15	Normal	A2
34	\$15.000,00	\$5.000,00	2,12%	91	Deficiente	C1
35	\$10.000,00	\$3.500,50	1,48%	91	Deficiente	C1
36	\$30.000,00	\$5.500,00	2,33%	15	Normal	A2
37	\$15.000,00	\$3.000,00	1,27%	45	Potencial	B1
Más de 360 Días						
38	\$15.000,00	\$15.000,00	6,35%	365	Perdida	E
39	\$10.000,00	\$4.500,00	1,90%	280	Dudoso recaudo	D
40	\$25.000,00	\$3.500,00	1,48%	91	Deficiente	C1
41	\$20.000,00	\$3.000,00	1,27%	15	Normal	A2
42	\$10.000,00	\$1.230,00	0,52%	365	Perdida	E
43	\$20.000,00	\$2.000,00	0,85%	45	Potencial	B1
44	\$30.000,00	\$6.000,00	2,54%	280	Dudoso recaudo	D
45	\$15.000,00	\$4.500,00	1,90%	45	Potencial	B1
46	\$15.000,00	\$2.645,00	1,12%	91	Deficiente	C1
47	\$20.000,00	\$2.482,55	1,05%	15	Normal	A2
48	\$15.000,00	\$3.500,50	1,48%	365	Perdida	E
49	\$20.000,00	\$6.000,00	2,54%	91	Deficiente	C1
50	\$10.000,00	\$3.500,00	1,48%	280	Dudoso recaudo	D
51	\$40.000,00	\$6.500,00	2,75%	45	Potencial	B1
52	\$15.000,00	\$3.560,80	1,51%	91	Deficiente	C1
53	\$20.000,00	\$500,00	0,21%	15	Normal	A2
54	\$25.000,00	\$2.000,00	0,85%	280	Dudoso recaudo	D
55	\$15.000,00	\$1.240,60	0,53%	91	Deficiente	C1
56	\$15.000,00	\$4.500,00	1,90%	365	Perdida	E
57	\$30.000,00	\$5.000,00	2,12%	280	Dudoso recaudo	D
58	\$10.000,00	\$1.500,00	0,63%	45	Potencial	B1
59	\$20.000,00	\$7.450,90	3,15%	365	Perdida	E
60	\$15.000,00	\$1.389,00	0,59%	15	Normal	A2
61	\$10.000,00	\$3.500,00	1,48%	45	Potencial	B1
62	\$15.000,00	\$2.500,00	1,06%	91	Deficiente	C1
63	\$15.000,00	\$2.600,00	1,10%	365	Perdida	E
64	\$10.000,00	\$5.000,00	2,12%	280	Dudoso recaudo	D
65	\$15.000,00	\$3.321,00	1,41%	15	Normal	A2
66	\$20.000,00	\$3.000,00	1,27%	365	Perdida	E
Total, cartera de microcrédito	\$1.180.000,00	\$236.262,10				

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra

Elaborado por: Las Autoras del análisis.

Análisis

En la Cartera de Microcrédito durante el periodo de 1-30 días, el cliente 4 debe un 2,58% es decir \$6.100,00 siendo un valor alto y se ha calificado como una categoría D, es decir que es de dudoso recaudo. El cliente 14 representa un 1,90% siendo de \$4.500,00 y se ha calificado como una categoría A2, el cual realizando seguimiento se puede recuperar la cartera, en la categoría E y según las normas de la Superintendencia de Bancos lo ha calificado como un riesgo de pérdida por que ha transcurrido más de 360 días, seguido con porcentajes elevados se encuentra el cliente 38 con \$15.000,00, el cliente 59 con \$7.450,90 el cliente 51 con \$6.500,00, cliente 49 \$6.000,00; influyendo de manera negativa a la cooperativa por el difícil cobro y por ende se procederá el cobro por lo judicial.

Aplicación de indicadores financieros a la cartera de crédito de la Cooperativa de ahorro y Crédito Mushuc runa Ltda. Agencia Ibarra

Índices de riesgo crediticio

El riesgo crediticio se mide con el volumen de la cartera vencida de las instituciones financieras, lo óptimo sería mantener un porcentaje de riesgo crediticio del 0%, lo cual significaría que la entidad financiera recibe sus pagos a tiempo y en forma puntual por parte de sus socios de acuerdo con lo planificado. No obstante, existen diferentes factores, los cuales hacen que los clientes no pueden incurrir con sus deudas a tiempo, es así como se presenta una cartera en riesgo que causa un perjuicio para las instituciones financieras, mientras más alto es mayor la cantidad que se tienen que provisionar al Gasto lo que hace que por ende la rentabilidad disminuya.

- **Riesgo crediticio (crédito en mora)**

Cartera Vencida / Cartera Total Bruta

Cartera Vencida	\$	241.320,24
Cartera Total Bruta	\$	7.135.460,34



$$\text{\$ } 241.320,24 / \text{\$ } 7.135.460,34 \times 100 = 3\%$$

Análisis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., envase al indicador implementado refleja que el 3% de la cartera total se encuentra vencida en el periodo 2020, lo que es aceptable para las cooperativas que se encuentran dentro de este segmento, determinando que la cartera vencida debe ser < al 5% con referencia al sistema CAMEL que utiliza la cooperativa.

- **Riesgo crediticio (morosidad ampliada)**

Cartera Vencida + Cartera que no Devenga interés / Cartera Total Bruta

Cartera Vencida	\$	241.320,24
Cartera que no devenga intereses	\$	323.670,10
Cartera Total Bruta	\$	7.135.460,34



$$\text{\$ } 241.320,24 + \text{\$ } 323.670,10 / \text{\$ } 7.135.460,34 = 8\%$$

Análisis

Este índice es muy importante por cuanto mide la verdadera morosidad que tiene la cooperativa, la cual presenta en un sentido más amplio, ya que, a más de considerar la cartera de crédito vencida, también toma en cuenta la cartera que no devenga interés, esto en cuanto a que toda operación de crédito tiene su significado de riesgo. Este índice de morosidad nos refleja el 8%,

siendo superior al índice comparable para cooperativas de ahorro y crédito de este segmento que se encuentra en el 5% de igual forma con referencia con el sistema CAMEL que usa la Cooperativa para analizar sus indicadores.

- **Protección de riesgo crediticio**

Capital / Activo Total

Capital	\$	890.486,92
Activo Total	\$	13.562 745,64



$$\text{\$ } 890.486,92 / \text{\$ } 13.562\ 745,64 = 6.56\%$$

Análisis

El indicador protección del riesgo crediticio es el que expresa en una Cooperativa el límite de excelencia, el Sistema CAMEL establece el 10%; sin embargo, al aplicar dicho indicador se obtiene un resultado del 6,56% para el 2021, lo que significaría que la protección para los créditos de la Cooperativa y por ende para los socios, no es suficiente por lo que se debería inyectar los suficientes certificados de aportación, los cuales brinden mejores niveles de protección.

Indicé de rentabilidad

- **Rentabilidad Cartera Total**

Interés Ganado / Cartera por vencer

Interés Ganado	\$	1.650.120,15
Cartera por vencer	\$	6.570.470,00



$$\text{\$ } 1.650.120,15 / \text{\$ } 6.570.470 = 25\%$$

Análisis

El índice de rentabilidad con respecto a Interés ganado sobre Cartera de Crédito de la cooperativa, la cual ha alcanzado un porcentaje acorde al 25%, que es un porcentaje aceptable de rentabilidad para la entidad, ya que el sistema CAMEL refiere al >10%.

INFORME FINAL

Ibarra, agosto del 2021

Ing.

Johny Enríquez

**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC
RUNA LTDA. AGENCIA IBARRA**

Presente. -

De nuestra consideración:

Hemos concluido el “ANÁLISIS DEL CONTROL Y MANEJO DE LA CUENTA DE LA CARTERA DE CRÉDITO POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA Ltda.” DE LA IBARRA, por tal motivo damos a conocer las novedades detectadas en la revisión que se llevamos a cabo en la entidad.

Consideramos que el análisis realizado a la Cartera de Crédito proporcionará información necesaria y eficiente para aplicar indicadores respectivos y establecer mejores estrategias para el índice de morosidad.

DEFICIENCIA N° 1**FALTA DE CAPACITACION FRECUENTE AL PERSONAL**

El personal del departamento de crédito de la cooperativa no es debidamente capacitado, dificultando el cumplimiento de sus funciones de manera óptima, sobre todo en el manejo de la cartera de crédito de la institución.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al gerente de la agencia previo a la contratación del personal verificar su perfil profesional para un mejor desempeño laboral y evitar despidos, además de proporcionar capacitaciones frecuentes al personal del departamento de crédito de la entidad y garantizar el desempeño laboral y mejora del manejo de la cartera de crédito.

DEFICIENCIA N° 2

NO SE REALIZA EVALUACION SOBRE EL NIVEL DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS

No se realiza una evaluación sobre el nivel de créditos otorgados, evidenciando la falta de controles en la prevención del riesgo de morosidad en la Cartera de Crédito.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda la aplicación de los indicadores respectivos, de esta manera conocer el nivel de créditos otorgados y determinar el riesgo.

DEFICIENCIA N° 3

DOCUMENTOS DE RESPALDO INCOMPLETOS

El personal encargado de la recepción de documentos para el otorgamiento de los créditos no realiza una revisión exhaustiva de los expedientes, por lo que, al explorar las carpetas de los clientes no se encontró la documentación completa sobre los requisitos pertinentes para el otorgamiento del crédito.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda dar seguimiento y comprobar el cumplimiento de las normas de control al momento de la recepción de documentos para otorgar los créditos.

DEFICIENCIA N° 4

FALTA DE COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES PREVIO A LA FECHA DE VENCIMIENTO

No se pone al tanto a los clientes de su obligación de pago con la entidad financiera antes de la fecha de vencimiento; manifiestan que poseen una fecha máxima en la que deben cancelar sus cuotas.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda mantener informados a los clientes a través de un proceso de llamadas telefónicas u otro medio tecnológico, con el fin de recordarles la fecha de vencimiento de las deudas adquiridas con la institución.

DEFICIENCIA N° 5

NO SE REALIZAN INCENTIVOS A LOS CLIENTES PUNTUALES.

No se confieren incentivos de ningún tipo a clientes que son puntuales con sus obligaciones de pago.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda entregar incentivos físicos como: agendas, llaveros, esferos, etc., cuando un cliente realice sus pagos de forma puntual, esto con el fin de motivar a los clientes a cancelar sus deudas.

DEFICIENCIA N° 6

FALTA DE INFORMACIÓN AL PERSONAL SOBRE LOS CAMBIOS EFECTUADOS EN LA NORMATIVA.

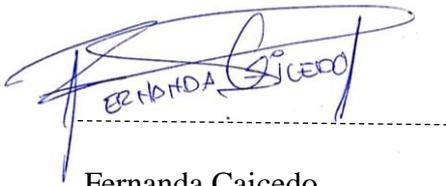
El personal de la entidad no es informado oportunamente sobre los cambios que existe en la normativa aplicada para la otorgación de los créditos.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda mantener una comunicación oportuna y directa con el departamento de crédito sobre las actualizaciones de la normativa crediticia mediante carteleras digitales, y de esta manera mejorar el servicio.

Expresamos nuestro agradecimiento, por la ayuda y cooperación brindada durante el desarrollo del trabajo de análisis.

Atentamente,



Fernanda Caicedo



Verónica Quimbiulco

4.4. Presentación y Análisis de Resultados del Caso

Tabla 20:
Resultados del Caso

Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.		
Agencia Ibarra		
Factor Crítico	Objetivo	Estrategia
Falta de capacitación frecuente al personal.	Conservar los índices de morosidad de la cartera de crédito por debajo del 5%.	<ul style="list-style-type: none"> ü Realizar capacitaciones de manera periódica, al personal antiguo y nuevos ingresos donde se enfatice sobre los controles, procedimientos y seguimientos que se deben aplicar a las operaciones relacionadas con el cargo. ü Motivar al personal a que actualicen y fortalezcan sus conocimientos en sus respectivas áreas.
No se realizan evaluaciones sobre el nivel de los créditos otorgados.	Conocer el nivel real de los créditos otorgados.	<ul style="list-style-type: none"> ü Implementar un plan de monitoreo para realizar seguimientos de manera continua a los créditos otorgados.
Al momento que se otorgan los créditos no se receptan en forma completa, los requisitos pertinentes que deben entregar los clientes.	<p>Revisar y analizar todos los requisitos sugeridos que conllevan al otorgar un crédito.</p> <p>Elaborar los reportes e informes de manera oportuna, para la medición y evaluación de las metas propuestas por la entidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ü Comprobar que sea efectivo el cumplimiento de las normas de la entidad los procesos referentes a la recepción de documentación en regla para la otorgación créditos.
Los recursos tecnológicos no son eficientes para la ejecución de los procesos crediticios.	<p>Establecer mecanismos necesarios para la actualización de tecnología en mejora de los procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ü Implementar un mejor sistema informático a las necesidades de las áreas referente al crédito, asesoramiento, y cobros.
No se da seguimiento a los clientes antes de la fecha de vencimiento, sobre la obligación con la entidad financiera.	Mantener de manera pertinente informado al cliente de sus obligaciones con la cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> ü Elaborar un sistema de llamadas para recordar a los clientes la fecha de vencimiento de sus deudas.
No se realiza comunicaciones sobre los cambios en la normativa aplicada para el otorgamiento de los créditos.	Mejorar la comunicación entre el personal y los directivos para mejorar el desarrollo del otorgamiento del crédito.	<ul style="list-style-type: none"> ü Implementar un sistema de mejora continua digital sobre los cambios existentes en las normativas.
Actualmente no existen incentivos para clientes puntuales con sus pagos.	Realizar incentivos a los clientes de la entidad para que cancelen sus créditos de manera puntual.	<ul style="list-style-type: none"> ü Controlar y supervisar de manera estricta el cumplimiento de las normas y reglas del departamento de crédito.
La Cooperativa en la cartera de crédito posee un % en los índices de morosidad.	Mantener un nivel de morosidad que sea inferior al 5%.	<ul style="list-style-type: none"> ü Analizar y reestructurar la cartera de crédito, priorizando el riesgo.

Fuente y Elaborado por: Las Autoras del análisis

4.4.1. Conclusiones

Después del análisis a la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra, se pudo encontrar las siguientes falencias en el proceso y manejo de la cartera de crédito:

- ❖ Alto índice de morosidad 8%, ocasionado por falta de verificación del nivel de endeudamiento de los clientes, existiendo riesgos de pérdida en cartera.
- ❖ La protección de la cartera de crédito es insuficiente con un 6,56%, evidenciando un porcentaje por debajo de la excelencia que refiere el sistema CAMEL, el cual es del 10%.
- ❖ Los clientes presentan retraso en los pagos, debido a la ineficiente comunicación previa por parte de la Cooperativa sobre la fecha de vencimiento de la deuda.
- ❖ Los procesos actuales de control y manejo de la cartera de crédito no son totalmente eficientes, por tal razón la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra requiere implementar estrategias sobre el proceso de calificación, políticas y procedimientos de crédito y cobranzas para disminuir el riesgo crediticio.
- ❖ En el análisis se confirmó que existe un aumento en la cartera vencida, lo que genera disminución en la rentabilidad de la entidad, por ende, es de vital importancia prestarle mayor atención a la recuperación de cartera y trazar lineamientos, objetivos y metas para mejorar los índices de rentabilidad.

4.4.2. Recomendaciones

Luego de haber realizado el análisis de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra se manifiesta las siguientes recomendaciones:

- ❖ La Cooperativa debe incentivar a los clientes que realicen sus pagos puntuales brindando incentivos como: mochilas, camisetas, llaveros, esferos, cuadernos, etc., todos estos con el logo de Institución, para que de esa forma cancelen la deuda en su debido tiempo.
- ❖ Es de suma importancia que la Institución fomente una comunicación y capacitación continua al personal de créditos y cobranza sobre las políticas crediticias, con el objeto de mejorar la capacidad de análisis y seguimiento al proceso crediticio de cada cliente para disminuir la elevada cartera vencida, llevando un control mensual detallado de las operaciones que presenten mora.
- ❖ Se recomienda a la Cooperativa implementar un sistema de llamadas y mensajes, donde se pueda mantener una comunicación abierta con los clientes e informarles acerca de las fechas de vencimiento de sus deudas, de esa manera cancelen a tiempo y eviten inconvenientes con la Cooperativa.
- ❖ Se recomienda realizar el seguimiento al Comité de Créditos y verificar la elaboración de las respectivas actas de aprobación de cada una de las carpetas ingresadas, que posibiliten un estudio previo de la capacidad crediticia del cliente y se cumplan con los requisitos necesarios, reduciendo el riesgo de un incremento en el nivel de cartera vencida.
- ❖ Es muy importante que la Cooperativa realice provisiones que cubran la deuda de los créditos procesados, no solo cuando estén por vencer sino desde el instante que se haga el desembolso, para de esa manera tener un respaldo en la recuperación de la cartera.

Referencias

- Alulema, Hugo Cesar Lozano. 2019. “EVALUACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y EL RIESGO CREDITICIO DE LA COAC. FERNANDO DAQUILEMA LTDA. PERIODO 2016-2017.” Universidad Nacional de Chimborazo.
- Cabrera Zaruna , A. (2018). *Análisis de la cartera de crédito y formulación de estrategias para reducir el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Servidores Municipales de Loja Ltda., periodo 2013-2014 (tesis de pregrado)*. Obtenido de Universidad Nacional de Loja. Loja, Ecuador.
- Calderon, Aida and Kelly Jauregui. 2016. “El Control Interno y Su Relacion Con El Cumplimiento de Las Obligaciones Tributarias En Las Empresas Comerciales, Chaclacayo, 2015.” 1–71.
- Callahue, Wanda Alvarez, Edison Effer, and Apaza Tarqui. 2019. “Riesgo de Crédito y Morosidad, En La Cooperativa de Ahorro y Crédito Qorilazo.” 26–32.
- Cevallos Vique, Victor Oswaldo, Paulina Elizabeth Valverde Aguirre, Luis Alcides Orna Hidalgo, and Edmundo Cargua Pilco. 2020. “La Educación Financiera y Su Incidencia En La Capacidad de Gestión de Los Comerciantes de La Empresa Pública Municipal Mercado de Productores Agrícolas San Pedro de Riobamba (EP-EMMPA).” *Visionario Digital* 4(2):5–21.
- Cuailcal;Quelal. 2019. “SISTEMA DE ACCIONES INTEGRADORAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA CARTERA DE MICROCRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN, AGENCIA EL ÁNGEL, CANTÓN ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI.” Universidad Tecnica del Norte.
- Dolarizada, Economía and E. L. Caso Uruguayo. 2007. “Eterminantes de La Morosidad Bancaria En Una Economía Dolarizada .”
- Domínguez, DB and JOA Salas. 2018. “Anuario de Ratios Financieros Sectoriales En México

Para Análisis Comparativo Empresarial.” *Ra Ximhai*:

García, M., Hurtado, K., Ponce, V., & Sánchez, J. (9 de abril de 2021). *Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito*. Obtenido de Revista COODES: <http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v9n1/2310-340X-cod-9-01-227.pdf>

Grijalva, Dominique. 2016. “GESTIÓN DE RIESGO PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS EN BANCOS NACIONALES PRIVADOS DE ACTIVIDAD COMERCIAL DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO.” (June).

Jumbo, C., Erazo, J., & Narváez, C. (6 de julio de 2019). *Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo análisis envolvente de datos*. Obtenido de Revista Digital Publisher CEIT: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144052>

Larrú Ramos, Jose Maria. 2008. “Las Evaluaciones de Impacto Aleatorias y Los Microcréditos.” *Revista de Economía Mundial* (19):33–62.

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero. 2014. “Ley Orgánica de La Economía Popular y Solidaria Del Sistema Financiero.” <https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria> 1–48.

Lozano Alulema, H. C. (2019). *Evaluación de la cartera de crédito y el riesgo crediticio de la COAC. Fernando Daquilema Ltda., periodo 2016-2017 (tesis de pregrado)*. Obtenido de Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Ecuador.

Michelle, E., Narváez, C., & Erazo, J. (19 de mayo de 2020). *El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos*. Obtenido de Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA: <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i10.693>

Moposita, N., & Ramírez, C. (25 de octubre de 2016). *Auditoria a la cartera de créditos aplicado a las Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Obtenido de Revista Digital Publisher CEIT: https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/10/87

MushucRuna. (1997-2021). *Cooperativa de Ahorro y Credito Mushuc Runa*. Obtenido de <https://www.mushucruna.com/>

Pedroza, M., Quintero, W., & Arévalo, J. (5 de agosto de 2019). *Riesgo de cartera: Una aplicación en el sector cooperativo*. Obtenido de Revista Espacios: <http://www.revistaespacios.com/a19v40n27/a19v40n27p18.pdf>

Pérez Candiotti, C. (2017). *Universidad Nacional Mayor San Marcos*. Obtenido de La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima (tesis de postgrado).

Pérez, Carlos Javier. 2017. “La Evaluación Crediticia y Su Relación Con El Riesgo Crediticio, En La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima.”

Quelal Cuaical, K. J., & Chalapú Cangás, J. C. (2019). *SISTEMA DE ACCIONES INTEGRADORAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA CARTERA DE MICROCRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN, AGENCIA EL ÁNGEL, CANTÓN ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI*. Obtenido de UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS.

Quinapanta, Shirley. 2019. “EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO: CASO RHUMY WARA LTDA.” 2:89.

Segura, A. Calvo-flores. 2016. “UN MODELO DISCRIMINATE PARA EVALUAR EL RIESGO BANCARIO EN LOS CREDITOS A EMPRESAS.” *Revista Española de Financiación y Contabilidad* 24(82):175–200.

Seguros, Superintendencia de Bancos y. 2013. “Superintendencia de Bancos y Seguros.” *Libro I Normas Generales Para Las Instituciones Del Sistema Financiero* 1–3.

Superintendencia, Bancos. 2018. “MANUAL TÉCNICO DE ESTRUCTURAS DE DATOS DEL SISTEMA DE INVERSIONES DE SEGURIDAD SOCIAL VERSIÓN 1.00.”

Tito, Bremetch. 2014. “DETERMINANTES SOCIOECONÓMICOS DE LA MOROSIDAD EN ENTIDADES MICRO FINANCIERAS: CASO DE LAS AGENCIAS PUNO Y EL SOL DE LA CAJA AREQUIPA – PUNO 2014.” UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA DETERMINANT.

Trejo García, José Carlos, Miguel Ángel Martínez García, and Francisco Venegas Martínez.

2017. “Administración Del Riesgo Crediticio Al Menudeo En México: Una Mejora Econométrica En La Selección de Variables y Cambios En Sus Características.” *Contaduria y Administracion* 62(2):377–98.

Zaruma, Andrea Cabrera. 2021. “Análisis de La Cartera de Crédito y Formulación de Estrategias Para Reducir El Riesgo Crediticio En La Cooperativa de Ahorro y Crédito ‘Servidores Municipales de Loja’ Ltda., Periodo 2013-2017.” Universidad Nacional de Loja.

Anexos

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

MEMORANDO 0177 - CAS
Ibarra, 01 de julio de 2021

Abogado

Luis Alfonso Chango

GERENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

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 semipresencial, detalladas a continuación, realicen su trabajo de titulación denominado: "Análisis del control y manejo de la cuenta de cartera de crédito por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2020 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUC RUNA Ltda."

#	Apellidos y Nombres	Nro. Cédula	Nro. Celular
1	PRISCILA FERNANDA CAICEDO ZUÑIGA	172364403-3	0986423512
2	ANA VERONICA QUIMBIULCO CACUANGO	100482392-6	0994196345

Por su favorable atención, le agradezco.

Atentamente,

"CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO"

VERIFICACIÓN
Firmado Digitalmente por: BERTHA SORAYA
RHEA GONZALEZ
Hora oficial Ecuador: 01/07/2021 15:51

Dra. Soraya Rhea González
DECANA FACAE



Firmado digitalmente por:
CRISTINA
JACQUELINE
VILLEGAS ESTEVEZ

MSc. Cristina Villegas
COORDINADORA



22-07-2021
12:23

A. Chango
18-07-2021
R.

INFORME FINAL

Ibarra, agosto del 2021

Ing.

Johny Enríquez

**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MUSHUC RUNA LTDA. AGENCIA IBARRA**

Presente. -

De nuestra consideración:

Hemos concluido el "ANÁLISIS DEL CONTROL Y MANEJO DE LA CUENTA DE LA CARTERA DE CRÉDITO POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA Ltda." DE LA SUCURSAL IBARRA, por tal motivo damos a conocer las novedades detectadas en la revisión que se llevamos a cabo en la entidad.

Por cuanto consideramos que el análisis realizado a la Cartera de Crédito proporcionará información necesaria y eficiente para aplicar indicadores respectivos y establecer mejores estrategias para el índice de morosidad.

P
23-08-2021

DEFICIENCIA N° 1

FALTA DE CAPACITACION FRECUENTE AL PERSONAL

El personal del departamento de crédito de la cooperativa no es debidamente capacitado, por cuanto no permite que cumplan con sus funciones de forma óptima, sobre todo en el manejo de la cartera de crédito de la institución.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al gerente de la agencia previo a la contratación del personal verificar su perfil profesional para un mejor desempeño laboral y evitar despidos frecuentes, además de proporcionar capacitaciones frecuentes al personal del departamento de crédito de la entidad y garantizar el desempeño laboral y mejora del manejo de la cartera de crédito.

DEFICIENCIA N° 2

NO SE REALIZA EVALUACION SOBRE EL NIVEL DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS

No se realiza una evaluación sobre el nivel de créditos otorgados, por cuanto se evidencia que falta controles para prevenir y anticipar el riesgo de morosidad en la Cartera de Crédito.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda la aplicación de los indicadores respectivos, de tal manera poder conocer el nivel de créditos otorgados y determinar el riesgo.

DEFICIENCIA N° 3

DOCUMENTOS DE RESPALDO INCOMPLETOS

El personal encargado sobre la recepción de los documentos para el otorgamiento de los créditos no revisa de manera detalla, ya que al explorar las carpetas de los clientes no se


23-08-2021

encontró la documentación completa sobre los requisitos pertinentes para el otorgamiento del crédito.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda dar seguimiento y comprobar que se dé cumplimiento a las Normas al momento de la recepción de la documentación para otorgar los créditos.

DEFICIENCIA N° 4

FALTA DE COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES PREVIO A LA FECHA DE VENCIMIENTO

No se pone al tanto a los clientes de la obligación con la entidad financiera, antes de la fecha de vencimiento, ya que manifiestan que poseen una fecha máxima que deben asistir a cancelar.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda mantener informados a los clientes a través de un proceso de llamadas telefónicas u otro medio tecnológico, con el fin de recordar la fecha de vencimiento de las deudas.

DEFICIENCIA N° 5

NO SE REALIZAN INCENTIVOS A LOS CLIENTES PUNTUALES.

No se confieren incentivos de ningún tipo para aquellos clientes que son puntuales con sus obligaciones.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda entregar incentivos físicos como pequeños obsequios tales como agendas, llaveros, esferos, etc. cuando un cliente realice sus pagos de forma puntual, esto con el fin de motivar a los clientes a cancelar sus deudas.


13-08-2021

DEFICIENCIA N° 6

FALTA DE INFORMACIÓN AL PERSONAL SOBRE LOS CAMBIOS EFECTUADOS EN LA NORMATIVA.

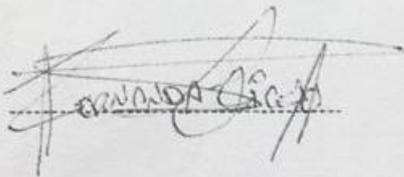
El personal de la entidad no es informado oportunamente sobre los cambios que existe en la normativa aplicada para la otorgación de los créditos.

RECOMENDACIÓN

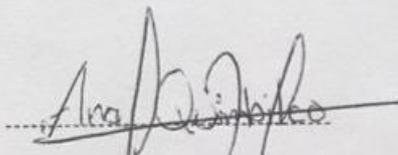
Se recomienda realizar comunicaciones oportunas y directas a todo el departamento de crédito sobre las actualizaciones de las normas crediticias puede ser a través de carteleras digital, y de esta manera mejorar el servicio.

Expresamos nuestro agradecimiento, por la ayuda y cooperación brindada durante el desarrollo del trabajo de análisis.

Atentamente,



Fernanda Caicedo



Verónica Quimbiulco



23-08-2021



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA DEL CANTÓN IBARRA	
Cargo:	Fecha:
Objetivo: Obtener la información necesaria para determinar la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. del cantón Ibarra	
<p>1. ¿Cuál es el tipo de crédito que más solicitan?</p> <p>Microcréditos y de consumo</p>	
<p>2. ¿Cuál es la política de seguimiento para la recuperación de los créditos otorgados?</p> <p>Luego de aplicar la encuesta al jefe de crédito de la Cooperativa, se puede deducir lo siguiente, la institución analiza de acuerdo con los respectivos convenios, a partir de 5000 USD, las solicitudes para la aprobación de créditos se remiten al personal que aprobó el crédito y posteriormente se encarga de la recuperación de crédito.</p>	
<p>3. ¿Han establecido estrategias para la recuperación de la cartera vencida, y cuáles son?</p> <p>Según la información obtenida nos manifiesta que si cuentan con estrategias para la recuperación de la cartera vencida donde se realiza un seguimiento continuo de visitas a domicilio y lugar de trabajo, en la actualidad se encuentran en proceso de la implementación del comité de morosidad.</p>	
<p>4. ¿Considera usted que los procedimientos y políticas de recuperación de cartera vencida son los más idóneos?</p> <p>Si, ya que se realiza los procesos adecuados para realizarla respectiva gestión de cobranza para de esa manera reducir y tratar de eliminar el nivel de morosidad, y brindar un buen servicio a los clientes.</p>	
<p>5. ¿Cómo es el monitoreo y control por parte de la gerencia en cuanto a la cartera de crédito y el riesgo crediticio?</p> <p>Nos manifiesta que el monitoreo y el control ejecutado por la gerencia se lo presenta mediante un informe del comité de crédito, también una calificación mensual de la cartera vencida con sus respectivos reportes, ya que en base a ello se toma decisiones para mejorar el proceso de cobranza.</p>	

<p>6. ¿Bajo qué garantía se han entregado los créditos?</p> <p>De la información obtenida de esta pregunta nos indican que, al concentrarse las colocaciones en montos menores a 10000 USD en el segmento de microcrédito, la garantía predominante es la quirografaria, ya que según las políticas institucionales se permite entregar créditos bajo esta garantía cuando los montos solicitados son pequeños.</p>
<p>7. ¿Cuáles son los montos de crédito que mayormente se han colocado?</p> <p>El microcrédito es el producto estrella de la Cooperativa razón por la cual la institución concentra la mayoría de sus préstamos en montos inferiores a los 10000 USD.</p>
<p>8. ¿Cuáles son los destinos de crédito, que se encuentran en demanda judicial?</p> <p>Del total de créditos 5 se encuentran en demanda judicial, los créditos otorgados son de consumo. Esto se generó debido a que el destino de créditos detallados no fue instrumentado con los debidos justificativos de ingreso, provocando créditos sin las garantías suficientes que determinen un flujo efectivo para la recuperación del crédito.</p>
<p>9. ¿Cómo analiza la cooperativa al cliente antes de otorgar un crédito, existen procesos?</p> <p>La cooperativa antes de otorgar un crédito realiza una revisión del manual y las políticas de crédito y se rige a ello, además los procesos de otorgamiento y seguimiento de crédito se lo hace mediante un análisis de las 5C de crédito.</p>
<p>10. ¿Qué porcentaje de morosidad tiene la Cooperativa en el transcurso del año?</p> <p>El porcentaje de morosidad para el año 2020 se ha sustituido en más o menos un 8.5%, para la cual se ha tomado medidas correctivas, ya que como el fin de la institución es seguir recuperando y de esa manera bajar el nivel de morosidad que se mantiene en la actualidad.</p>

Elaborado por: Las Autoras del análisis.

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DEL AREA DE CREDITO DE LA
COOPERATIVA MUSHUC RUNA LTDA. – AGENCIA IBARRA**

1. ¿Las funciones que desempeña el personal del área de crédito, han sido comunicadas por escrito?

La Funciones son comunicadas al personal del área		
Indicador	Respuesta	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada al área de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Las autoras del Análisis.



Fuente: Encuesta aplicada al área de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Las autoras del Análisis.

Análisis e interpretación:

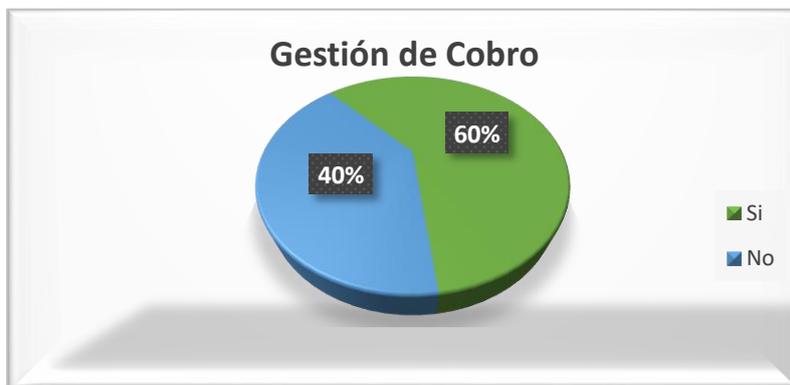
De las encuestas realizadas al personal del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra el 80% de las personas, manifestaron que sí fue notificados por escrito las funciones que van a desempeñar, por otro el 20% dijeron que no. Lo cual indica que la Institución debe verificar que todos los empleados estén notificados sobre el desempeño de sus funciones dentro de la entidad financiera, de tal manera que exista un adecuado servicio al cliente.

2. ¿La Cooperativa lleva un control adecuado de la gestión de cobro?

Gestión de Cobro		
Indicador	Respuesta	Porcentaje
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada al área de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Las autoras del Análisis.



Fuente: Encuesta aplicada al área de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Las autoras del Análisis.

Análisis e interpretación:

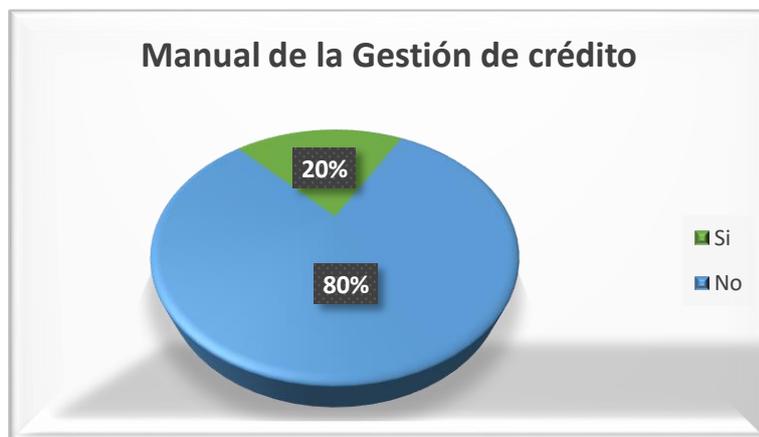
Del total de los encuestados el 60% respondió que, si existe un adecuado control en la gestión de cobranza, sin embargo, el 40% opinan que no existe un control adecuado. En base a estos datos se evidencia que se debe mejorar la gestión de cobranza de tal manera lograr un cumplimiento eficiente a las políticas y reglamentos tales como son las llamadas, notificaciones y visitas a los socios.

3. ¿El manual de crédito permite lograr eficiencia en la gestión de colocación y recuperación de cartera?

Manual de la Gestión de crédito		
Indicador	Respuesta	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada al área de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Las autoras del Análisis.



Fuente: Encuesta aplicada al área de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Las autoras del Análisis.

Análisis e interpretación:

De las encuestas realizadas al personal del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra, el 20% de los encuestados, manifestaron que el uso del manual de crédito permite lograr eficiencia en la gestión de colocación y recuperación de cartera, sin embargo, un 80% que no está de acuerdo ya que no lo ponen en práctica. En base a estos datos que si el 100% usara esta herramienta que la cooperativa posee, podría contribuir de manera eficiente en el manejo de la cartera de crédito y disminuir el nivel de morosidad que tiene la Cooperativa.

4. ¿Existe en la Cooperativa un adecuado proceso de calificación de para la otorgación de crédito?

Calificación del crédito		
Indicador	Respuesta	Porcentaje
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada al área de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Las autoras del Análisis.



Fuente: Encuesta aplicada al área de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Las autoras del Análisis.

Análisis e interpretación:

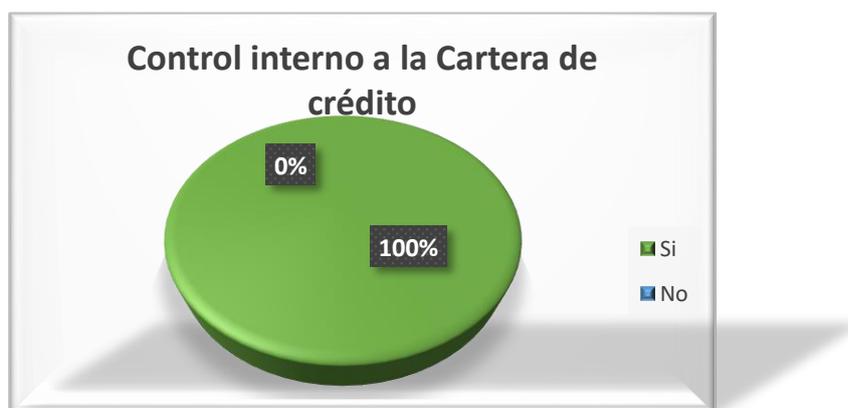
Del 100% de los encuestados 60% respondieron que, si existe una eficiente calificación de crédito para la otorgación de préstamo, mientras que el 40% opinan que no se lleva a cabo una calificación adecuada. En referencia a los datos recopilados de las encuestas la mayor parte indican que si existe una correcta calificación para la otorgación de crédito, sin embargo, el otro porcentaje manifiesta que no se cumplen con todos los procesos para mantener un riesgo mínimo, por lo que se sugiere que debería mejorar el control de la calificación del crédito.

5. **¿Considera que la aplicación de controles internos a la cartera de crédito de la Cooperativa podría bajar el nivel de morosidad y por ende disminuir su riesgo de la colocación?**

Control interno a la Cartera de crédito		
Indicador	Respuesta	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada al área de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Las autoras del Análisis.



Fuente: Encuesta aplicada al área de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Las autoras del Análisis.

Análisis e interpretación:

De las encuestas realizadas al personal del área del crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra, el 100% de los encuestados, expresaron que la aplicación de un control interno efectivamente permite bajar el nivel de morosidad en la cartera de crédito. Por lo tanto, al tener un control interno eficiente se puede conocer el estado de la cartera de crédito, además de aplicar estrategias y se logrará mantener una cartera de crédito vencida mínima.

6. ¿Se toma en cuenta las tasas de interés que publica el Banco Central para el otorgamiento de créditos?

Tasa de interés de acuerdo con el Banco Central		
Indicador	Respuesta	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada al área de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Las autoras del Análisis.



Fuente: Encuesta aplicada al área de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Las autoras del Análisis.

Análisis e interpretación:

De todas las encuestas realizadas al personal del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra, el 100% de las personas, expresaron que si toma en cuenta el reglamento de las tasas de interés que publica el Banco Central para conceder créditos. Por consiguiente, justifica que la cooperativa se ajusta a las tasas de interés que emite el Banco Central, al momento de otorgar un crédito, con el fin de estar dentro de los parámetros legales.

7. ¿Se otorgan incentivos a los clientes que son puntuales con sus deudas en la Cooperativa?

Incentivos por cumplimiento de pagos puntuales		
Indicador	Respuesta	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada al área de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Las autoras del Análisis.



Fuente: Encuesta aplicada al área de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Las autoras del Análisis.

Análisis e interpretación:

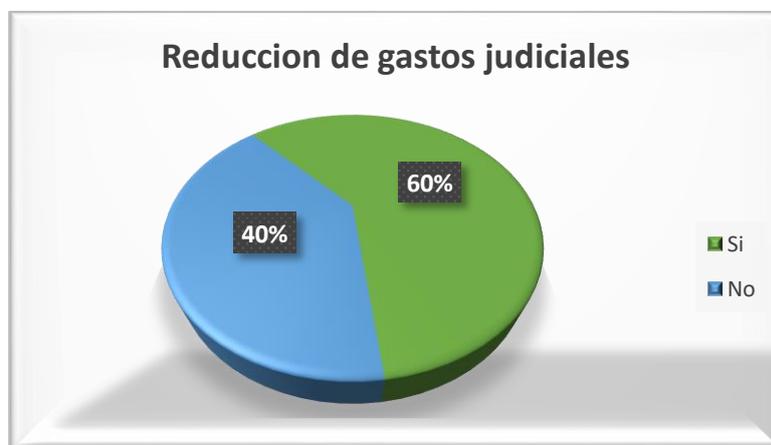
De las encuestas realizadas al personal del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Ibarra el 100% de los encuestados, expresaron que no hay incentivo alguno a los clientes por cumplimiento de pagos y deudas en su paga puntual. Por cuanto se deduce que los clientes no están estimulados al realizar sus pagos puntualmente, de tal manera que puede ser esta una razón por la que existe un porcentaje de mora en la institución financiera.

8. ¿Considera que al reducir los gastos judiciales por cobranzas aumentará la rentabilidad de la cooperativa y mejorar la cartera de crédito?

Reducción de gastos judiciales por cobranza		
Indicador	Respuesta	Porcentaje
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada al área de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Las autoras del Análisis.



Fuente: Encuesta aplicada al área de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Las autoras del Análisis.

Análisis e interpretación:

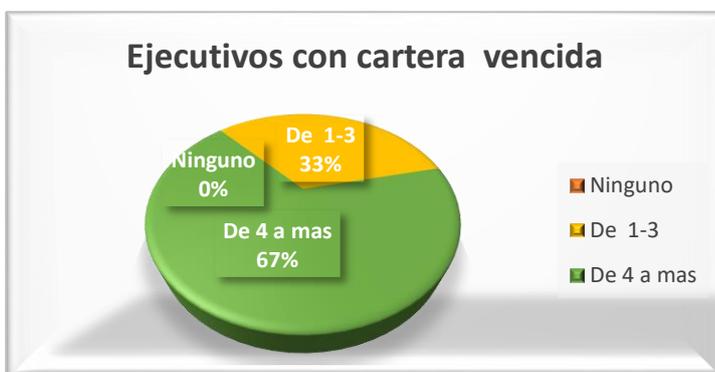
Del 100% de los encuestados el 60% manifestaron que, si aumentara la rentabilidad, por otro lado, el 30% restante considera que no. En base a los datos obtenidos en esta pregunta se puede deducir que sería una buena estrategia el disminuir los gastos judiciales para una mejor rentabilidad y la confianza de los socios de la cooperativa.

9. ¿De los socios a su cargo cuántos mantienen una cartera vencida? (solo para ejecutivos de crédito)

Ejecutivos con cartera vencida		
Indicador	Respuesta	Porcentaje
Ninguno	0	0%
1-3	1	33%
De 4 a mas	2	67%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta aplicada al área de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Las autoras del Análisis.



Fuente: Encuesta aplicada al área de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Las autoras del Análisis.

Análisis e interpretación:

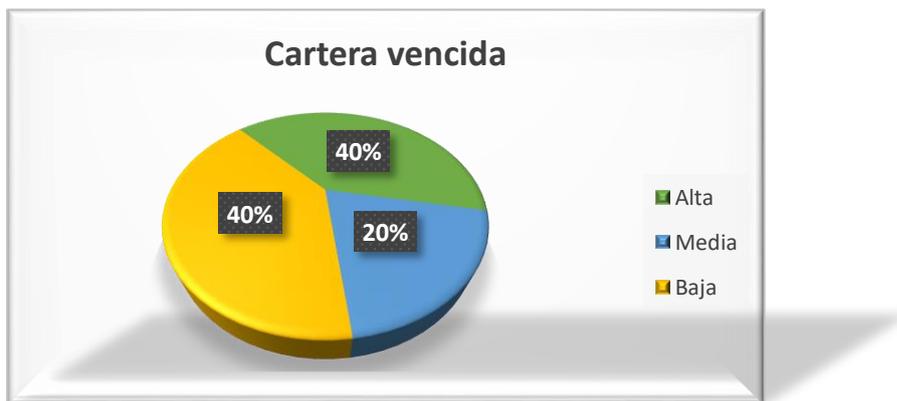
De los ejecutivos de crédito encuestados el 0% no tiene socios que cumplan sus pagos, el 33% de 1 a 3 y el 67% restante de 4 en adelante. Con los datos obtenidos se puede deducir de estos resultados que el porcentaje de socios con cartera vencida si es alto.

10. ¿Considera que la cartera vencida de la cooperativa es?

Cartera Vencida		
Indicador	Respuesta	Porcentaje
Alta	2	40%
Media	1	20%
Baja	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada al área de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Las autoras del Análisis.



Fuente: Encuesta aplicada al área de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Las autoras del Análisis.

Análisis e interpretación:

De las encuestas realizadas al personal del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Sucursal Ibarra, el 14% de las personas, expresaron que en la institución existe una cartera vencida alta, un 57% manifestaron que es media y un 29%

enunciaron que es baja. Se deduce que la institución está pasando por un momento regular, ya que la mayor parte de los encuestados dicen que la institución financiera posee una cartera vencida módica.