



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

PLAN DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

TEMA:

“ANÁLISIS DEL REGISTRO, MANEJO Y CONTROL DE LA CUENTA CARTERA DE CRÉDITO EN LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN AGUSTÍN, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO DEL 2020 AL 31 DE OCTUBRE DE 2021”

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

AUTORA: Panamá Bautista Jennifer Joana

DIRECTOR: Mgs. Lomas Paz Rita Lucía

IBARRA, 2023

RESUMEN EJECUTIVO

El adecuado manejo de la cartera de crédito dentro de las instituciones financieras permite determinar si las políticas aplicadas para la colocación y recuperación son eficientes. El presente estudio de caso tiene como objetivo analizar el registro, manejo y control de la cuenta cartera de crédito para conocer e indagar el estado actual respecto al otorgamiento y recuperación de cartera, para tomar un punto de partida y justificación se establecen objetivos que dirijan el estudio. En la recolección de información se aplican métodos como el deductivo e inductivo, técnicas como la investigación documental y de campo además de instrumentos como la observación directa, la entrevista y los indicadores financieros, los cuales una vez desarrollados arrojan resultados favorables del uso eficiente de recursos. Concluyendo que existe una adecuada liquidez y crecimiento debido a que los procedimientos de concesión y recuperación se desarrollan correctamente, lo cual permite tener una visión más amplia de cómo se encuentra la cancelación de cada cuota de los créditos otorgados por los socios, Además, se recomienda determinar el cálculo de las provisiones de cuentas incobrables de acuerdo a la normativa vigente para contrarrestar el impacto de posibles pérdidas.

ABSTRAC

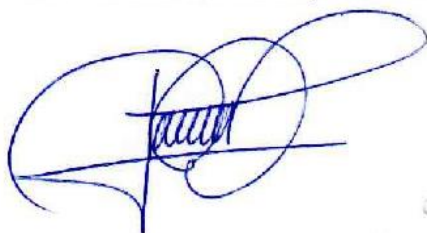
The proper management of the credit portfolio within financial institutions allows determining if the policies applied for placement and recovery are efficient. The objective of this case study is to analyze the registration, management and control of the credit portfolio account to know and investigate the current status regarding the granting and recovery of the portfolio, to take a starting point and justification, to establish objectives that direct the study. In the collection of information, methods such as deductive and inductive, techniques such as documentary and field research, as well as instruments such as direct observation, interviews and financial indicators, are applied. Concluding that there is adequate liquidity and growth due to the fact that the granting and recovery procedures are carried out correctly, which allows a broader vision of how the cancellation of each installment of the credits granted by the partners is found. It is recommended to determine the provisions of uncollectible accounts in accordance with current regulations to counteract the impact of possible losses.

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACION CURRICULAR

En mi calidad de director del Trabajo de Integración Curricular, presentado por la egresada Jennifer Joana Panamá Bautista para optar por el Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría CPA, cuyo tema es: "Análisis del registro, manejo y control de la cuenta cartera de crédito en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín, por el período comprendido entre el 1 de enero del 2020 al 31 de octubre de 2021".

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 12 días del mes de febrero del 2022.



Rita Lomas Paz Mgs.

C.I.1001348695



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1004853998		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Panamá Bautista Jennifer Joana		
DIRECCIÓN:	Imbabura, Otavalo, Comunidad de Punyaro Alto		
EMAIL:	jjpanamab@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0994941169

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“Análisis del registro, manejo y control de la cuenta cartera de crédito en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín, por el período comprendido entre el 1 de enero del 2020 al 31 de octubre de 2021”.
AUTOR (ES):	Panamá Bautista Jennifer Joana
FECHA: DD/MM/AAAA	12/02/2022
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en contabilidad y auditoría CPA
ASESOR /DIRECTOR:	Mgs. Rita Lucía Lomas Paz

2. CONSTACIAS

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

Ibarra, a los 8 días del mes de junio de 2023.

EL AUTOR:

(Firma)

Nombre: Jennifer Joana Panamá Bautista

DEDICATORIA

Principalmente dedico este trabajo a Dios y a la Virgen del Quinche por darme voluntad y fortaleza en cada etapa de mi vida, por ser la compañía incondicional en cada sueño que he logrado y especialmente en este, que es uno de los más importantes que he tenido desde muy pequeña.

Se lo dedico a mis padres Rodrigo y Lurdes este logro es por ustedes y para ustedes, porque gracias a sus enseñanzas, buenos ejemplos y el apoyo incondicional en cada momento puedo cumplir cada una de las metas que me propongo. Los amo.

Dedicado a mis hermanas y hermanito para que se motiven y sepan que si yo pude llegar aquí. Ellos pueden llegar mucho más lejos.

Finalmente dedico este trabajo a mi esposo Alejandro que en esta etapa de mi vida me ha apoyado completamente desde el primer día que empecé este largo camino.

Jennifer Joana Panamá Bautista

AGRADECIMIENTO

Desde que tengo recuerdos, si alguien preguntaba si estudiaría en la universidad mi respuesta siempre era sí, y cuando estaba en el colegio, sabía que quería estudiar en la mejor universidad y se cumplió, la Universidad Técnica del Norte me abrió sus puertas y sus excelentes docentes me encaminaron a culminar este sueño, por lo que deseo expresar mi profundo agradecimiento.

Agradezco a mi tutora Mgs. Rita Lomas por la paciencia, por las constantes palabras de aliento que nos compartía siempre en cada clase y por los conocimientos compartidos para realizar y culminar con éxito este estudio.

Agradezco a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín, en especial a la Ing. Catucuago Méndez Marina, quien siempre se mostró predispuesta a proporcionarme la información para desarrollar este trabajo.

Jennifer Joana Panamá Bautista

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
RESUMEN EJECUTIVO.....	ii
ABSTRAC	iii
INFORME DEL DIRECTOR DEL TRABAJO	iv
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	v
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
UNIDAD I	3
1.2 Planteamiento del problema.....	4
1.3 Justificación.....	6
1.4 Objetivos	7
1.4.1 Objetivo general	7
1.4.2 Objetivos específicos.....	7
UNIDAD II.....	8
2.1 Estado del arte	8
2.2 Desarrollo del Marco Teórico	12
2.2.1 Cajas de Ahorro y Crédito	12
2.2.2 Crédito	13
2.2.3 Políticas de Crédito.....	13
2.2.4 Sujetos de Crédito.....	14
2.2.5 Cinco “C” de crédito.....	15
2.2.6 Condiciones de Crédito	16
2.2.7 Tipos de Crédito	17
2.2.8 Tipos de Garantías	19
2.2.9 Cartera de Crédito.....	20
2.2.10 Cartera de Crédito Vencida	21
2.2.11 Morosidad.....	21
2.2.12 Deterioro de cartera	22
2.2.13 Provisión de cuentas incobrables.....	22
2.2.14 Cobranza o recuperación de cartera.....	25

2.2.15 Socios.....	25
2.3 Marco Legal e Institucional.....	26
UNIDAD III.....	30
3.1 Tipo de investigación	31
3.2 Métodos.....	32
3.2.1 Método Inductivo.	32
3.2.2 Método Deductivo.	32
3.2.3 Método Cuantitativo.....	33
3.2.4 Método Cualitativo.....	33
3.3 Técnicas.....	34
3.3.1 Documental.....	34
3.3.2 De Campo.....	34
3.4. Instrumentos.....	35
3.4.1 Observación.....	35
3.4.2 Entrevista.....	35
3.4.3 Indicadores Financieros.....	36
UNIDAD IV.....	39
4.1 Recolección de la Información.....	40
4.1.1 Observación directa	41
4.1.2 Investigación documental.....	43
4.2 Análisis de la información	43
4.2.1 Entrevista y análisis.....	43
4.2.2 Indicadores financieros y análisis.....	46
4.2.3 Análisis vertical y horizontal.....	52
4.2.4 Cálculo de las provisiones de acuerdo con la calificación de riesgo.....	56
4.3 Redacción del Informe	58
4.3.1 Filosofía institucional	58
4.3.2 Análisis de Resultados.....	60
4.4 Presentación y Análisis de Resultados del Caso.....	63
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES.....	65
ANEXOS	66
BIBLIOGRAFÍA	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Materialidad del Estudio.....	5
Tabla 2: Calificación de Riesgo.....	24
Tabla 3: Calificación de Riesgo y Provisión de Cartera.....	24
Tabla 4: Normativa de las Instituciones de la Economía Popular y Solidaria.....	27
Tabla 5: Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.....	37
Tabla 6: NIIF para PYMES	37
Tabla 7: Indicadores Financieros de Liquidez y Solvencia	37
Tabla 8: Indicadores Financieros de Morosidad y Rendimiento	37
Tabla 9: Matriz relación de variables.....	41
Tabla 10: Desarrollo de la Entrevista.....	44
Tabla 11: Estructura del capital	46
Tabla 12: Estructura de la Cartera año 2020 y 2021.....	47
Tabla 13: Razón Corriente	47
Tabla 14: Capital de Trabajo.....	48
Tabla 15: Endeudamiento del Activo	48
Tabla 16: Apalancamiento	49
Tabla 17: ROE	49
Tabla 18: ROA.....	50
Tabla 19: Cartera Improductiva	50
Tabla 20: Morosidad de Cartera	51
Tabla 21: Cobertura de Cartera en Mora	51
Tabla 22: Análisis Vertical Cartera de Crédito.....	53
Tabla 23: Análisis Horizontal Cartera de Crédito.....	55
Tabla 24: Cálculo de Provisiones por Nivel de Riesgo	57
Tabla 25: Materialidad del Estudio.....	59
Tabla 26: Resultados.....	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Debilidades encontradas por el autor dentro de la COAC	9
Figura 2: Objetivos de análisis según la autora	10
Figura 3: Cinco “C” de crédito	15
Figura 4: Condiciones de Crédito de la Caja Solidaria San Agustín	16
Figura 5: Tipos de Crédito de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera	17
Figura 6: Tipos de Crédito de la Caja Solidaria San Agustín	18
Figura 7: Tipos de garantías.....	19
Figura 8: Socios Registrados en la Caja Solidaria San Agustín	26
Figura 9: Desarrollo de la Metodología dentro de la Investigación.....	39
Figura 10: Diseño Metodológico	26
Figura 11: Proceso de investigación de un estudio de casos	39
Figura 12: Proceso de Gestión de un Crédito	42
Figura 13: Productos y Servicios Caja Solidaria San Agustín.....	59
Figura 14: Organigrama Estructural Caja Solidaria San Agustín.....	59

INTRODUCCIÓN

La Economía Popular y Solidaria es una de las bases fundamentales en el desarrollo económico del país, está conformado por cooperativas, cajas de ahorro y bancos comunales constituidos en los sectores rurales los cuales predominan en las provincias del Ecuador, para conocer mejor el papel que cumplen estas instituciones dentro del sistema financiero es importante mencionar que las finanzas solidarias, la educación, el comercio justo y las políticas públicas, son algunos aspectos relevantes que van de la mano para complementar una cultura de crecimiento sostenible y el desarrollo colectivo.

Las cajas de ahorro y crédito surgen en el Ecuador en 1879, como iniciativa de un gremio de artesanos, y al igual que en la actualidad buscan el progreso de la comunidad en la que se instauran, prestando servicios financieros y no financieros a los socios favoreciendo a los emprendimientos locales e impulsando las actividades productivas que mejoran el desarrollo económico del sector.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) inició la gestión el 5 de junio de 2012 y es el órgano regulador que se encarga del control de las operaciones de las cooperativas de ahorro y crédito y de las cajas solidarias que forman parte de la segmentación correspondiente dentro del sistema financiero ecuatoriano.

Internamente las instituciones deben acoger la normativa vigente y los organismos de control para establecer políticas y procedimientos que mejoren el cumplimiento de las actividades que desarrollan, con el fin de mantener un eficiente manejo de los recursos que benefician a los integrantes de la entidad, además de conocer el estado de la cartera de crédito que se ha convertido en un indicador de gran valor en la evaluación del desarrollo financiero porque reflejan el comportamiento de las operaciones de concesión y recuperación.

Para el estudio de caso sobre el análisis del registro, manejo y control de la cartera de crédito dentro de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín, se consideran cuatro unidades que se detallan a continuación:

- En la unidad I, se presenta un antecedente general del estudio el cual contribuye a observar las posibles deficiencias para la determinación del problema y así establecer objetivos, que permiten desarrollar el análisis de la cartera de crédito de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín.
- En la unidad II, se describen algunas deficiencias y estrategias encontradas en otros trabajos similares al tema propuesto, los cuales forman parte del estudio de arte, además, se expone el marco teórico que contiene términos importantes para la comprensión del análisis, adicionalmente se presenta el marco legal e institucional en el que se realiza la investigación.
- En la unidad III, se trazan las directrices y se desarrollan los métodos, técnicas e instrumentos que se utilizan en la recopilación de información referente al objeto de estudio, con la finalidad de observar el funcionamiento de la cartera de crédito y determinar la vulnerabilidad y rentabilidad dentro de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín.
- En la unidad IV, se hace referencia a los resultados obtenidos de acuerdo con la metodología aplicada, brindando interpretaciones que permiten realizar conclusiones y algunas sugerencias que beneficien las estrategias de colocación, recuperación y el cumplimiento de objetivos de la cartera de crédito de la Caja Solidaria.

Por último, la investigación a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín permite establecer conclusiones y recomendaciones, que ayuden a contribuir soluciones de nivel académico e institucional frente a los objetivos planteados dentro del estudio de caso los cuales sirven de guía para futuros análisis.

UNIDAD I

DESCRIPCIÓN DEL CASO

La principal razón de ser las Cajas de Ahorro es impulsar a las familias el financiamiento de recursos para emprendimientos que aporten al progreso productivo del sector rural en el que se encuentran, consiguiendo un mejor desarrollo económico de la comunidad. Para cumplir con este objetivo dentro de la Caja debe existir un conocimiento apropiado sobre herramientas financieras, económicas y de control que respalden y garanticen el adecuado manejo del capital de los socios y de los futuros clientes.

Bajo la misma razón, nació en marzo del año 2000 la Caja solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín, que fue legalizada como asociación en el año 2005, por el Ministerio de Inclusión Social y Económica. Inicio con aportes de la comunidad y ahorro de los 15 socios fundadores, posteriormente con el apoyo del Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (CODENPE) se legalizó como Caja Solidaria de Ahorro y Crédito el 2 de marzo del 2010.

La Caja Solidaria en los inicios contaba con 15 socios fundadores, personas del sector, mujeres en la mayoría, actualmente cuenta con 29 socios administradores y 1300 socios cuenta ahorristas de los cuales 500 son beneficiarios de crédito directo financiado para las actividades de agricultura y ganadería, como la actividad predominante dentro del cantón, manejando así un monto total de activos de 1'251.794,66 USD.

Actualmente no está regulada y controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), en vista de que no alcanza a cubrir los montos establecidos para ingresar a la segmentación respectiva, se debe indicar que están trabajando para incrementar los activos y patrimonio para lograr la calificación requerida.

El tema surge después de una reunión con la administradora de la Caja Solidaria San Agustín, quien manifestó algunas deficiencias, entre ellas, la adquisición de un nuevo sistema para prestar los servicios, debido a que el sistema actual no arroja las provisiones mensuales que se requieren, además la falta de un plan estratégico, manuales de procedimientos, hacen que el control dentro de la entidad sea de forma empírica, estas deficiencias se vienen presentando desde la creación de la institución financiera.

Aunque se presume que existen políticas establecidas para la concesión de préstamos no se percibe un adecuado control que verifique que se cumplen. Por lo cual, el enfoque de este trabajo es en la cartera de crédito de la Caja Solidaria San Agustín, sabiendo que en entorno a esta cuenta giran todas las actividades que desarrolla la institución financiera y es el principal componente del flujo de efectivo.

El período de tiempo que se va a analizar abre la oportunidad de realizar un análisis comparativo, identificando las gestiones que desarrollaron los miembros en cuanto a la cartera de crédito en el año 2020 y 2021, profundizando como se mantuvo, los riesgos que enfrentaron, las estrategias que implementaron para contrarrestarlos, el estado actual en el que se encuentra.

1.2 Planteamiento del problema

Las cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones, mutualistas y las cajas solidarias de ahorro y crédito, conforman el sector financiero popular y solidario, estas instituciones están enfocadas en la captación de dinero, para la concesión de créditos y la prestación de servicios financieros y no financieros encaminados al bienestar y realización de actividades productivas de la comunidad rural en la que se encuentran.

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín en la parroquia de González Suárez del Cantón Otavalo, está conformada por la población indígena del sector rural y se ha convertido en intermediario de recursos financieros que canaliza para la concesión de créditos y capta los ahorros locales de las personas de la comunidad para impulsar los microemprendimientos y así conseguir el desarrollo comunitario, lo cual es posible por el grado de confianza de los clientes y socios que pertenecen a la institución y que buscan un bienestar colectivo.

La Caja Solidaria San Agustín, presenta deficiencias en la cartera de crédito, no se puede apreciar un adecuado cumplimiento de las políticas, impidiendo verificar el estado de la cartera vencida y las estrategias que se aplican para la recuperación, además, el presente estudio se lo realiza dentro del período 2020 y 2021 permitiendo desarrollar un análisis comparativo, donde se demuestre el incremento o decremento de los rubros analizados, para tomar decisiones, corregir las deficiencias y así alcanzar los objetivos.

La cuenta cartera de crédito para el análisis, se detalla a continuación:

Tabla 1

Materialidad del Estudio

Cartera de Crédito	Año 2020	Año 2021
Consumo prioritario por vencer	\$ 79.732,58	\$ 22.661,52
Para la microempresa por vencer	\$ 433.036,61	\$ 801.294,02
Para la microempresa que no devenga intereses	\$ 45.437,47	\$ 22.138,00
Consumo prioritario vencida	\$ 131,72	\$ 1,00
Para la microempresa vencida	\$ 8.431,63	\$ 15.593,82
Cartera total bruta	\$ 566.770,01	\$ 861.688,36

Fuente: Elaboración propia basada en el (Balance General, 2020, 2021)

1.3 Justificación

En el Ecuador es sistema popular y solidario se presenta en primera instancia en la Constitución de la República en el Art. 283, el cual señala que, *el sistema económico social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.* (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Bajo este concepto en la parroquia de González Suárez del cantón Otavalo, nace la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín, la cual practica valores sociales de una cultura de desarrollo, favoreciendo el progreso de los pequeños emprendedores para garantizar el crecimiento y bienestar comunitario, teniendo en cuenta que en las comunidades rurales predominan los emprendimientos formales e informales, que son la principal fuente de recursos económicos para el sostenimiento de las familias.

Si bien los emprendedores trabajan por cuenta propia debido a que la educación en algunas comunidades de la provincia es básica y los activos limitados, la existencia de un ente financiero como lo son las cajas solidarias, impulsa el conocimiento y la administración de recursos, los cuales bajo principios de solidaridad y colectividad fortalecen el desarrollo de las actividades productivas.

En las cajas solidarias de ahorro y crédito el capital social está constituido por las aportaciones de los socios, las cuales son propiedad de los acreedores y no de la entidad financiera, un contexto opuesto a las sociedades mercantiles donde los fondos recolectados del capital social son de la propia sociedad estableciendo la diferencia en función del patrimonio por el carácter instrumental.

Por otro lado internamente, vigilar el adecuado cumplimiento de las normas establecidas dentro de los manuales y reglamento interno de la Caja Solidaria, deben regirse a leyes acorde a la segmentación correspondiente y a los organismos de regulación principalmente a la (SEPS), la cual se encarga de regular las actividades que desarrolla supervisando el adecuado cumplimiento de la normativa vigente que favorece a los actores que conforman el ciclo de intermediación, para respaldar la constitución y fortalecer el crecimiento dentro del sector financiero.

Con base en lo antes mencionado se considera pertinente realizar el análisis del registro, manejo y control de la cuenta cartera de crédito en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín, por el período comprendido entre el 1 de enero del 2020 al 31 de octubre de 2021, con la finalidad de aportar a la institución a establecer controles y seguimientos que garanticen el cumplimiento de las políticas de crédito en todo momento, y sugerir estrategias para la recuperación de cartera vencida.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Analizar el registro, manejo y control de la cuenta cartera de crédito en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín, en la Parroquia de Gonzales Suarez, Cantón Otavalo Provincia de Imbabura.

1.4.2 Objetivos específicos

- Verificar que las políticas y procedimientos emitidos para el otorgamiento del crédito se cumplan de forma oportuna.
- Comprobar que las estrategias de recuperación de los créditos estén acordes con las normas vigentes.
- Evaluar el registro y control de la cartera vigente y vencida en el período 2020 y 2021.

UNIDAD II

MARCO REFERENCIAL

Con el fin de complementar el desarrollo del análisis se muestra en la unidad conceptos y términos importantes de distintos autores que hacen referencia al tema de estudio, aportando conocimiento que permita analizar las deficiencias encontradas, también, se revisa la normativa legal e institucional de la Caja Solidaria.

Objetivo

Presentar términos y conceptos importantes dentro del análisis, mediante textos, citas, artículos científicos y publicaciones, de distintos autores para solventar inquietudes que se presenten al lector, permitiéndole comprender de mejor manera el desarrollo del estudio.

2.1 Estado del arte

Explorando sobre el tema se demuestra que existen investigaciones que pueden servir de guía y aportar cierto grado de información al desarrollo del análisis, de los cuales se rescata la metodología que implementaron para contrarrestar las deficiencias que se encontraron, a continuación, se presenta:

Según Pérez (2018) de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Contabilidad y Auditoría, en la carrera de Contabilidad y Auditoría CPA. Previo a la obtención del título de: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A. En la tesis con el tema “Análisis y Evaluación de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2015.”, elaborada en el año 2018, presenta algunas deficiencias que son de gran aporte para el análisis en la siguiente figura:

Figura 1

Debilidades encontradas por el autor dentro de la COAC

Con el fin de conocer de forma detallada la cartera crediticia dentro de la COAC, con respecto a lo receptado, colocado, planificado y el cumplimiento de metas conforme a las políticas, reglamentos y normativa, se efectuó un diagnóstico previo donde se ha determinado que la investigación expuesta es de interés en el nivel administrativo, se ha encontrado algunas debilidades como las detalladas a continuación:	Incertidumbre sobre el monto causado en la Cartera de Crédito del período 2015, debido al desconocimiento de los movimientos que afectan a dicha cuenta, causando toma de decisiones inadecuadas sobre la economía de la entidad.
	Escasos indicadores que revelen la situación económica de la cooperativa en cada trimestre y por cada tipo de crédito, lo que provoca un desconocimiento sobre los niveles de colocación y los periodos de cobranzas.
	Políticas desactualizadas, ha con llevando a retrasarse en la recuperación de la cartera de crédito concedida, dando lugar al crecimiento de la morosidad por parte de los socios y clientes
	Estrategias de captación y colocación de créditos no actualizadas conforme a las necesidades de la organización, impidiendo conocer y tomar mejores decisiones en la cartera créditos

Fuente: Elaboración propia basada en (Pérez, 2018, pág. 4)

Partiendo de las deficiencias encontradas la autora recalca que las políticas e indicadores que se aplican en la COAC están desactualizados, esto puede ser principalmente a un cambio de administración y la falta de comunicación que mantienen dentro de la entidad, lo que no permite conocer realmente el funcionamiento de las estrategias de colocación, recuperación y los índices de morosidad dentro de la cartera de crédito, impidiendo desarrollar sistemas de control para mejorar los procesos.

Por lo tanto, la investigación hace referencia a la importancia del adecuado cumplimiento de las normas vigentes, las políticas y reglamentos internos que promueven el alcance de las metas establecidas mensualmente las cuales fortalecen el crecimiento de la institución, además las estrategias de captación y colocación de créditos, permiten desarrollar planes de recuperación evitando que los préstamos incurran en mora y así disminuir el riesgo de pérdida.

Teniendo en cuenta que la COAC Fernando Daquilema está regulada por la SEPS, la falta de aplicación de indicadores financieros actualizados sobre la cartera de crédito que revelen la situación económica y la liquidez, provoca el desconocimiento de los niveles de colocación y cobranza en los períodos establecidos, además impiden la creación de estrategias óptimas y la toma de decisiones que mejoren las deficiencias.

También, es importante mencionar al autor Montero (2017), de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, Carrera de Ingeniería Financiera, en el Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera Financiera. con el tema: “Análisis de la Cartera Crediticia y su Relación con los Resultados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio en el Año 2015”, desarrollada en el año 2017, presenta la justificación que se resumen a continuación:

Figura 2

Justificación del análisis según la autora

<p>Tiene como objetivo conocer el comportamiento de la cartera crediticia y los resultados financieros, así mismo verificar y controlar el proceso crediticio desde la concesión hasta la recuperación del crédito, además:</p>	<p>La principal razón por la que se realiza este análisis de caso es porque se desea corregir de una manera adecuada los procesos de concesión de crédito que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “1 de Julio Ltda.” de la ciudad de Ambato, con el propósito de mejorar la tasa de morosidad ampliada del 46.21%.</p>
	<p>Al realizar este proyecto no solo se beneficia la Cooperativa de Ahorro y Crédito “1 de Julio Ltda.” sino que los socios pues se mejora la captación de dinero, por ende, dicho dinero puede ser utilizado más eficientemente y mejora el desempeño económico.</p>
	<p>El impacto que tiene esta investigación es buscar la mejora en los resultados y así conseguir la permanencia de la cooperativa en el mercado financiero, al diseñar una reestructuración en los manuales de otorgación de crédito se puede disminuir los riesgos de morosidad y así conseguir un desarrollo empresarial deseado.</p>

Fuente: Elaboración propia basada en (Montero, 2017, pág. 11)

Los objetivos que presenta la autora Montero (2017) se enfocan en conocer el comportamiento de la cartera de crédito, desde la concesión del préstamo hasta la cobranza, verificando que se cumplan adecuadamente los procedimientos, con el fin de determinar las posibles estrategias de recuperación que disminuyan las cuentas vencidas, permitiendo bajar los niveles de morosidad y por ende el riesgo de pérdidas.

Teniendo en cuenta que el análisis financiero no beneficia solo a la institución brindando un enfoque general del estado en el que se encuentra, sino también a los socios que forman parte debido a que la presentación de resultados genera confiabilidad y transparencia, lo cual es necesario para fortalecer la captación de dinero, y así garantizar el adecuado uso de recursos y el financiamiento de los créditos.

Además, el conocimiento del estado de la cartera de crédito y en general de la situación económica de la institución, permite conseguir el adecuado desarrollo y crecimiento dentro del mercado financiero del país bajo la normativa vigente y de acuerdo con la segmentación correspondiente, para seguir beneficiando al sector donde prestan los servicios.

Los estudios de caso de las autoras Pérez (2018) y Montero (2017) se enmarcan en el concepto de investigación, coincidiendo en que las políticas, estrategias y procedimientos tanto de colocación de préstamos como de recuperación, son indispensables para el adecuado tratamiento de la morosidad y el sostenimiento favorable de la cartera de crédito.

Además, la aplicación de indicadores financieros acorde a lo establecido por los organismos de control para desarrollar un análisis que evalúe el estado general de la institución permite observar las fortalezas que presenta y a la vez las deficiencias que se deben corregir con estrategias responsables que aporten al crecimiento dentro del sistema económico.

2.2 Desarrollo del Marco Teórico

2.2.1 Cajas de Ahorro y Crédito

Las cajas solidarias al igual que las cooperativas forman parte de la Economía Popular y Solidaria, la gran mayoría pertenece a una segmentación y están regulados por la SEPS, el objetivo es financiar préstamos a personas que no son objeto de crédito de la banca comercial. Es decir:

Las Cajas Solidarias son instituciones financieras, fundadas por la preocupación sobre la población rural, su constitución se da a partir de aportes voluntarios de los socios a manera de patrimonio colectivo, estos son denominados ahorros, mismos que son destinados para el otorgamiento de préstamos para que realicen una actividad productiva o de servicios. (Veintimilla, Galera, & Barroso, 2020, pág. 104)

La Economía Popular y Solidaria sugiere la práctica de normas y valores sociales y colectivos dentro de las cajas de ahorro y crédito, con la finalidad apoyar el crecimiento de las personas de nivel económico bajo y recursos limitados que tienen iniciativa emprendedora para mejorar la calidad de vida, reactivando la sostenibilidad del país desde el sector rural.

Las Cajas Solidarias generan capital para impulsar los microemprendimientos productivos por medio de la captación de recursos financieros de los mismos socios y de instituciones que confieren capitales para la concesión de créditos, bajo condiciones favorables que benefician el rendimiento y crecimiento de la entidad y el desarrollo de los clientes.

Las organizaciones del sistema financiero nacional deben regirse a las leyes vigentes y los organismos de control que regulan las actividades, para fortalecer la transparencia en las relaciones entre las instituciones con los actores internos y externos del mercado económico y social, de esta manera conseguir el crecimiento mutuo dentro de la comunidad.

2.2.2 Crédito

Las instituciones del sistema Económico Popular y Solidario presentan servicios financieros principalmente los créditos que están disponibles para los socios y futuros clientes, los cuales luego de la captación de recursos se pone a disposición de las personas emprendedoras, bajo condiciones factibles para las partes. Así pues:

Se entiende por crédito al financiamiento que otorga una empresa a sus clientes por las ventas, para lo cual se establecen ciertas condiciones para los pagos pudiendo ser estos totales o parciales considerando plazos de acuerdo a las condiciones fijadas de forma previa. (Dávalos, 2017, pág. 10)

El crédito es una suma de dinero que una entidad financiera otorga a un deudor quien se compromete a pagar la cantidad solicitada más los intereses, en un determinado tiempo y bajo las condiciones establecidas. Si en algún momento y por alguna razón no se cumple con lo señalado el crédito cae en mora desde el día uno.

2.2.3 Políticas de Crédito

Dentro de las instituciones financieras se establecen normativas y procedimientos acordes a los procesos que desarrollan, siendo uno de ellos el manual de crédito que establece políticas que el asesor debe seguir para realizar el otorgamiento y recaudo de una deuda simultáneamente con la evaluación y la decisión de entregar o no el crédito.

Las políticas de crédito son los criterios, normas y lineamientos que aplica una entidad para determinar si debe o no conceder crédito a un cliente, por cuanto se debe conceder y las condiciones de otorgamiento en cuanto a plazo del crédito, monto, condiciones de pago. (Dávalos, 2017, pág. 12)

Cuando las políticas de crédito son adecuadas, al aplicarlas se logra no sólo incrementar el crédito a los clientes, sino que estos se revierten en ganancias para la empresa, estas se instauran internamente de acuerdo con los requerimientos de la institución, forman parte de la normativa que debe tomar en cuenta el asesor para otorgar un préstamo, en la cual se enmarcan las condiciones y requisitos para la concesión. Los datos personales del solicitante, cónyuge y del garante dependiendo el caso, verificación del puntaje que tiene en el buró de crédito, visita al domicilio, referencias de terceros, son algunos ejemplos.

2.2.4 Sujetos de Crédito

En el sistema financiero no todas las personas son sujeto de crédito, solamente aquellas que después de una evaluación cumplen con los requisitos establecidos por la institución para hacerse acreedores a préstamos, representan la cultura financiera.

El sujeto de crédito en la mayoría de los casos es el cliente calificado en la categoría normal de riesgo ya que éste al ser considerado como un buen pagador y será más confiable para hacerse acreedor de un crédito o ampliación del mismo. (Paredes, 2019, pág. 63)

Se considera sujeto de crédito a las personas que mantienen principalmente un buen historial crediticio, garantías personales e ingresos independientes, que luego de un análisis por parte de la institución financiera para medir el nivel de riesgo del cliente, cumple con los requisitos para la concesión de un préstamo, los cuales están comprendidos en las políticas de la entidad.

La mala evaluación de los sujetos de crédito conlleva al aumento del riesgo crediticio, por ende, el crecimiento de los índices de morosidad, los cuales se dan debido al incumplimiento de los clientes en el pago de los créditos otorgados, causando a la institución financiera costos por la recuperación de la cartera vencida.

2.2.5 Cinco “C” de crédito

Para la iniciar con la concesión los asesores son los responsables de evaluar y analizar al solicitante a través de las cinco “C” que “contemplan los factores de riesgo que deberán ser evaluados al realizar un análisis de crédito” (Morales & Morales, 2015, pág. 40), permitiendo disminuir el incumplimiento de pago por parte de los clientes.

Las cinco “C” de crédito es un método tradicional dentro de las instituciones financieras, y sobre todo dentro del proceso de concesión de un crédito, encierra ciertas cualidades que debe valorar el asesor en un socio para garantizar la recuperación de capital, de acuerdo con las condiciones acordadas.

Figura 3

Cinco “C” de crédito

Las 5 "C" de Crédito	Características: Historial del solicitante con sus obligaciones anteriores
	Capacidad: La capacidad del solicitante para reembolsar el crédito solicitado
	Capital: La deuda del solicitante en relación con su capital patrimonial.
	Colateral: El monto de activos que el solicitante tiene disponible para garantizar el crédito.
	Condiciones: Las condiciones económicas existentes generales y específicas

Fuente: Elaboración propia basada en (Morales & Morales, 2015, pág. 37)

El otorgamiento de un crédito deber realizarse bajo distintas condiciones que aseguren el cumplimiento de los valores adeudados, las cuales sirven como apoyo para la calificación de los clientes y saber si son o no aptos para concederles el préstamo solicitado. Las 5 “C” son la herramienta básica de análisis que se puede considerar para la tomar las decisiones de la cantidad y los términos bajo los cuales se realiza la negociación.

2.2.6 Condiciones de Crédito

Luego de aplicar los métodos de evaluación se considera las circunstancias bajo las cuales se otorga el préstamo, garantizando la recuperación del capital, las condiciones de créditos tienen que ver con el efecto producido en la empresa las tendencias económicas o acontecimientos especiales que pueda producir la capacidad de pago del cliente.

Es necesario que las organizaciones tengan correctamente estipuladas las pautas y condiciones bajo las cuales se está ofreciendo esta modalidad de pago, de lo contrario es difícil conocer si las cuentas por cobrar se están haciendo efectivas en períodos de tiempo razonables. (Valeriano, 2017, pág. 2)

En la gran mayoría las instituciones definen los lineamientos básicos necesarios para que se le otorgue un crédito a un solicitante se asegure la recuperación, entre estos se mencionan y establecen límites del préstamo, montos y frecuencia de pagos durante la vigencia del crédito de modo que ayude a tener indicios sobre como maneja las obligaciones.

Figura 4

Condiciones de Crédito de la Caja Solidaria San Agustín

Condiciones de Crédito	El monto del crédito
	La frecuencia de pago
	Número de operaciones
	Garantía

Fuente: Elaboración propia basada en el (Manual de Crédito y Cobranza, 2021)

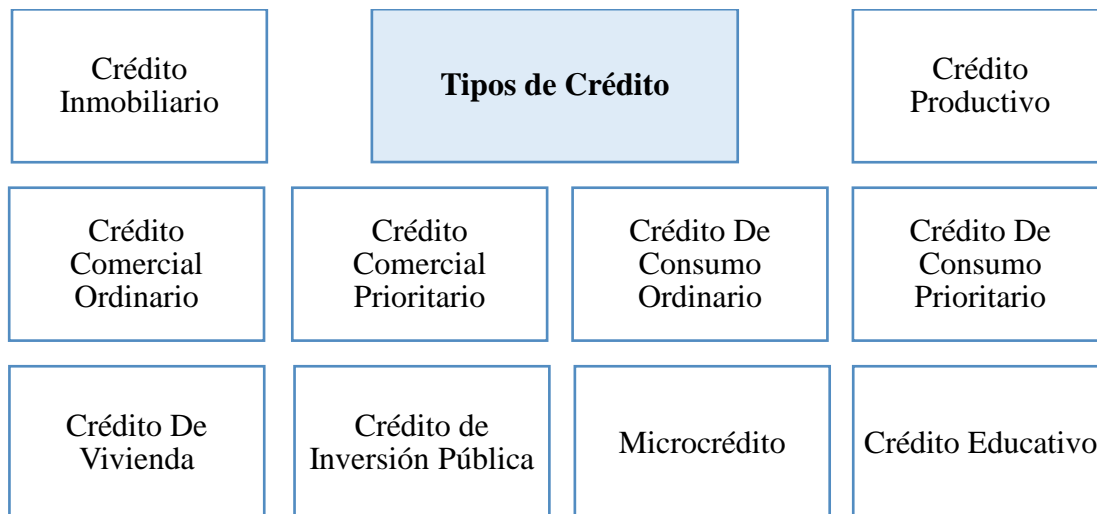
Las condiciones de crédito dentro de la Caja Solidaria son características establecidas por la institución antes de conceder un préstamo, con el fin de conocer y reducir el riesgo que genera cada cliente, principalmente están el monto, la capacidad de pago, las garantías y referencias del solicitante, variables que garantizan el cumplimiento de las deudas.

2.2.7 Tipos de Crédito

En el país existen diferentes sectores productivos y diversas actividades para impulsar el crecimiento, por lo que también constan distintos tipos de crédito que se ajustan a cada situación por lo que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, pone a disposición de los usuarios, la segmentación de la cartera de crédito de las entidades del Sistema Financiero Nacional, en la Resolución No. 043-2015-F, resuelve:

Figura 5

Tipos de Crédito de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera



Fuente: Elaboración propia basada en (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

La segmentación es una clasificación en la cual se analizan las condiciones y los requisitos de los diferentes grupos de personas para distintos fines según las exigencias, están dirigidos a incrementar la productividad y competitividad de los sectores menos favorecidos. Debido a esto, los tipos de préstamos que ofrecen las cajas solidarias van de acuerdo con las necesidades de las zonas rurales donde se establecen, a las cuales la banca comercial no facilita servicios, debido a que no los considera sujetos de crédito por la situación económica que mantienen.

La Caja Solidaria San Agustín, reconoce y ofrece los siguientes tipos de préstamos que se respaldan en el manual de crédito, los cuales están basados en la normativa vigente, adicionalmente en las necesidades que demandan las personas que forman parte de la institución, aplicando los principios de la Economía Popular y Solidaria y se presentan en la siguiente figura:

Figura 6

Tipos de Crédito de la Caja Solidaria San Agustín

TIPOS DE CRÉDITO DENTRO DE LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN AGUSTÍN		
TIPO	DETALLE	
CONSUMO	Crédito de Consumo Ordinario	Destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva.
	Crédito consumo sobre fondos	Créditos otorgados donde la garantía es el depósitos a plazo fijo en la institución.
MICROCRÉDITO	Microcrédito Minorista	Sea menor o igual a USD 1.000
	Microcrédito de Acumulación Simple	Superior a USD 1.000 y hasta USD 10.000
	Microcrédito de Acumulación Ampliada	Superior a USD 10.000
Microcrédito Normal (Micro-Ordinario) Microcrédito Emergente (Credi- Express)		Destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios. Hasta USD 500.
Microcrédito Preferencial (Credi- Preferencial)		Destinados para capital de trabajo que apoye exclusivamente al funcionamiento de la actividad productiva. Hasta USD 10.000.
Microcrédito Emprendedor (Credi-Emprendedor- Agrícola)		Se otorgará para financiar un proyecto de producción nuevo. Se financiará capital de trabajo y activos fijos.
Microcrédito Multipropósito		Financiamiento para adquisición de artículos o vestimenta típica de la zona.
Reactivación Covid		Para reactivar la economía los negocios previamente justificado. Compra de vacas, despido de trabajo.

Fuente: Elaboración propia basada en el (Manual de Crédito y Cobranza, 2021)

Las personas optan por recurrir a las cajas solidarias para solicitar créditos destinados para la actividad o necesidad que requieran, debido a que, en la mayoría de los tipos de crédito los intereses son factibles y se acepta un determinado plan de pagos que expresa los montos y las fechas que corresponden mensualmente, lo que favorece a los socios, pero en caso de falta o demora, se debe pagar un cargo por días de morosidad, como en todas las instituciones financieras.

2.2.8 Tipos de Garantías

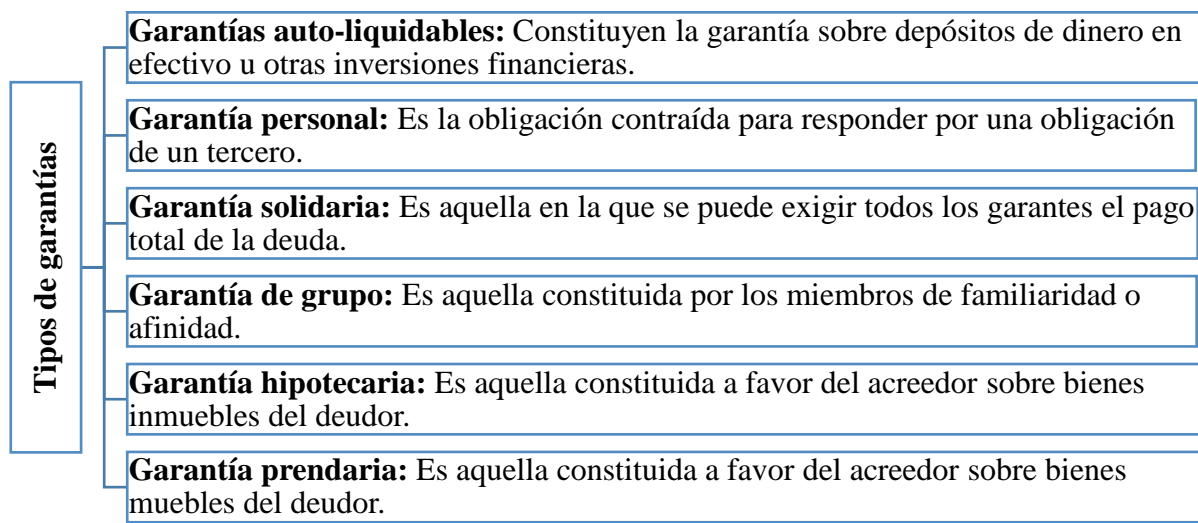
Con el fin de respaldar el compromiso de una persona con la institución financiera, se le solicita algún tipo de garantía para cubrir la deuda en caso de incumplimiento, se hace uso de estas cuando el crédito incurre en mora sobrepasando los días establecidos, y al no existir respuesta del cliente ante la cobranza preventiva para solucionar la obligación, se llevan a instancias extrajudiciales.

Las garantías son respaldos necesarios que solicita la institución financiera en la evaluación del crédito y “aseguran de cierta manera el pago del compromiso, donde el acreedor puede hacer uso de la prenda del deudor bajo las condiciones establecidas inicialmente exigiendo el cumplimiento de las obligaciones” (Aimara, 2015, pág. 27) debido a que, ya incurrió en mora fuera del período establecido.

En el Manual de Crédito y Cobranza de la Caja Solidaria se resume lo dispuesto en el Art. 212 del Código Orgánico Monetario y Financiero, a continuación:

Figura 7

Tipos de garantías



Fuente: Elaboración propia basada en el (Manual de Crédito y Cobranza, 2021)

Es importante mencionar que, una vez presentada la garantía, la institución financiera puede hacer uso de este si existe incumplimiento en el pago por parte del deudor, esta acción se realiza de acuerdo con las políticas y condiciones establecidas, dentro de un período determinado para dar cumplimiento a la obligación y que está ya no afecte la cartera vencida.

2.2.9 Cartera de Crédito

La cartera de crédito requiere del adecuado desarrollo del proceso de concesión y recuperación de los préstamos para mantener una buena solvencia y liquidez dentro del flujo de efectivo que aporte al crecimiento de las instituciones financieras en especial de las cajas solidarias, encaminándolas al cumplimiento de los objetivos.

La cartera de crédito es un activo de las organizaciones solidarias compuesto por operaciones de crédito otorgadas y desembolsadas a sus asociados bajo distintas modalidades, aprobadas de acuerdo con los reglamentos de cada institución y expuestas a un riesgo crediticio que debe ser permanentemente evaluado. (Cardozo, 2011, pág. 72)

La cartera de crédito es un activo que surge de la captación y colocación de préstamos, es donde se registran los productos capitalizados que aún no llegan a la fecha de vencimiento, son créditos que, considerando el riesgo crediticio, las condiciones y cumpliendo los procedimientos garantizan la recuperación del capital.

La cartera de crédito es el dinero que está pendiente de pago o que deben los clientes por los préstamos otorgados, son capitales que se espera recuperar dentro del tiempo estipulado en el acuerdo, para que no generen inconvenientes ni riesgos dentro de la institución y de esta manera seguir realizando la intermediación financiera.

2.2.10 Cartera de Crédito Vencida

Las operaciones que incurren en mora desde el primer día forman parte de esta, es donde se encuentran los préstamos atrasados y aquellos que no devengan intereses, conocer la totalidad permite priorizar la recuperación para evitar el deterioro, por lo que “se denomina cartera vencida a la nómina total de clientes que registran una alta proporción de morosidad, entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido cancelados a la fecha de su vencimiento” (Pérez, 2018, pág. 19).

La cartera vencida está conformada por los clientes que no han cancelado las obligaciones dentro del tiempo establecido, aquí se encuentran los préstamos que incurrieron en mora, se cobran intereses por cada día de retraso, y si no se aplican las correctas estrategias de recuperación se pone en riesgo el estado de la cartera de crédito.

2.2.11 Morosidad

La mora en la cartera es el principal riesgo dentro del activo de las instituciones que realizan la intermediación financiera, las cuales debido al incumplimiento de obligaciones por parte de los clientes reducen la rentabilidad, tomando en cuenta que, “la morosidad es la falta de una persona ante el compromiso contraído con alguna institución, es decir, el incumplimiento de las condiciones bajo las que se le otorga el crédito” (Ulloa, 2020, pág. 58).

Es decir, la morosidad es el incumplimiento de las obligaciones contraídas por una persona en una institución, desobedeciendo los plazos y términos de pago establecidos en el momento de la concesión del crédito, dando como resultado al cliente un perfil con un riesgo potencial ante futuras evaluaciones dentro del sistema financiero y a la entidad el crecimiento de la cartera vencida.

2.2.12 Deterioro de cartera

Conocer el estado de las cuentas vencidas en los estados financieros para evitar una baja rentabilidad es fundamental debido a que “una cartera en deterioro presenta un aumento del índice de morosidad, tiene el riesgo de reducir ingresos, afectando de manera directa la liquidez de la institución” (Apolinario & Gonzabay, 2021, pág. 7).

El deterioro se debe al crecimiento de la morosidad dentro de la cartera, debido al incumplimiento de obligaciones por parte del cliente, y el resultado desfavorable de las estrategias de recuperación, hacen que llegue al punto de ser cuentas incobrables, para las cuales se establecen provisiones que reduzcan el impacto de las pérdidas.

2.2.13 Provisión de cuentas incobrables

La provisión de cuentas es el valor que la institución según el análisis del comportamiento de los saldos considera que no es posible recuperar y por tanto deben provisionar, con el fin de mantener un adecuado control de las provisiones bajo la normativa vigente para reducir el impacto cuando existe una pérdida previniendo que la liquidez se vea afectada,

Una provisión para cuentas incobrables es un tipo de cuenta de salvaguardia establecida por las empresas, donde la función principal de este tipo de cuenta es proporcionar un colchón contra las facturas de clientes que estén pendientes de pago durante periodos prolongados de tiempo. (Reyes, 2017, pág. 3)

Las cuentas incobrables, agrupan todas las obligaciones incumplidas por parte de los clientes debido a que sobrepasan los días para la recuperación. Para estas deudas se necesita una provisión que sirve de contingente, con la finalidad de cubrir compromisos que por condiciones no previstas caen en un grado de morosidad que las vuelven irrecuperables.

Dentro del Manual de Crédito y según lo expuesto por la SEPS se establecen los niveles de riesgo de acuerdo con el tipo de crédito y los días de morosidad, se muestran a continuación:

Tabla 2

Calificación por Tipo de Riesgo

Nivel de Riesgo	Categoría	Productivo corporativo y productivo empresarial	Productivo PYMES	Consumo, microcrédito, educativo	Inmobiliario, vivienda de interés social y público
		Días de morosidad			
Riesgo Normal	A1	0	0	0	0
	A2	De 1 hasta 15	De 1 hasta 15	De 1 hasta 15	De 1 hasta 30
	A3	De 16 hasta 30	De 16 hasta 30	De 16 hasta 30	De 31 hasta 60
Riesgo Potencial	B1	De 31 hasta 60	De 31 hasta 60	De 31 hasta 45	De 61 hasta 120
	B2	De 61 hasta 90	De 61 hasta 90	De 46 hasta 60	De 121 hasta 180
Riesgo Deficiente	C1	De 91 hasta 120	De 91 hasta 120	De 61 hasta 75	De 181 hasta 210
	C2	De 121 hasta 180	De 121 hasta 150	De 76 hasta 90	De 211 hasta 270
Dudoso Recaudo	D	De 181 hasta 360	De 151 hasta 180	De 81 hasta 120	De 271 hasta 450
Pérdida	E	Mayor a 360	Mayor a 180	Mayor a 120	Mayor a 450

Fuente: Elaboración propia basada en el (Manual de Crédito y Cobranza, 2021)

Las entidades financieras de la Economía Popular y Solidaria tienen la obligación de realizar la calificación de riesgo para la estimación de pérdidas, utilizando la segmentación correspondiente y dando cumplimiento a las exigencias de la SEPS para la presentación de los reportes consolidados dentro del tiempo definitivo. Adicionalmente deben establecer políticas internas que permitan determinar saldos y estimaciones razonables para el desarrollo de las actividades.

A partir de los resultados de la calificación es posible determinar y valorar el volumen requerido de provisión o reservas que protejan las pérdidas realizadas o las eventuales en supuesto no pago de las obligaciones por parte de los deudores, y así reducir el impacto dentro del flujo de efectivo de la Caja Solidaria.

A continuación, se muestra en la siguiente tabla los porcentajes que establece el Manual de Crédito y Cobranza de la Caja Solidaria:

Tabla 3

Calificación de Riesgo y Provisión de Cartera

Nivel de Riesgo	Categoría	Provisión	
		Desde	Hasta
Riesgo Normal	A1	1%	1,99%
	A2	2%	2,99%
	A3	3%	5,99%
Riesgo Potencial	B1	6%	9,99%
	B2	10%	19,99%
Riesgo Deficiente	C1	20%	39,99%
	C2	40%	59,99%
Dudoso Recaudo	D	60%	99,99%
Pérdida	E		100%

Fuente: Elaboración propia basada en el (Manual de Crédito y Cobranza, 2021)

La importancia de conocer la normativa y los porcentajes de calificación de la SEPS dentro de las instituciones del sistema popular y solidario las cuales están en continuo crecimiento y por ende en constante riesgo permiten estimar las provisiones que posteriormente protegerán la liquidez ante posibles pérdidas.

2.2.14 Cobranza o recuperación de cartera

Establecer adecuadas estrategias de cobranza garantizan la recuperación del capital otorgado a los clientes, realizando las llamadas telefónicas previas y posteriores al día de pago, visitas y notificaciones después de haber incurrido en mora, el pronto seguimiento será favorable, antes de llegar a cobranzas judiciales y a pérdidas.

La recuperación del dinero entregado es el último paso del proceso del crédito, aunque a veces es difícil la recuperación del crédito debido a la cultura de atraso por parte del socio. Es vital para la entidad realizar el cobro total del dinero que se prestado para contar con el efectivo para realizar sus movimientos. (Velasategui, 2014, pág. 91)

La cobranza de cartera es la etapa del proceso de crédito, en la que se emplean estrategias de recuperación que garanticen la devolución del dinero en la totalidad, sea dentro del tiempo y condiciones establecidas o en algunos casos fuera del período con un recargo de intereses por morosidad. Para la recuperación dentro de la Caja Solidaria mantienen un cronograma de cobranza preventiva y extrajudicial, que aplican a los clientes desde el primer día que incurren en mora,

Además, la recuperación de los créditos en las instituciones financieras garantiza la estabilidad de las operaciones y las nuevas colocaciones, por lo que recuperar las cuentas colocadas permite cumplir obligaciones con terceros, principalmente con los socios, para ello es importante evaluar constantemente el riesgo crediticio para evitar cartera vencida.

2.2.15 Socios

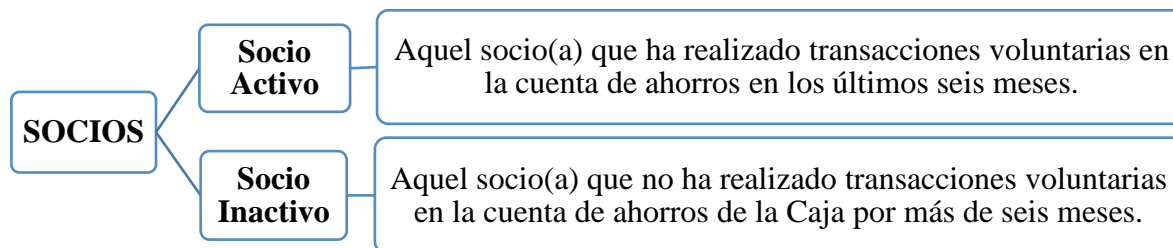
Existen diferentes beneficiarios, que luego de la evaluación obtienen una calificación de riesgo para acceder a préstamos en una institución, es decir, se “define a los socios como personas a quienes permanentemente se les presta servicios o realiza contratos, y que por su actividad son objeto de crédito que cancelan de acuerdo a las políticas de la empresa” (Reyes, 2017, p. 3).

Los socios son personas naturales y jurídicas que forman parte de las instituciones financieras como cuenta ahorristas, y también siendo sujetos de crédito, que cumpliendo algunas políticas pueden hacer uso de los servicios financieros y no financieros que brinda la entidad.

Dentro de la Caja Solidaria se encuentran registrados los siguientes socios:

Figura 8

Socios Registrados en la Caja Solidaria San Agustín



Fuente: (Reglamento Interno Cajas y Bancos Comunales, 2021)

Para la Caja Solidaria y dentro del sistema financiero los socios cumplen la principal función de existencia de las instituciones, debido a que son quienes depositan el dinero para que luego, por medio de una evaluación ese capital sea otorgado a otras personas a manera de créditos realizando así el giro de dinero que mueve la economía.

2.3 Marco Legal e Institucional

En el concepto del Sistema Popular y Solidario, en donde el ser humano es el centro de la economía y que tiene como objetivo principal el crecimiento sostenible, además, de asegurar la subsistencia de las generaciones futuras y vivir en armonía con la naturaleza y la sociedad en el desarrollo de las actividades productivas por el bien comunitario.

A partir de lo antes mencionado, el marco legal en el cual están constituidas y reguladas las instituciones de la Economía Popular y Solidaria se detalla a continuación, en la siguiente tabla:

Tabla 4*Normativa de las Instituciones de la Economía Popular y Solidaria*

Normativa	Artículo	Objeto
Constitución de la República del Ecuador	Art. 309	El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario
	Art. 311	Composición del sector financiero popular y solidario.
Código Orgánico Monetario y Financiero	Art. 74	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria encargado de regularizar las instituciones del sector financiero popular y solidario.
Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria	Art. 78	Sector Financiero Popular y Solidario
	Art. 106	Transformación
	Art. 107	Canalización de recursos
Ley de la Economía Popular y Solidaria	Art. 101	Constitución de las Cajas Solidarias
	Art. 102	Acompañamiento y organización
	Art. 103	Auto responsabilidad
	Art. 104	Actividades financieras
	Art. 105	Actividades socioeconómicas en el territorio
	Art. 106	Transformación obligatoria
Ley de Régimen Tributario Interno	Art. 9.5	Exoneración de Impuesto a la Renta en la fusión de entidades del sector financiero popular y solidario
	Art. 10	Deducciones
	Art. 19	Obligación de llevar contabilidad
	Art. 44	Retenciones en la fuente sobre rendimientos financieros
	Art. 106	Sanciones para los sujetos pasivos

Fuente: Elaboración propia basada en (Constitución de la República del Ecuador, 2008; Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2018; Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014; Ley de Régimen Tributario Interno, 2004)

Respecto a las normas para la aplicación del régimen simplificado para las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, se puede resumir:

Tabla 5

Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno

	Artículo	Objeto
Resolución No.	Art. 1	Ámbito de aplicación
NAC-DGERCGC19-	Art. 2	Organizaciones que integran el Régimen Simplificado
00000039, emitido	Art. 3	Beneficios
por el Servicio de	Art. 4	Inscripción, actualización y cancelación
Rentas Internas (SRI)	Art. 5	Traspaso de regímenes
	Art. 6	Efectos

Fuente: Elaboración propia basada en (Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, 2019)

En el ámbito contable las pequeñas y medianas entidades se rigen a las NIIF para PYMES que se basan en las NIIF Completas, pero con ajustes y modificaciones para reflejar de una manera más adecuada la información financiera y suplir las necesidades de los usuarios de los estados financieros de PYMES.

Para las Pymes es de gran importancia conocer sobre la aplicabilidad de las NIIF. establecen lo que se necesita para el reconocimiento, medición, presentación e información a revelar que se refieren a las transacciones, sucesos y condiciones que son importantes en los estados financieros, estas normas se dividen en secciones y son las siguientes:

Tabla 6*NIIF para PYMES*

Sección	Contenido
sección 1	Pequeñas y Medianas Entidades
sección 2	Conceptos y Principios Fundamentales
sección 3	Presentación de Estados Financieros
sección 4	Estado de Situación Financiera
sección 5	Estado de Resultado Integral y Estado de Resultado
sección 6	Estado de Cambios de Patrimonio y Estado de Resultado y Ganancias Acumuladas
sección 7	Estado de Flujo de Efectivo
sección 8	Notas a los Estados Financieros
sección 9	Estados Financieros Consolidados y Separados
sección 10	Política, Estimaciones y Errores Contables
sección 11	Instrumentos Financieros Básicos
sección 12	Otros Temas Relacionados con Instrumentos Financieros
sección 13	Inventarios
sección 14	Inversiones en Asociadas
sección 15	Inversiones en Negocios Conjuntos
sección 16	Propiedad de Inversión
sección 17	Propiedades, Planta y Equipo
sección 18	Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía
sección 19	Combinaciones de Negocios y Plusvalía
sección 20	Arrendamiento
sección 21	Provisiones y Contingencias
sección 22	Pasivos y Patrimonios
sección 23	Ingresos de Actividades Ordinarias
sección 24	Subvenciones del gobierno
sección 25	Costos del Préstamos
sección 26	Pagos Basados en Acciones
sección 27	Deterioro del Valor de los Activos
sección 28	Beneficios a los Empleados
sección 29	Impuesto a las Ganancias
sección 30	Conversión de la Moneda Extranjera
sección 31	Hiperinflación
sección 32	Hechos Ocurredos después del Periodo del que se Informa
sección 33	Información a Revelar sobre partes Relacionadas
sección 34	Actividades Especialidades
sección 35	Transición a la NIIF para PYMES

Fuente: Elaboración propia basada en las NIIF para PYMES

UNIDAD III

MARCO METODOLÓGICO

El análisis contempla una investigación de las actividades y procedimientos que se desarrollan en la Caja Solidaria San Agustín, aplicando una entrevista a la administradora, se analizan las características de mayor influencia en el proceso de otorgamiento de crédito y recuperación de cartera según la normativa vigente, así como la aplicación de indicadores financieros que proporcionan información relevante para valorar el nivel de riesgo y confianza de la institución.

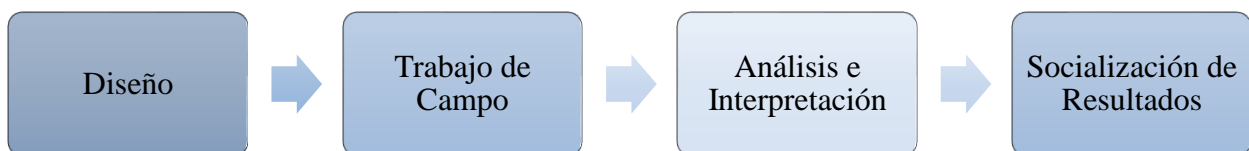
Objetivo

Reconocer y desarrollar los métodos, técnicas e instrumentos que permiten recolectar y evaluar la información para llevar a cabo el análisis y evaluación de la cartera de crédito, con la finalidad de determinar resultados sobre la vulnerabilidad o rentabilidad dentro de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín, que aporten a construir un informe consistente y verídico.

En la investigación es importante que el desarrollo de la metodología se lleve a cabo con una adecuada aplicación de los métodos, técnicas e instrumentos para recolectar datos de la institución y debe tener relación con la naturaleza del objeto de estudio y con el cumplimiento de los objetivos planteados, que a continuación, se resume el proceso en la siguiente figura:

Figura 9

Desarrollo de la Metodología dentro de la Investigación

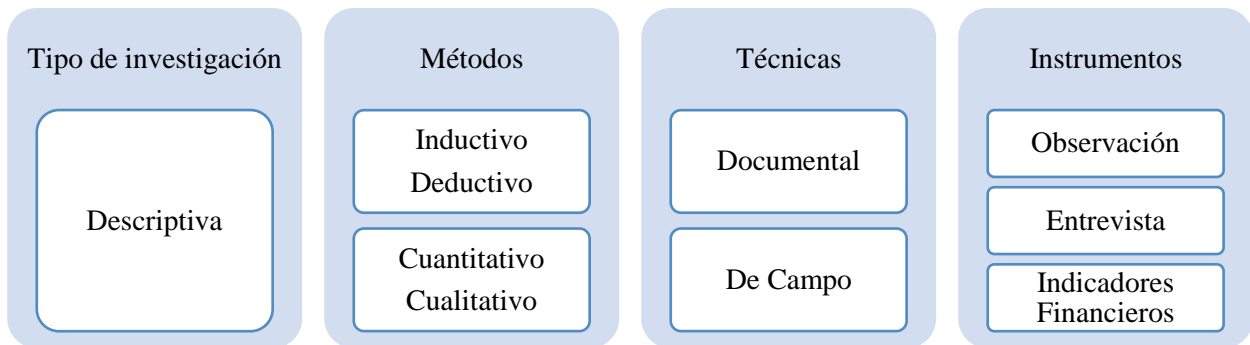


Fuente: Investigación directa desarrollado por la autora

Partiendo de lo antes mencionado, a continuación, se desarrolla el diseño metodológico que presenta el tipo de investigación, los métodos, técnicas e instrumentos que se aplica en el estudio de caso, posteriormente se analiza el concepto de cada uno y se describe la aplicación dentro del análisis:

Figura 10

Diseño Metodológico



Fuente: Investigación directa desarrollado por la autora

3.1 Tipo de investigación

Este estudio aplica la investigación descriptiva que permite explicar, discutir los datos y conocer exactamente detalles y características de la investigación, que basado en técnicas de evaluación y métodos “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos” (Montero, 2017, pág. 37)

A partir de la descripción de los sistemas de evaluación, se pueden obtener tendencias y analizar el comportamiento de la Caja Solidaria San Agustín, teniendo en cuenta los diferentes índices y resultados para la correcta determinación situacional de la cartera de crédito de la entidad. Además, al utilizar este tipo de investigación se puede revisar la bibliografía y describir hechos referentes al tema de análisis, como parte del marco teórico.

3.2 Métodos

3.2.1 Método Inductivo.

Dentro de la investigación el método inductivo, sirve para supervisar que cada uno de los procesos se desarrolle conforme a lo establecido para obtener un control y cumplimiento favorable, debido a que “es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales” (Rodríguez & Pérez, 2017, pág. 187).

Este método se aplica para identificar y comprobar si se cumplen las políticas y procedimientos establecidos para la concesión y recuperación de los créditos por parte del personal, con la finalidad de conocer cómo afectan al estado de la cartera de crédito de la Caja Solidaria San Agustín.

3.2.2 Método Deductivo.

En el desarrollo del análisis este método sirve para clasificar y analizar la información proporcionada, permitiendo conocer datos relevantes para brindar conclusiones que sugieran nuevas ideas en el mantenimiento y crecimiento de la cartera de crédito debido a que “se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad, y son puntos de partida para realizar inferencias mentales y arribar a nuevas conclusiones lógicas para casos particulares” (Rodríguez & Pérez, 2017, pág. 188).

En la investigación se ha recogido información teórica sobre los procedimientos de evaluación para el otorgamiento de crédito, de acuerdo con la normativa del sector financiero e institucional; los cuales permitieron analizar la situación de la entidad pues este método parte de los datos generales aceptados como válidos para llegar a una conclusión de tipo particular.

3.2.3 Método Cuantitativo

El estudio se desarrolla a través de la recolección de información contable y toda la evidencia referente a estados financieros y cuentas, la cual permite aplicar e interpretar indicadores “para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Cabezas, Andrade, & Torres, 2018, pág. 19).

Se analiza la cuenta cartera vigente y vencida, con base en esta información que presenta valores contables reflejados de los estados financieros se aplican indicadores establecidos por los organismos de control los cuales arrojan resultados numéricos para interpretar y deducir las condiciones en el que se encuentra.

3.2.4 Método Cualitativo

Para comprender de mejor manera algunos procesos se recolecta información histórica y conceptual “sin medición numérica, para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Cabezas, Andrade, & Torres, 2018, pág. 19) a través de entrevistas, cuestionarios y encuestas.

Bajo lo expuesto, el estudio reúne las características para desarrollar este método, basado en la recolección de datos a través de entrevistas, las cuales proporcionan información de los procesos y criterios utilizados en la captación de dinero, el otorgamiento de créditos y la recuperación, entre otras actividades que giran en torno a la cartera de la Caja Solidaria.

Es importante recalcar que los métodos inductivo-deductivo y cuantitativo-cualitativo proporcionan diversas formas de analizar la información dentro del estudio de caso, sirviendo como herramientas de investigación fundamentales en temas de cualquier índole, pero especialmente en este análisis.

3.3 Técnicas

3.3.1 Documental

Con la evidencia recopilada de los estados financieros, manuales y documentos de fuentes internas y externas, con las que se realiza “un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio” (Monroy & Nava, 2018, pág. 104).

Dentro de la investigación se recopila información interna como lo son los estados financieros, políticas y procedimientos de la Caja Solidaria, y además de evidencia externa proporcionada por los organismos de control y estudios similares al objeto de análisis, los cuales permiten obtener conocimiento sobre el manejo y el estado actual de la cartera de crédito y a la vez solventan inquietudes que se presentan durante el trabajo.

3.3.2 De Campo

La recolección de datos en campo permite recopilar información primaria, debido a que “desarrolla la observación en contacto directo con el objeto de estudio, así como el acopio de testimonios que permitan confrontar la teoría con la práctica en la búsqueda de la verdad objetiva” (Monroy & Nava, 2018, pág. 107).

El contacto directo con todos los empleados y responsables de la institución es muy importante para conocer del proceso de crédito y cobranza en los cuales se revisa el adecuado cumplimiento de las normas establecidas y el resultado que genera dentro de la institución, también permite medir el nivel de conocimiento y comunicación de las políticas vigentes por parte de la administradora al personal.

3.4. Instrumentos

3.4.1 Observación.

La observación permite construir hipótesis basado en la información primaria, es decir lo que llama la atención al inicio del estudio, para posteriormente revisarla e interpretar las evidencias para obtener resultados comprobados. También se puede indicar que:

Es uno de los primeros métodos científicos utilizados en la investigación y se utiliza para la obtención de información primaria acerca de los objetos investigados o para la comprobación empírica de las hipótesis. La observación científica es sistemática, consciente y objetiva. (Fresno, 2019, pág. 114)

En el análisis se aplica la observación al momento de percibir deficiencias en la cartera de crédito, sirviendo como punto de partida y dando una visión empírica del estado de la institución, debido a que se observa directamente el desarrollo de las operaciones que se realizan en la entidad para analizar el cumplimiento y aplicación de las políticas de evaluación conforme a lo establecido.

3.4.2 Entrevista

La entrevista es una conversación entre personas interesadas, donde se intercambian ideas y conceptos que aporte a construir conocimiento sobre un tema planteado. Este instrumento se aplica a la administradora, permitiendo la recolección de información para conocer la institución y algunos de los procesos que se deben cumplir dentro de la misma.

Es una conversación de carácter planificado entre el entrevistador y el (o los) entrevistado(s), donde se establece un proceso de comunicación en el que intervienen de manera fundamental los gestos, posturas y diferentes expresiones no verbales tanto del que entrevista como del que se encuentra en el plano de entrevistado. (García, 2016, pág. 85)

La entrevista se aplica la persona encargada de la Caja Solidaria, además en este caso el instrumento contiene preguntas abiertas direccionadas a obtener información del papel que desarrolla caja área de la institución dentro del proceso de colocación de crédito y de recuperación de cartera para observar si existe un adecuado cumplimiento de las políticas por parte del personal.

3.4.3 Indicadores Financieros

Son un conjunto de datos y métodos de cálculo de información de los estados financieros, que permiten comparar y conocer el comportamiento de los periodos contables, evaluando los resultados para tomar decisiones.

El propósito del uso de las razones en los análisis de los estados financieros es reducir la cantidad de datos a una forma práctica y darle un mayor significado a la información, además de que nos permite vislumbrar los posibles focos de atención, que no quedan de manifiesto simplemente con observar la información presentada en los estados financieros.
(Lavalle, 2017, pág. 17)

En el estudio de caso es fundamental aplicar indicadores de liquidez, solvencia, rentabilidad y morosidad para evaluar la condición de la Caja Solidaria y en específico de la cartera de crédito, haciendo referencia a los años establecidos dentro del análisis y permitiendo realizar una idea comparativa de las administraciones y de la situación económica.

Tabla 7*Indicadores Financieros de Liquidez y Solvencia*

Factor	Concepto	Indicadores	Fórmula	Interpretación
Liquidez	Miden la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo	Razón Corriente	$Razón\ Corriente = \frac{Activo\ Corriente}{Pasivo\ Corriente}$	El resultado indica que por cada dólar (\$1) que la Caja debe a corto plazo, cuenta con (\$) para respaldar esa obligación.
		Capital de Trabajo	$Capital\ de\ Trabajo = Activo\ Corriente - Pasivo\ Corriente$	El dinero con que la empresa cuenta para realizar sus operaciones normales.
Solvencia	Miden en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa.	Endeudamiento del Activo	$Endeudamiento\ del\ Activo = \frac{Pasivo\ Total}{Activo\ Total}$	Es el porcentaje del total de activos que ha sido financiado por los acreedores.
		Razón de Apalancamiento	$Apalancamiento = \frac{Activo\ Total}{Patrimonio}$	Determina el grado de apoyo de los recursos internos de la empresa sobre recursos de terceros.

Fuente: Elaboración propia basada en (Lavalle, 2017; Polanco, Santos, & De la Cruz, 2020)

Tabla 8*Indicadores Financieros de Morosidad y Rendimiento*

Indicador	Concepto	Fórmula	Interpretación
Morosidad de Cartera	Este indicador mide la porción de la cartera total que tiene cuotas vencidas por lo tanto no genera intereses ni ingresos.	$\frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$	Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera. La relación mientras más baja es mejor.
Cobertura de la cartera problemática	Mide el nivel de protección que la entidad asume ante el riesgo de cartera morosa.	$\frac{\text{Provisiones de la cartera de credito}}{\text{Cartera Improductiva Bruta}}$	Establece la suficiencia de contingencia de la cartera que cae en mora a través de la construcción de una provisión en función del tamaño de la cartera improductiva.
ROE	Rentabilidad sobre los fondos propios. Mide el nivel de retorno generado por el patrimonio invertido por los accionistas de la entidad.	$\frac{(\text{Ingresos} - \text{Gastos})}{((\text{Patrimonio Total Promedio} * 12)/\text{mes})}$	Mientras menor sea el indicador, la entidad muestra que no tendría los suficientes recursos para cubrir la remuneración a sus accionistas.
ROA	Rentabilidad sobre los activos. Es una medida de eficacia en el manejo de los recursos de la entidad.	$\frac{(\text{Ingresos} - \text{Gastos})}{((\text{Activo Total Promedio} * 12)/\text{mes})}$	Mientras menor sea el indicador, la entidad muestra que no podrá generar los suficientes ingresos que permitan fortalecer el patrimonio.

Fuente: Elaboración propia basada en (Nota Técnica: Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros, 2017)

UNIDAD IV

DISEÑO DEL ESTUDIO DE CASO

En el desarrollo de la unidad es necesario hacer una breve reseña de la importancia que tiene el estudio de caso que emplea metodologías que recolectan “múltiples fuentes de evidencia y explora el objeto dentro del contexto, la cuales incluyen documentos, archivos, entrevistas, observaciones directas e instrumentos” (Luna & Rodríguez, 2011, pág. 2). Además, sigue procedimientos que facilitan la exploración y que se describen en la siguiente figura:

Figura 11

Proceso de investigación de un estudio de casos

Proceso de investigación de un estudio de casos:	La selección y definición del caso
	Elaboración de una lista de preguntas
	Localización de las fuentes de datos
	Análisis e interpretación
	Elaboración del informe

Fuente: (Luna & Rodríguez, 2011, pág. 2)

Según los autores Luna y Rodríguez (2011) el estudio de caso agrupa distintas fuentes de recolección de información y evidencia para analizar el objeto de estudio, siguiendo un proceso que facilita el desarrollo, el cual inicia con la selección y definición del tema hasta la presentación del informe con las debidas conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones.

Para contribuir al análisis también se considera que el estudio de casos es uno de los “medios más apropiados para conocer e investigar una situación de dirección dentro de una institución, permitiendo realizar descripciones para generar o confirmar teorías” (Villarreal & Landeta, 2010).

Los autores Villareal y Landeta consideran que el estudio de caso es un medio completo para recolectar e investigar evidencia para conocer la situación real del objeto que se analiza con la finalidad de generar teorías previas al desarrollo, respalda supuestos que surgen para fortalecer la investigación y que en la conclusión aportan mucho conocimiento.

De acuerdo con los autores coinciden en que el estudio de caso es una metodología de investigación muy útil y completo en análisis de dirección y organización de empresas, debido a que se emplean múltiples fuentes de evidencia y técnicas, se logra realizar descripciones detalladas y conclusiones reales que cumplen los objetivos establecidos inicialmente.

En la unidad se hace referencia a la recolección de información, el análisis con la implementación de técnicas, métodos, e instrumentos de investigación para la determinación de resultados, estableciendo conclusiones y las posibles soluciones que beneficien el manejo y control de la cartera de crédito y la reducción del riesgo crediticio de la Caja Solidaria San Agustín.

Objetivo

Presentar la información recolectada con los instrumentos descritos anteriormente para desarrollar el análisis con la metodología establecida y consolidar los resultados que permiten brindar sugerencias que aporten a la mejora de los procedimientos relacionados a la cartera de crédito y toma de decisiones sobre la misma.

4.1 Recolección de la Información

Para la recolección de información que sirve para desarrollar el análisis se muestra a continuación una matriz de variables en la cual se detalla los objetivos específicos del análisis y los argumentos que justifican el adecuado cumplimiento de los procedimientos, además de las fuentes en las que se respalda y la importancia.

Tabla 9*Matriz relación de variables*

Objetivo	Variable	Indicador	Fuente	Técnica	Argumento
Verificar que las políticas y procedimientos emitidos para el otorgamiento del crédito se cumplan de forma oportuna.	Políticas y procedimientos	Tipos de crédito Número de crédito	Manual de crédito Comité de crédito	Observación Directa	La importancia de cumplir con las políticas y procedimientos para mantener una cartera de crédito con bajos índices de riesgo crediticio
Comprobar que las estrategias de recuperación de los créditos estén acordes con las normas vigentes.	Gestión de cobranza	Cartera vencida Plazo de crédito	Reglamento Interno	Entrevista	Analizar que las estrategias de recuperación permitan mantener una cartera vencida controlada
Evaluar el registro y control de la cartera vigente y vencida en el período 2020 y 2021	Registro y control	Indicadores de morosidad Liquidez	Balances generales Cartera de crédito	Investigación Documental	Aplicar indicadores financieros para evaluar el estado de la cartera de crédito

Fuente: Investigación directa desarrollado por la autora

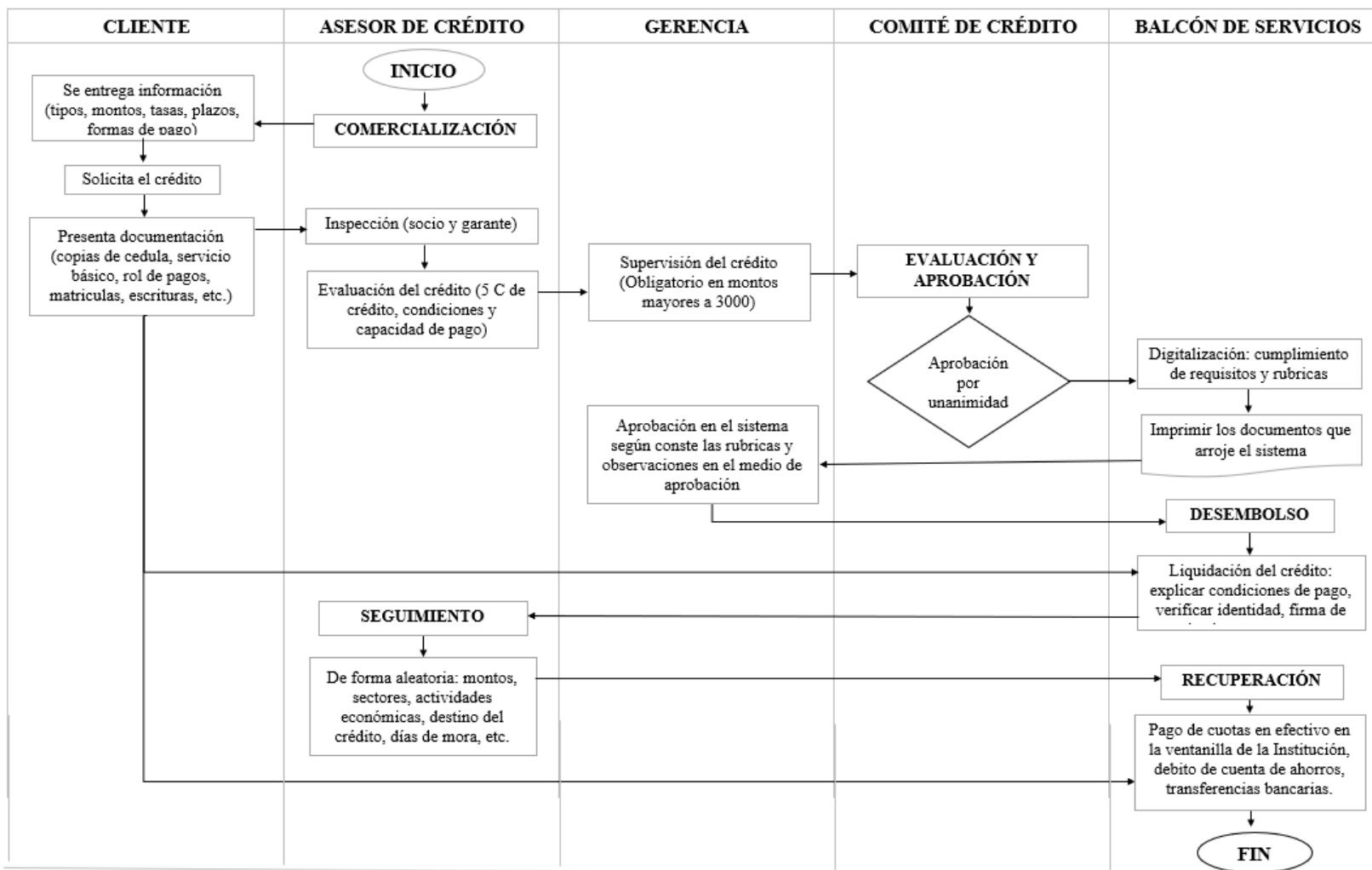
4.1.1 Observación directa

En las visitas realizadas a la institución, se observó todos los procesos que se llevan a cabo para el otorgamiento de un crédito y la recuperación, conforme a lo que se señala en el Manual de Crédito y Cobranza vigente en la Caja Solidaria San Agustín.

A continuación, se presenta un flujograma donde se puede observar los responsables y las tareas que desarrollan en la entrega de un crédito:

Figura 12

Proceso de Gestión de un Crédito



Fuente: Análisis documental desarrollado por la autora (Manual de Crédito y Cobranza, 2021)

El flujograma resume el proceso de otorgamiento y recuperación de préstamos que se desarrolla dentro de la Caja Solidaria conforme a lo establecido en el manual de crédito y cobranza, el cual sirve de guía para comprobar si los colaboradores cumplen todos procedimientos señalados en cada una de las etapas, se debe recalcar que el claro conocimiento y cumplimiento de las actividades permite mantener una cartera de crédito favorable, con un nivel de colocación responsable y que garantiza el recobro dentro de las condiciones determinadas inicialmente.

4.1.2 Investigación documental

La documentación facilitada por la institución:

- Manual de crédito y cobranza
- Reglamento Interno
- Balances Generales del 01 de enero del 2020 hasta el 31 de octubre del 2021
- Estado de la cartera de crédito de 01 de enero del 2020 hasta el 31 de octubre del 2021
- Estado de resultados de 01 de enero del 2020 hasta el 31 de octubre del 2021
- Formularios de solicitud de crédito personal y del garante
- Hojas de cálculo de capacidad de pago y de endeudamiento
- Otros documentos (autorización de la central de riesgo, simuladores de seguro)

4.2 Análisis de la información

4.2.1 Entrevista y análisis

Para recolección de información se desarrollan entrevistas con la administradora de la Caja Solidaria San Agustín, en las cuales se recopila información para dar un contexto del estado de la cartera de crédito y las estrategias aplicadas para la recuperación de cartera vencida. Se formulan preguntas abiertas acorde a los procesos que se llevan a cabo, se resume a continuación:

Tabla 10*Desarrollo de la Entrevista*

Preguntas	Respuestas abiertas
1. ¿Se realizan estrategias de promociones de crédito?	Sí, los asesores de crédito se encargan de promocionar los productos
2. ¿A qué segmento de personas se enfocan las estrategias?	A las personas de la comunidad y de los cantones Otavalo y Pedro Moncayo
3. ¿Alguien supervisa que se cumplan las promociones de manera adecuada?	Se realiza las promociones con todo el personal
4. ¿Cada que cierto tiempo se realizan las promociones?	No se tiene un tiempo establecido
5. ¿Cómo califica el proceso de promoción de crédito?	Eficiente
6. ¿Se analiza los riesgos antes de conceder el crédito?	Sí, se trabaja con las 5 C de crédito
7. ¿Qué procedimiento se lleva a cabo para la evaluación?	Inspecciones al cliente y garante si es el caso, a los lugares de trabajo, se evalúa las garantías, se supervisa la información, se presenta en comité de crédito
8. ¿Se conoce un promedio de cuantos créditos se entregan mensualmente?	No
9. ¿Se tiene establecida una calificación según la calidad de pago que tiene el crédito?	Sí, se la da por su historial de pago
10. ¿Quién es el encargado del desembolso?	Balcón de servicios luego de la autorización de gerencia
11. ¿Se conoce el rendimiento sobre la cartera que tiene en el último periodo?	No
12. ¿Se conoce cuáles son los montos más altos de endeudamiento?	Sí, tabla de montos y tasas
13. ¿Se realiza un seguimiento de los pagos de los créditos antes de su vencimiento?	Sí, luego del desembolso se realiza una visita a la semana o al mes
14. ¿Se realiza un análisis acerca de la recuperación de la cartera crediticia?	No
15. ¿Se realiza reportes acerca del grado de morosidad que existen por la concesión de créditos?	Sí, mensualmente para presentarlos en asamblea
16. ¿Se utiliza medios para comunicarse con el socio y evitar atrasos en los pagos de las cuotas?	Sí, llamadas telefónicas y visitas, estas antes y después de la fecha de pago
17. ¿El manual de crédito contiene procesos que facilitan la recuperación de la cartera vencida?	Sí, la cobranza preventiva y extrajudicial
18. ¿Existe evidencia que respalde la gestión de recuperación que realizan los asesores de crédito?	Sí
19. ¿Se brinda capacitación dentro de la institución para el correcto cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera vencida?	Sí, se las realiza por lo menos 2 veces al año
20. ¿Se calcula las provisiones de acuerdo con lo establecido en el manual de crédito?	No, debido a que el sistema no está parametrizado, se realiza manualmente

Fuente: Análisis documental desarrollado por la autora

La entrevista se aplicó a la administradora de la Caja Solidaria, este instrumento contiene preguntas abiertas direccionadas a obtener información correspondiente al proceso que se maneja en cada área, respecto a la concesión y recuperación de crédito, las mismas que arrojan los siguientes resultados:

Dentro de las respuestas emitidas en la entrevista existen factores favorables que consolidan el trabajo eficiente dentro de la institución, por ejemplo:

- Posee un personal capacitado para llevar a cabo los procesos de la mejor manera.
- Aplican las 5 C de crédito (características, capacidad, capital, colateral, condiciones) para evaluar al cliente antes de la concesión del crédito y garantizar la recuperación del dinero.
- Se respeta y trabaja dentro de las zonas geográficas establecidas para cada asesor, para garantizar un trabajo organizado y controlado.

Sin embargo, se observaron factores desfavorables, para las cuales se necesita buscar alternativas de mejora del sistema de control para lograr un mejor desenvolvimiento y crecimiento de la Caja Solidaria.

- No se conoce el promedio de mensual de créditos otorgados.
- No se realiza un análisis de la cartera crediticia y por ende se desconoce el rendimiento.
- No se calcula las provisiones de cartera de manera técnica de acuerdo con la normativa vigente.

Es importante mencionar que se desarrollaron varias entrevistas con la administradora, entre ellas una permitió el planteamiento del problema y otra presentación de resultados, este instrumento permitió adquirir conocimiento sobre la Caja Solidaria y las personas que la conforman.

4.2.2 Indicadores financieros y análisis

Las instituciones financieras definen estrategias de crecimiento y recuperación con base en los resultados obtenidos de la elaboración de los indicadores financieros que además sirven para la toma de decisiones que mejoren la captación de recursos y nuevas inversiones que la entidad planea realizar a futuro y que aporten al cumplimiento de objetivos.

Los indicadores financieros de liquidez, rentabilidad, apalancamiento y de la cartera de crédito permiten conocer si los resultados obtenidos son favorables para el desarrollo de las actividades internas de la institución como también el cumplimiento de las obligaciones con terceras personas a corto plazo.

Para el desarrollo de los indicadores se debe tomar en cuenta la mayoría de los datos se extraen del balance general proporcionado por la administración de la Caja Solidaria, así se presenta la organización del capital y la estructura que conforma la cartera de crédito:

Tabla 11

Estructura del capital

Partidas	Año 2020	Año 2021
Activo corriente	\$ 915.028,36	\$ 1.153.909,78
Activo no corriente	\$ 93.411,33	\$ 97.884,82
Total activos	\$ 1.008.439,69	\$ 1.251.794,60
Pasivos corrientes	\$ 724.263,62	\$ 930.948,13
Total pasivos	\$ 724.263,62	\$ 930.948,13
Patrimonio	\$ 260.027,72	\$ 275.344,46

Fuente: Análisis documental desarrollado por la autora (Estado de Resultados , 2020, 2021)

Tabla 12*Estructura de la Cartera año 2020 y 2021*

Productos de crédito	Año 2020		Año 2021	
	Saldo	Porcentaje %	Saldo	Porcentaje %
Por vencer	\$ 512.769,19	90,47%	\$ 823.955,54	95,62%
No devenga	\$ 45.437,47	8,02%	\$ 22.138,00	2,57%
Vencida	\$ 8.563,35	1,51%	\$ 15.594,82	1,81%
Total cartera bruta	\$ 566.770,01	100%	\$ 861.688,36	100%
Provisiones	\$ 54.000,81		\$ 56.000,81	
Total cartera neta	\$ 512.769,20		\$ 805.687,55	

Fuente: Análisis documental desarrollado por la autora (Estado de Resultados , 2020, 2021)

Tabla 13*Razón Corriente*

	Año 2020	Año 2021
Activo Corriente	\$ 915.028,36	\$ 1.153.909,78
Pasivo Corriente	\$ 724.263,62	\$ 930.948,13
Resultado	1,26	1,24

Razón Corriente = Activo Corriente / Pasivo Corriente**Análisis:**

En el 2020 se indica que por cada dólar que se debía a terceras personas existía \$1,26 para cubrir las obligaciones, mientras que existe \$1.24 por cada dólar en el 2021.

Es decir, la caja dispone de una excelente liquidez para cancelar las deudas a corto plazo por lo que no se encuentra en situación de riesgo.

Fuente: Análisis documental desarrollado por la autora

Tabla 14*Capital de Trabajo*

	Año 2020	Año 2021
Activo Corriente	\$ 915.028,36	\$ 1.153.909,78
Pasivo Corriente	\$ 724.263,62	\$ 930.948,13
Resultado	190.764,74	222.961,65

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Análisis:

En el año 2020 se disponía de \$190.764,74 como capital de trabajo mientras que en el 2021 se incrementó a \$222.961,65.

La Caja dispone de un buen capital de trabajo, es decir las inversiones y préstamos realizados están generando una utilidad positiva para desarrollar sus actividades diarias.

Fuente: Análisis documental desarrollado por la autora

Tabla 15*Endeudamiento del Activo*

	Año 2020	Año 2021
Pasivo Total	\$ 724.263,62	\$ 930.948,13
Activo Total	\$ 1.008.439,69	\$ 1.251.794,60
Resultado	0,72	0,74

$$\text{Endeudamiento del Activo} = \text{Pasivo Total} / \text{Activo Total}$$

Análisis:

En el 2020 los acreedores han financiado un 72% dentro de las obligaciones de la Caja, mientras que en el 2021 en un 74%.

Es decir, que las obligaciones están comprometidas con los acreedores de manera razonable.

Fuente: Análisis documental desarrollado por la autora

Tabla 16*Apalancamiento*

	Año 2020	Año 2021
Activo Total	\$ 1.008.439,69	\$ 1.251.794,60
Patrimonio	\$ 260.027,72	\$ 275.344,46
Resultado	3,87	4,55

$$\text{Apalancamiento} = \text{Activo Total} / \text{Patrimonio}$$

Análisis:

En el 2020 por cada dólar que adeuda la Caja los accionistas solo tienen un compromiso del 3,87% sobre las obligaciones a corto plazo y en el 2021, 4,55% por cada dólar.

Se puede considerar que la caja no mantiene problemas, debido a que el apalancamiento es mínimo.

Fuente: Análisis documental desarrollado por la autora

Tabla 17*ROE*

	Año 2020	Año 2021
Ingresos - Gastos	\$ 24.147,81	\$ 45.388,87
Patrimonio	\$ 260.027,72	\$ 275.344,46
Resultado	9%	14%

$$\text{ROE} = (\text{Ingresos} - \text{Gastos}) / \text{Patrimonio}$$

Análisis:

En el 2020 los socios obtuvieron un rendimiento del 9% sobre su inversión, mientras que en el 2021 el rendimiento fue del 14%.

La Caja muestra que tiene los suficientes recursos para cubrir la remuneración a los accionistas.

Fuente: Análisis documental desarrollado por la autora

Tabla 18*ROA*

	Año 2020	Año 2021
Ingresos - Gastos	\$ 24.147,81	\$ 45.388,87
Activo	\$ 1.008.439,69	\$ 1.251.794,60
Resultado	2,39%	3,02%

$$\text{ROA} = (\text{Ingresos} - \text{Gastos}) / \text{Activo}$$

Análisis:

Por cada dólar invertido en la caja en el 2020 se generó 2,39 centavos de utilidad, y en el 2021 cada dólar se genera 3,02 centavos de utilidad que fortalece el patrimonio.

Es decir, se muestra que la institución genera suficientes ingresos para defender la inversión inicial.

Fuente: Análisis documental desarrollado por la autora

Tabla 19*Cartera Improductiva*

	Año 2020	Año 2021
Cartera no Devenga	\$ 45.437,47	\$ 22.138,00
Cartera Vencida	\$ 8.563,35	\$ 15.594,82
Resultado	\$ 54.000,82	\$ 37.732,82

$$\text{Cartera Improductiva} = \text{Cartera no Devenga} + \text{Cartera Vencida}$$

Análisis:

En el año 2020 se presentó una cartera en mora de \$54.000,82 y en el 2021 se observa una disminución que resulta en \$37.732,82, deduciendo que existió una buena recuperación de cartera.

Fuente: Análisis documental desarrollado por la autora

Tabla 20*Morosidad de Cartera*

	Año 2020	Año 2021
Cartera Improductiva	\$54.000,82	\$37.732,82
Cartera Bruta	\$566.770,01	\$861.688,36
Resultado	0,10	0,04

Morosidad de Cartera = Cartera Improductiva / Cartera Bruta

Análisis:

En el año 2020 tuvieron un índice del 10% recuperación de cartera, mientras que en el 2021 que fue del 4%, es decir, no mantienen problemas con la cartera vencida.

La Caja presenta una relación baja de la cartera en mora, por lo que se deduce que las estrategias de recuperación se cumplen adecuadamente.

Fuente: Análisis documental desarrollado por la autora

Tabla 21*Cobertura de Cartera en Mora*

	Año 2020	Año 2021
Provisiones	\$ 54.000,81	\$ 56.000,81
Cartera improductiva	\$ 54.000,82	\$ 37.732,82
Resultado	100%	148%

Cobertura de Cartera Problemática = Provisiones / Cartera improductiva

Análisis:

La caja en el 2020 dispone del 100% del nivel de protección adecuado ante el riesgo de cartera en mora y en el 2021 con el 148% para cubrir el riesgo.

Existe suficiente contingencia de la provisión en función de la cartera improductiva, es decir, que si se produjera una pérdida no afectaría la liquidez de la Caja.

Fuente: Análisis documental desarrollado por la autora

- Análisis de Indicadores Financieros

Una vez desarrollados los indicadores financieros que están relacionados con el estado general de la Caja Solidaria, se aprecia que las variaciones del 2021 son considerables con relación al 2020, además, se puede observar que los recursos se usan de forma eficiente, arrojando resultados que favorecen el crecimiento y sostenimiento de la institución.

Es decir, actualmente la Caja Solidaria posee suficiente liquidez para cumplir con las obligaciones de los inversionistas y terceras personas a corto plazo, además de mantener una conveniente disposición de activos para cumplir las actividades diarias, determinando que existe una adecuada gestión por parte de la administración y los colaboradores en el cumplimiento de las estrategias establecidas para alcanzar los objetivos.

Respecto a los indicadores de cartera la morosidad demuestra que en los años analizados existe la disminución del 10% en el 2020 al 4% en el 2021, concluyendo que no existen problemas en el cumplimiento y aplicación de las estrategias de recuperación de cartera vencida, es decir, los procesos de evaluación, colocación, gestión y cobranza se desarrollan de manera eficiente por el personal de la Caja Solidaria.

4.2.3 Análisis vertical y horizontal

Realizar un análisis financiero en las instituciones proporciona herramientas importantes para determinar el estado en que se encuentran y cómo se puede mejorar, llevando los sistemas adecuados, en función de las operaciones que realizan obteniendo resultados capaces de tomar decisiones factibles para el crecimiento de la entidad.

En el caso de estudio es necesario realizar el análisis vertical y horizontal de la cartera de crédito, para conocer el crecimiento o decrecimiento dentro del período establecido. Se toma del balance general la cuenta cartera de crédito y las subcuentas que la conforman, a continuación:

Tabla 22*Análisis Vertical Cartera de Crédito***Caja Solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín
Cartera de Crédito 2020-2021**

Cuentas		Año 2020		Año 2021	
14	Cartera de Créditos	512.769,20	100%	805.687,55	100%
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	79.732,58	15,55%	22.661,52	2,81%
140205	De 1 a 30 días	14.799,24	2,89%	10.343,10	1,28%
140210	De 31 a 90 días	30.956,99	6,04%	21.230,65	2,64%
140215	De 91 a 180 días	5.182,40	1,01%	1.494,75	0,19%
140220	De 181 a 360 días	11.513,48	2,25%	626,13	0,08%
140225	De más de 360 días	17.280,47	3,37%	6.791,35	0,84%
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	433.036,61	84,45%	801.294,02	99,45%
140405	De 1 a 30 días	44.013,12	8,58%	53.384,66	6,63%
140410	De 31 a 90 días	79.611,65	15,53%	102.606,14	12,74%
140415	De 91 a 180 días	53.071,40	10,35%	82.854,46	10,28%
140420	De 181 a 360 días	77.349,65	15,08%	135.713,60	16,84%
140425	De más de 360 días	178.990,79	34,91%	426.735,16	52,97%
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	45.437,47	8,86%	22.138,00	2,75%
142805	De 1 a 30 días	8.702,58	1,70%	8.528,01	1,06%
142810	De 31 a 90 días	4.579,86	0,89%	4.369,49	0,54%
142815	De 91 a 180 días	3.954,04	0,77%	3.064,99	0,38%
142820	De 181 a 360 días	5.017,45	0,98%	3.500,11	0,43%
142825	De más de 360 días	23.183,54	4,52%	2.675,40	0,33%
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	131,72	0,03%	1,00	0%
145010	De 31 a 90 días	99,29	0,02%	0,02	0%
145015	De 91 a 180 días	31,45	0,01%	0	0%
145025	De más de 270 días	0,98	0,00%	0,98	0%
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	8.431,63	1,64%	15.593,82	1,94%
145210	De 31 a 90 días	1.232,13	0,24%	763,97	0,09%
145215	De 91 a 180 días	4.862,77	0,95%	4.210,74	0,52%
145220	De 181 a 360 días	1.807,36	0,35%	6.685,37	0,83%
145225	De más de 360 días	529,37	0,10%	3.933,74	0,49%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-54.000,81	-10,53%	-56.000,81	-6,95%
149920	(Cartera de créditos para la microempresa)	-54.000,81	-10,53%	-56.000,81	-6,95%

Fuente: Análisis documental desarrollado por la autora (Balance General, 2020, 2021)

- Análisis Vertical

El análisis desarrollado ayuda a conocer la composición de la cuenta cartera de crédito en el balance general, la misma que representa el 50,85% de los activos en el año 2020, y el 64.34% con relación al año 2021, lo que permite deducir a simple vista que existe un notable crecimiento en la cuenta, es decir se realizaron más otorgaron más préstamos que incrementaron el volumen de cartera en el año 2021.

Según el Balance General de los años 2020 y 2021, la Caja solidaria mantiene el mayor movimiento de la cartera de crédito con el grupo de microcréditos por vencer el cual en el 2020 presenta el 84,45%, mientras que en el 2021 asciende al 99,45% concluyendo que el microcrédito es el tipo de crédito que mayor otorgamiento presenta en la institución.

En el año 2020 la cartera de crédito de consumo representa el 15,55%, mientras que en el 2021 solo el 2,81%, aquí se nota considerablemente la baja de otorgamientos de este tipo de préstamo y adicional se ha realizado una recuperación de cartera de disminuyo el volumen.

La cartera de crédito que no devenga intereses en el 2020 represento el 8,86% y 2,75% en el 2021, estos valores corresponden a créditos vencidos y que dejan de devengarse intereses e ingresos, se observa una disminución respecto al 2020.

En cuanto a la cartera de consumo vencida en el 2020 presenta el 0,03% en el 2021 ya no se aprecia, determinando que se logró recuperar. Mientras que la cartera vencida de microcrédito en el 2020 mostraba 1,64 y en el 2021 ascendió a 1,94%, una pequeña variación de crecimiento que demanda aplicar estrategias de recuperación para evitar incremento.

Tabla 23*Análisis Horizontal Cartera de Crédito***Caja Solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín
Cartera de Crédito 2020-2021**

	Cuentas	2020	2021	Variación absoluta	Variación Relativa
14	Cartera de Créditos	512.769,20	805.687,55	292.918,35	57,12%
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	79.732,58	22.661,52	-57.071,06	-71,58%
140205	De 1 a 30 días	14.799,24	10.343,10	-4.456,14	-30,11%
140210	De 31 a 90 días	30.956,99	21.230,65	-9.726,34	-31,42%
140215	De 91 a 180 días	5.182,40	1.494,75	-3.687,65	-128,84%
140220	De 181 a 360 días	11.513,48	626,13	-10.887,35	-105,44%
140225	De más de 360 días	17.280,47	6.791,35	-10.489,12	-139,30%
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	433.036,61	801.294,02	368.257,41	85,04%
140405	De 1 a 30 días	44.013,12	53.384,66	9.371,54	21,29%
140410	De 31 a 90 días	79.611,65	102.606,14	22.994,49	28,88%
140415	De 91 a 180 días	53.071,40	82.854,46	29.783,06	56,12%
140420	De 181 a 360 días	77.349,65	135.713,60	58.363,95	75,45%
140425	De más de 360 días	178.990,79	426.735,16	247.744,37	138,41%
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	45.437,47	22.138,00	-23.299,47	-51,28%
142805	De 1 a 30 días	8.702,58	8.528,01	-174,57	-2,01%
142810	De 31 a 90 días	4.579,86	4.369,49	-210,37	-4,59%
142815	De 91 a 180 días	3.954,04	3.064,99	-889,05	-22,48%
142820	De 181 a 360 días	5.017,45	3.500,11	-1.517,34	-30,24%
142825	De más de 360 días	23.183,54	2.675,40	-20.508,14	-88,46%
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	131,72	1	-130,72	-99,24%
145010	De 31 a 90 días	99,29	0,02	-99,27	-99,98%
145015	De 91 a 180 días	31,45	0	-31,45	-100,00%
145025	De más de 270 días	0,98	0,98	0	0%
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	8.431,63	15.593,82	7.162,19	84,94%
145210	De 31 a 90 días	1.232,13	763,97	-468,16	-38,00%
145215	De 91 a 180 días	4.862,77	4.210,74	-652,03	-13,41%
145220	De 181 a 360 días	1.807,36	6.685,37	4.878,01	269,90%
145225	De más de 360 días	529,37	3.933,74	3.404,37	643,10%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-54.000,81	-56.000,81	-2.000,00	-3,70%
149920	(Cartera de créditos para la microempresa)	-54.000,81	-56.000,81	-2.000,00	-3,70%

Fuente: Análisis documental desarrollado por la autora (Balance General, 2020, 2021)

- Análisis Horizontal

Inicialmente se puede observar el notable incremento de la cartera de crédito del 57,12% que representa \$ 292.918,35 de crecimiento. Se puede destacar el 85,04% de aumento en la cartera de microcrédito, es decir que en el 2021 se concedió un 85,04% más que en el 2020, por el contrario, el decrecimiento de la cartera de consumo para el 2021 es de 71.58%.

La cartera que no devenga intereses también sufrió un decrecimiento de 51,28% en el 2021, al igual que la cartera vencida de consumo se recuperó en un 99,24%. Mientras que la cartera vencida de microcrédito creció en un 84,94% en el 2021 debido al crecimiento que se registró en este año.

4.2.4 Cálculo de las provisiones de acuerdo con la calificación de riesgo

Dentro del Manual de Crédito y Cobranza de la Caja Solidaria se establece la calificación de riesgo y el cálculo de provisiones, pero prácticamente no se realiza el proceso debido a que el sistema que mantienen actualmente no está parametrizado, resultando en que las salvaguardias no están actualizadas de acuerdo con la cartera vencida del 2020 y del 2021.

A continuación, se desarrolla el análisis de manera técnica de las provisiones bajo lo establecido en las normativas vigentes, tomando en cuenta:

- La cartera vencida con corte al 31 de octubre del 2021 presenta \$ 37.732,84.
- Dentro de la cartera vencida con corte al 31 de octubre del 2021 se consideran 27 socios incurridos en mora.

Tabla 24*Cálculo de Provisiones por Nivel de Riesgo*

Cliente	Capital	Capital vencido	Días vencidos	Categoría	% Provisión	Provisión	Nivel de Riesgo
1	264,72	264,72	58	A3	4,0%	10,59	Normal
2	329,00	329,00	49	A3	4,0%	13,16	Normal
3	461,27	461,27	55	A3	4,0%	18,45	Normal
4	104,60	104,60	49	A3	4,0%	4,18	Normal
5	240,00	240,00	137	C2	50,0%	120,00	Deficiente
6	300,00	300,00	254	E	100,0%	300,00	Pérdida
7	671,99	671,99	45	A3	4,0%	26,88	Normal
8	478,56	478,56	25	A2	2,3%	11,01	Normal
9	300,00	300,00	18	A2	2,3%	6,90	Normal
10	238,91	238,91	30	A2	2,3%	5,49	Normal
11	5.630,46	5.630,46	39	A3	4,0%	225,22	Normal
12	1.577,70	1.577,70	103	C1	30,0%	473,31	Deficiente
13	726,27	726,27	15	A2	2,3%	16,70	Normal
14	744,80	744,80	5	A1	1,5%	11,17	Normal
15	1.479,94	1.479,94	193	E	100,0%	1.479,94	Pérdida
16	717,99	167,04	20	A2	2,3%	16,51	Normal
17	1.074,76	108,11	12	A2	2,3%	24,72	Normal
18	1.264,69	260,97	5	A1	1,5%	18,97	Normal
19	1.178,02	264,72	1	A1	1,5%	17,67	Normal
20	3.026,69	329,00	20	A2	2,3%	69,61	Normal
21	2.119,52	461,27	69	B1	8,0%	169,56	Potencial
22	471,57	104,60	45	A3	4,0%	18,86	Normal
23	2.192,82	240,00	80	B2	15,0%	328,92	Potencial
24	2.335,27	300,00	98	C1	30,0%	700,58	Deficiente
25	1.228,02	671,99	20	A2	2,3%	28,24	Normal
26	3.515,88	478,56	14	A2	2,3%	80,87	Normal
27	5.059,37	300,00	5	A1	1,5%	75,89	Normal
37.732,82						4.273,43	

Fuente: Análisis documental desarrollado por la autora

Según lo establecido por la SEPS y señalado en el numeral 20 y 20.1 del Manual de Crédito y Cobranza, se obtiene \$4.273,43 dólares en provisiones con corte al 31 de octubre del 2021, las cuales servirán de salvaguarda ante posibles pérdidas que produzca la cartera vencida.

4.3 Redacción del Informe

4.3.1 Filosofía institucional

La Caja de Ahorro y Crédito San Agustín se encuentra ubicada en la comunidad de San Agustín del Cajas, de la parroquia González Suárez, cantón Otavalo, está conformada por socios indígenas que con trabajo solidario y participativo han logrado solucionar los problemas de financiamiento para las actividades microempresariales y así contribuir al desarrollo comunitario.

Objetivo

Mejorar la calidad de vida de las familias de la zona rural, y en vista de que mucha gente de la zona era excluida en las Instituciones Financieras tradicionales, por su situación económica y su nivel de escolaridad, esto hace que la Caja tenga una gran acogida. (Planificación Estratégica, 2021)

Misión

Somos una institución financiera que promueve la economía solidaria contribuyendo a mejorar la calidad de vida de nuestros socios, en la parroquia de González Suarez, cantón Otavalo, brindando servicios y productos financieros y no financieros, comprometidos con nuestro territorios e identidad con eficiencia, calidad y calidez humana. (Planificación Estratégica, 2021)

Visión

“Para el 2025 ser una institución líder de economía popular y solidaria, con crecimiento sostenido y permanente actualización tecnológica, comprometidos con el desarrollo social y ambiental de nuestros territorios manteniendo los principios cooperativistas” (Planificación Estratégica, 2021).

Productos y servicios

Figura 13

Productos y Servicios de la Caja Solidaria

Financieros

Depósitos

- A la vista
- Plazo fijo
- Ahorro infantil

Créditos

- Microcrédito (preferencial, mejoramiento de vivienda, emergente)
- Créditos de Consumo
- Crédito Sobre Fondos

No financieros

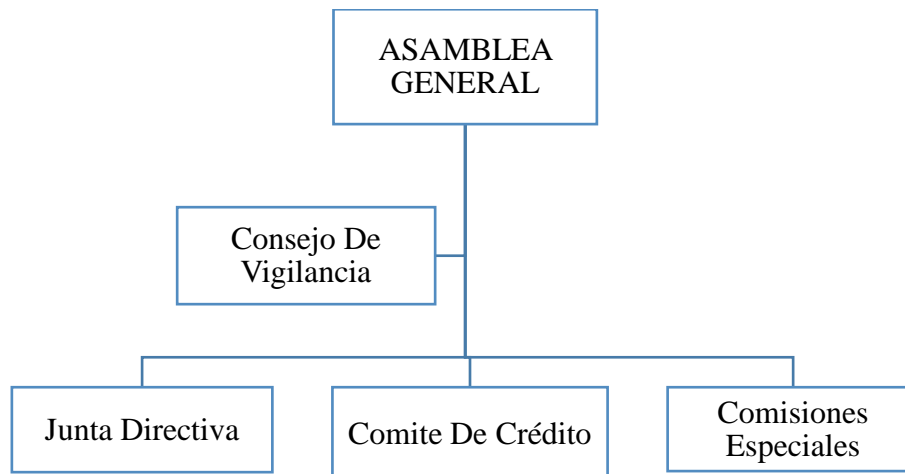
- Red Facilito
- Recaudación de cuotas administrativas de la comunidad
- Contribución administrativa de la Unidad Educativa San Agustín
- Contribuciones del seguro campesino

Fuente: Análisis documental desarrollado por la autora

Organigrama estructural

Figura 14

Organigrama Estructural Caja Solidaria San Agustín



Fuente: (Planificación Estratégica, 2021)

Alcance

Analizar el registro, manejo y control de la cuenta cartera de crédito en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín, con la finalidad de conocer el estado de la cartera de crédito y las estrategias que se aplican a la recuperación de la cartera vencida.

Materialidad

La cuenta cartera de crédito para el análisis, se detalla a continuación:

Tabla 25

Materialidad del Estudio

Cartera de Crédito	Año 2020	Año 2021
Consumo prioritario por vencer	\$ 79.732,58	\$ 22.661,52
Para la microempresa por vencer	\$ 433.036,61	\$ 801.294,02
Para la microempresa que no devenga intereses	\$ 45.437,47	\$ 22.138,00
Consumo prioritario vencida	\$ 131,72	\$ 1,00
Para la microempresa vencida	\$ 8.431,63	\$ 15.593,82
Cartera total bruta	\$ 566.770,01	\$ 861.688,36

Fuente: Análisis documental desarrollado por la autora

4.3.2 Análisis de Resultados

1. No se calcula la provisión de cartera de manera técnica

Situación Actual

Dentro del Manual de Crédito y Cobranza de la Caja Solidaria se establece en los numerales 20 y 20.1 la calificación de riesgo y el cálculo de la provisión de cartera, pero no se cumple con esta normativa, debido a que las provisiones las realizan de forma manual y fuera del tiempo requerido.

Conclusión

No se realiza un análisis del cálculo de provisiones por calificación de riesgo en donde se aplique los porcentajes establecidos por la SEPS, para tener una salvaguardia acorde a la cartera vencida y que permita conocer si se mantiene un respaldo favorable sobre las cuentas incobrables evitando posibles pérdidas.

Recomendación

Desarrollar e implementar un sistema automático para el cálculo de la provisión de cartera conforme con la normativa vigente dentro de la Caja Solidaria, juntamente con lo establecido por la SEPS, y de acuerdo con el Artículo 208 del Código Orgánico Monetario y Financiero, donde determina que las entidades financieras públicas y privadas deben construir provisiones, para contar con un adecuado tratamiento de la cartera de crédito ante los riesgos presentados por los clientes, con el fin de no afectar a la liquidez de la institución.

2. Ausencia de informes del promedio mensual de créditos

Situación Actual

Conocer el promedio mensual de crédito permite desarrollar estrategias de trabajo, como establecer metas mensuales para consolidar bases con cada crédito otorgado y recuperado, aplicando seguimiento de todos los préstamos mensuales será más fácil reconocer si se debe colocar más créditos o a su vez se debe captar más inversiones.

Conclusión

Conocer el promedio mensual de crédito permite desarrollar una visión a futuro de las demandas del cliente, además posibilita la búsqueda de recursos para solventar los requerimientos

y conjuntamente desarrollar posibles estrategias de recuperación para mantener una cartera saludable y conservar la liquidez de la institución.

Recomendación

Desarrollar y aplicar seguimiento que demuestre a detalle los préstamos otorgados por cada asesor, para tener un conocimiento de lo que se debe colocar de manera mensual para que la Caja San Agustín no presente conflictos en sus activos, siendo que los créditos van de la mano con las inversiones en este tipo de instituciones.

3. No se realiza un análisis constante de la cartera de crédito

Situación Actual

No se realizan análisis de la cartera de crédito con aplicación de indicadores financieros que permitan conocer el crecimiento y la rentabilidad que genera la cuenta en la institución durante el año, considerando que hay meses que impulsan un alto nivel de colocación resultando una mayor liquidez y otros que por el contrario reflejan incremento de créditos en mora disminuyendo la rentabilidad.

Conclusión

Se desconoce el estado de la cartera debido a que no se realizan análisis aplicando indicadores financieros establecidos por la SEPS, que dentro del estudio se presentaron en la tabla 5 y 6, los cuales permiten conocer los niveles de liquidez y el rendimiento que mantiene la Caja Solidaria durante todo el período.

Recomendación

Dar el seguimiento oportuno a toda la normativa NIIF para PYMES y de los indicadores para realizar el análisis de la cartera de manera periódica y conocer el estado financiero de la Caja Solidaria, además de complementarlo con auditorías internas constantes para verificar cada una de

las fases del proceso crediticio establecidas dentro del Manual de Crédito y Cobranza de la institución.

4.4 Presentación y Análisis de Resultados del Caso

Tabla 26

Resultados

Título	Conclusión	Recomendación
1. No se calcula la provisión de cartera de manera técnica	No se realiza un análisis del cálculo de provisiones por calificación de riesgo en donde se aplique los porcentajes establecidos por la SEPS, para tener una salvaguardia acorde a la cartera vencida que presenta la Caja Solidaria y permitiendo conocer si se mantiene un adecuado grado de respaldo sobre las cuentas incobrables evitando posibles pérdidas.	Desarrollar e implementar un sistema automático para el cálculo de la provisión de cartera conforme con la normativa vigente dentro de la Caja Solidaria, juntamente con lo establecido por la SEPS, y de acuerdo con el Artículo 208 del Código Orgánico Monetario y Financiero, donde determina que las entidades financieras públicas y privadas deben construir provisiones, para contar con un adecuado tratamiento de la cartera de crédito ante los riesgos presentados por los clientes, con el fin de no afectar a la liquidez de la institución.
2. Ausencia de informes del promedio mensual de créditos	Conocer el promedio mensual de crédito permite desarrollar estrategias de trabajo, como establecer metas mensuales para consolidar bases con cada crédito otorgado y recuperado, aplicando seguimiento de todos los prestamos mensuales será más fácil reconocer si de debe colocar más créditos o a su vez se debe captar más inversiones.	Desarrollar y aplicar seguimiento que demuestre a detalle los préstamos otorgados por cada asesor, para tener un conocimiento de lo que se debe colocar de manera mensual para que la Caja San Agustín no presente conflictos en sus activos, siendo que los créditos van de la mano con las inversiones en este tipo de instituciones.
3. No se realiza un análisis constante de la cartera de crédito	Se desconoce el estado de la cartera debido a que no se realizan análisis aplicando indicadores financieros establecidos por la SEPS, que dentro del estudio se presentaron en la tabla 5 y 6, los cuales permiten conocer los niveles de liquidez y el rendimiento que mantiene la Caja Solidaria durante todo el período.	Dar el seguimiento oportuno a toda la normativa NIIF para PYMES y de los indicadores para realizar el análisis de la cartera de manera periódica y conocer el estado financiero de la Caja Solidaria, además de complementarlo con auditorías internas constantes para verificar cada una de las fases del proceso crediticio establecidas dentro del Manual de Crédito y Cobranza de la institución.

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

Se indagó la situación actual y en entorno en el que se encontraba la Caja Solidaria lo que permitió determinar a través de la lluvia de ideas un punto de partida para el desarrollo del análisis, tomando en cuenta todos los factores para el planteamiento del problema, la justificación en algunos aspectos relevantes que dieron como resultado los objetivos específicos.

Las bases teóricas presentadas en el análisis dentro del estudio del arte permitieron comparar deficiencias y sugerencias de otros autores para comprobar que la gestión que se realiza dentro de la Caja Solidaria, en los procesos internos se mantienen acorde a lo establecido en la normativa vigente y que favorecieron la evaluación del proceso de otorgamiento de crédito.

Los métodos inductivo-deductivo y cualitativo-cuantitativo, instrumentos entre ellos entrevistas, observación directa y las técnicas de investigación e indicadores financieros planteados y desarrollados acorde al análisis demuestran que existe un eficiente uso de los recursos, una adecuada liquidez con terceras personas y deudas a corto plazo.

Con la documentación facilitada en el proceso se realizó una matriz de recolección de información resumiendo los objetivos específicos, indicadores, técnicas y metodología establecida, con la cual se desarrolló del análisis documental y financiero permitiendo una interpretación de datos y resultados que se consideran para posibles soluciones y mejoras frente al control y mantenimiento de la cartera de crédito de la Caja Solidaria San Agustín.

RECOMENDACIONES

Realizar un análisis y evaluación de los estados financieros presentados en la Caja Solidaria San Agustín y de forma exhaustiva a las cuentas por cobrar y a las provisiones, con un seguimiento continuo para conocer las falencias en la colocación y recuperación de la cartera otorgada y así tomar decisiones acordes con el fin de rescatar los recursos utilizados y no presentar pérdidas en el ejercicio contable.

Adoptar y aplicar un sistema factible de provisiones que contribuya a reforzar la estabilidad de la Caja Solidaria San Agustín, con la finalidad de mitigar los riesgos generados en la fase de colocación de créditos y contribuyendo de forma notable a la mejora de la cartera crediticia en la recuperación, permitiendo afrontar en mejor posición los impactos de la actual y futuras crisis en el mercado.

Difundir y emplear la normativa vigente señalada por los organismos de control bajo la segmentación correspondiente en todos los procedimientos desarrollados en el análisis, dentro de todos los procesos que mantiene la Caja Solidaria, para buscar alternativas de mejora en el manejo y control de las cuentas brindando una transparencia que garantice la tranquilidad de los socios y futuros clientes.

Emplear estrategias financieras consistentes que preparen escenarios a corto y largo plazo y permitan identificar los recursos necesarios para llevarlos a cabo y posteriormente las opciones de estructura financiera ideales para soportar las demandas de los socios y clientes, sin afectar la liquidez y el patrimonio de la Caja Solidaria.

ANEXOS

Balance General al 31 de diciembre de 2020

Caja De Ahorro y Credito San Agustin						
Oficina: MATIZ						
	BALANCE GENERAL					
Periodo: 2020-01-01 al 2020-12-31 (Definitivo).						Pagina 00000
		ACTIVO				
11	FONDOS DISPONIBLES					53516,87
1101	Caja				2148,06	
110105	Efectivo		2148,06			
11010505	Efectivo en Bodega	2148,06				
1103	Bancos y otras instituciones financi				51368,81	
110310	Bancos e instituciones financieras		51368,81			
11031005	Cuentas de Ahorro		51368,81			
1103100505	Coac Cacmu	12008,63				
1103100510	Cooperativa Mushuk Pacary	6,33				
1103100515	Cooperativa UniOtavalo	39353,85				
13	INVERSIONES					280000
1309	Mantenedas hasta su vencimiento de e				280000	
130905	De 1 a 30 días			280000		
14	CARTERA DECRÉDITOS					512769,2
1402	Cartera de créditos de consumo por v				79732,58	
140205	DE 1 A 30 DÍAS			14799,24		
14020505	De 1 a 30 Días - Consumo		14799,24			
140210	DE 31 A 90 DÍAS			30956,99		
14021005	De 31 a 90 días - consumo		30956,99			
140215	DE 91 A 180 DÍAS			5182,4		
14021505	De 91 a 180 días - consumo		5182,4			
140220	DE 181 A 360 DÍAS			11513,48		
14022005	De 181 a 360 días - consumo		11513,48			
140225	DE MÁS DE 360 DIAS			17280,47		
14022505	De más de 360 días - consumo		17280,47			
1404	Cartera de créditos para la microemp				433036,61	
140405	De 1 a 30 días			44013,12		
14040505	De 1 a 30 días microcredito Mino		44013,12			
140410	De 31 a 90 días			79611,65		
14041005	De 31 a 90 días microcredito min		79611,65			
140415	De 91 a 180 días			53071,4		
14041505	De 91 a 180 días microcredito Mi		53071,4			
140420	De 181 a 360 días			77349,65		
14042005	De 181 a 360 días microcredito M		77349,65			
140425	De más de 360 días			178990,79		
14042505	De más de 360 días microcredito		178990,79			
1428	Cartera de créditos para la microemp				45437,47	
142805	De 1 a 30 días			8702,58		
14280505	De 1 a 30 días microcredito Mino		8702,58			

14281005	De 31 a 90 días microcredito Min		4579,86		
142815	De 91 a 180 días			3954,04	
14281505	De 91 a 180 días microcredito Mi		3954,04		
142820	De 181 a 360 días			5017,45	
14282005	De 181 a 360 días microcredito M		5017,45		
142825	De más de 360 días			23183,54	
14282505	De más de 360 días microcredito		23183,54		
1450	Cartera de créditos de consumo venci				131,72
145010	De 31 a 90 días			99,29	
14501005	De 31 a 90 días - consumo		99,29		
145015	De 91 a 180 días			31,45	
14501505	De 91 a 180 días - consumo		31,45		
145025	De más de 270 días			0,98	
14502505	De más de 270 días - consumo		0,98		
1452	Cartera de créditos para la microemp				8431,63
145210	De 31 a 90 días			1232,13	
14521005	De 31 a 90 días microcredito Min		1232,13		
145215	De 91 a 180 días			4862,77	
14521505	De 91 a 180 días microcredito Mi		4862,77		
145220	De 181 a 360 días			1807,36	
14522005	De 181 a 360 días microcredito M		1807,36		
145225	De más de 360 días			529,37	
14522505	De más de 360 días microcredito		529,37		
1499	(Provisiones para créditos incobrabl				-54000,81
149920	(Cartera de créditos para la micro			-54000,81	
16	CUENTAS POR COBRAR				68742,29
1603	Intereses por cobrar de cartera de c				6267,07
160310	Cartera de créditos de consumo			894,24	
160320	Cartera de créditos para la microe			5372,83	
16032005	Cartera de créditos microempresa		5372,83		
1690	Cuentas por cobrar varias				62475,22
169025	Establecimientos afiliados			56831,56	
169040	Anticipo Cuentas por cobrar(compra			2540,95	
169090	Otras			3102,71	
18	PROPIEDADES Y EQUIPO				93411,33
1801	Terrenos				15000
1802	Edificios				65719,65
1805	Muebles, enseres y equipos de oficin				14407,89
180505	Muebles de oficina activos			13030,93	
180510	Equipos de oficina activos			1376,96	
1806	Equipos de computación				2142,88
1807	Unidades de transporte				18804,52
1899	(Depreciación acumulada)				-22663,61
189905	(Edificios)			-6971,87	
189915	(Muebles, enseres y equipos de ofi			-7330,95	
189920	(Equipos de computación)			-2142,85	
189925	(Unidades de transporte)			-6217,94	
1901	Inversiones en acciones y PARTICIPAC				10020
190125	En otros organismos de integración			10020	
19012510	UCABANPE		10000		
19012515	Cooperativa UNIOTAVALO		20		
190520	Programas de computación			4330,58	
190599	(Amortización acumulada gastos dif			-4330,58	

1999	(Provisión para otros activos irrecu				-10020
199990	(Provisión para otros activos)			-10020	

	TOTAL ACTIVO				1008439,69
					=====
			PASIVOS		
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO				-699149,23
2101	Depósitos a la vista				-167662,73
210135	Depósitos de ahorro			-167662,73	
21013505	Cuentas de Ahorro Activas	-117164,43			
21013515	Depósitos de Encaje Activas	-50498,3			
2103	Depósitos a plazo				-531472,5
210325	De más de 361 días			-531472,5	
2105	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS				-14
210550	Mi Ahorruto			-14	
25	CUENTAS POR PAGAR				-25114,39
2590	Cuentas por pagar varias				-25114,39
259025	Seguro de Vida			-23232,35	
259030	Cuentas por Pagar (Red Facilito re			-1287,62	
259090	Otras cuentas por pagar			-594,42	

	TOTAL PASIVOS				-724263,62
					=====
	PA		TRIMONIO		
31	CAPITAL SOCIAL				-98378,05
3103	Aportes de socios				-98378,05
310305	APORTES DE SOCIOS			-98378,05	
31030505	Certificados de Aportacion Oblig	-98378,05			
33	RESERVAS				-115332,89
3301	Fondo irrepartible de reserva legal				-84624,23
330105	Fondo irrepartible			-83865,23	
330115	Reserva de asistencia social			-759	
3303	Especiales				-30708,66
330310	Para futuras capitalizaciones			-30474,65	
330390	Otras			-234,01	
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES				-46316,78
3401	Otros				-9866,78
3402	Donaciones				-36450
340205	En efectivo			-33450	
340210	En bienes			-3000	

	TOTAL PATRIMONIO				-260027,72
	EXEDENTE DEL PERIODO				-24147,81
	TOTAL PASIVO & PATRIMONIO				-1008439,15
					=====

Balance General al 31 de octubre de 2021

Caja De Ahorro y Credito San Agustin						
Oficina: MATRIZ						
BALANCE GENERAL						
Periodo: 2021-01-01 al 2021-10-31						Pagina 00000
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
		ACTIVO				
11	FONDOS DISPONIBLES					84468,01
1101	Caja				9511,76	
110105	Efectivo			9511,76		
11010505	Efectivo en Bodega		9511,76			
1103	Bancos y otras instituciones financi				74956,25	
110310	Bancos e instituciones financieras			74956,25		
11031005	Cuentas de Ahorro		74956,25			
1103100505	Coac Cacmu	18344,28				
1103100510	Cooperativa Mushuk Pacary	6,33				
1103100515	Cooperativa UniOtavalo	56605,64				
13	INVERSIONES					194000
1309	Mantenidas hasta su vencimiento de e				194000	
130905	De 1 a 30 días			194000		
14	CARTERA DECRÉDITOS					805687,55
1402	Cartera de créditos de consumo por v				22661,52	
140205	DE 1 A 30 DÍAS			10343,1		
14020505	De 1 a 30 Días - Consumo		10343,1			
140210	DE 31 A 90 DÍAS			21230,65		
14021005	De 31 a 90 días - consumo		21230,65			
140215	DE 91 A 180 DÍAS			-1494,75		
14021505	De 91 a 180 días - consumo		-1494,75			
140220	DE 181 A 360 DÍAS			-626,13		
14022005	De 181 a 360 días - consumo		-626,13			
140225	DE MÁS DE 360 DIAS			-6791,35		
14022505	De más de 360 días - consumo		-6791,35			
1404	Cartera de créditos para la microemp				801294,02	
140405	De 1 a 30 días			53384,66		
14040505	De 1 a 30 días microcredito Mino		53384,66			
140410	De 31 a 90 días			102606,14		
14041005	De 31 a 90 días microcredito min		102606,14			
140415	De 91 a 180 días			82854,46		
14041505	De 91 a 180 días microcredito Mi		82854,46			
140420	De 181 a 360 días			135713,6		
14042005	De 181 a 360 días microcredito M		135713,6			
140425	De más de 360 días			426735,16		
14042505	De más de 360 días microcredito		426735,16			
1428	Cartera de créditos para la microemp				22138	
142805	De 1 a 30 días			8528,01		
14280505	De 1 a 30 días microcredito Mino		8528,01			
142810	De 31 a 90 días			4369,49		
14281005	De 31 a 90 días microcredito Min		4369,49			

142815	De 91 a 180 días		3064,99	
14281505	De 91 a 180 días microcredito Mi	3064,99		
142820	De 181 a 360 días		3500,11	
14282005	De 181 a 360 días microcredito M	3500,11		
142825	De más de 360 días		2675,4	
14282505	De más de 360 días microcredito	2675,4		
1450	Cartera de créditos de consumo venci			1
145010	De 31 a 90 días		0,02	
14501005	De 31 a 90 días - consumo	0,02		
145025	De más de 270 días		0,98	
14502505	De más de 270 días - consumo	0,98		
1452	Cartera de créditos para la microemp			15593,82
145210	De 31 a 90 días		763,97	
14521005	De 31 a 90 días microcredito Min	763,97		
145215	De 91 a 180 días		4210,74	
14521505	De 91 a 180 días microcredito Mi	4210,74		
145220	De 181 a 360 días		6685,37	
14522005	De 181 a 360 días microcredito M	6685,37		
145225	De más de 360 días		3933,74	
14522505	De más de 360 días microcredito	3933,74		
1499	(Provisiones para créditos incobrabl			-56000,81
149920	(Cartera de créditos para la micro		-56000,81	
16	CUENTAS POR COBRAR			69754,22
1603	Intereses por cobrar de cartera de c			8186,61
160310	Cartera de créditos de consumo		210,68	
160320	Cartera de créditos para la mícroe		7975,93	
16032005	Cartera de créditos microempresa	7975,93		
1614	Pagos por cuenta de clientes			-8
161430	Gastos judiciales		-8	
16143020	Roberto Arechua Vinueza	-8		
1690	Cuentas por cobrar varias			61575,61
169025	Establecimientos afiliados		56831,56	
169040	Anticipo Cuentas por cobrar(compra		3427,16	
169090	Otras		1316,89	
18	PROPIEDADES Y EQUIPO			97859,88
1801	Terrenos			15000
1802	Edificios			65719,65
1805	Muebles, enseres y equipos de oficin			16900,09
180505	Muebles de oficina activos		14805,13	
180510	Equipos de oficina activos		2094,96	
1806	Equipos de computación			3731,34
1807	Unidades de transporte			19172,41
1899	(Depreciación acumulada)			-22663,61
189905	(Edificios)		-6971,87	
189915	(Muebles, enseres y equipos de ofi		-7330,95	
189920	(Equipos de computación)		-2142,85	
189925	(Unidades de transporte)		-6217,94	
19	OTROS ACTIVOS			25
1901	Inversiones en acciones y PARTICIPAC			20
190125	En otros organismos de integración		20	
19012515	Cooperativa UNIOTAVALO	20		

1990	Otros			25
199090	Varias		25	
19909010	Cuenta Transitoria	25		
1999	(Provisión para otros activos irrecu			-20
199990	(Provisión para otros activos)		-20	
	TOTAL ACTIVO			1251794,66
				=====
			PASIVOS	
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO			-888804,72
2101	Depósitos a la vista			-206256,43
210135	Depósitos de ahorro		-206256,43	
21013505	Cuentas de Ahorro Activas	-168761,74		
21013515	Depósitos de Encaje Activas	-37494,69		
2103	Depósitos a plazo			-682545,79
210325	De más de 361 días		-682545,79	
2105	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS			-2,5
210550	Mi Ahorruto		-2,5	
25	CUENTAS POR PAGAR			-42128,41
2501	Intereses por pagar			-0,01
250105	Depósitos a la vista		-0,01	
25010510	Depósitos Encaje	-0,01		
2504	Retenciones			-12945,32
250490	Otras retenciones		-12945,32	
25049010	SEGURO DESGRAVAMEN	-12945,32		
2590	Cuentas por pagar varias			-29183,08
259025	Seguro de Vida		-22109,35	
259030	Cuentas por Pagar (Red Facilito re		-6423,73	
259035	Depositos no identificados		-50	
259090	Otras cuentas por pagar		-600	
29	OTROS PASIVOS			-15
2990	Otros			-15
299005	Sobrantes de caja		-15	
	TOTAL PASIVOS			-930948,13
				=====
				PATRIMONIO
31	CAPITAL SOCIAL			-100051,67
3103	Aportes de socios			-100051,67
310305	APORTES DE SOCIOS		-100051,67	
31030505	Certificados de Aportacion Oblig	-100051,67		
33	RESERVAS			-125604,2
3301	Fondo irrepartible de reserva legal			-84624,23
330105	Fondo irrepartible		-83865,23	
330115	Reserva de asistencia social		-759	
3303	Especiales			-40979,97
330310	Para futuras capitalizaciones		-40745,96	
330390	Otras		-234,01	


34	OTROS APORTES PATRIMONIALES				-49688,59
3401	Otros				-13238,59
3402	Donaciones				-36450
340205	En efectivo			-33450	
340210	En bienes			-3000	

	TOTAL PATRIMONIO				-275344,46
	EXEDENTE DEL PERIODO				-45513,87
	TOTAL PASIVO & PATRIMONIO				-1251806,46


Cartera Vencida con corte al 31 de octubre de 2021

Caja de Ahorro y Crédito San Agustín					
Oficina:	MATRIZ				
Fecha	31/10/2021				
Cliente	Crédito	Nombre	Capital	Capital vencido	Días vencidos
25	370104000012	BAUTISTA TOAPANTA ELSA	264,72	264,72	58
125	370104000070	CHICAIZA GUAÑA CARLOS ALBERTO	329	329	49
176	370104000092	GUALACATA PERUGACHI ERNESTO	461,27	461,27	55
222	370104000121	MALDONADO ACOSTA JENNY YAJAIRA	104,6	104,6	49
242	370104000134	NAVARRETE RIVADENEIRA NANCY ELIZABETH	240	240	137
262	370104000144	PEREZ ZAVALA AURORA YOLANDA	300	300	254
302	370104000149	RUIZ MALDONADO JENNY FERNANDA	671,99	671,99	45
419	370104000173	TUGULINAGO TIPANLUISA EDWIN EFRAIN	478,56	478,56	25
563	370104000178	VILLARREAL BENAVIDEZ AMPARO DEL PILAR	300	300	18
302	370104000184	RUIZ MALDONADO JENNY FERNANDA	238,91	238,91	30
80	370104000199	CALLE PAVON MARGARITA BEATRIZ	5.630,46	5.630,46	39
149	370104000218	ESPINOZA QUISHPE VICTOR BAYARDO	1.577,70	1.577,70	103
27	370104000268	CALDERON MARIA ROSARIO	726,27	726,27	15
30	370104000357	CATUCUAGO CABASCANGO PEDRO REIMUNDO	744,8	744,8	5
68	370104000403	CABASCANGO MARCO ANDRES	1.479,94	1.479,94	193
135	370104000449	DE LA TORRE ALBARRAN MARIA FABIOLA	717,99	167,04	20
174	370104000456	GORDILLO ORQUERA SARITA	1.074,76	108,11	12
183	370104000499	IPIALES CUZCO JOSE MARTIN	1.264,69	260,97	5
306	370104000518	SANCHEZ PILCA NA LUISA	1.178,02	264,72	1
880	370104000668	ULQUIANGO FLORES GRACE	3.026,69	329	20
18	370104000670	BENAVIDES PIEDRA ROMEL EFREN	2.119,52	461,27	69
140	370104000677	DE LA CRUZ ESTEVES ROMULO PATRICIO	471,57	104,6	45
185	370100400747	INLAGO AULIS SEGUNDO ELMER	2.192,82	240	80
683	370104000835	PUMA BEDOYA VICTOR EFRAIN	2.335,27	300	98
53	370104000833	CABASCANGO PUJOTA EWDIN DAVID	1.228,02	671,99	20
277	370104000972	ORTIZ TERAN CECILA AMPARO	3.515,88	478,56	14
167	370104001975	GUDIÑO ACOSTA HIPATIA MARIA	5.059,37	300	5


Hoja de cálculo

 <p>"SAN AGUSTIN" CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO <i>Juntas avanzando al progreso de las mujeres y sus Familias</i> Imbabura - Ecuador</p>		<p>CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN AGUSTIN</p> <p>HOJA PERSONALIZADA DE CÁLCULO</p>	
<p>NOMBRE.....</p> <p>N° Socio.....</p> <p>TIPO DE CREDITO:.....</p>		<p>NUMERO DE ROTACIONES.....</p> <p>miércoles, 16 de febrero de 2022</p>	
<p>CONDICIONES SOLICITADAS</p>			
MONTO SOLICITADO	5150,00	6051,84	a pagar total
PLAZO EN MESES	24	901,84	interes total
TASA DE INTERES	16,00%	8,0%	interes real
CUOTA ESTIMADA MENSUAL	252,16		
<p>DESTINO DEL CREDITO Y PRESUPUESTO ESTIMADO</p>		<p>FORMA DE PAGO</p> <p>MENSUAL.....</p> <p>BIMENSUAL.....</p> <p>TRIMESTRAL.....</p> <p>SEMESTRAL.....</p>	
<p>INGRESOS / VENTAS</p>			
DETALLE	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
			0
			0
			0
			0
		TOTAL	\$ -
<p>GASTOS / COMPRAS</p>		<p>UTILIDAD-NEGOCIO</p> <p>-</p>	
DETALLE	UNIDAD	PRECIO	TOTAL
			0
			0
			0
			0
			0
			0
			0
		TOTAL	\$ -
INGRESOS	UNIDAD	PRECIO	TOTAL
Sueldo socio		400,00	400,00
sueldo conyugue		450,00	450,00
Ingreso adicional		100,00	100,00
		TOTAL	\$ 950,00
GASTOS VARIOS	UNIDAD	PRECIO	TOTAL
GASTOS FAMILIARES	1	120,00	120,00
PAGO DEUDAS	1	200,00	200,00
		TOTAL	\$ 320,00
<p>UTILIDAD- NEGOCIO</p>		<p>0,00</p>	
<p>INGRESOS FAMILIARES</p>		<p>950,00</p>	
<p>TOTAL INGRESOS</p>		<p>950,00</p>	
<p>(-) GASTOS FAMILIARES</p>		<p>320,00</p>	
<p>DISPONIBLE</p>		<p>630,00</p>	
<p>70% A PAG</p>		<p>441,00</p>	
<p>CUOTA ESTI</p>		<p>252,16</p>	

Formulario de solicitud de crédito

 <p>SAN AGUSTIN CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CREDITO <i>Juntos avanzando al progreso de las mujeres y sus familias</i></p>		<h2>FORMULARIO DE SOLICITUD DE CREDITO</h2>																																			
TIPO DE SOLICITUD:	NUEVO	RENOVACION	NOVACION	REFINANCIAMIENTO	REESTRUCTURA																																
DATOS DEL SOLICITANTE: APELLIDOS Y NOMBRES CEDULA TELEFONO ACTIVIDAD ECONOMICA/EMPLEO				ESTADO CIVIL SOLTERO CASADO DIVORCIADO VIUDO U/HECHO		FECHA SOLIC. DIA MES AÑO NINGUNO ELEMENT. NIVEL DE INSTRUCCIÓN PRIMARIA SECUNDAI SUPERIO																															
NOMBRE DE LA EMPRESA DIRECCION..... TELEF CARGO TIEMPO DE TRABAJO SALARIO.....																																					
DATOS DEL CONYUGUE APELLIDOS Y NOMBRES CEDULA TELEFONO ACTIVIDAD ECONOMICA/EMPLEO				ESTADO CIVIL SOLTERO CASADO DIVORCIADO VIUDO U/HECHO		NINGUNO ELEMENT. NIVEL DE INSTRUCCIÓN PRIMARIA SECUNDAI SUPERIO																															
NOMBRE DE LA EMPRESA DIRECCION..... TELEF CARGO TIEMPO DE TRABAJO SALARIO.....																																					
DIRECCION SOLICITANTE: PROVINCIA CANTON PARROQUIA COMUNIDAD/BARRIO N° CASA/CALLES REFERENCIA DEL DOMICILIO..... LA RESIDENCIA ES ARRENDADA O DE FAMILIARES: TIPO DE RESIDENCIA ACTUAL PROPIA ARRENDADA HIPOTECADA SI..... INSTITUCION..... NOMBRE DEL PROPIETARIO..... FAMILIAR NO..... TELEFONO.....																																					
DATOS DEL NEGOCIO: RUC: RAZON SOCIAL..... ACTIVIDAD DEL NEGOCIO..... TIEMPO DEL NEGOCIO..... N° EMPLEADOS..... LUGAR DE VENTAS LOCAL..... AMBULANTE..... EL LOCAL ES: PROPIO..... ARRENDADO..... FAMILIAR..... DIRECCION DEL NEGOCIO CIUDAD BARRIO/COMUNIDAD N° Y CALLES REFERENCIA.....																																					
A. REFERENCIAS PERSONALES, FAMILIARES O VECINOS <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">APELLIDOS</th> <th style="width: 20%;">NOMBRES</th> <th style="width: 20%;">PARENTESCO</th> <th style="width: 20%;">DIRECCION</th> <th style="width: 10%;">TELEFONO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>								APELLIDOS	NOMBRES	PARENTESCO	DIRECCION	TELEFONO																									
APELLIDOS	NOMBRES	PARENTESCO	DIRECCION	TELEFONO																																	
D. EXPERIENCIA CREDITICIA <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">INSTITUCION</th> <th style="width: 15%;">MONTO DE CREDITO</th> <th style="width: 15%;">PLAZO</th> <th style="width: 15%;">CUOTA</th> <th style="width: 25%;">SALDO DE LA DEUDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">TOTAL</td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>								INSTITUCION	MONTO DE CREDITO	PLAZO	CUOTA	SALDO DE LA DEUDA																					TOTAL				
INSTITUCION	MONTO DE CREDITO	PLAZO	CUOTA	SALDO DE LA DEUDA																																	
TOTAL																																					
Por medio de la presente y bajo la gravedad de juramento declaro que toda la información proporcionada es verdadera. Así mismo autorizamos a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín para que verifique en cualquier fuente las referencias relativas a nuestro comportamiento crediticio, manejo de nuestras cuentas de ahorro, cumplimiento de nuestras obligaciones y la veracidad de lo manifestado en el presente documento.																																					
..... Firma del solicitante CI Firma del conyugue CI																																	

Formulario de garante

 <p>SAN AGUSTIN CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CREDITO <i>Trabaja avanzando al progreso de los mejores y sus Familias</i> Imbabura - Ecuador</p>		<h2>SOLICITUD DEL GARANTE</h2>																			
DATOS DEL PERSONALES:			FECHA SOLICITUD DIA MES AÑO																		
APELLIDOS Y NOMI CEDULA ACTIVIDAD EC	ESTADO CIVIL SOLTERO CASADO DIVORCIADO VIUDO U/HECHO	NINGUNO NIVEL DE INSTRUCCIÓN ELEMENTAL PRIMARIA SECUNDARIA SUPERIO																			
NOMBRE DE L DIRECCION TELEFONO CARGO TIEMPO DE TRABAJO SALARIO																					
DATOS DEL CONYUGUE APELLIDOS Y P CEDULA ACTIVIDAD EC	ESTADO CIVIL SOLTERO CASADO DIVORCIADO VIUDO U/HECHO	NINGUNO NIVEL DE INSTRUCCIÓN ELEMENTAL PRIMARIA SECUNDARIA SUPERIO																			
NOMBRE DE L DIRECCION TELEFONO CARGO TIEMPO DE TRABAJO SALARIO																					
DIRECCION SOLICITANTE PROVINCIA CANTON PARROQUIA COMUNIDAD/BARRIO N° CASA/CALLES REFERENCIA DEL DOMICILIO LA RESIDENCIA ES ARRENDADA O DE FAMILIARES: TIPO DE RESIL PROPIA NOMBRE DEL PROPIETARIO ARRENDAD HIPOTECAD/ SI INSTITUCION TELEFONO FAMILIAR NO																					
DATOS DEL NEGOCIO: RUC: RAZON SOCIAL ACTIVIDAD DEL NEGOCIO TIEMPO DEL NEGOCIO N° EMPLEADOS LUGAR DE VE LOCAL AMBULANTE EL LOCAL ES: PROPIO ARRENDADO FAMILIAR DIRECCION DE REFERENCIA CIUDAD BARRIO/COMUNIDAD N° Y CALLES																					
A. REFERENCIAS PERSONALES, FAMILIARES O VECINOS <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>APPELLIDOS</th> <th>NOMBRES</th> <th>PARENTESCO</th> <th>DIRECCION</th> <th>TELEFONO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					APPELLIDOS	NOMBRES	PARENTESCO	DIRECCION	TELEFONO	1						2					
	APPELLIDOS	NOMBRES	PARENTESCO	DIRECCION	TELEFONO																
1																					
2																					
Por medio de la presente y bajo la gravedad de juramento declaro que toda la información proporcionada es verdadera. Así mismo autorizamos a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín para que verifique en cualquier fuente las referencias relativas a nuestro comportamiento crediticio, manejo de nuestras cuentas de ahorro, cumplimiento de nuestras obligaciones y la veracidad de lo manifestado en el presente documento.																					
_____ Firma del Garante I																					

BIBLIOGRAFÍA

- Aimara, B. M. (2015). *Diseño de una metodología para la concesión de crédito a los clientes de la empresa FADHELEC CÍA. LTDA. de la ciudad de Quito*. Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7917>
- Apolinario, C. B., & Gonzabay, E. M. (2021). *Tratamiento contable de la cartera vencida y de la provisión de cuentas incobrables en las empresas comerciales del Cantón La Libertad*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5822>
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi, Ecuador.
- Cabezas, M. E., Andrade, N. D., & Torres, S. J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15424>
- Caja de Ahorro y Crédito San Agustín. (2021). *Planificación Estratégica*.
- Caja Solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín. (2020, 2021). *Balance General*.
- Caja Solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín. (2020, 2021). *Estado de Resultados*.
- Caja Solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín. (2021). *Manual de Crédito y Cobranza*.
- Caja Solidaria de Ahorro y Crédito San Agustín. (2021). *Reglamento Interno Cajas y Bancos Comunes*.
- Cardozo, C. H. (2011). *Contabilidad de entidades de economía solidaria* (4ta ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/69157?page=90>.
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014).
- Dávalos, I. M. (2017). *La Gestión de créditos y cobranzas en la recuperación de cartera de la ferretería corral y carrera cía. ltda. de la ciudad de Riobamba período 2015*. Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4347>
- Dirección Nacional de Información Técnica y Estadísticas. (2017). *Nota Técnica: Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros*. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/594508/NOTA+TE%CC%81CNICA+PARA+PUBLICAR+-FICHA+METODOLOGICAS+DE+INDICADORES.pdf/a71e5ed1-7fae-4013-a78d-425243db4cfa>
- Fresno, C. C. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil*. Córdoba: El Cid Editor. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/98278?page=114>.
- García, D. J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/70269?page=85>.

- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2016). *Principios de Administración Financiera* (14 ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Gomes, R., Castilla, T., Bertucci, J., & Bertucci, A. (2014). La economía solidaria en América Latina y el Caribe: Actores, presencia, experiencias, redes, reflexión y desafíos. *Corintios XIII: Revista de Teología y Pastoral de la Caridad*, (151), 61-98. Obtenido de <http://www.asocam.org/sites/default/files/publicaciones/files/444b7b4e283b359940d4cb3147d59ba5.pdf>
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Resolución No. 043-2015-F*.
- Lavalle, B. A. (2017). *Análisis financiero*. México, D.F, Mexico: Editorial Digital UNID. Obtenido de <http://elibro.net/es/ereader/utnorte/41183?page=17>.
- Ley de la Economía Popular y Solidaria. (s.f.).
(2004). *Ley de Régimen Tributario Interno*.
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (2018).
- Luna, E., & Rodríguez, B. L. (2011). Pautas para la elaboración de Estudio de Caso. *Sector conocimiento y aprendizaje BID, 10*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Pautas-para-la-elaboraci%C3%B3n-de-estudios-de-caso.pdf>
- Ministerio de Inclusion Económica y Social. (s.f.). *Ley de Economía Popular y Solidaria*.
- Monroy, M. M., & Nava, S. N. (2018). *Metodología de la investigación*. México, D.F,: Éxodo. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/172512?page=104>.
- Montero, E. J. (2017). *Análisis de la cartera crediticia y su relación con los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio en el año 2015*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/26216>
- Morales, C. A., & Morales, C. J. (2015). *Crédito y cobranza*. México D.F, Mexico: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/39380?page=40>.
- Paredes, P. E. (2019). *Calificación Crediticia y Otorgamiento de Créditos en la Banca Comercial de Lima Metropolitana, 2011 – 2018*. Universidad Nacional Federico Villareal, Lima.
- Pérez, H. J. (2018). *Análisis y evaluación de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8960>
- Polanco, Y. J., Santos, P., & De la Cruz, G. A. (2020). *Análisis financiero para la toma de decisiones*. Universidad Abierta para Adultos (UAPA). Obtenido de <http://elibro.net/es/ereader/utnorte/175882?page=154>.
- Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2020). *Del Sector Financiero Popular y Solidario*.

- (2019). *Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno*.
- Reyes, B. E. (2017). *Análisis de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Afro Ecuatoriana de la Pequeña Empresa correspondiente al periodo 2016*. Ecuador - PUCESE - Escuela de Contabilidad y Auditoría. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1385>
- Rodríguez, J. A., & Pérez, J. A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela De Administración De Negocios*(82). Obtenido de <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Sánchez, S. M., Parada, C. A., & Rachez, G. J. (2018). *nálisis de la optimización de los procedimientos en la recuperación de cartera de las Corporaciones Autónomas Regionales*. documentos de tra-bajo N°. 1, Fundación Universitaria del Área Andina, Bogotá. Obtenido de <https://doi.org/10.33132/26654644.1450>
- Social, M. d. (s.f.). *Ley de la Economía Popular y Solidaria*.
- Ulloa, Z. G. (2020). *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan*. Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19427>
- Valeriano, T. D. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los resultados económicos de Caja rural de ahorro y crédito Los Andes S.A. Ayaviri, periodo 2014-2015*. Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4636>
- Veintimilla, R. J., Galera, C. C., & Barroso, M. M. (23 de diciembre de 2020). Las cajas solidarias y los aportes a los emprendimientos de sus socios en la provincia de. *UTC PROSPECTIVAS "REVISTA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS"*. Obtenido de <http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/prospectivasutc/article/view/316>
- Velastegui, S. K. (2014). *LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA LIQUIDEZ EN LA COOPERATIVA PRODUFINSA, AGENCIA PILLARO*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20564/1/T2578i.pdf>
- Villarreal, L. O., & Landeta, R. J. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación científica en dirección y economía de la empresa. Una aplicación a la internacionalización. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 16(3), 31 - 52. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1135252312600331?token=12D4B3244DC56E26FE3116305502CA3DB14C5F3C4AF0B74F2A32D08E5880545D9FF0477BD814DD7B12F19C1E813502C3&originRegion=us-east-1&originCreation=20220110144618>