



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Análisis de Caso, previo a la obtención del Título de Licenciada en Contabilidad
y Auditoría**

Tema:

**“Cartera de crédito castigada y refinanciada de la Cooperativa de Ahorro y
Crédito Credil Ltda.”**

Autora: Silva Guano, María Belén

Tutor: Dr. Naranjo Santamaría, Joselito Ricardo. Mg.

Ambato – Ecuador

2023

i

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Joselito Ricardo Naranjo Santamaría. Mg. con cédula de ciudadanía No. 1802621241, en mi calidad de Tutor del análisis de caso sobre el tema: “**CARTERA DE CRÉDITO CASTIGADA Y REFINANCIADA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.**”, desarrollado por María Belén Silva Guano, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, agosto 2023.

TUTOR



.....
Dr. Joselito Ricardo Naranjo Santamaria. Mg.

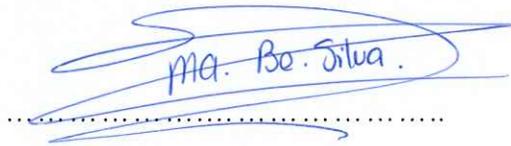
C.C. 180262124-1

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, María Belén Silva Guano con cédula de ciudadanía No. 185060249-9, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el análisis de caso, bajo el tema: “**CARTERA DE CRÉDITO CASTIGADA Y REFINANCIADA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.**”, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este análisis de caso.

Ambato, agosto 2023.

AUTORA



Ma. Be. Silva.

María Belén Silva Guano

C.C. 185060249-9

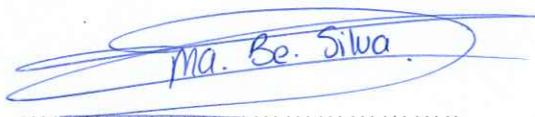
CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este análisis de caso, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi análisis de caso, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este análisis de caso, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, agosto 2023.

AUTORA



.....

María Belén Silva Guano

C.C. 185060249-9

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

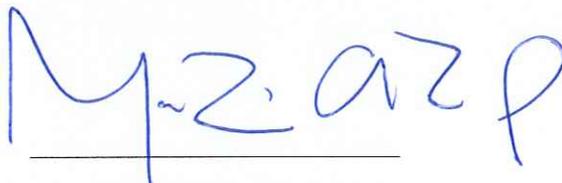
El Tribunal de Grado, aprueba el análisis de caso, sobre el tema: “**CARTERA DE CRÉDITO CASTIGADA Y REFINANCIADA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.**”, elaborado por María Belén Silva Guano, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, agosto 2023.



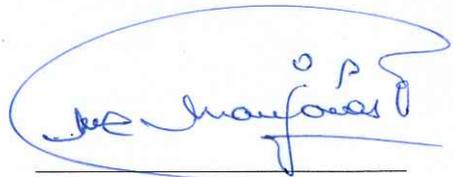
Dra. Tatiana Valle PhD.

PRESIDENTE



Dr. Mauricio Arias

MIEMBRO CALIFICADOR



Dra. Myrian Manjarres

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente análisis de caso está dedicado en primer lugar a Dios y al universo por permitirme vivir esta grata experiencia.

A mis padres que me enseñaron sobre la importancia del estudio y trabajo, quienes supieron guiar mi camino y apoyarme en todas mis decisiones.

A mis hermanos Guillermo y Javier por ser ejemplo y pilar fundamental.

A mis sobrinos Jennifer y Javier con quienes compartí mi infancia. A sobrina Victoria que, aunque no lo sepa es la principal fuente de apoyo incondicional, amor y fuerza durante este proceso.

A mi compañera y amiga Jenny Herrera que desde que llegó a mi vida ha sido muestra de apoyo incondicional.

A mis amigos que siempre estuvieron para dedicarme su tiempo y cariño.

María Belén Silva Guano

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y al universo por darme vida y sabiduría durante toda mi etapa universitaria.

A la Universidad Técnica de Ambato, a la Facultad de Contabilidad y Auditoría y a los docentes que con su amor y dedicación nos acogieron en sus vidas como si fuéramos sus hijos.

A la COAC Credil Ltda. por permitirme desarrollar el presente Análisis de Caso en sus instalaciones.

En especial quiero agradecer a mi tutor el Dr. Joselito Naranjo quien con su paciencia y me ha brindado su apoyo para el desarrollo de mi trabajo.

María Belén Silva Guano

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “CARTERA DE CRÉDITO CASTIGADA Y REFINANCIADA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.”

AUTORA: María Belén Silva Guano

TUTOR: Dr. Joselito Ricardo Naranjo Santamaría

FECHA: Agosto 2023

RESUMEN EJECUTIVO

El presente análisis de caso está enfocado en el estudio de las políticas de gestión que posee la cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda., como objetivo principal analizaremos el proceso de castigo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. con la finalidad de disminuir el impacto económico de la cartera vencida mediante un estudio analítico y descriptivo, evaluando los cambios en base al tiempo.

La cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda. se dedica a brindar servicios financieros en diversas provincias del país, el análisis está enfocado dentro de las áreas de crédito, atención al cliente, área de riesgos y área financiera contable. Presentando ciertas falencias que durante el paso del tiempo han buscado solucionar, en consecuencia, se revisó procedimientos, organigrama estructural, datos financieros y contables.

Se concluye realizar la segunda versión del manual de otorgación de créditos donde se corrija los errores que han permanecido en el tiempo. Además, implementar capacitaciones recurrentes al personal operativo.

PALABRAS DESCRIPTORAS: PORTAFOLIO, CRÉDITO, MOROSIDAD, CASTIGO, REFINANCIACIÓN

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
ACCOUNTING AND AUDIT CAREER

TOPIC: “WRITTEN-OFF AND REFINANCED CREDIT PORTFOLIO OF THE CREDIT UNION CREDIL LTDA.”

AUTHOR: María Belén Silva Guano

TUTOR: Dr. Joselito Ricardo Naranjo Santamaría

DATE: August 2023

ABSTRACT

The present case analysis is focused on the study of the management policies of the savings and credit cooperative Credil Ltda., as main objective we will analyze the process of punishment of the credit portfolio of the Savings and Credil Cooperative Credil Ltda. to reduce the economic impact of the overdue portfolio through an analytical and descriptive study, evaluating changes based on time.

The savings and credit cooperative Credil Ltda. provide financial services in various provinces of the country, the analysis is focused within the areas of credit, customer service, risk area and financial accounting area. Presenting certain shortcomings that over time have sought to solve, consequently, procedures, structural organization chart, financial and accounting data were reviewed.

It is concluded by making the second version of the credit granting manual where the errors that have remained over time are corrected. In addition, implement recurring training for operating personnel.

KEYWORDS: PORTFOLIO, CREDIT, DELINQUENCY, PUNISHMENT, REFINANCING

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	ix
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xv
ÍNDICE DE TABLAS.....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
FORMULACIÓN DEL ANÁLISIS DE CASO.....	1
1.1 Tema:.....	1
1.2 Antecedentes.....	1
1.2.2 La reestructuración y la novación opciones atractivas para los ecuatorianos.....	2
1.2.3 Índices de morosidad y su afectación en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.....	3
1.3 Justificación.....	5
1.4 Objetivos.....	6
1.4.1 Objetivo general.....	6
1.4.2. Objetivos específicos.....	6

1.5 Preguntas de reflexión	7
CAPÍTULO II.....	8
FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA	8
2.1. La teoría contingencial en el proceso de gestión de la cartera vencida.....	8
2.2 El sistema financiero	8
2.3 Las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador.....	9
2.3.1. Cooperativas de producción.....	11
2.3.2. Cooperativas de ahorro y crédito.....	11
2.4 Segmentación	12
2.4.1. Características de las entidades en base a su segmentación:	12
2.5. Tipos de créditos:	14
2.5.1 Créditos ofertados por la junta monetaria.....	16
2.6. Gestión de crédito.....	17
2.6.1. Elementos del crédito.....	17
2.7. Proceso de crédito:	19
2.8. Manual de crédito	19
2.9. Cartera de crédito	20
2.10. Tipos de sistema de amortizaciones	20
2.11. Servicios financieros	21
2.12. Tasa de interés	24
2.13. Gestión de riesgos.....	24
2.13.1 Tipos de riesgos	26
2.13.2 Riesgo inherente	26
2.13.3 Riesgo de control	27
2.13.4 Riesgo de detección	27
2.14. Elementos contables en el análisis de un crédito vencido.....	28
2.14.1. Provisión de fondos	28

2.14.2. Provisión de cartera	28
2.14.3. Castigo de cartera.....	30
2.14.4. Rentabilidad.....	30
2.14.5. Liquidez	30
2.14.6. Restructura de deuda.....	30
2.14.7. Novación.....	31
CAPÍTULO III.....	32
METODOLOGÍA	32
3.1 Metodología e instrumentos de recolección de información.....	32
3.1.1 Unidad de análisis.....	32
3.1.2 Fuentes y técnicas de recolección de información	33
3.2 Método de análisis de información.....	37
3.2.1. Plan de procesamiento y análisis de información.....	37
CAPÍTULO IV	39
DESARROLLO DEL ANÁLISIS DE CASO	39
4.1 Análisis y categorización de la información	39
4.1.1 Entrevista	39
4.1.2 Análisis del proceso de otorgación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.	49
4.1.3. Actividades de control	51
4.2. Manual de políticas y procedimientos de concesión de créditos.....	52
4.2.1 Evaluación del proceso	54
4.3. Evaluación del proceso de gestión de cobranza de créditos en mora.....	55
4.4 Afectación contable financiera del castigo de cartera vencida y novación de créditos	57
4.4.1 Nivel de liquidez de la Cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda. durante los últimos años	57

4.4.2. Evolución de la cartera de crédito de consumo por vencer	58
4.4.3. Incremento del nivel de provisión de cuentas incobrables de la Cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda. durante los años 2020 al 2022	58
4.5. Narración del caso	60
CAPÍTULO V.....	63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
5.1 Conclusiones.....	63
5.2 Recomendaciones	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

CONTENIDO	PÁGINA
Ilustración 1. Nivel de crecimiento cooperativo nacional	10
Ilustración 2. Tipos de crédito más demandados.....	15
Ilustración 3. Tabla de amortización sistema francés.....	21
Ilustración 4. Tabla de amortización sistema alemán.....	21
Ilustración 5. Elementos de la tasa de interés activa	24
Ilustración 6. Tipos de riesgos.....	26
Ilustración 7. Elementos del crédito vencido.....	28
Ilustración 8. Nivel de colocación a nivel del país	44
Ilustración 9. Nivel de colocación monetario.....	46
Ilustración 10. Organigrama estructural Coac Credil Ltda.....	50
Ilustración 11. Flujograma proceso de crédito de la Coac Credil Ltda.	53
Ilustración 12. Flujograma proceso de gestión de cobranza.....	55
Ilustración 13. Flujograma proceso de gestión de cobranza parte II	56
Ilustración 14. Provisión de cuentas incobrables.....	60
Ilustración 15. Porcentaje de liquidez a través del tiempo de la Coac Credil Ltda. .	62
Ilustración 16. Porcentaje de liquidez.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1. Tipos de segmentos por activos	12
Tabla 2. Tipos de créditos y sus características	14
Tabla 3. Líneas de crédito	17
Tabla 4. Porcentaje de encaje.....	18
Tabla 5. Tipos de servicios financieros.....	22
Tabla 6. Características de los productos.....	23
Tabla 7. Tasas de mora.....	24
Tabla 8. Provisión requerida durante pandemia Covid-19.....	29
Tabla 9. Porcentaje de provisión requerida en la actualidad.....	29
Tabla 10. Personas entrevistadas.....	33
Tabla 11. Cuestionario	33
Tabla 12. Ficha de observación.....	36
Tabla 13. Tabla de procesamiento y análisis de información	37
Tabla 14. Personas entrevistadas.....	39
Tabla 15. Respuestas obtenidas del proceso de entrevista	40
Tabla 16. Nivel de colocación de la Coac Credil Ltda. por agencia	45
Tabla 17. Frecuencia por tipo de crédito.....	47
Tabla 18. Evolución de los tipos de crédito y sus tasas de interés.....	48
Tabla 19. Número de créditos otorgados por género	49
Tabla 20. Significados de símbolos de diagrama de flujo.....	51
Tabla 21. Ficha de observación proceso de crédito	54
Tabla 22. Datos para el cálculo de índice de liquidez.....	57
Tabla 23. Índice de liquidez años 2020 y 2021	58
Tabla 24. Cuentas de la cartera de crédito de consumo por vencer	58
Tabla 25. Nivel de colocación Coac. Credil años 2020 y 2021	59
Tabla 26. Cuentas de la cartera de crédito de consumo por vencer	59
Tabla 27. Indicadores de liquidez	61
Tabla 28. Número de créditos castigados por año y número de operaciones	63
Tabla 29. Costo por recuperación de cartera vencida	65

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL ANÁLISIS DE CASO

1.1 Tema:

Cartera de crédito castigada y refinanciada de la Cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda.

1.2 Antecedentes

1.2.1. La inestabilidad financiera mundial con el incremento del endeudamiento y la morosidad

En un comunicado de prensa publicado por el Banco Mundial (2020) los efectos colaterales que sufren los países en desarrollo están directamente relacionados a la economía de los países desarrollados. Peter (2016) en su libro menciona la importancia del euro en la economía global, y como tal una crisis en la Unión europea desencadena aspectos económicos y políticos negativos afectando el fluido económico de los países pequeños que dependen del intercambio monetario mediante la exportación de bienes y servicios.

En la historia económica de los países latinoamericanos encontraremos un extenso número de sucesos que afectaron de manera directa en el desarrollo económico. Entre ellos se incluyen las fuertes caídas en los precios de los productos primarios, un endurecimiento drástico de las condiciones financieras combinado con los grandes desastres naturales (Banco Mundial, 2020) En una opinión más técnica, la Comisión Económica para América Latina (CEPAL, 2021) con base a una comparación del año 2019 con inicios del 2020 nos muestra el incremento de hasta un 25% del endeudamiento externo que han sufrido los países latinoamericanos.

Este mismo Organismo también afirma que antes de la pandemia los países latinoamericanos ya acumulaban seis años de decrecimiento económico, y que serán necesarios más de 50 años más para que estos países lleguen al punto de equilibrio. El Fondo Monetario Internacional (FMI, 2022) concuerda que la reducción del intercambio comercial, la aplicación de políticas fiscales con las monetarias inadecuadas y el empeoramiento de las condiciones financieras mundiales son factores principales para esta regresión económica.

Sin embargo, es necesario un soporte e impulso para que los negocios salgan a flote, es por esto que el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) aprobó un crédito por más de 20 millones para apoyar al desarrollo privado y fortalecer a las pequeñas y medianas empresas. Mientras que el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) (2022) fomenta la colocación de créditos a instituciones privadas que aún mantienen un perfil de solidez y rentabilidad, con el objetivo de generar plazas de empleo seguras y movimiento económico en la nación.

1.2.2 La reestructuración y la novación opciones atractivas para los ecuatorianos

Para el año 2021 donde el covid-19 se encontraba en su pico más alto, el índice de morosidad de las cooperativas creció en 0,4 puntos en relación al año anterior. La morosidad por segmentos cerró en diciembre con 6.8% a nivel consolidado, siendo este un golpe muy duro para la rentabilidad de las instituciones financieras en crecimiento (ASOBANCA, 2022).

El Instituto nacional de estadística y censos (INEC) (2012), puso en conocimiento que el mayor porcentaje del PIB nacional es aportado por las empresas industriales, de manufactura, el petróleo su refinación y la agricultura, las mismas que buscan financiamiento constatare en instituciones financieras nacionales o inversión extranjera. A raíz del estancamiento de las exportaciones y el aislamiento entre regiones su periodicidad de pagos se vieron realmente afectadas. A decir de Villareal (2021) Ecuador al no ser un país de primer mundo la recuperación económica será extremadamente lenta, según estudios realizados si la economía creciera un 1.5% anual se necesitaría de 10 años para recuperar los niveles del PIB pre-pandemia.

En respuesta a esto, la Asamblea nacional del Ecuador (2020) emitió la *Ley orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del covid-19*, donde menciona que las instituciones financieras podrán reprogramar el pago de cuotas por obligaciones financieras; sin embargo, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015) estableció que la novación es viable para aquellas obligaciones financieras que no hayan incurrido en mora, se encuentren reestructuradas o refinanciadas en la misma institución u otras.

Dentro de este marco, miles de socios de las instituciones de economía popular solidaria y bancos a nivel nacional empezaron a buscar opciones que cubran la

necesidad de no verse involucrados en la central de riesgos. Si bien conocemos los hechos acontecidos el alivio financiero que dio el sector de la economía popular y solidaria a sus socios contempló más de 500 operaciones de diferimiento por seis y medio millones de dólares por arreglos en cuotas y fechas de pago de obligaciones financieras concedidas Red de Instituciones Financieras de Desarrollo y Equifax (2020).

En una publicación del Diario el comercio (2020) menciona que el refinanciamiento es el acuerdo donde el socio pacta con la entidad financiera establecer nuevas cuotas que sean posibles de cumplir y permitan al cliente honrar su deuda. Es decir, si la persona empieza a tener dificultades para cumplir al día con sus pagos, es momento de refinanciar, sin embargo los ciudadanos desconocen el proceso que implica reestructurar su financiamiento pues está ligado a un sin número de acciones legales por parte de las instituciones financieras.

1.2.3 Índices de morosidad y su afectación en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

La Cooperativa Credil Ltda. (2022) nace de los sueños e ilusiones de un grupo reducido de inversionistas; que compartían el objetivo de consolidar una institución financiera. La misma que estaría enfocada en mejorar la calidad de vida de las personas y así constituirse en el futuro como un ente promotor del desarrollo económico. La idea de inicio fue abrir una cooperativa que otorgue créditos a partir de prendas de joyas de oro en la cual según el valor de la prenda se otorgaba los créditos.

Chango (2022) menciona que no fue fácil encontrar inversionistas, y con apenas un capital de 30.000 dólares la cooperativa inicia sus actividades en el mercado mayorista de la ciudad de Ambato. Para el año 2009 se logra la apertura de la oficina matriz en la ciudad de Salcedo, provincia del Cotopaxi, sin dejar un lado el sueño de abrir sucursales en la provincia de Tungurahua.

Actualmente la cooperativa con nueve agencias activas en las provincias de; Pichincha, Tungurahua, Cotopaxi, Chimborazo, Guayas, El Oro. La institución fundamenta sus valores en las prácticas cristianas, siempre fomentando e impulsando sus valores corporativos como son; la honestidad, lealtad, compromiso, equidad y la transparencia.

Durante la pandemia del COVID-19 la cooperativa sufrió las consecuencias de la inestabilidad económica a escala nacional, viéndose afectados sus indicadores financieros, pues estos dependen de los ahorros y la puntualidad en los pagos de los socios. Los resultados de la institución descendieron y los efectos eran cada vez más notorios; los socios, sin liquidez por las medidas sanitarias implementadas a escala nacional y cantonal, optaron por reestructurar sus créditos, una salida de emergencia para quienes solventaban sus responsabilidades con la cooperativa, y otras tantas familias que no tenían capacidad de pago necesaria, se vieron afectadas por el castigo de su cartera.

El presente análisis de caso se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., en el departamento de gestión de crédito y cobranza, en conjunto con el departamento financiero. Los mismos que realizan sus actividades en la parroquia Izamba del cantón Ambato, de la provincia del Tungurahua.

Razón Social: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

Tipo: COAC

Ruc: 1891735002001

Segmento: Segmento 3

Estado jurídico: Activa

Fecha de incorporación: 17 de diciembre del 2009

Zona: Zona 3 de Cotopaxi

1.3 Justificación

Desde el punto de vista de García et al (2019) implica que el prestamista toma medidas para lograr que los deudores paguen las deudas que han excedido el plazo establecido para su cancelación. En el sector del cooperativismo es muy importante cumplir normas y procesos. Según Berumen (2008) la banca busca maximizar sus beneficios, obteniendo ganancias porque estas entidades se resguardan los fondos confiados por sus socios y accionistas, cuyo objetivo principal es colocar créditos en sectores estratégicos.

Bajo este marco, la situación de la cartera de crédito de las instituciones financieras, sean pertenecientes a la banca tradicional o de la economía popular y solidaria, los castigos corresponden a aquellos créditos que son eliminados del balance cuando los bancos consideran que ellos son irrecuperables (Sagner, 2012). Por lo tanto, este indicador representa un reflejo tardío del nivel de riesgo crediticio, es crucial establecer un estudio periódico y controlado para la determinación de decisiones sobre su manejo y conservación.

El presente caso de estudio se fija en el análisis y en la determinación de los procedimientos ejecutados sobre el manejo de la cartera castigada, además, el examen de las medidas de renegociación y aplicación sobre los créditos concedidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. para el periodo enero 2019- diciembre 2022. Se realizará un análisis evolutivo con los resultados proporcionados por la institución.

Para proporcionar datos que aporten con la fácil captación de información, ayuden con la toma de decisiones en el consejo administrativo y así se pretende mejorar la salud financiera, mediante un correcto manejo de estos recursos; para revisar cómo estas acciones influyen en los principales indicadores económicos.

La presente investigación está basada en cuatro pilares de información fundamentales para el desarrollo del presente, en primera estancia tenemos; los estados financieros donde evidenciaremos la evolución de las cuentas contables con base al tiempo transcurrido; los indicadores de solvencia, liquidez, rentabilidad y endeudamiento estos nos proveen una visión más simplificada de los datos recogidos.

También encontraremos los indicadores de colocación donde se establece la cantidad de créditos otorgados, el tipo, y el rango. Por último, tenemos los reportes financieros, donde se da a conocer los asuntos de alta relevancia, observaciones, consideraciones, estos ayudan a generar recomendaciones para el mejoramiento de los procedimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

En el presente caso a realizarse en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. se justifica con los resultados que serán entregados para el análisis y evaluación de la institución, los mismos servirán para brindar soporte en los procesos que realizan el personal de gestión de crédito y cobranza, administrativo y asamblea. Así mismo servirá para estudiantes y personas relacionadas en el ámbito del sector cooperativo puedan visualizar los procedimientos implementados por la institución para la correcta recuperación y negociación de la cartera de crédito.

Esta investigación busca evaluar los procesos de castigo de cartera, mediante un estudio estadístico sobre la efectividad de cobranza que utiliza la institución, analizar sus procedimientos, proponer nuevas estrategias de cobranza mediante propuestas de empresas de cobranza externas.

Para lograr los objetivos de estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación como es la entrevista, la misma que se le será efectuada a los principales funcionarios y encargados de la dirección financiera y de logística de la cooperativa. La aplicación de un cuestionario, donde se planteará preguntas para obtener una visión general de la entidad.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

- Analizar el proceso de castigo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. con la finalidad de disminuir el impacto económico de la cartera vencida

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la gestión sobre el castigo de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. a través de un análisis evolutivo de las edades de la cartera en las diferentes etapas de pandemia.

- Examinar las deficiencias en el proceso de otorgación y gestión de cobranza de cartera con niveles de morosidad significativos existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.
- Establecer la afectación económica financiera que representa el castigo de cartera y la novación de créditos a la cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda.

1.5 Preguntas de reflexión

- ¿Cuál es la gestión realizada sobre el castigo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.?
- ¿Cuáles son las deficiencias en el proceso de otorgación y gestión de cobranza de cartera con niveles de morosidad significativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.?
- ¿Cuál es la afectación económica financiera que representa el castigo de la cartera y la novación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda.?

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

2.1. La teoría contingencial en el proceso de gestión de la cartera vencida

La teoría de la cartera, así como su teorización, corresponde al área económica administrativa. Concretamente de la contingencia como afirmó García et al (2019) tiene como objetivo proporcionar las explicaciones necesarias para aclarar los efectos de los factores ambientales (externos), organizacionales (internos) y de proceso. En otras palabras, se ve enfocada al estudio, análisis y detección de amenazas y posibles ataques en consecuencia de debilidades encontradas en los procesos que la entidad financiera ejecuta. Por lo que, este análisis de caso aplica la teoría contingencial, en razón de que, se busca conocer las falencias en el proceso de renovación, novación y castigo de créditos vencidos de la Coac Credil Ltda. Durante los últimos años donde el COVID-19 fue uno de los principales factores externos causantes del vencimiento de la cartera, y en otra instancia está el proceso de otorgación y gestión de cobranza de créditos.

2.2 El sistema financiero

Para López y Sebastián (2008) “el sistema financiero parte de la existencia de unidades excedentarias y deficitarias de liquidez en la economía” (p. 2). No lejos de la realidad, el sistema económico mantiene transacciones de “dar y recibir”, como tenemos conocimiento el hecho generador se entiende como la obligación con el vínculo jurídico existente entre individuos, en virtud de la cual una de ellas, el deudor realiza cierta actividad donde incurre a generar el impuesto o tributo, Urrejola Santa María (2011). Mientras que para Eun y Resnick (2009) en su obra infieren que “el principal objetivo de una sólida administración financiera es maximizar el patrimonio de los accionistas” (p. 8).

De acuerdo con las definiciones indicadas, se concibe un sistema financiero a aquel que se conforma por varias instituciones, de acuerdo Espín et al (2019) el fin u objetivo de dicho sistema es la captación del ahorro de los ciudadanos, a fin de conseguir recursos para conceder créditos a quienes lo demanden, este proceso -captación, concesión- es denominada como intermediación financiera.

Entonces, según el párrafo anterior, la función principal de una institución financiera es usar los ahorros de sus clientes y empresas para conferir créditos a ciudadanos que los necesiten para desarrollar sus actividades y negocios, permitiendo dicha relación entre sistema y ciudadanos que la economía de la nación favorece, que haya un crecimiento, porque tiende a beneficiar al desarrollo de la ciudadanía, ya que logran crearse y adquirirse nuevos productos y servicios para la sociedad, lo que también es un apoyando en lo que respecta a la creación de fuentes de empleo.

En esta línea, el sistema financiero ecuatoriano tiene su marco legal avalado por lo que se expresa en el art. 309 de la Constitución 2008, mismo que imprime que dicho sistema ha de estar compuesto de tres sectores fundamentales: público, privado y popular y solidario; cada uno de los mencionados tendrán su normativa y entidades de control que a su cargo tienen la responsabilidad de velar porque se preserve los parámetros de seguridad, estabilidad, transparencia y solidez, se les otorga además, la característica de autonomía. (Constitución del Ecuador , 2008).

A más de la Constitución 2008, el sistema es regulado por el Código Orgánico Monetario Financiero (en adelante, COMYF), y la Ley de Instituciones Financieras, el primero que lo que regula es la creación, organización, funcionamiento o liquidación y extinción de las instituciones privadas, Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Además, las instituciones del sistema se dedican a otras actividades como transferencias internas y externas, certificación de cheques y otras certificaciones, inversiones a modo de póliza.

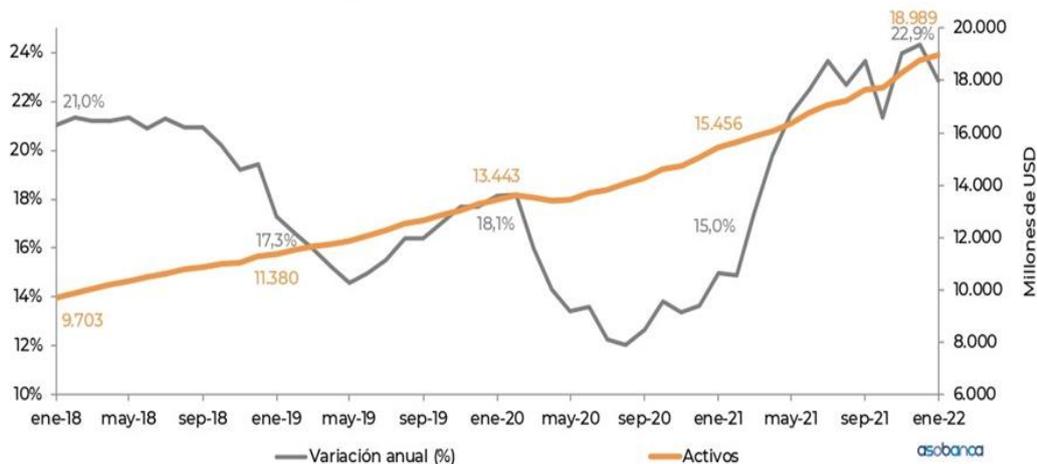
En cuanto a las tasas de interés que debe aplicar el sistema financiero, se tiene al Banco Central del Ecuador (BCE), el ente autorizado para instaurar las tasas máximas en las operaciones activas.

2.3 Las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador

Se tiene conocimiento que las cooperativas son entidades que buscan financiar a los “solicitantes”, su principal fuente de apalancamiento son los depósitos a plazo fijo (DPF), además de los créditos otorgados por entidades gubernamentales que buscan dar soporte a estas instituciones; tales como; Banco Codesarrollo, Banco Central, o más conocidos como créditos de finanzas.

Estos créditos son otorgados con tasas de interés mucho menores a comparación a las vigentes en el sector bancario, pues para la respectiva colocación estas entidades deben de cumplir con condiciones planteadas por la (SEPS) (Superintendencia de economía popular y solidaria, 2021).

Ilustración 1. Nivel de crecimiento cooperativo nacional



Fuente: Asobanca (2022)

En el Ecuador se evidencia un gran incremento con respecto al posicionamiento de las cooperativas de ahorro y crédito en el mercado. El INEC (2010) según datos obtenidos durante los últimos años demuestra un incremento en el activo de estas.

La entidad encargada de controlar y regular a las cooperativas de ahorro y crédito de todo el país es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, también conocida como SEPS, así mismo se cuenta con el apoyo de la COSEDE que es la Corporación del Seguro de Depósito, encargado de monitorear el fondo de liquidez de las instituciones financieras.

Para Luque y Peñaherrera (2021) las entidades del sector de la economía popular y solidaria incrementan su nivel de activos en mayor proporción que los bancos privados. El aumento de la cuenta del activo aumentó, a partir del año 2009 las cooperativas tomaron mucha más fuerza y pasaron de ser entidades poco conocidas y posiblemente de alto riesgo para los ahorros de sus socios, a ser entidades con calificadoras de riesgos AAA, logrando su expansión por todo el país.

Así mismo el Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (2012) clasifica a las cooperativas en base a la actividad que puede enmarcarse en una de las siguientes

categorías: producción, ahorro y préstamo, bienes raíces, consumo, seguros, servicios o actividades múltiples. (art.35).

2.3.1. Cooperativas de producción

Dentro del cooperativismo, las denominadas cooperativas de producción logran definirse como aquellas en las que el obtener, consumir, y lo referente a créditos, tima como eje principal a la participación de cada socio, el trabajo común, la incorporación de un objetivo común, más no la cantidad de dinero que el sujeto haya aportado (Fernández, 2016). De acuerdo con el Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria del Ecuador (2023) este tipo de instituciones se caracterizan por impulsar el crecimiento de la prestación de bienes y servicios en los mercado industriales y productivos en búsqueda principalmente; de la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

De lo indicado puede desprenderse que en este tipo de cooperativas destaca la participación libre y democrática, la que forman individuos que persiguen alcanzar un objetivo común, económico y social y que logran diferenciarse de otras justamente por la participación de cada socio primando el trabajo incorporado a ese objetivo común y mas no por el dinero que el socio aporte.

2.3.2. Cooperativas de ahorro y crédito

De las definiciones del sistema financiero, se desprende que las Cooperativas de ahorro y crédito pertenecen a este sector, concretamente al de economía popular y solidario, es caracterizada por gozar de autonomía que los individuos que de modo voluntario se han unido para hacer frente para satisfacer sus necesidades y deseos económicos, sociales o culturales comunes a través de negocios cooperativos y democráticos (Luque & Peñaherrera, 2021, pág. 7).

Tobar & Solano (2014) en su obra comenta que las cooperativas de ahorro están enfocadas al trabajo en conjunto hacia el mismo objetivo de ayudarnos unos a otros a satisfacer nuestras necesidades financieras. Las cooperativas consisten en socios, no en clientes, porque cada individuo tiene poca propiedad en él (p. 9).

Este tipo de cooperativa se enfoca en captar los ahorros de algunos socios, pagándoles intereses por mantener sus capitales en cuentas de depósitos a plazo fijo, para luego la

misma institución colocar créditos a una tasa mayor y de esa manera “rotar el dinero” entre la población.

De acuerdo con Luque y Peñaherrera (2021), las cooperativas que son democráticas y cuyos propietarios son sus socios existen para que las necesidades de éstos como de las comunidades sean atendidas, financiando como intermediarios financieros, carteras de créditos ejecutando una movilización de los ahorros de los socios y los depósitos más que utilizando capital externo, con ello logran ofrecer oportunidades a muchas generaciones de socios.

En este sentido, estas cooperativas se las tiene como entes seguros, prácticos, permitiendo al ciudadano un derecho como lo es el que pueda acceder a servicios financieros accesibles y que, además, ofertan varios servicios financieros, no solo créditos lo que da mayor flexibilidad a los socios para satisfacer sus necesidades individuales.

2.4 Segmentación

Para Tenjo & García (1995) es importante jerarquizar a las instituciones financieras, para identificar la posición y las funciones que desempeñan dentro del mercado, siendo clave para mejorar los procedimientos.

En la tabla 1 se detalla los rangos que deben cumplir las instituciones y sus segmentos correspondientes.

Tabla 1. Tipos de segmentos por activos

SEGMENTO	ACTIVOS
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00

Elaborado por: Silva (2022)

Fuente: Junta de Regulación Monetaria Financiera (2019)

2.4.1. Características de las entidades en base a su segmentación:

Según datos obtenidos por (Asobanca, 2022) con respecto a la segmentación de la (SEPS, 2021) las características que estas cumplen son:

Segmento 1

Toda aquella institución que el total de sus activos supere los 80 millones de dólares. No es posible adjudicar operaciones a la misma personalidad sea natural o jurídica que exceda el 9,98% del total de su patrimonio. Hasta el 31 de enero del presente año la sumatoria total de todo el capital de las instituciones que pertenecen al segmento representa 16.867 millones de dólares en el país.

Segmento 2

Son aquellas instituciones que alcanzaron los 20 millones de activos, este segmento tiene un límite de crédito de un 10%, este mismo no será adjudicado a personas naturales o jurídicas que presenten un nivel de patrimonio inestable. Hasta el 31 de enero del presente año la sumatoria total de todo el capital de las instituciones que pertenecen al segmento representa 2.122 millones de dólares en el país

Segmento 3

Conformado por instituciones con un activo igual o mayor a los 5 millones, este segmento mantiene como límite de crédito el 10 % según el total del patrimonio.

Segmento 4

Lo conforman las entidades con activos mayores a 1 millón, estas no conceden operaciones activas con la misma persona sea natural o jurídica, se mantiene en su límite de crédito de 15% de acuerdo con la participación del patrimonio.

Segmento 5

En última estancia encontramos a aquellas entidades donde sus activos son iguales a 1 millón de dólares, estas instituciones no podrán brindar operaciones activas con una misma persona, natural o jurídica, manteniéndose como límite de crédito el 20% según el patrimonio.

Pero los datos pertenecen al período de tiempo en que la entidad pertenecía aún al segmento 3, actualmente la entidad se posiciona en el segmento 2 con anhelos de avanzar a segmento 1 en años posteriores.

2.5. Tipos de créditos:

Tabla 2. Tipos de créditos y sus características

Tipo de crédito	Características
Crédito productivo	<p>Se otorga a las personas que desean mantener una cuenta durante más de un año para respaldar un proyecto exitoso. Alrededor del 90% de este dinero se utilizará para la compra de propiedades, terrenos, construcción y suelo industrial.</p> <ul style="list-style-type: none">•Productivo Corporativo• Productivo Empresarial• Productivo PYMES <p>(Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014).</p>
Crédito comercial ordinario	<p>Otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad que registren ventas anuales mayores a USD 100,000.00, dedicada a la compra o venta de vehículos ligeros, incluidos los utilizados con fines comerciales y de producción afines, (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014).</p>
Crédito comercial prioritario	<p>Otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales mayores de USD 100,000.00 destinado a obtener bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014).</p>
Crédito de consumo ordinario	<p>Este tipo de crédito es adjudicado a personas naturales, que proporcionan una garantía prendaria o administradora, (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014).</p>
Crédito de consumo prioritario	<p>Destinado para la adquisición de bienes, servicios o gastos no proporcionados con actividades productivas o comerciales en relación con la adquisición de bienes, servicios o gastos, (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014).</p>
Crédito educativo	<p>Adjudicado a personas naturales para su desarrollo y capacidad profesional, (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014).</p>
Crédito de vivienda de interés público	<p>Adjudicada a las personas naturales una garantía de financiamiento hipotecario para que adquieran o construyan una vivienda única con apoyo del BCE y sistema de financiamiento público, (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014).</p>
Crédito inmobiliario	<p>Destinado para personas que buscan adquirir bienes inmuebles para uso residencial con garantía hipotecaria, (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014).</p>

Microcrédito Otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00, o un grupo de prestamistas con garantía corporativa para financiar la producción y/o transacciones. También conocido como microcréditos minoristas, (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014).

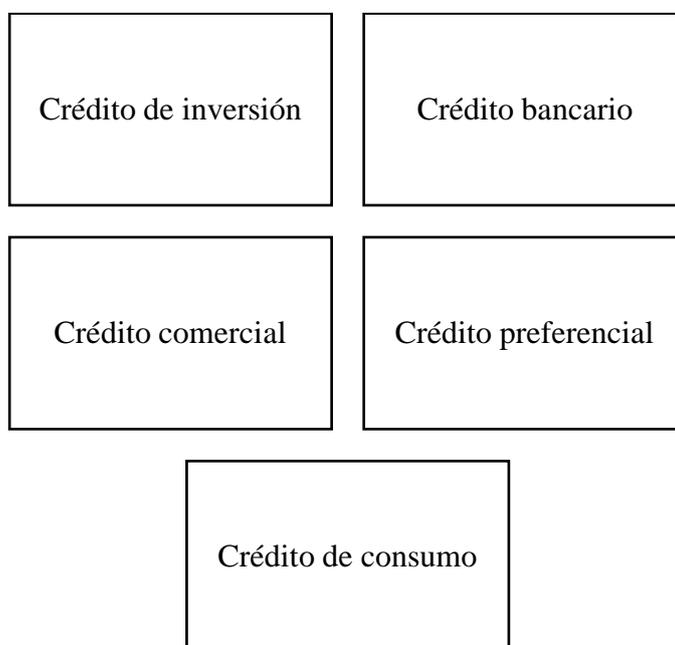
Crédito de inversión pública Busca apoyar a programas, trabajos y servicios que tienen por objeto la prestación de servicios públicos, cuya atención está directa o indirectamente a cargo del estado, (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014).

Fuente: (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014)

Elaborado por: Silva (2023)

Según un boletín publicado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria los tipos de crédito más populares entre los ciudadanos se encuentran los que se detallan en la siguiente figura:

Ilustración 2. Tipos de crédito más demandados



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019)

Elaborado por: Silva (2023)

Para Del Valle (2018) el crédito de inversión es “un préstamo que se concede con el propósito de transferir fondos a terceros, con el objetivo de recuperarlos en una fecha posterior a la prestación, a cambio de recibir un interés específico” (pág. 10). También llamado crédito back-to-back, consiste en que el cliente solicitante ingresa un monto a

un depósito plazo fijo, luego de un tiempo este mismo cliente puede solicitar un crédito y tiene la opción de tener como garantía el depósito a plazo fijo (DPF), este valor puede ser hasta del 80% del valor total de la póliza

El crédito bancario es el proporcionado por un banco, el mismo que puede cumplir con muchos fines, sin embargo, estos manejan una tasa de interés muy distintas a las del sector popular y solidario (Garcia et al., 2019).

Los créditos comerciales o también llamados microcréditos están “diseñados para financiar actividades de producción y/o comercialización a pequeña escala, donde la principal fuente de pago proviene de las ventas o ingresos generados por dichas actividades” (BCE, 2023). La función principal de estos créditos es apoyar financieramente a los negocios para que fortalezcan su inventario o a su vez mejoren la prestación de bienes y servicios, para que en el tiempo establecido se cubra el capital más el interés proporcionado por la entidad financiera.

Este tipo de crédito busca financiar la compra de bienes, servicio y gastos no relacionados de manera directa con actividades productivas o comerciales. Espinoza (2020) nos dice que crédito de consumo “es adjudicado a personas naturales, que proporcionan una garantía prendaria, excluyendo los créditos que optan por garantías de joyas y piedras preciosas” (pág. 80). Podemos tomar como ejemplo las tarjetas de crédito, donde el consumidor adquiere un artículo con dinero prestado por la entidad bancaria, a precio de un interés adicional.

2.5.1 Créditos ofertados por la junta monetaria

La junta monetaria es aquel órgano de mayor rectoría de gobierno del Banco Central del Ecuador, es quien tiene a su cargo la formulación de la política en la esfera monetaria, así como de observar su aplicación, por parte del BCE, para preservar la integridad y sostenibilidad del sistema monetario de dolarización y del sistema financiero ecuatoriano (BCE, 2023).

En la tabla 3 se presenta los tipos de crédito y su correspondiente tasa que se maneja en el mercado

Tabla 3. Líneas de crédito

LÍNEA DE CRÉDITO	TASA
Minorista (Ventas 0 - 500)	20%
A. Simple (Ventas 5000.01 - 20000)	20%
A. Ampliada (Ventas 20000.01 - 100.000)	20%
Crédito. Gar. Hipotecario	18%
Back-to-back	16,50%
Consumo	15,50%
Finanzas	13,90%
Preferencial	17%

Fuente: (BCE, 2023)

Elaborado por: Silva (2023)

2.6. Gestión de crédito

Se entiende por crédito una operación de financiamientos en donde logran intervenir dos partes, una se conoce como acreedor y la otra como deudor, para lo cual se establecen condiciones que garanticen el retorno de la inversión (Cedeño & Palma, 2020). Considerando la clasificación de cada crédito, los créditos realizados por las instituciones financieras pretenden un retorno satisfactorio de las inversiones.

La cartera de crédito es considerada como una de las cuentas de mayor importancia del balance que representa el saldo pendiente de cobro de las instituciones financieras (Díaz & Del Valle, 2017) de este modo, se puede mencionar que la cartera de crédito es un indicativo de los saldos que se le deben a la institución, por lo cual la gestión de cobros debe ser realizada de manera eficiente.

2.6.1. Elementos del crédito

A continuación, se exponen los elementos que intervienen en las operaciones de crédito que concede la banca:

Institución acreditante:

Representa la parte que concede el crédito, de acuerdo con las políticas establecidas.

Sujetos del Crédito:

Para la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2014), es la persona natural o jurídica que reúne los requisitos para ser evaluado y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago.

Objeto del crédito:

Consiste en la cantidad de dinero prestada.

Destino del crédito:

Uso específico que se dará al objeto del crédito.

Seguro de Desgravamen

Se trata de un seguro que protege el pago de una deuda adquirida con una entidad financiera en caso de fallecimiento o incapacidad total y permanente. Esta póliza garantiza que, en tales circunstancias los beneficiarios designados estarán exentos de la responsabilidad de pagar la deuda pendiente.

Plazo

Periodo de tiempo que transcurre entre la concesión y el pago total del crédito; existe también en algunas ocasiones, el "plazo de gracia, el cual forma parte del plazo del crédito y en donde el acreditado no abona a cuenta de capital, sin embargo, se debe pagar durante ese período los intereses.

Encaje bancario

García et al (2019) añade que corresponde a un porcentaje del total de los depósitos que reciben las instituciones financieras, porcentaje que han de guardar, ya sea en efectivo en sus cajas o en sus cuentas en el Banco Central. Este valor se calcula en base al total de activos que disponga la entidad financiera, para esto presentamos la tabla de distribución para el porcentaje de encaje en base a la segmentación.

Tabla 4. Porcentaje de encaje

ENTIDAD FINANCIERA	PORCENTAJE DE REQUERIMIENTO DE ENCAJE
<i>Sector financiero privado</i>	
a) Menor o igual a 1000 millones activos	3,50%
b) Superior a 1000 millones activos	5%
<i>Sector financiero popular y solidario</i>	
a) Cooperativas de ahorro y crédito segmento 1	2%
b) Cajas centrales y Mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda	
<i>Sector financiero público</i>	
a) Menor o igual a 1000 millones activos	3,50%
b) Superior a 1000 millones activos	5%

Fuente: Superintendencia de Bancos (2019)

Elaborado por: Silva (2022)

2.7. Proceso de crédito:

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. este proceso comprende las etapas de otorgamiento; seguimiento y recuperación.

a) Etapa de otorgamiento:

El proceso de otorgamiento de un crédito consta de varias etapas (Arciniega, 2020), en la primera etapa, conocida como etapa de otorgamiento, se lleva a cabo la evaluación del solicitante, la estructuración de las condiciones de la operación, la aprobación del crédito, su instrumentación y, finalmente, el desembolso de los fondos al prestatario.

b) Etapa de seguimiento:

Una vez que el crédito ha sido otorgado, comienza la etapa de seguimiento. En esta etapa, se realiza un rastreo constante de los niveles de morosidad, los castigos aplicados a los préstamos en mora, los refinanciamientos o reestructuraciones necesarios y la actualización de la documentación relacionada con el crédito.

c) Etapa de recuperación:

En caso de que el prestatario no cumpla con sus obligaciones de pago, se inicia la etapa de recuperación. Esta etapa involucra los procesos de recuperación normales, que buscan obtener el pago de la deuda a través de medios de negociación y cobro amigables. Si estos esfuerzos no tienen éxito, se puede recurrir a la vía extrajudicial o a la recaudación judicial, dependiendo de las circunstancias y la legislación aplicable.

Es importante que todos los pasos y procedimientos involucrados en esta etapa estén claramente descritos en un manual correspondiente, asegurando que todas las personas involucradas en el proceso cumplan con sus obligaciones de manera obligatoria.

2.8. Manual de crédito

Fincomercio Coop de Ahorro y Crédito (2018) argumenta que el manual de crédito “contiene aspectos generales que regulan la actividad crediticia, de las operaciones que constituyen crédito, las actividades que son materia de financiación, los requisitos para la tramitación del crédito, plazos, tasas de interés y otras normas generales de crédito” (pág. 1).

2.9. Cartera de crédito

- **Cartera por vencer:** Total de cartera adjudicada que se acerca a la fecha de pago, comúnmente diferenciada por días.
- **Cartera vencida:** Es el porcentaje del capital de la cartera de crédito adjudicada que presenta retrasos de pago.
- **Cartera que no devenga intereses:** Se la entiende como la cartera adjudicada que no han sido cancelada a la fecha de corte.
- **Cartera improductiva:** Representa al total de cartera vencida con la cartera que no devenga interés.
- **Incumplimiento:** No cumplir con la responsabilidad de pago dentro de los plazos establecidos en la tabla de amortización; o hacerlo después de un tiempo específico o en términos no acordados.
- **Pagaré:** Título valor con una promesa de pago incondicional.

2.10. Tipos de sistema de amortizaciones

Un sistema de amortizaciones es un método utilizado para pagar gradualmente una deuda o préstamo a lo largo del tiempo. Define cómo se distribuirán los pagos periódicos, generalmente mensuales o trimestrales, entre el capital prestado y los intereses correspondientes. Para Millán & Cerezo (2018) es la forma estipulada para pagar un préstamo, donde se extingue la deuda de forma progresiva mediante pagos periódicos, que incluyen capital e intereses y en ocasiones seguros, durante un plazo acordado. Es decir, es la forma, en que se pagará el crédito a través del tiempo.

Existen diferentes tipos de sistemas de amortización, los más comunes son el sistema de amortización francés, el sistema de amortización alemán y el sistema de amortización americano.

- **Sistema Francés.**
Es el sistema de amortización mayormente utilizado en los préstamos hipotecarios. Se caracteriza, porque el pago de las cuotas de amortización es constante, durante el período que se haya estipulado para liberar la deuda.

Ilustración 3. Tabla de amortización sistema francés

TABLA INFORMATIVA OBLIGACIÓN No. 89003385736						
CLIENTE: GRIJALVA JARAMILLO PAMELA CAROLINA						
No.	VENCIMIENTO	CAPITAL	INTERÉS	DIVIDENDO	SEGURO	TOTAL
1	3/19/20	393.75	846.60	1240.35	39.42	1,279.77
2	4/18/20	393.75	843.00	1236.75	39.36	1,276.11
3	5/18/20	393.75	839.40	1233.15	39.30	1,272.45
4	6/17/20	393.75	836.10	1229.85	39.24	1,269.09
5	7/17/20	393.75	832.50	1226.25	39.17	1,265.42
6	8/16/20	393.75	828.90	1222.65	39.11	1,261.76
7	9/15/20	393.75	825.30	1219.05	39.05	1,258.10
8	10/15/20	393.75	822.00	1215.75	38.98	1,254.73
9	11/14/20	393.75	818.40	1212.15	38.92	1,251.07
10	12/14/20	393.75	814.80	1208.55	38.86	1,247.41

Fuente: Banco Pichincha (2023)

- **Sistema Alemán.**

A diferencia del francés, también llamado sistema de cuotas decrecientes, los pagos periódicos son constantes, pero la parte destinada al capital es fija, mientras que los intereses disminuyen con el tiempo. Como resultado, los pagos totales disminuyen gradualmente a lo largo de la duración del préstamo..

Ilustración 4. Tabla de amortización sistema alemán

TABLA INFORMATIVA OBLIGACIÓN No. 89003385736						
CLIENTE: GRIJALVA JARAMILLO PAMELA CAROLINA						
No.	VENCIMIENTO	CAPITAL	INTERÉS	DIVIDENDO	SEGURO	TOTAL
1	3/19/20	112.79	846.60	959.39	39.42	998.81
2	4/18/20	113.69	845.70	959.39	39.41	998.80
3	5/18/20	114.89	844.50	959.39	39.39	998.78
4	6/17/20	115.79	843.60	959.39	39.37	998.76
5	7/17/20	116.99	842.40	959.39	39.35	998.74
6	8/16/20	117.89	841.50	959.39	39.33	998.72
7	9/15/20	119.09	840.30	959.39	39.31	998.70
8	10/15/20	119.99	839.40	959.39	39.30	998.69
9	11/14/20	121.19	838.20	959.39	39.28	998.67
10	12/14/20	122.39	837.00	959.39	39.26	998.65

Fuente: Banco Pichincha (2023)

2.11. Servicios financieros

Para la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021) los productos y servicios financieros que son ofertados por las cooperativas de ahorro y crédito pueden

variar de institución a institución, sin embargo estos están enfocados en el ahorro y crédito del socio.

Entre los que podemos nombrar están:

Tabla 5. Tipos de servicios financieros

Tipos de servicios financieros	
Cuenta de ahorro	Permite guardar el dinero con seguridad, las cuentas de ahorros tienen la característica que son dineros a la vista, es decir, que pueden ser retirados en cualquier momento por el representante
Cuenta corriente	Permite que el usuario disponga de sus recursos para pagar productos y servicios utilizando cheques; de esa manera la persona hace uso de los fondos de su cuenta con seguridad sin tener que contar con efectivo.
Depósito a plazo	Es cuando el dinero se puede retirar solo tras un período de tiempo, pactado con la institución financiera al hacer el depósito, generando un interés mismo mayor al de las cuentas de ahorro porque quedan inmovilizados para el depositante durante el plazo fijado.
Tarjetas de crédito	Es un documento emitido por una institución financiera autorizada por la Superintendencia de Bancos, que le permite a su titular o usuario, disponer de una línea de crédito para adquirir bienes o servicios en establecimientos afiliados.
Tarjeta de débito	Es una tarjeta de plástico con banda magnética, usada para retirar dinero de un cajero automático y también para pagar los consumos o compras realizadas en establecimientos autorizados.
Transferencias bancarias	Mediante una transferencia, es posible enviar dinero fácilmente desde una cuenta a otra, pudiendo ser esta transacción entre cuentas de una misma entidad o hacia cuentas en otras instituciones financieras.
Remesas	Son transferencias de dinero que realizan las personas de un país a otro. Se habla de remesas cuando el dinero lo envían compatriotas que trabajan en el extranjero a su país de origen y lo cobra su familia.

Fuente: Superintendencia de economía popular y solidaria (2021)

Elaborado por: Silva (2023)

Entre los productos que oferta la entidad destacan los siguientes:

Tabla 6. Características de los productos

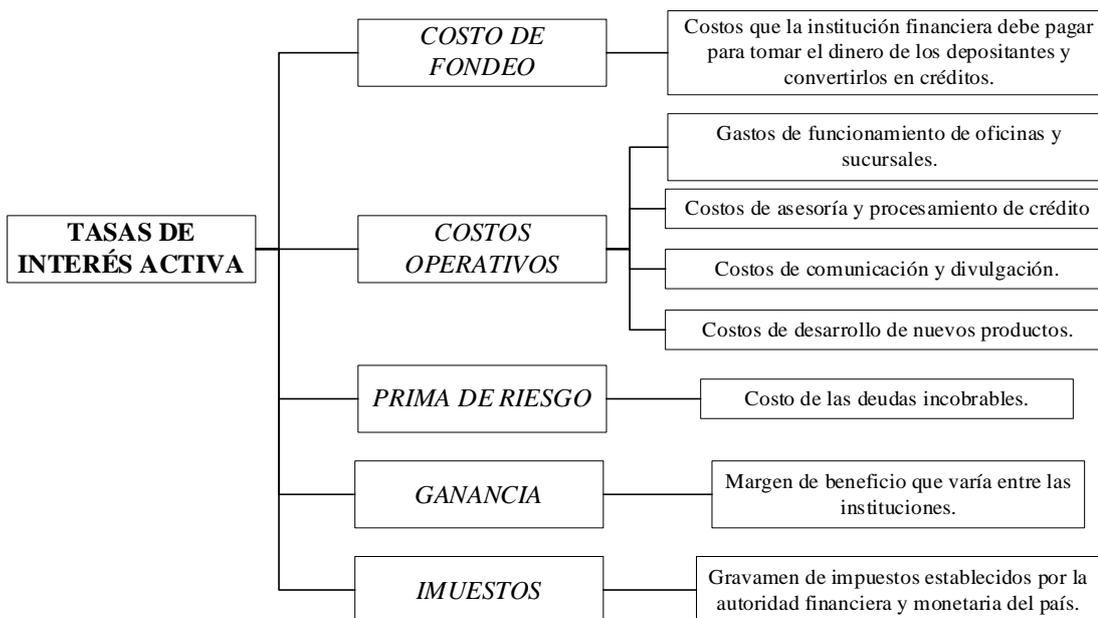
Producto	Monto	Característica
Microcrédito	Hasta 50000.	Otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00, o un grupo de prestamistas con garantía corporativa para financiar la producción y/o transacciones. También conocido como microcréditos minoristas,
Preferencial	Hasta 15000.	Son créditos preaprobados por la cooperativa, otorgados a microempresarios, para cubrir las necesidades de capital de trabajo o activo fijo, aplica a partir del segundo crédito.
Back to Back	Hasta el 100% del depósito a plazo fijo	Son créditos dirigidos a personas que mantienen captaciones en la Cooperativa Credil, en especial los certificados de depósitos a plazo fijo, destinados a cubrir cualquier necesidad.
Oportunidad	Hasta 30000.	Son créditos que cubren necesidades microempresariales de financiamiento por temporada, para compra de activos e incremento de capital de trabajo para temporadas altas de venta.
Consumo	Hasta 40000	Aplica para personas asalariadas, con una permanencia de 1 año con continuidad laboral y haber superado los 3 meses de prueba, destinado para la compra de bienes, servicios no relacionados con actividades productivas, comerciales o de servicios, excepto la compra y venta de vehículos.
Productivo Pymes	Hasta 1 000 000.00	Destinado para personas naturales o jurídicas que registren ventas superiores a USD 100.000 hasta USD 1 000 000.00

Fuente: Credil (2023)

Elaborado por: Silva (2023)

2.12. Tasa de interés

Ilustración 5. Elementos de la tasa de interés activa



Fuente: Brachfield (2014)

Elaborado por: Silva (2023)

Es el precio del dinero en el mercado financiero; y al igual que el precio de cualquier producto, cuando hay más dinero la tasa baja y cuando hay escasez sube García et al., (2011). En el sistema financiero las tasas de interés son establecidas y reguladas por la Junta de Política Regulación Monetaria y Financiera, que comunican a las entidades financieras y la manera de colocar.

Tabla 7. Tasas de mora

Tasas en mora	Días de retraso	Recargo por morosidad	El recargo, más la tasa de interés que se encuentre vigente para la operación al momento de ocurrir la mora, constituirán la tasa de mora que se aplicará hasta el día de pago, por cada cuota.
	0	0%	
	1-15	5%	
	16-30	7%	
	31-60	9%	
	+60	10%	

Fuente: Credil (2023)

Elaborado por: Silva (2023)

2.13. Gestión de riesgos

La gestión del riesgo de crédito es una forma mediante el cual las instituciones financieras logran mejorar su cartera de crédito garantizando la seguridad y

recuperación de los fondos prestados, además permite preservar la solidez financiera y patrimonial para un crecimiento rentable (Silva, 2018).

La gestión de riesgo de crédito puede catalogarse como una herramienta que permite mejorar en las entidades, ya que su aplicación sugiere una mejor colocación de los créditos, lo que garantiza un retorno de los fondos favorablemente según los tiempos establecidos. Una gestión inadecuada de los riesgos de crédito es un indicativo de altos porcentajes de cartera vencida que causa una baja rentabilidad, evitando que las obligaciones y las metas propuestas no se logren cumplir en los plazos establecidos (Quindigalle, 2018).

Es importante mencionar que cuando la gestión de los riesgos de crédito no se realiza de manera adecuada, el impacto negativo que se genera tiene repercusión en la colocación de créditos, lo que incide en el nivel de confianza de los usuarios.

El riesgo de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito es un aspecto que se encuentra ligado al índice de morosidad, el cual representa la probabilidad de pérdida que puede sufrir una entidad financiera (Hinostraza, 2021). La gestión de los riesgos de crédito incide en la tasa de morosidad, puesto que en ocasiones se excede la oferta de créditos, se adjudica operaciones a clientes con baja capacidad financiera o incluso porque las instituciones financieras no cuentan con un plan de recuperación de la cartera vencida.

La morosidad es considerada un indicador que sirve para analizar el riesgo de crédito de las entidades financieras, la cual asegura la calidad de los créditos otorgados (Contreras, 2020). La morosidad crediticia se refiere al incumplimiento de los pagos, ocasionando que la liquidez y rentabilidad de la entidad se vea afectada y por lo tanto los ingresos disminuyan mientras los gastos se incrementan (Golman & Beckerman, 2018)

Riesgo

Es la posibilidad de que no se recupere el crédito, no obstante que los deudores tengan una solvencia intachable y sean dignos de toda confianza, por los numerosos factores que pueden presentarse fuera de control.

De acuerdo con Figueroa et al (2018) el riesgo de crédito es la probabilidad de incumplimiento de los pagos hacia la institución financiera que sugieran el retraso de

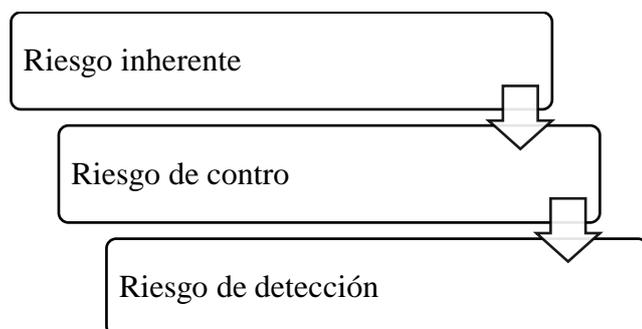
las obligaciones pactadas, incumpliendo con la negociación de intercambio establecida con el deudor. Desde esta perspectiva, se establece que el riesgo de crédito se lo entiende como una probabilidad de falta de pago de las estipulaciones emitidas en la negociación, las cuales perjudican tanto a la cartera de crédito como al retorno de la inversión.

El nivel de riesgo en los créditos es estimado mediante la probabilidad de default, la cual se asigna de acuerdo con diferentes criterios que involucran el historial crediticio del solicitante (Millán & Cerezo, 2018). El riesgo de crédito estipulado por las cooperativas es un indicativo ligado al incumplimiento de los pagos realizados por los diferentes deudores, cuyo impacto se refleja en los índices de morosidad.

2.13.1 Tipos de riesgos

Para Vara (2017) y las Normas Ecuatorianas de Auditoría se definen tres tipos de riesgos:

Ilustración 6. Tipos de riesgos



Fuente: Vara (2017)

Elaborado por: Silva (2023)

2.13.2 Riesgo inherente

Representa la posibilidad que tanto las transacciones o los saldos de los estados financieros puedan incluir afirmaciones equivocadas derivadas de la propia complejidad relativa a su captación y registro adecuados. Este puede generarse por factores externos o internos, el mismo puede afectar a la rentabilidad y el capital de la empresa. No es posible eliminarlo y se produce de manera intrínseca.

Para el monitoreo de riesgos inherentes presentados en la institución, esta provee de asesoramiento de una directora de la unidad de riesgos encargada de evaluar y generar planes de contingencia en caso de presentarse alguno.

2.13.3 Riesgo de control

Representa la posibilidad que, existiendo una afirmación errónea, el grupo de control del sistema no lo observe o bien que, habiéndolo detectado, no adopte las medidas correctivas necesarias para que los errores no se reiteren. Existe la probabilidad de que los sistemas de control interno, contable, de sistemas u otros sean incapaces de prevenir, detectar y corregir errores que representan vital importancia en los estados financieros.

Es necesario tener el apoyo de diversas áreas como son auditoría interna, gestión de riesgos, procesos y cumplimiento, estas son áreas que se relacionan unas con otras buscando evaluar, detectar, y prevenir riesgos operativos y de cumplimiento de normas internas.

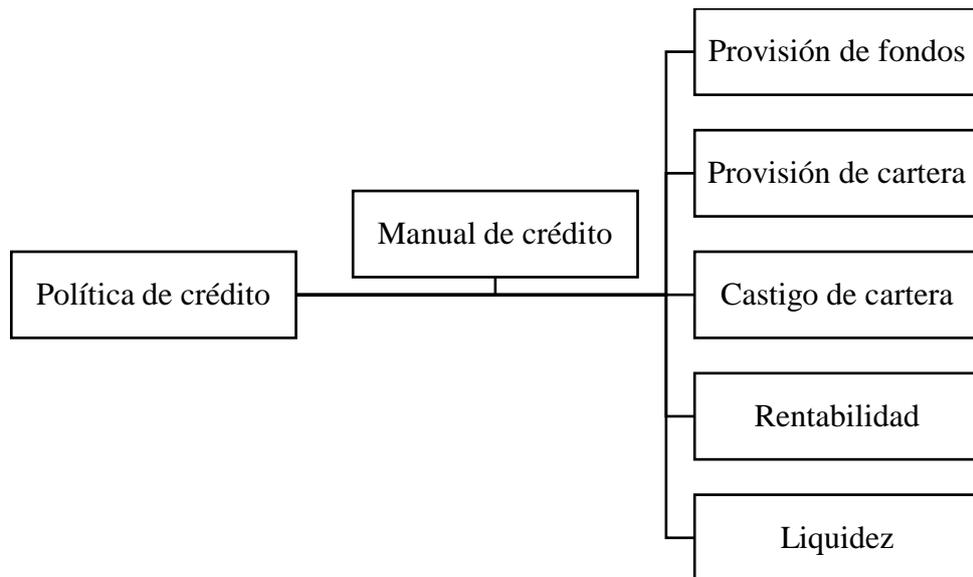
2.13.4 Riesgo de detección

Representa el riesgo que los procedimientos de auditoría no permitan detectar una afirmación errónea. Es decir, está relacionado directamente con la posibilidad de que los procedimientos no detecten los errores y estos pasen por desapercibidos.

En la institución se tomaron medidas de prevención ante ataques cibernéticos a las fuentes de datos internas que esta posee, además de evaluar periódicamente el cumplimiento de los procedimientos y normas internas. Sin embargo, es importante destacar el proceso de selección del personal, ya que es un punto clave para la ejecución de tareas dentro de la entidad.

2.14. Elementos contables en el análisis de un crédito vencido

Ilustración 7. Elementos del crédito vencido



Fuente: Chalupowicz (2017)

Elaborado por: Silva (2023)

2.14.1. Provisión de fondos

Es el dinero separado por adelantado, en caso exista algún suceso donde se ponga en riesgo el capital inicial Pérez & Titelman (2018), en el caso de las instituciones financieras, estas se ven obligadas a provisionar un porcentaje del valor total de su cartera, en caso de que su liquidez no sea suficiente para cubrir las obligaciones con el público

2.14.2. Provisión de cartera

Durante la época de Covid-19 la Junta de Política y Regulación Financiera (2020) emitió varias resoluciones como alivio financiero al país, las cuales denominó “Diferimiento extraordinario de Obligaciones Crediticias”; se regularizó la transferencia de la cartera a cuentas vencidas a 61 días hasta el 31 de diciembre de 2021; y se modificó de forma temporal los porcentajes de provisiones y días de morosidad para atenuar el riesgo de crédito generado por el confinamiento producto de la pandemia Covid-19.

Tabla 8. Provisión requerida durante pandemia Covid-19

PORCENTAJE DE PROVISIÓN APLICADOS DURANTE COVID-19				
CATEGORIA		TIEMPO EN DIAS	PORCENTAJE DE PROVISIÓN	
			MINIMO	MAXIMO
RIESGO NORMAL	A1	0	1%	
	A2	1 a 30	1.01%	2%
	A3	31 a 60	2.01%	5%
RIESGO POTENCIAL	B1	61 a 75	5.01%	15%
	B2	76 a 90	15.01%	25%
DEFICIENTES	C1	91 a 120	25.01%	50%
	C2	121 a 150	50.01%	75%
DUDOSO RECAUDO	D	151 a 180	75.01%	99%
PÉRDIDA	E	180	100%	

Fuente: Superintendencia de economía popular y solidaria (2021)

Elaborado por: Silva (2023)

ICETEX (2018) argumenta que la provisión “es el valor según el análisis del comportamiento de la cartera, considera que no es posible recuperar y por lo tanto se debe provisionar” (pág. 1). De acuerdo con la normativa vigente en el Ecuador se estipula el 1% de provisión sobre los créditos concedidos durante el ejercicio contable, sin exceder del 10% de la cartera total.

Tabla 9. Porcentaje de provisión requerida en la actualidad

PORCENTAJE DE PROVISIÓN SEGÚN CALIFICACIÓN Y TIEMPO				
CATEGORÍA		TIEMPO EN DÍAS	PORCENTAJE DE PROVISIÓN	
			MÍNIMO	MÁXIMO
RIESGO NORMAL	A1	0	1%	
	A2	1 a 15	2%	
	A3	16 a 30	3%	5%
RIESGO POTENCIAL	B1	31 a 60	6%	9%
	B2	61 a 90	10%	19%
DEFICIENTES	C1	91 a 120	20%	39%
	C2	121 a 180	40%	59%
DUDOSO RECAUDO	D	181 a 360	60%	99%
PÉRDIDA	E	>360	100%	

Fuente: Superintendencia de economía popular y solidaria (2021)

Elaborado por: Silva (2023)

2.14.3. Castigo de cartera

ICETEX (2018) argumenta que “consiste en dar el tratamiento de pérdida a una cantidad originalmente registrada como activo, medida que razonablemente puede tomar un establecimiento de crédito al cerciorarse de la irrecuperabilidad de una obligación dineraria determinada” (pág. 1).

2.14.4. Rentabilidad

Ponce et al., (2019) “Son las ganancias que ha tenido la empresa a través del tiempo” (pág.58).

2.14.5. Liquidez

En lo que respecta a la liquidez, Calvo et al., (2014) afirmaron que: “la liquidez de un activo se mide por la facilidad y la certeza de su realización a corto plazo sin sufrir pérdidas” (p. 6). Por su parte, lo que generalmente les exige a las empresas es el que se vean diseñadas políticas y estrategias apropiadas que permitan su normal desarrollo (Pantoja, 2015).

De acuerdo con Fontalvo et al (2011): “miden la capacidad con la que cuenta una empresa para cumplir con sus compromisos de corto plazo, por medio de la transformación de sus activos corrientes en efectivo.” Estos indicadores de liquidez lo que permiten es que se conozcan y sean medidos de forma eficiente y real la capacidad de la empresa para poder el cumplimiento de sus obligaciones de corto plazo (Brachfield, 2014). El factor de liquidez, además, logra relacionarse de forma directa con la gestión de cobranzas y en los términos de morosidad (Quiroz & Otros, 2019).

2.14.6. Restructura de deuda

De acuerdo con la CEPAL (2021) señala que la reestructuración, renegociación y alivio de la deuda se torna muy significativo para quienes han adquirido un crédito así como para las instituciones financieras, más aún en la época actual en donde aún se sienten los estragos en las economías de las familias debido a la pandemia por COVID-19, a decir de esta organización es un tema que debe ser de interés tanto público como privado, para que pueda nivelarse el campo de juego entre los acreedores y deudores.

Clientes con un nivel moderado de morosidad o dificultad de pago en el corto plazo, se les ofrece parcializar la deuda a un plazo y tasas. Dichos productos se aplican en

función del riesgo de no recuperación Deloitte (2015). Es decir, se aplican a cuentas recientemente vencidas o vigentes casi caen en vencimiento protegiendo la tasa de morosidad institucional.

2.14.7. Novación

Para la Superintendencia de Bancos (2019) es la operación de crédito a través de la cual se extingue la obligación primitiva y sus accesorios y nace una nueva, entera y totalmente distinta de la anterior; no obstante, las partes deben acordar mantener accesorios de similar o superior calidad y cobertura, lo que se dará en modo expreso. Por obligación accesoria se entenderá las garantías y demás obligaciones que accedan a la obligación principal.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Metodología e instrumentos de recolección de información

3.1.1 Unidad de análisis

La unidad de análisis de la presente investigación está ligada de manera directa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. la misma que se encuentra ubicada en la provincia de Cotopaxi, cantón Salcedo. Institución financiera que lleva más de 13 años brindando sus servicios de financiamiento y captación de ahorros.

La presente investigación plantea un enfoque metodológico mixto donde se abarcará un estudio cualitativo el mismo que estará direccionado en la evaluación de particularidades y experiencias de los individuos, además se identificará falencias por medio de la indagación teórica y bibliográfica. Mientras que dentro del marco cuantitativo se recolectará información numérica, estadística y porcentual de la institución.

La información primaria fue proporcionada por la misma institución mediante los resultados y análisis de las respuestas a las entrevistas aplicadas al personal de la institución. Además, de la observación directa a los procesos de recuperación y tratamiento de cartera.

La entrevista se tomó como principal técnica de recolección de información, la misma que fue aplicada a los jefes de cada área intervenidos en este análisis de caso; entre ellos están: el departamento contable y financiero, departamento de créditos y cobranza y el departamento jurídico principal del proceso.

Debido a que en el estudio se analizó el nivel de morosidad y la afectación en los resultados financieros se utilizó el enfoque cuantitativo, mismo que sirvió para la recolección de datos numéricos por medio de fichas de observación, los mismos que luego de ser depurados fueron analizados para el cumplimiento de los objetivos planteados en esta investigación.

3.1.2 Fuentes y técnicas de recolección de información

Fuentes de información primaria

La fuente primaria para la obtención de información son las entrevistas abiertas, que fueron aplicadas a los funcionarios de la institución financiera que se ven involucrados dentro del proceso de otorgación y gestión de recuperación y cobranza dentro del período de pandemia, esto mostrará las medidas que optó cada uno de los departamentos para identificar falencias en los procesos. La entrevista se aplicó a 4 personas.

Tabla 10. Personas entrevistadas

Cargo	Nombre	Departamento	N°
Jefe de crédito	Ing. Mario Laguna	Créditos	1
Jefe de cobranza	Ing. Daniel Talahua	Cobranza	1
Abogado interno	Abg. Fernando Lara	Legal	1
Contador general	Ing. Mariela Chicaiza	Administrativo	1
TOTAL			4

Elaborado por: Silva (2022)

Entrevistas: La entrevista fue realizada el 15 de abril de 2023 en las instalaciones de la agencia Izamba de la cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda., para aclarar inquietudes y receptar los detalles sobre los procesos que fueron aplicados.

Guion de entrevistas: Se formuló 4 guiones de entrevista para cada uno de los participantes, con preguntas abiertas dándoles la oportunidad de ampliar la conversación, la duración de cada entrevista fue de 45 minutos aproximadamente.

Tabla 11. Cuestionario

CUESTIONARIO	
Departamento: Créditos	
PREGUNTAS DIRECTRICES	CARGO
En su opinión ¿durante la pandemia los créditos disminuyeron? ¿O al contrario tuvieron algún aumento?	
Antes de la pandemia ¿cuáles eran los filtros que se ponían para la evaluación de un crédito?	Jefe de crédito
La institución ¿posee un manual de crédito?	

CUESTIONARIO

Departamento: Cobranza

PREGUNTAS DIRECTRICES

CARGO

¿Cuáles eran las medidas de cobranza antes y durante la pandemia? ¿Se registran cambios en la actualidad?

¿Cuál es el costo del servicio de cobranza?

Jefe de cobranza

¿Cuáles son los procesos que deben suceder para proceder con el castigo de la cartera?

La institución ¿posee un manual de cobranza?

CUESTIONARIO

Departamento: Legal

PREGUNTAS DIRECTRICES

CARGO

¿Cuáles eran las medidas de cobranza antes y durante la pandemia? ¿Se registran cambios en la actualidad?

¿Si el socio tiene algún tipo de garantía como procede la institución?

Abogado interno

En su opinión ¿Cuáles son los factores que dificultan la cobranza de un crédito?

CUESTIONARIO

Departamento: Legal

PREGUNTAS DIRECTRICES

CARGO

¿Cuál es la cantidad de provisión de cuentas incobrables que mantiene la institución actualmente?

¿Cuáles son las medidas que toman para disminuir el nivel de provisión?

Contador General

Elaborado por: Silva (2022)

Fuentes de información secundarias

Se obtuvo información de los estados financieros, informes de auditoría realizados en años anteriores, reportes mensuales, y las actas del consejo de administración y vigilancia facilitados por la Coac Credil Ltda. La misma que será procesada mediante una ficha de observación que permitirá la evaluación de la cartera con relación al tiempo.

También se tomaron datos de sitios oficiales como la plataforma de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), la misma que es la encargada de regular a todas las entidades de la economía popular y solidaria. Además,

se revisó artículos anteriormente publicados de revistas y sitios web reconocidos en el país.

Observación: Para garantizar la información obtenida es práctico aplicar una ficha de observación donde encontraremos todos los datos copilados en la institución, sobre la evolución de la mora, la cantidad de créditos que incurrieron en retrasos de pagos y los créditos que optaron por una novación o refinanciación.

3.1.3. Instrumentos y métodos para recolectar información

Ficha de observación

La información que se presentará a continuación permitirá identificar y evaluar los principales indicadores financieros de las cooperativas que hasta el 2022 pertenecen al segmento 3 de la economía popular y solidaria, para identificar la afectación económica financiera en los resultados en base al nivel de provisión registrada a final del período contable.

Tabla 12. Ficha de observación

MES	2020				2021			
	AMBATO	IZAMBA	RIOBAMBA	SALCEDO	AMBATO	IZAMBA	RIOBAMBA	SALCEDO
Enero								
Febrero								
Marzo								
Abril								
Mayo								
Junio								
Julio								
Agosto								
Septiembre								
Octubre								
Noviembre								
Diciembre								
TOTAL								
MES	2022							
	AMBATO	GUAYAQUIL	IZAMBA	MACHALA	PASAJE	QUITO	RIOBAMBA	SALCEDO
Enero								
Febrero								
Marzo								
Abril								
Mayo								
Junio								
Julio								
Agosto								
Septiembre								
Octubre								
Noviembre								
Diciembre								
TOTAL								

Elaborado por: Silva (2023)

3.2 Método de análisis de información

Para el análisis de la información proporcionada por la cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda. aplicaremos un enfoque cuali-cuantitativo, ya que mediante gráficos, conversatorios y evidencia documental se detallará el proceso de castigo, refinanciación y novación de los créditos que incurrieron en mora durante el período del año 2020 y 2021.

3.2.1. Plan de procesamiento y análisis de información

El procesamiento y análisis de la información fue efectuado mediante el análisis de las entrevistas aplicadas a 4 personas de la Coac Credil Ltda., las mismas que se ven relacionadas de manera directa durante el proceso de castigo, refinanciación y novación de los créditos. En otra instancia, también se revisó las fichas de observación con los datos obtenidos de la cantidad de créditos incurridos en mora, sus cantidades monetarias y cuantos fueron novados y refinanciados.

Tabla 13. Tabla de procesamiento y análisis de información

PREGUNTAS BÁSICAS	RESPUESTAS
¿Para qué?	Para analizar la evolución de la cartera con días en mora durante la pandemia y su impacto en la rentabilidad de la institución
¿Quién lo realiza?	Investigadora María Belén Silva
¿A quién?	Jefe de crédito Jefe de cobranza Abogado interno Contador general
¿Sobre qué?	Los Créditos de la cooperativa, indicadores de mora
¿Cuándo?	Abril 2023
¿Dónde?	En La cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda.
¿Cómo?	Mediante entrevistas y fichas de observación

Elaborado por: Silva (2023)

Análisis de las entrevistas

El análisis de las entrevistas implica revisar y examinar a fondo las respuestas proporcionadas por los participantes durante los conversatorios. Se busca identificar patrones, temas recurrentes, opiniones y perspectivas compartidas, así como obtener una comprensión más profunda de los temas o problemas investigados (Callejo, 2012). Esto puede implicar el análisis de contenido de las respuestas, la identificación de categorías temáticas o la búsqueda de relaciones y conexiones entre los datos recopilados.

El análisis de las entrevistas para el presente caso se basa en la lectura y narración de las respuestas de los 4 entrevistados, donde se encontraron coincidencias, ya que todos conocen el manual de otorgación de créditos, además conocen a profundidad el proceso de castigo.

Análisis de las fichas de observación

Por otro lado, el análisis de las fichas de observación implica revisar y analizar los datos registrados durante los análisis de un evento, situación o comportamiento específico. Las fichas de observación son herramientas utilizadas para recopilar información detallada y objetiva sobre lo que se observa, como conductas, interacciones, eventos o características específicas (Callejo, 2012). Lo que involucra el análisis de estas fichas es que se revisan y clasifican los datos registrados, identificar patrones de comportamiento, tendencias o características relevantes, y extraer conclusiones o inferencias basadas en la observación sistemática.

Para analizar los datos obtenidos con fichas de observación se utilizará como herramienta principal el Excel, que nos ayudará con la segmentación y filtro de la información; al realizar lo gráficos, será muy eficiente. Proporcionando así información cuantitativa y gráfica de fácil captación para el lector.

El análisis de las entrevistas y el análisis de las fichas de observación son dos técnicas utilizadas durante el proceso y recopilación de datos en diversos campos. Tanto el análisis de las entrevistas como el análisis de las fichas de observación son procesos fundamentales en la investigación cualitativa y permiten obtener una comprensión más profunda y rica de los fenómenos estudiados, brindando información y evidencias para la generación de conocimiento en diversos campos académicos y profesionales.

CAPÍTULO IV

DESARROLLO DEL ANÁLISIS DE CASO

4.1 Análisis y categorización de la información

Concluido el proceso de recolección de información necesaria para desarrollar el análisis de caso, se trata de los datos obtenidos, para cumplir los objetivos propuestos antes.

A continuación, se presenta la información copilada durante las entrevistas, con cada respuesta correspondiente a las áreas involucradas.

4.1.1 Entrevista

La información se recolectó con la técnica de la entrevista, se elaboró un guion y se aplicó a 4 participantes que cumplen funciones comprometidas con el proceso, que respondieron las preguntas anteriores, luego se procedió a analizar cada respuesta.

A continuación, presentaremos la tabla de entrevistados, y adicional la tabla con las respuestas obtenidas durante el proceso.

Tabla 14. Personas entrevistadas

Cargo	Nombre	Departamento	N°
Jefe de crédito	Ing. Mario Laguna	Créditos	1
Jefe de cobranza	Ing. Daniel Talahua	Cobranza	1
Abogado interno	Abg. Fernando Lara	Legal	1
Contador general	Ing. Mariela Chicaiza	Administrativo	1
TOTAL			4

Elaborado por: Silva (2022)

Tabla 15. Respuestas obtenidas del proceso de entrevista

CUESTIONARIO			
Departamento: Créditos			
CARGO	PREGUNTAS DIRECTRICES	RESPUESTA	ANÁLISIS
	En su opinión ¿durante la pandemia los créditos disminuyeron? ¿O al contrario tuvieron algún aumento?	Fuimos pocas de las instituciones que decidimos fortalecer la colocación en las zonas microempresariales. Nunca fue opción dejar de colocar el número de operaciones se mantuvo	Fue una medida muy arriesgada debido a todos los cambios económicos que vivió el sistema financiero durante esos meses. Sin embargo, lograron un crecimiento considerable de cartera.
Jefe de crédito	Antes de la pandemia ¿cuáles eran los filtros que se ponían para la evaluación de un crédito?	Como medida principal es el análisis del buró de crédito, y las fuentes de ingreso. Si un cliente presenta un puntaje menor a 700 puntos no es viable la otorgación	La revisión correcta del buró de crédito es fundamental para la otorgación, si se omite este proceso los resultados pueden ser caóticos, además el análisis de ingresos y gastos es importante para delimitar una cuota adecuada.
	La institución ¿posee un manual de crédito?	Si posee, sin embargo, existen vacíos en ciertos procesos	Es necesaria la revisión del flujo de procesos, para identificar debilidades.

CUESTIONARIO

Departamento: Cobranza

CARGO	PREGUNTAS DIRECTRICES	RESPUESTA	ANÁLISIS
	¿Cuáles eran las medidas de cobranza antes y durante la pandemia? ¿Se registran cambios en la actualidad?	Antes de pandemia entre las medidas que se optaban fue la visita al domicilio del cliente, esto era a cualquier momento del día, podía ser en la madrugada o a altas horas de la noche, mientras que en tiempo de pandemia el miedo de salir era constante se implementó el cargo de “recaudador” el mismo que consistía en realizar el cobro en la puerta del hogar del socio, se propuso a los socios el pago diario, de esta manera era mucho más fácil aportar de poco a poco. Actualmente, por cambios en las disposiciones legales para cobro, se visitan a socios solo en el horario de trabajo.	Es importante analizar nuevas medidas de cobranza, donde no se ponga en riesgo la salud jurídica de la entidad
Jefe de cobranza	¿Cuál es el costo del servicio de cobranza?	Contamos con un gestor de cobranza en la sierra el mismo que por concepto de honorarios recibe un total del 8% del total de la cobranza realizada, mientras que en la región costa debido a la dificultad del proceso el costo es del 9% del total de la cobranza.	Comparados los valores con un agente externo de cobranza los porcentajes se encuentran dentro del rango rentable.
	¿Cuáles son los procesos que deben suceder para proceder con el castigo de la cartera?	Cuando el asesor ya haya entregado las 3 notificaciones a socio y el tiempo establecido para el castigo se haya cumplido, el departamento de crédito en conjunto con el departamento jurídico inicia el proceso judicial.	Es necesario cumplir con todos los requerimientos y procesos para el proceso de castigo de cartera
	La institución ¿posee un manual de cobranza?	Debido a que el departamento sigue manteniéndose de manera externa, la institución no posee manual.	Se debería trabajar en la elaboración de un manual interno.

CUESTIONARIO

Departamento: Legal

CARGO	PREGUNTAS DIRECTRICES	RESPUESTA	ANÁLISIS
	¿En su opinión la reforma en la ley de cobranza aportó beneficios a los clientes?	<p>Totalmente, en la actualidad el cliente es “intocable” pues la ley lo respalda, antes se podía visitarlo en el domicilio mucho antes de que amanezca entonces la cobranza era mucho más efectiva. Hoy corremos el riesgo de una demanda legal si llegamos a llamar fuera del horario laboral. Lo que retarda considerablemente nuestro trabajo</p>	<p>La reforma complicó la gestión de cobranza, es importante analizar otras medidas para cumplir con el proceso.</p>
Abogado interno	¿Si el socio tiene algún tipo de garantía como procede la institución?	<p>Como primera medida es el denominado “secuestro de bienes” consiste mediante un proceso extrajudicial una reunión con el socio, el abogado y una unidad policial para receptar los bienes marcados como garantías al momento del crédito. Los mismos que reposarán en la unidad judicial hasta que el socio se iguale en las cuotas o a su vez liquide el crédito.</p>	<p>Es fundamental la recolección de todos los documentos que fundamenten la posesión de la garantía, ya que si existieran falencias en documentación el proceso de secuestro se verá retrasado.</p>
	En su opinión ¿Cuáles son los factores que dificultan la cobranza de un crédito?	<p>Cuando el asesor no cumple con el proceso completo para la otorgación de créditos y omite recolección de documentos y firmas importantes, un caso interesante es cuando se les “olvida” firmar el pagaré. Legalmente el socio no posee deuda alguna.</p>	<p>Se debe cumplir con todos los puntos del proceso ya que cualquier omisión podría generar un problema legal con el socio, y generaría pérdidas sustanciales a la institución.</p>

CUESTIONARIO

Departamento: Legal

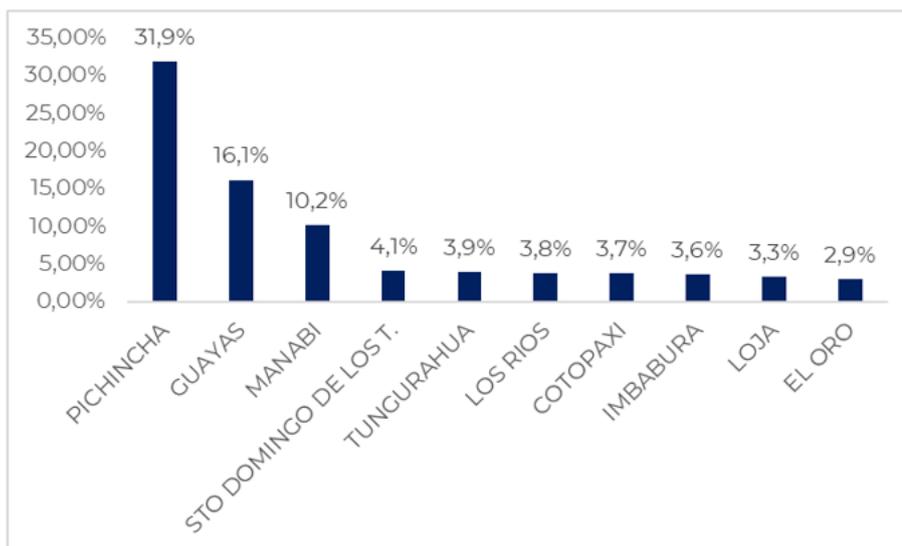
CARGO	PREGUNTAS DIRECTRICES	RESPUESTA	ANÁLISIS
	¿Cuál es la cantidad de provisión de créditos incobrables que mantiene la institución actualmente?	Con el corte al 31 de diciembre del 2022 la institución cerró el período con \$ 332.420,10.	Para llevar 12 años en el mercado el nivel de provisión es relativamente bajo para la cantidad de activos que posee la entidad
Contador General	¿Cuáles son las medidas que toman para disminuir el nivel de provisión?	A partir del día 20 de cada mes todo el personal operativo hasta el administrativo hace gestión de mora, con visitas a los socios, llamadas telefónicas y entrega de notificaciones. Esto contribuye notoriamente en la recuperación de valores porque, aunque sea una parte de la cuota el nivel de mora baja, lo que nos ayuda que el nivel de provisión no sea tan elevado.	El trabajo en equipo es importante y el apoyo en las diversas áreas genera efectividad e identificación de falencias.

Elaborado por: Silva (2023)

4.1.2 Nivel de frecuencia de créditos otorgados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. en los últimos años.

En un análisis de colocación nacional se evidencia la distribución de créditos nuevos y novados, posicionando a la provincia de Pichincha en el primer lugar, se relaciona con el concepto de ser la capital del país y una de las principales ciudades con un alto porcentaje de aporte al PIB nacional.

Ilustración 8. Nivel de colocación a nivel del país



Fuente: SEPS (2022)

La provincia del Tungurahua está entre los 5 primeros lugares en mayor colocación de créditos, según datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria solo en Tungurahua en el año 2022 se desembolsó más de 25.000 millones de dólares en créditos.

Durante los últimos años la evolución del desarrollo financiero ha tomado varios giros pues desde la aparición del Covid-19 el giro comercial de miles de personas se paralizó, mientras que otro grupo buscaba solventar sus deudas con refinanciamientos.

En la siguiente tabla podremos observar el nivel de colocación en las agencias que posee la cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda. desde el año 2020 durante el pico más alto del confinamiento, y el nivel de colocación mensual hasta el último mes del 2022.

Tabla 16. Nivel de colocación de la Coac Credil Ltda. por agencia

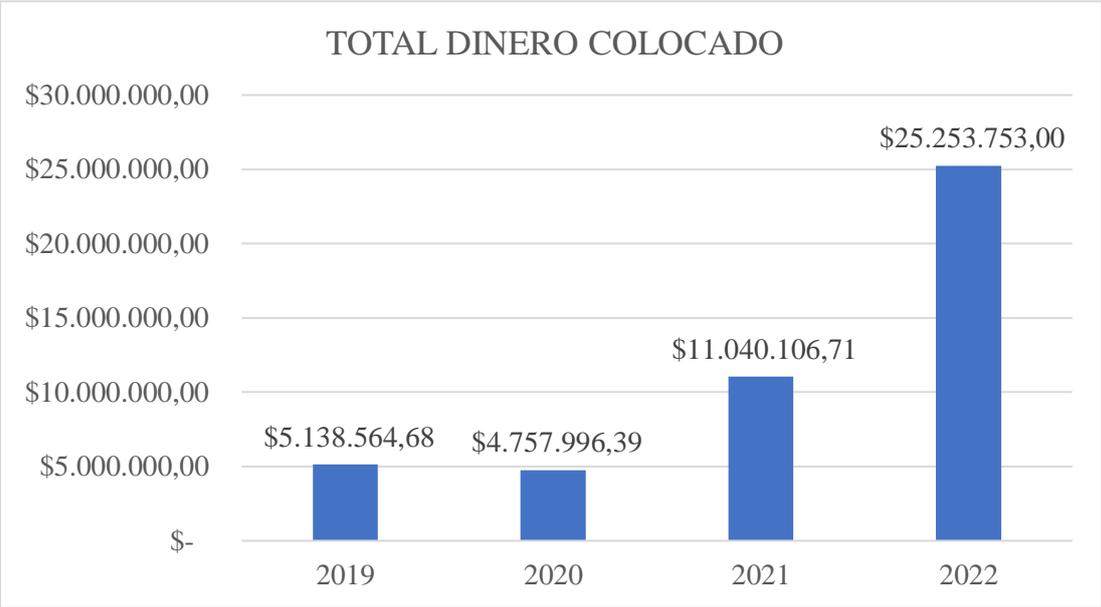
MES	2020				2021			
	AMBATO	IZAMBA	RIO BAMBA	SALCEDO	AMBATO	IZAMBA	RIO BAMBA	SALCEDO
Enero	\$140.027	\$255.765	\$31.620	\$112.167	\$232.092	\$288.137	\$150.335	\$118.619
Febrero	\$172.676	\$157.927	\$38.628	\$91.494	\$198.982	\$267.624	\$111.633	\$171.494
Marzo	\$49.164	\$74.571	\$21.930	\$78.540	\$303.800	\$302.400	\$269.040	\$150.861
Abril	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$202.084	\$540.613	\$313.522	\$142.490
Mayo	\$41.310	\$44.751	\$8.160	\$6.120	\$88.010	\$330.549	\$167.240	\$115.721
Junio	\$77.357	\$117.514	\$30.641	\$33.452	\$126.316	\$219.504	\$230.966	\$100.281
Julio	\$121.734	\$147.667	\$49.011	\$52.734	\$202.244	\$398.933	\$215.663	\$93.559
Agosto	\$132.858	\$191.347	\$50.490	\$69.772	\$192.530	\$300.761	\$213.055	\$159.594
Septiembre	\$201.406	\$451.548	\$83.288	\$121.544	\$132.761	\$259.327	\$236.526	\$111.388
Octubre	\$167.149	\$223.749	\$39.885	\$83.382	\$200.262	\$425.962	\$237.126	\$174.079
Noviembre	\$224.506	\$198.230	\$68.492	\$83.649	\$179.186	\$381.761	\$409.285	\$254.360
Diciembre	\$110.170	\$124.834	\$93.303	\$83.437	\$147.313	\$452.539	\$260.389	\$259.191
TOTAL	\$1.438.356	\$1.987.902	\$515.448	\$816.290	\$2.205.580	\$4.168.110	\$2.814.780	\$1.851.637
MES	2022							
	AMBATO	GUAYAQUIL	IZAMBA	MACHALA	PASAJE	QUITO	RIO BAMBA	SALCEDO
Enero	\$211.415	\$ -	\$419.592	\$46.439	\$ -	\$ -	\$297.641	\$975.087
Febrero	\$180.987	\$ -	\$513.302	\$191.680	\$ -	\$ -	\$476.495	\$1.362.464
Marzo	\$312.276	\$192.611	\$537.241	\$183.006	\$ -	\$ -	\$497.435	\$1.722.569
Abril	\$285.585	\$276.362	\$387.558	\$150.034	\$ -	\$ -	\$577.822	\$1.677.361
Mayo	\$264.373	\$322.380	\$552.947	\$208.860	\$ -	\$ -	\$604.298	\$1.952.858
Junio	\$183.242	\$217.242	\$361.627	\$180.012	\$25.628	\$ -	\$281.643	\$1.249.394
Julio	\$368.914	\$252.504	\$513.285	\$218.193	\$231.852	\$ -	\$537.297	\$2.122.045
Agosto	\$240.116	\$236.494	\$652.483	\$215.739	\$220.632	\$ -	\$566.874	\$2.132.338
Septiembre	\$437.595	\$469.815	\$616.367	\$189.374	\$322.159	\$234.781	\$460.563	\$2.730.654
Octubre	\$437.102	\$414.463	\$656.656	\$250.828	\$427.755	\$317.068	\$529.100	\$3.032.972
Noviembre	\$300.157	\$132.447	\$605.738	\$114.410	\$174.897	\$166.699	\$348.661	\$1.843.009
Diciembre	\$250.386	\$172.987	\$367.299	\$67.559	\$162.323	\$131.908	\$376.541	\$1.529.003
TOTAL	\$3.472.148	\$2.687.305	\$6.184.095	\$2.016.134	\$1.565.246	\$850.456	\$5.554.370	\$22.329.754

Fuente: Credil (2023)

Elaborado por: Silva (2023)

En 2022 la institución incrementa 4 nuevas agencias, en Machala y Guayaquil, destacan en su primer año de inauguración con un alto nivel de colocación, pero la agencia Pasaje pese a su inauguración a mitad del año logra la colocación de 1 millón y medio hasta finalizar el período 2022. Además, se identificó que las agencias de la región costa benefician la captación de capitales, debido a los múltiples negocios nacionales e internacionales de las provincias.

Ilustración 9. Nivel de colocación monetario



Fuente: Credil (2023)
Elaborado por: Silva (2023)

Según datos de los últimos 5 años, la institución ha crecido más de un 200% pasando de ubicarse en el segmento 3 a escalar a segmento 2 en solo 2 años incrementando su nivel de activos en más de 25 millones. Como podemos observar en el grafico a raíz del confinamiento para el año 2020 el déficit de colocación no alcanzó ni el medio millón de dólares. A partir del año 2021 se muestra un incremento considerable con relación del cierre 2022 con un incremento del 100% en colocación, logrando la expansión de la institución a varias provincias del país.

Tabla 17. Frecuencia por tipo de crédito

TIPO PRÉSTAMO	2020	2021	2022
Microempresarial	922	1332	1394
Microcrédito preferencial	5	44	1038
Consumo	8	64	182
Finanzas EPS	201	492	86
Microcrédito back to back	4	72	164
Finanzas CAF			66
Oportunidad			88
Credi mercado			209
Travel			18
Crédito compra de cartera			8
Socio agricultor			11
De vuelta a clases	15	1	1
Microcrédito hipotecario	1	18	
TOTAL	1156	2023	3265

Fuente: Credil (2023)

Elaborado por: Silva (2023)

En la siguiente tabla presentamos el número de operaciones por categoría de crédito a lo largo de los 3 últimos años, evidenciando la preferencia de los socios, siendo el tipo de crédito más demandado el “microempresarial” cerrando el año 2022 con cerca del 43%, así también el “microcrédito preferencial” con un aproximado del 32% del total de la colocación.

Según datos de la plataforma de la Superintendencia de economía popular y solidaria, los ciudadanos buscan el interés más bajo del mercado, y un mercado tan competitivo como el sistema financiero, las entidades optan por lanzar productos dirigidos a un segmento específico del mercado solo a una sección de la población que busca financiar sus estudios, así también encontraremos el crédito de vivienda que tiene como finalidad el financiamiento de la compra o elaboración de viviendas.

Al analizar la adquisición de un crédito es fundamental conocer el tipo de crédito al que se quiere aplicar, así se obtendrá información como referencia de la tasa de interés que se pagará durante el contrato de financiamiento.

Tabla 18. Evolución de los tipos de crédito y sus tasas de interés

TABLA EVOLUTIVA POR TIPO DE CRÉDITO Y TASAS DE INTERÉS					
Tipo de crédito	2019	2020	2021	2022	2023
Productivo Empresarial	10,21%	8,53%	10,21%	9,89%	10,36%
Productivo PYMES	11,83%	8,53%	11,83%	11,26%	11,26%
Productivo Agrícola y Ganadero**	8,53%	8,53%			
Comercial Ordinario	11,83%	11,83%			
Comercial Prioritario Corporativo	9,33%	9,33%			
Comercial Prioritario Empresarial	10,21%	10,21%			
Comercial Prioritario PYMES	11,83%	11,83%			
Consumo Ordinario	17,30%	17,30%			
Consumo Prioritario	17,30%	17,30%			
Educativo	9,50%	9,50%	9,50%	9,50%	9,50%
Educativo Social	7,50%	7,50%	7,50%	7,50%	7,50%
Vivienda de Interés Público	4,99%	4,99%	4,99%	4,99%	4,99%
Inmobiliario	11,33%	11,33%	11,33%	10,40%	10,40%
Microcrédito Agrícola y Ganadero**	20,97%	20,97%			
Microcrédito Minorista SEG 1.	28,50%	28,50%			
Microcrédito de Acumulación Simple SEG 1.	25,50%	25,50%			
Microcrédito de Acumulación Ampliada SEG 1.	23,50%	23,48%			
Microcrédito Minorista SEG 2.	30,50%	30,48%			
Microcrédito de Acumulación Simple SEG 2.	27,50%	27,49%			
Microcrédito de Acumulación Ampliada SEG 2.	25,50%	25,48%			
Inversión Estatal	9,33%	9,30%	9,32%		
Consumo			17,30%	16,77%	16,77%
Vivienda de Interés Social			4,99%	4,99%	4,99%
Microcrédito Minorista			28,50%	28,23%	28,23%
Microcrédito de Acumulación Simple			25,50%	24,89%	24,89%
Microcrédito de Acumulación Ampliada			23,50%	22,05%	22,05%
Productivo Corporativo				8,86%	9,29%
Inversión Pública				9,33%	9,33%

Fuente: Banco Central del Ecuador (2022)

Elaborado por: Silva (2023)

Con los años, las tasas de interés en el país han sufrido modificaciones, como es de conocimiento público existen algunos créditos destinados únicamente a la economía popular y solidaria, los de finanzas y preferenciales, que consisten en cierta cantidad de dinero destinada a créditos exigibles como el número de operaciones por monto, zona, género y edad.

Tabla 19. Número de créditos otorgados por género

GÉNERO	2020	2021	2022
HOMBRES	872	1654	1884
MUJERES	284	369	1381

Fuente: Credil (2023)

Elaborado por: Silva (2023)

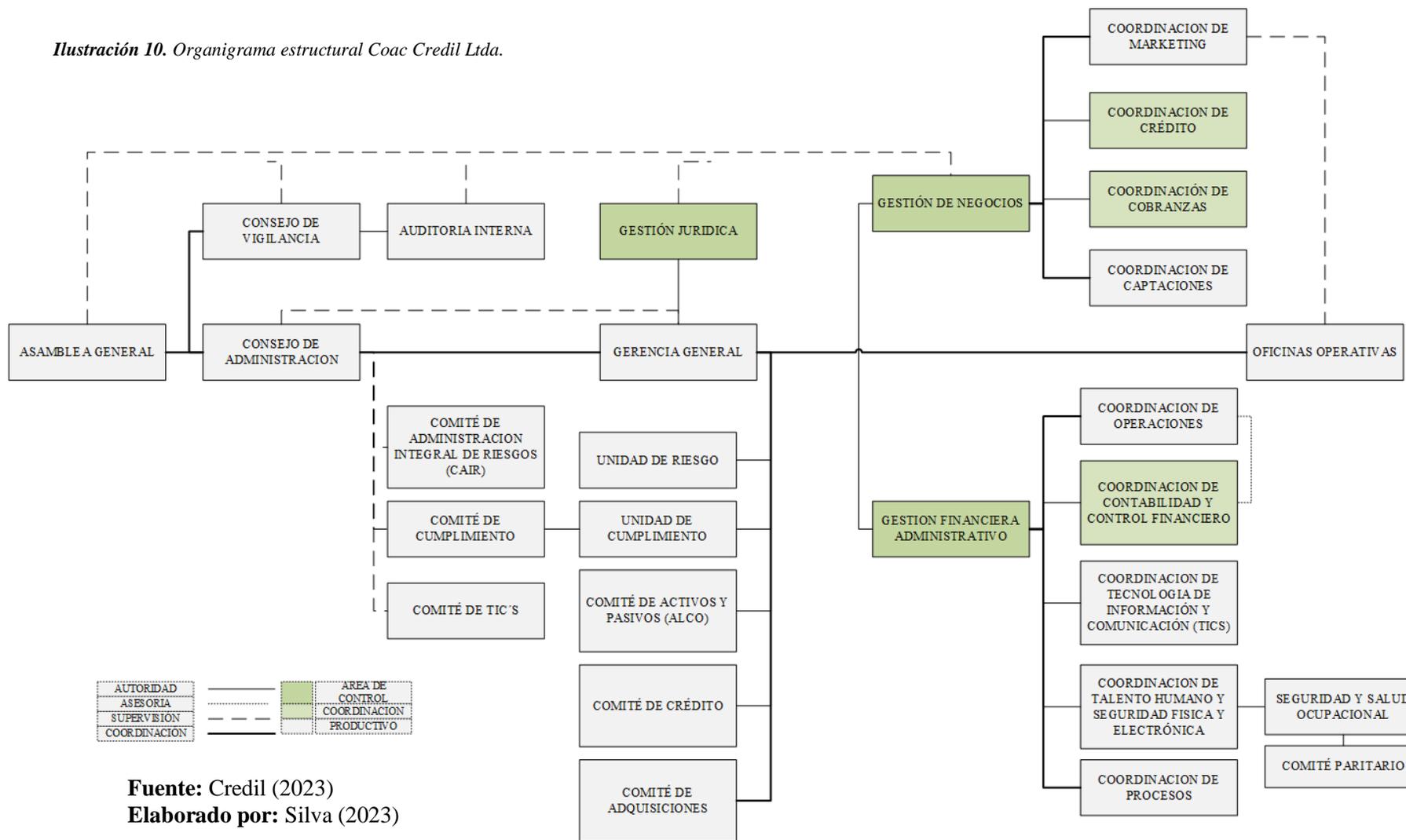
En los últimos tres años se ha reflejado un incremento relevante en la colocación de créditos para las mujeres tanto en bancos como en cooperativas a escala de la nación. El gobierno y las principales entidades de apoyo financiero impulsan el apoyo a emprendimientos fundados y dirigidos por mujeres, presentando varios productos financieros con opciones atractivas para adquirir financiamiento.

4.1.2 Análisis del proceso de otorgación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

Para identificar áreas y departamentos, es necesario revisar el organigrama estructural de la institución, conocer cómo se relacionan los coordinadores de área con personal operativo y administrativo.

Evidenciamos un orden lineal y no jerárquico pues la entidad busca el empoderamiento de todas las áreas implementando el denominado “empowerment” que consiste en otorgar cierto nivel de autoridad a sus colaboradores para la toma de decisiones.

Ilustración 10. Organigrama estructural Coac Credil Ltda.



Fuente: Credil (2023)
Elaborado por: Silva (2023)

Es importante analizar el proceso de otorgación de créditos para identificar falencias comentadas durante el proceso de entrevistas al personal involucrado, para esto fue necesario realizar un diagrama de procesos donde se pudo identificar vacíos en diferentes áreas dentro del proceso.

El proceso de otorgación y revisión de documentación del solicitante es fundamental dentro de la concesión de créditos en las instituciones financieras, pues según un análisis en conversatorio con el personal de riesgos y el departamento legal, varios conflictos con los socios se evitarían si al momento del ingreso de los datos se revisara la veracidad de la información proporcionada.

4.1.3. Actividades de control

Para la presentación del flujograma con la única finalidad de mejorar los procesos de la entidad, es importante destacar la simbología que se utilizó para el diseño de los flujogramas se describe a continuación:

Tabla 20. Significados de símbolos de diagrama de flujo

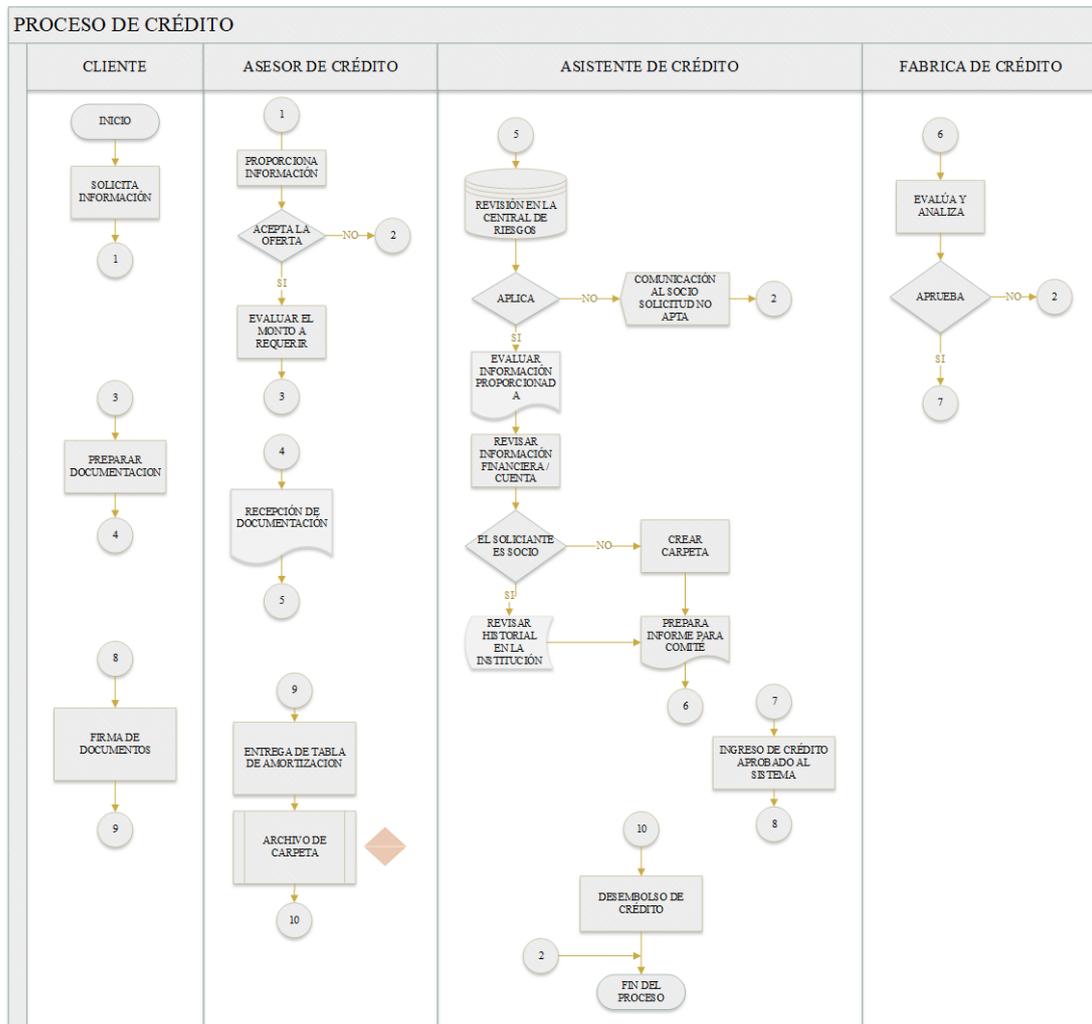
SIMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	FLECHA	Símbolo de conexión utilizado para indicar una interconexión entre otros dos símbolos, y la dirección del flujo.
	TERMINACIÓN	Indica el comienzo o el final de un flujo en el diagrama de procesos.
	PROCESO	Indica un determinado proceso y sus funciones y actividades.
	DECISIÓN	Esto demuestra que se debe tomar una decisión y que el flujo del proceso va a seguir cierta dirección según esta decisión.
	RETARDO	Significa que pasará un tiempo antes de que el flujo del proceso continúe.
	DATOS	Representa cualquier tipo de dato en el diagrama de flujo.
	DOCUMENTOS	Es un tipo de dato o información que las personas pueden leer, como un informe impreso

	VARIOS DOCUMENTOS	Indica que son varios documentos.
	PREPARACION	Esto indica que hay que hacer, ajustar o modificar algo en el proceso antes de proceder.
	ARCHIVO	Esto muestra que existen datos almacenados.
	CONECTOR	Indica que habrá una inspección en este punto.
	CONECTOR PARA OTRA PAGINA	Esto indica que hay una referencia cruzada y un enlace de este proceso, a otro proceso diseñado en otra página.
	AGRUPAR	Indica una etapa en la que se organizan los datos de una manera estándar.
	OBSERVACIÓN	Errores operativos
	BASE DE DATOS	Una lista de información con una estructura estandarizada que permite la investigación y la clasificación.

4.2. Manual de políticas y procedimientos de concesión de créditos

A continuación, se presenta el diagrama de flujo del proceso desde la recepción de documentos hasta la aprobación o negación del crédito.

Ilustración 11. Flujograma proceso de crédito de la Coac Credil Ltda.



Elaborado por: Silva (2023)

En este proceso hay varios filtros, el encargado de reunir la documentación inicial es el asesor de crédito, el que tiene comunicación directa con el socio; el segundo filtro es el asistente de crédito. Este ingresa la información a los formularios institucionales, en este punto se pueden identificar anomalías en la documentación antes de presentar la carpeta al comité de crédito, el último filtro es el punto de decisión si se aprueba o no el crédito.

La institución posee un manual de crédito, como observamos en el anexo 1 adjunto, pero en él no se evidencia el flujo del proceso, por lo que podemos argumentar que el personal encargado genera sus funciones de manera empírica con un conocimiento básico de sus funciones.

4.2.1 Evaluación del proceso

La evaluación del proceso de otorgación del crédito se realizó de manera presencial en una de las instalaciones de la entidad, mediante una ficha de observación donde se marcarán las principales observaciones encontradas a continuación.

Tabla 21. Ficha de observación proceso de crédito

Ficha de observación			
Oficina: Izamba		Monto: \$10000	
ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. La información que proporciona el asesor se presenta de manera clara y concisa al socio?	X		
2. Como primer requisito ¿solicita la autorización para la revisión del buró de crédito?	X		
3. Solicita todos los documentos necesarios para la elaboración de la carpeta de socio		x	El asesor de crédito omite ciertos documentos necesarios para respaldo de la carpeta (Referencias personales), además no verifica los números proporcionados
4. El asesor cumple con la inspección física de bienes del socio	x		
5. El asesor comunica y comparte la información de fechas y tabla de amortización del monto requerido	x		
6. El asesor proporciona de toda la información para que el asistente de crédito proceda con el ingreso de la solicitud	x		El asistente de crédito presenta sobresaturación de trabajo debido a que solo existe uno en la agencia y tiene que ingresar las carpetas de 4 asesores de crédito
7. El comité de crédito revisa nuevamente la información proporcionada	x		
8. En la firma de documentos el asesor se asegura que todos los documentos estén firmados		x	Por error de revisión omitió la firma de una autorización para el desembolso del crédito, el asesor tuvo que dirigirse al domicilio del socio a solicitar la firma
9. El asesor es ordenado con la documentación y archiva de manera correcta		x	Los asesores dejan el trabajo de archivar al asistente de crédito por lo que el proceso se retrasa y la existencia de errores aumenta

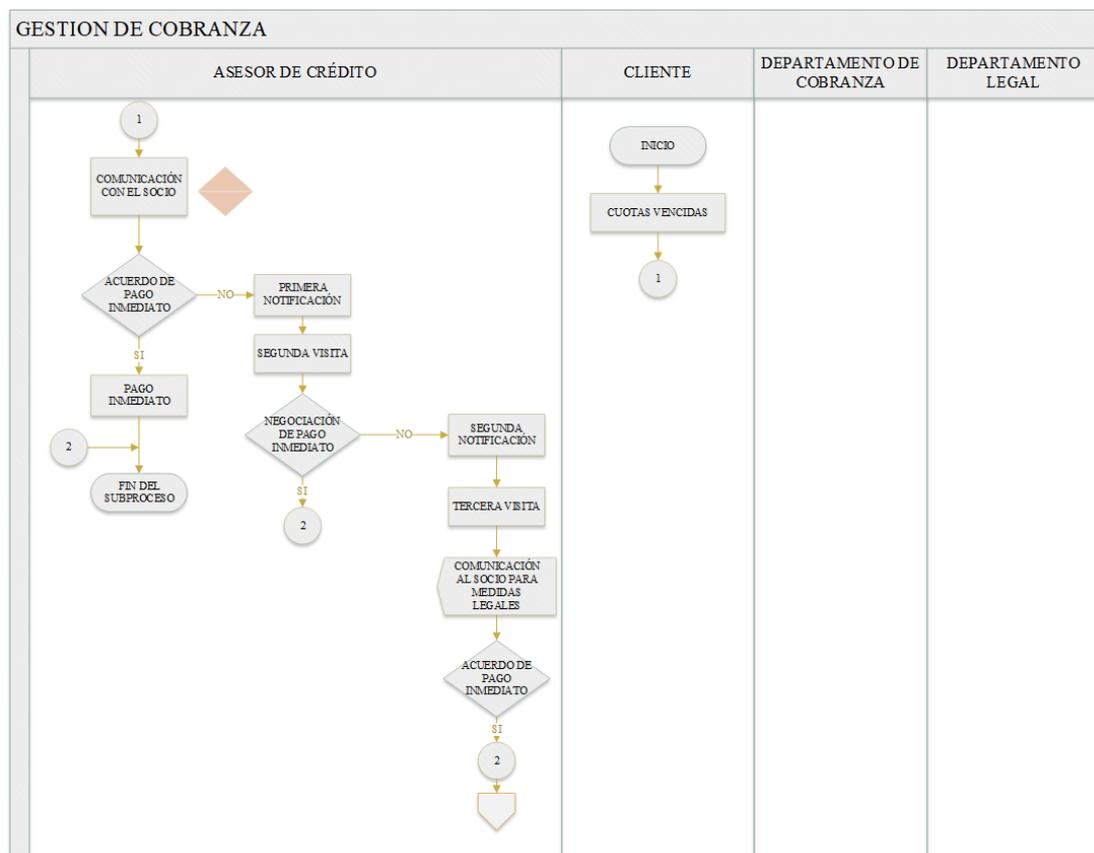
Elaborado por: Silva (2023)

4.3. Evaluación del proceso de gestión de cobranza de créditos en mora

Examinar el proceso de cobranza ayuda a entender e identificar errores en la colocación de los asesores en el proceso inicial. Además, se encontró varios puntos adicionales que es importante analizar.

A continuación, presentaremos el flujo de proceso presentado por el gestor de cobranza y el responsable del departamento legal.

Ilustración 12. Flujo de proceso de gestión de cobranza

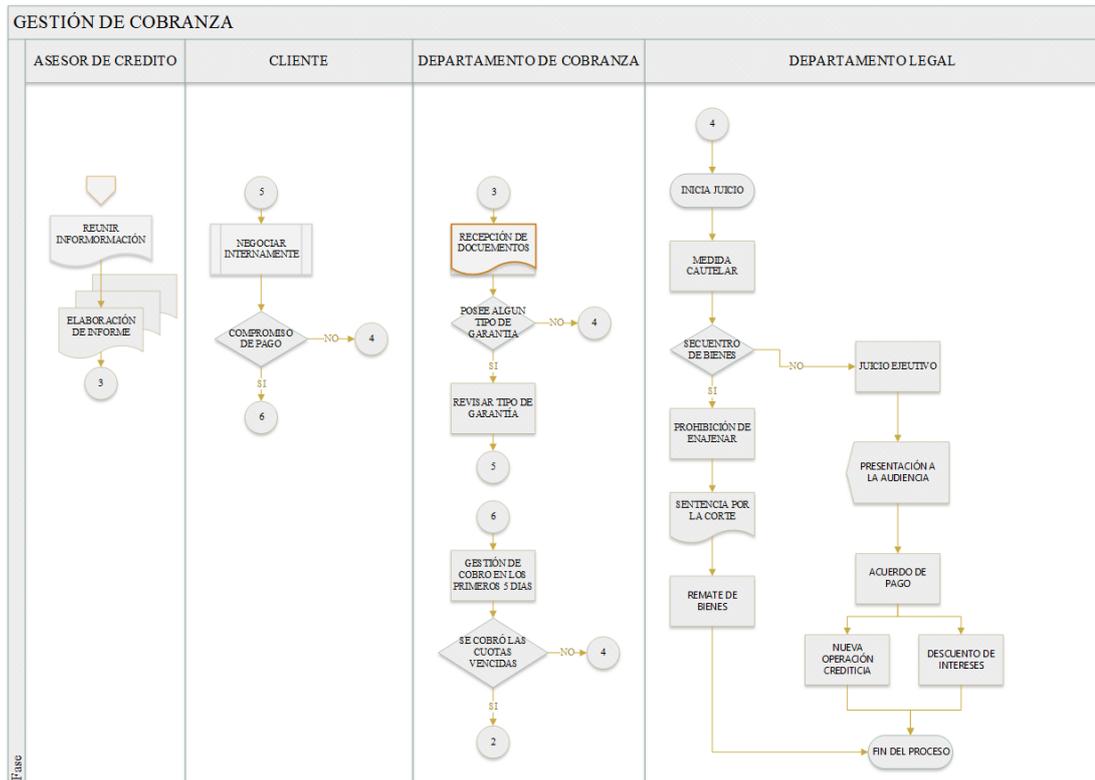


Elaborado por: Silva (2023)

Durante la primera etapa de la gestión de cobranza se logra evidenciar la gestión de únicamente el asesor de crédito, ya que es una negociación totalmente interna entre la entidad y el socio. Sin embargo, se logró identificar que el asesor de crédito genera llamadas telefónicas al socio durante horarios no permitidos por la normativa vigente.

Mientras pasa el tiempo y no se obtienen respuestas de socios, la entidad toma medidas con documentación, que se utilizará como soporte para defender un juicio.

Ilustración 13. Flujograma proceso de gestión de cobranza parte II



Elaborado por: Silva (2023)

Durante la última fase del proceso de gestión de recuperación de cartera, encontramos la gestión desempeñada por el departamento legal donde se ejecutan las medidas judiciales y se procede a una negociación para la recuperación de los fondos.

Con los últimos cambios registrados por la superintendencia para la calificación de días mora de los socios, la gestión de mora debe realizarse de manera más prematura que antes, la comunicación con los socios debe de ser permanente y mucho más con clientes recurrentes en retrasos en las cuotas.

Para la toma de medidas de cobranza es necesario reunir ciertos requisitos, por ejemplo; en el caso de créditos con garantía de bienes mediante una medida cautelar es posible generar el secuestro del activo, el mismo que pasará a manos de la unidad judicial hasta la cancelación de las cuotas vencidas o a su vez la notificación para el remate del mismo.

4.4 Afectación contable financiera del castigo de cartera vencida y novación de créditos

4.4.1 Nivel de liquidez de la Cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda. durante los últimos años

En las siguientes tablas se puede observar la evolución de la cartera de la Coac Credil Ltda. durante el período de los años 2020 y 2021, donde se podrá observar una variación absoluta y una variación relativa.

Como se tiene conocimiento el porcentaje de liquidez es aquella capacidad que posee la institución financiera para cubrir sus obligaciones con sus socios ahorristas. Es así, entonces como logramos evidenciar en el corte del año 2020 la capacidad tan baja de respuesta a los socios que poseía la cooperativa con respecto a sus depósitos a plazo fijo, ya que no tenía la capacidad de cubrir ni el 50%, arrastrando un alto nivel de riesgo con consecuencias en posibles llamados de atención por parte de la SEPS “Superintendencia de economía popular y solidaria”.

Tabla 22. Datos para el cálculo de índice de liquidez

<i>DEPOSITO A PLAZO</i>			
		2020	2021
<i>210305</i>	\$	909.904,35	\$ 982.371,19
<i>210310</i>	\$	812.303,34	\$ 1.732.518,75
SUMAN	\$	1.722.207,69	\$ 2.714.889,94
<i>FONDOS DISPONIBLES</i>			
<i>II</i>	\$	650.970,35	\$ 3.557.341,75

Fuente: Banco central del Ecuador (2015)

Elaborado por: Silva (2022)

Para el cálculo del índice de liquidez utilizaremos la siguiente fórmula

$$\text{Índice de liquidez} = \frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{De 1 a 30 días} + \text{de 31 a 90 días}}$$

Tabla 23. Índice de liquidez años 2020 y 2021

AÑO	LIQUIDEZ	%
2020	0,378	37,80 %
2021	1,310	131,03 %

Elaborado por: Silva (2022)

A comparación de los datos obtenidos en el corte diciembre 2021, donde podemos evidenciar un alza de más del 150%. En respuesta a esta interrogante del cómo lograron el incremento; el Ing. Vinicio Laguna nos comenta; que entre los puntos primordiales para recuperar el capital que durante la pandemia fue sacado por parte de los socios para cubrir sus deudas con la misma entidad o con acreedores externos fue el alza de medio punto en el interés que se les pagaba a los socios.

4.4.2. Evolución de la cartera de crédito de consumo por vencer

Tabla 24. Cuentas de la cartera de crédito de consumo por vencer

CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO POR VENCER				
	AÑO 2020	AÑO 2021	DIFERENCIA	
DE 1 A 30 DIAS	\$ 4.046,63	\$ 12.989,65	\$	8.943,02
DE 31 A 90 DIAS	\$ 12.760,85	\$ 33.232,14	\$	20.471,29
DE 91 A 180 DIAS	\$ 12.678,15	\$ 40.706,45	\$	28.028,30
DE 181 A 360 DIAS	\$ 24.788,25	\$ 74.535,59	\$	49.747,34
DE MAS DE 360 DIAS	\$ 80.310,31	\$ 185.714,86	\$	105.404,55
TOTAL	\$ 134.584,19	\$ 347.178,69	\$	212.594,50

Fuente: Credil (2023)

Elaborado por: Silva (2023)

4.4.3. Incremento del nivel de provisión de cuentas incobrables de la Cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda. durante los años 2020 al 2022

Una vez analizado las cuentas de créditos por vencer y vencidos en este período analizaremos las provisiones para créditos incobrables, ya que esta cuenta tiene relación directa con los efectos de las cuentas mencionadas.

En el primer semestre del año 2021, cuando el brote del Covid-19 se fortalecía y los pequeños y medianos negocios del país y del mundo empezaban a tambalear, los indicadores generaban más incertidumbre entre los analistas financieros, que en primera instancia evidenciaron un incremento en la morosidad y el vencimiento de los pagos, además de encontrarse con un alto índice de cartera por vencer.

Tabla 25. Nivel de colocación Coac. Credil años 2020 y 2021

AÑO 2020			AÑO 2021	
TIPO PRÉSTAMO	OPERACIONES	DINERO COLOCADO	OPERACIONES	DINERO COLOCADO
CONSUMO	8	\$ 48.819,00	64	\$ 385.653,29
MICROCREDITO BACK TO BACK	4	\$ 4.615,00	72	\$ 230.806,00
MICROCREDITO EDUCATIVO	15	\$ 20.616,00	1	\$ 1.538,00
MICROCREDITO FINANZAS	201	\$ 575.129,50	492	\$ 1.828.376,00
MICROCREDITO HIPOTECARIO	1	\$ 51.255,00	18	\$ 576.010,00
MICROCREDITO PREFERENCIAL	5	\$ 37.930,00	44	\$ 500.276,00
MICROEMPRESARIAL	922	\$ 4.019.631,89	1332	\$ 7.517.447,42
TOTAL	1156	\$ 4.757.996,39	2023	\$ 11.040.106,71

Fuente: Credil (2023)

Elaborado por: Silva (2023)

Según datos obtenidos se logra demostrar que dentro de la cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda. las dos categorías de crédito más solicitadas son; consumo y microcrédito empresarial. En un análisis comparativo evidenciamos el incremento de más del 120% en relación con el corte diciembre 2020 la colocación presenta un valor de \$ 4'757.996,39 que corresponde a créditos otorgados durante ese año. Mientras que en el corte de diciembre año 2021 tenemos un valor de \$11'040.106,71 una cifra bastante relevante de más de 6 millones como diferencia. En palabras del ingeniero Cristian Chango quien brinda sus servicios como jefe de agencia en la parroquia Izamba, menciona que el incremento de los valores de colocación fue resultado de la activación económica y nacimiento de nuevos emprendimientos.

Tabla 26. Cuentas de la cartera de crédito de consumo por vencer

(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)		
TIPO DE CARTERA	2020	2021
(CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO)	\$ 11.144,99	\$ 1.962,70
(CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO)	\$ 1,00	\$ 258.340,20
(CARTERA DE MICROCRÉDITOS)	\$ 341.875,16	\$ 23.124,98
(CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO ORDINARIO)	\$ 527,51	\$ 2.769,83
(PROVISIÓN GENÉRICA VOLUNTARIA)	\$ 3.213,14	\$ 3.213,14
SUMAN	\$356.761,80	\$289.410,85

Fuente: Credil (2023)

Elaborado por: Silva (2023)

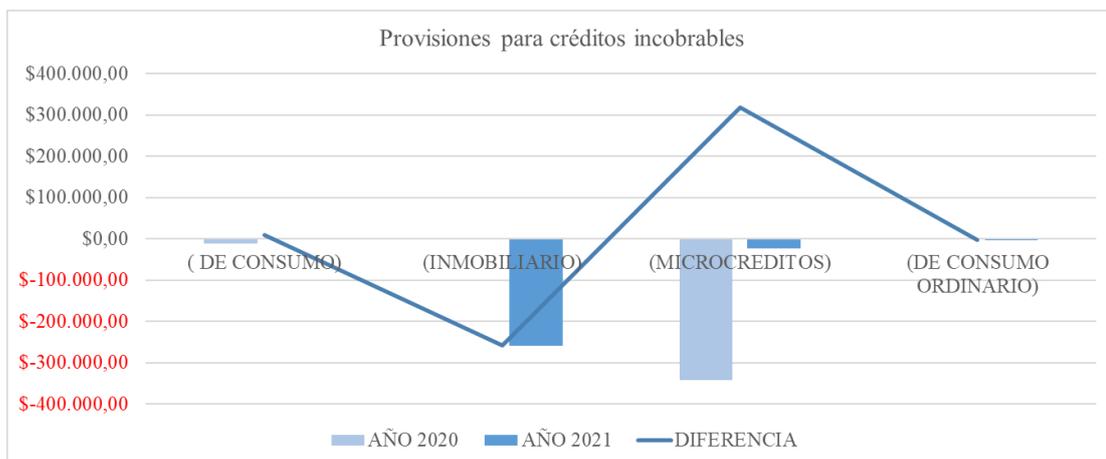
Se evidencia una baja considerable en el nivel de provisiones entre estos dos años, debido a la cantidad de colocación de operaciones nuevas, genera un rango de retorno de capital considerable, el área administrativa exigía el seguimiento adecuado de los nuevos créditos otorgados ya que al ser una cantidad considerable de capital

desembolsado en caso de que el nivel de mora se eleve los indicadores de liquidez de la institución se verían gravemente afectados

La cooperativa generó medidas de recaudación y cobro de cuotas para mantener un nivel adecuado de mora, además que se buscó fortalecer la captación de capitales, implementó planes de pago, donde el socio tenía facilidad para ajustar la cuota, además de lanzar la disposición del COE para el movimiento de cuotas en las tablas de amortización, para dar un respiro a los ecuatorianos en el pago de sus cuotas, pero el nivel de morosidad en las instituciones financieras incrementó en un 78,65% según una publicación de la SEPS.

Mantener el nivel de las provisiones en una escala bajo la normativa actual era fundamental, para evitar llamados de atención por parte de las entidades regulatorias, los puntos principales que evalúan son la liquidez, la solvencia, la capacidad del riesgo, y el aumento de los pasivos en las instituciones financieras.

Ilustración 14. Provisión de cuentas incobrables



Fuente: Credil (2023)

Elaborado por: Silva (2023)

4.5. Narración del caso

Durante el período 2020 y 2021 entre los puntos relevantes se encontró que la cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda. muestra evolución en su cartera por vencer, vencida y nivel de provisión, donde podemos describir lo siguiente:

En 2020 se evidencia un nivel de liquidez regular, con capacidad de respuesta a las obligaciones con los socios de un 20,57%, este indicador se vio afectado directamente por las medidas tomadas por el COE nacional, por la expansión y aumento en los

contagios del virus del SARS COVID 19, cientos de personal a nivel mundial murieron, otros cientos tuvieron que abandonar sus hogares y cerrar sus negocios, afectando a la economía local y mundial.

Sin embargo, debido a la pandemia, solo se alcanzó la mitad de la meta propuesta en su plan estratégico anual, y su principal objetivo a corto plazo era pasar a segmento dos durante ese año, la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) establece que se debe cumplir con 20 millones de dólares en activos para ser considerados una institución de dicho segmento. Como estrategia tomaron el generar préstamos sindicales o también asociativos que a través de grupos empresariales se tenía la capacidad de acceder a un crédito de manera más directa.

Tabla 27. Indicadores de liquidez

AÑO	PORCENTAJE LIQUIDEZ
2020	20,57%
2021	65,13%
2022	18,92%

Fuente: Credil (2023)

Elaborado por: Silva (2023)

Durante el año 2020 cuando el brote era alto, la cooperativa de ahorro y crédito Credil ha mostrado una baja en la otorgación de créditos, así mismo en la recuperación de capitales pues al no existir un movimiento económico estable donde los negocios puedan brindar garantías de sus pagos, la otorgación de créditos se ha visto afectada a tal grado de no generar los ingresos suficientes para llegar al punto de equilibrio, y en consecuente el índice de liquidez de la institución decayó generando incertidumbre en el personal del departamento financiero.

Mientras que para el año 2021 el nivel de liquidez genera un alza significativo en más de 40 puntos, sin embargo, nadie imaginó el efecto rebote que este suceso conllevaría ya que para finales del 2022 el indicador tuvo un déficit considerable.

Mientras que el departamento de crédito buscaba maneras de sobrellevar el déficit de colocación, el departamento de cobranza estaba dando su 110% para generar fuentes de retorno de capital entre las principales técnicas utilizadas estaban;

- Las llamadas telefónicas a los socios
- Las visitas a los domicilios de los socios
- La reestructuración de la deuda

- La negociación de las cuotas

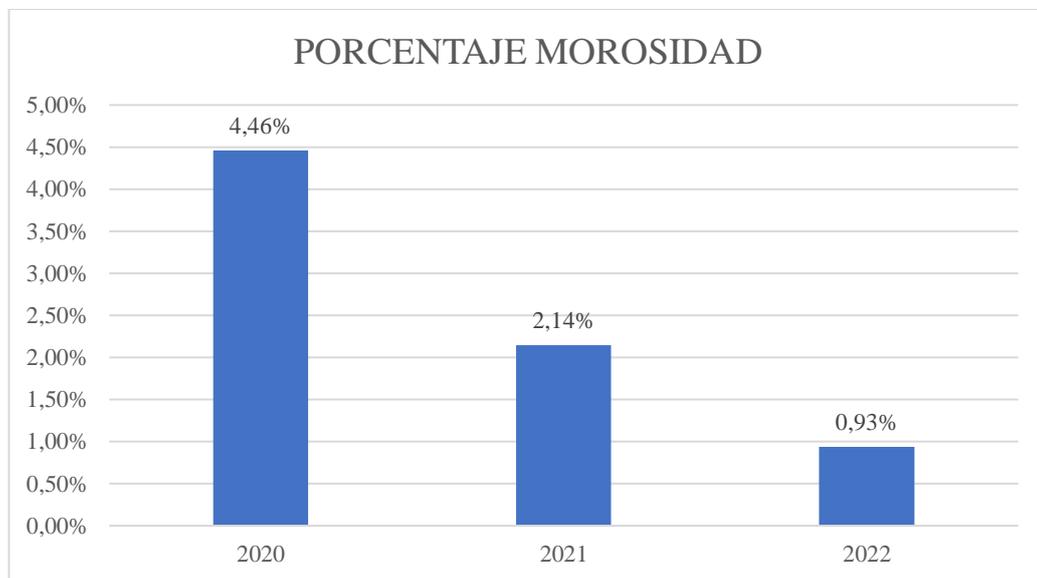
El trabajo de los asesores también se volvió arduo y complicado ya que el proceso que debía cumplir el asesor de crédito responsable de la cartera vencida era el siguiente:

-Si el vencimiento tan solo es de días, el asesor debe realizar llamadas al socio, para recordarle su responsabilidad con la cooperativa.

- Si a pesar del llamado de atención mediante la llamada telefónica el socio no se iguala en sus pagos, el asesor tiene el derecho y la responsabilidad de dirigirse al domicilio a realizar un llamado de atención más formal, y emitir una notificación”.

Hasta finales del 2022 la institución ha inaugurado 5 agencias nuevas que mantienen un nivel de colocación estable con tendencia al alza, la entidad busca diariamente mejorar los procesos de otorgación de créditos para ahorrar tiempo y recursos, además busca impulsar la fábrica de crédito para que sea un área autosuficiente.

Ilustración 15. Porcentaje de liquidez a través del tiempo de la Coac Credil Ltda.



Fuente: Credil (2022)

Elaborado por: Silva (2023)

Se puede evidenciar una mejora notable en el porcentaje de morosidad de la institución, confirmando la eficiencia en la gestión de cobranza, y demostrando una cartera saludable apta para una gestión óptima. Si bien se tiene conocimiento el indicador de morosidad tiene un alto peso para obtener la calificación de riesgo que necesitan las instituciones financieras. En la actualidad la cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda. posee una calificación de B+ con el objetivo principal de obtener el ascenso a categoría A+ en los próximos años.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Una vez concluido el presente análisis de caso en la cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda. se logró identificar los puntos a considerar durante la gestión sobre el castigo de la cartera de crédito, la institución a lo largo de los años ha venido evolucionando, pero está considerando la opción de contratar un nuevo gestor de cobranza, para agilizar el proceso. Pues a partir de la contratación de un departamento legal y de cobranza han logrado disminuir de manera considerable el porcentaje de mora que mantienen las oficinas a nivel nacional. En base al análisis evolutivo de las edades de las carteras la cooperativa busca mejorar la salud de la cartera, y disminuir el monto a provisionar de manera mensual. Además, se busca disminuir el costo de la colocación y recuperación del capital implementando medidas tecnológicas que aportan con el ahorro de materiales y suministros.

Tabla 28. Número de créditos castigados por año y número de operaciones

CRÉDITOS CASTIGADOS

AÑO	NÚMERO DE OPERACIONES	MONETARIO
2020	236	\$ 306.019,58
2021	216	\$ 382.745,67
2022	247	\$ 421.161,64

A partir del año 2020 el valor monetario que ha sido castigado se ha venido elevando de forma considerable, esto se puede justificar con las pocas medidas de prevención que tomaba la institución durante los años 2015 al 2019, donde no poseían un manual de procedimientos, una unidad de riesgos ni mucho menos el personal capacitado para la evaluación de procesos operativos.

- Se logró identificar entre las medidas principales efectuadas por la entidad para combatir los efectos post pandemia fue; incentivar el nivel de colocación a

nivel nacional, insertar modalidades de cobranza amigables con los socios como fueron los recaudadores y la contratación de coordinadores de área encargados de la revisión, identificación y corrección de errores operativos, los mismos que ahorrarían tiempo y recursos.

- Se logra identificar deficiencias, aunque son pocas y mayormente errores operativos durante la otorgación de los créditos, cometidos por los asesores de crédito, por la búsqueda de cumplir la meta sobre el monto omiten la revisión de documentos de garantía que debe proveer el socio. Además, el área de fábrica de crédito al ser un departamento demandado por toda el área comercial se satura en fechas específicas de colocación por ende el proceso se torna lento y engorroso, tanto para la institución como para los mismos socios que solicitan créditos. Mientras que en el departamento de cobranza se siguen aplicando medidas de cobranza que en la actualidad no están permitidos por la ley, el visitar a los socios fuera del horario de trabajo está penado sin embargo los asesores por bajar su porcentaje de cartera en mora tienden a realizar llamadas de manera insistente. Según los datos analizados 25 créditos del tipo de microcrédito se castigaron en 2020 y 68 en 2021, mientras que los créditos recuperados entre los dos años fueron 97, con un valor de capital recuperado aproximadamente de 235.432,50. La cooperativa busca fortalecer el departamento de crédito y gestión de cobranza contratando más personal para que el proceso se simplifique.

El proceso de refinanciación en la cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda. presenta defectos al momento de presentar la propuesta al socio. Además, que los funcionarios consideran no viable el hecho de reestructurar una deuda, pues datos obtenidos demuestran que durante los dos años analizados a la institución tan solo novó 5 créditos y reestructuró 14 deudas. Esto porque el jefe de negocios considera que el margen de rentabilidad al reestructurar no es fructífero para la institución. Comentan que otorgar más tiempo al socio que presenta irresponsabilidad en los pagos no le ayuda a pagar la deuda, sino a retrasar el proceso de castigo y recuperación de capital.

- Revisada la relación entre el costo beneficio que posee la renovación y la novación de los créditos y bajo la opinión del equipo gerencial y administrativo

deducimos que el costo de la renovación es viable en términos microeconómicos, y con respecto a la novación no es viable pues el compromiso de las nuevas cuotas no brinda garantía ni mucho menos seguridad de pago entre el socio y la institución.

En base al análisis sobre las opciones para la recuperación de cartera se realizó una comparación entre la venta de cartera y la contratación de un gestor que se encargue de la cobranza, logramos obtener los siguientes datos:

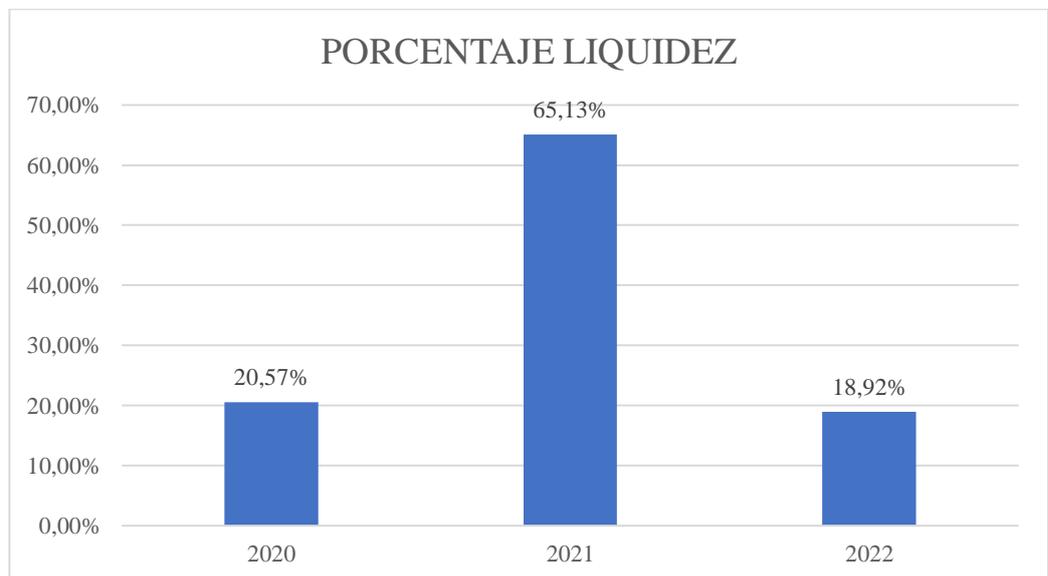
Tabla 29. Costo por recuperación de cartera vencida

AÑO	VALOR MONETARIO RECUPERADO	COSTO RECUPERACION 9% GESTOR
2020	\$ 83.512,67	\$ 7.516,14
2021	\$ 295.823,00	\$ 26.624,07
2022	\$ 423.604,45	\$ 38.124,40

Se evidencia un alza en el monto recuperado, además, el intentar recuperar una cartera que presenta un alto grado de maduración incurre en varios costos operativos, administrativos y costos indirectos que están dentro del proceso, estos incrementan en base pasa el tiempo, también es importante considerar el nivel de dificultad y los procesos que lleven la cobranza al socio.

A lo largo del tiempo la institución ha sufrido variaciones en sus indicadores cómo es posible visualizar en el siguiente gráfico:

Ilustración 16. Porcentaje de liquidez



Donde para el año 2021 presenta un efecto rebote y la liquidez de la entidad se dispara, mientras que para el año siguiente presenta una baja considerable en el indicador, sin embargo, se encuentra dentro de los límites requeridos por las entidades de control, encontrándose estables hasta la fecha actual presentan estabilidad en todos sus indicadores manejando un porcentaje de mora de tan solo 2,32% mensual.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda a la institución generar una nueva versión de su manual de otorgación de créditos, donde se depure errores operativos, además de establecer de manera clara y concisa todas las exclusiones que se podían generar para evitar inconsistencias en el proceso.
- Capacitar al personal sobre la importancia de una buena gestión de crédito desde la aceptación en fábrica hasta el proceso de cobro, ser más específicos con los socios con respecto a sus obligaciones financieras, brindarles apoyo y también capacitarlos de las posibles consecuencias que podría acarrear un mal manejo en la cancelación de las cuotas. Ya que con las nuevas disposiciones emitidas el último mes, los créditos impagos se considerarán cartera vencida a partir de los 31 días de no respuesta del deudor, lo que trae consigo un incremento en las provisiones de cuentas incobrables, siendo uno de los principales puntos a observar por las instituciones reguladoras.
- Como medida cautelar se recomienda que se integre un sistema de notificación al socio para recordarle la fecha de pago de su crédito e impulsar la cancelación a tiempo de las cuotas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arciniega, O. P. (2020). Análisis de la situación crediticia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Imbabura (Ecuador). *Espacios*, 41(27).
<https://doi.org/https://www.revistaespacios.com/a20v41n27/20412704.html>
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución del Ecuador*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- ASOBANCA. (2022). *Evolución de las Cooperativas financieras ecuatorianas*. Obtenido de <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2023/01/Evolucion-de-Cooperativas-Diciembre-2022.pdf>
- Banco Mundial. (2020). *La COVID-19 (coronavirus) hunde a la economía mundial en la peor recesión desde la Segunda Guerra Mundial*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/06/08/covid-19-to-plunge-global-economy-into-worst-recession-since-world-war-ii>
- Banco Pichincha. (2023). *Banco Pichincha*. Recuperado el 27 de Junio de 2023, de www.pichincha.com: <https://www.pichincha.com/portal/blog/post/tabla-amortizacion-francesa-alemana-diferencias>
- BCE. (2023). *Junta de política y regulación monetaria*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/junta-de-politica-y-regulacion-monetaria#:~:text=M%C3%A1ximo%20%C3%B3rgano%20de%20gobierno%20del,y%20del%20sistema%20financiero%20ecuatoriano.>
- Brachfield, J. (2014). *Prevención de la Morosidad y Cobro de Impagados*. Madrid: EAE.
- Callejo, J. (2012). Observación, entrevista y grupo de discusión. *Revista Española de Salud Pública*, 7(5).
- Cárdenas, M., & Blanca, M. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*.

Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-386X2014000100003

Cedeño, C., & Palma, G. (2020). Gestión de riesgo de crédito, para mejorar la calidad de la cartera de microcrédito, en la Cooperativa Comercio Ltda. *Polo de conocimiento*, 5(3), 225 - 254. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7398427>

CEPAL. (2021). *La pandemia provoca aumento en los niveles de endeudamiento de los países de la región y pone en peligro la reconstrucción sostenible y con igualdad*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/comunicados/la-pandemia-provoca-aumento-niveles-endeudamiento-paises-la-region-pone-peligro-la>

CEPAL. (2021). *Sobre reestructuración y renegociación de la deuda en tiempos de pandemia*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/comunicados/alicia-barcelona-reestructuracion-renegociacion-la-deuda-tiempos-pandemia-necesitamos>

Chavarín, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México.

https://doi.org/http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462015000100073

Contreras, L. (2020). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 5(9), 121 - 149. Obtenido de <http://unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/454>

Del Valle, E. (2018). *Creditos y cobranzas*. Obtenido de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf

Díaz, C., & Del Valle, Y. (2017). Riesgo financiero en los créditos al consumo del sistema bancario venezolano 2008 - 2015. *Orbis*, 20 - 40.

El Comercio. (2020). *Novación, refinanciamiento y reestructuración de créditos se pueden solicitar luego del 12 de noviembre del 2020*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/novacion-refinanciamiento-reestructuracion-creditos-pagos.html>

Espin, B., Hidalgo, A., Armas, H., & Hidalgo, A. (2019). *El sistema financiero ecuatoriano*. Obtenido de

<http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/proyecto/ifis/capitulo1.pdf>

Eun, C., & Resnick, B. (2009). *Administración financiera internacional*. Mc Graw Hill.

Fernández, M. (2016). Las cooperativas: organizaciones de la economía social e instrumentos de participación ciudadana. *Revista de Ciencias Sociales*, VII(2).

Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182006000200004#:~:text=La%20cooperativa%20es%20una%20empresa,beneficio%20es%20determinado%20por%20el

Figuroa, M., San Martín, A., & Soto, J. (2018). *Buenas Prácticas Financieras en la Gestión del Riesgo de Crédito de Empresas del Sector Bancario*. [Tesis de Maestría].

Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12882/FIGUEROA_SAN%20MARTIN_PRACTICAS_BANCARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

FMI. (2022). *Los gobiernos necesitan políticas fiscales ágiles para hacer frente al aumento de los precios de alimentos y combustibles*. Obtenido de

<https://www.imf.org/es/Blogs/Articles/2022/04/20/blog-fm-govs-need-agile-fiscalpolicies-042022>

Fontalvo, T. (2011). Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial de Mamona.

<https://doi.org/http://revistavirtual.ucn.edu.co/>

García, X., Maldonado, H., Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales*, 3(16).

Golman, M., & Beckerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Revista Problemas del Desarrollo*, 195(49), 127 - 151. Obtenido de

<http://www.scielo.org.mx/pdf/prode/v49n195/0301-7036-prode-49-195-127.pdf>

Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, período 2019. *QUIPUKAMAYOC*, 29(59), 69 - 75.

Instituto Nacional de economía popular y solidaria. (2023). Obtenido de <https://www.economiasolidaria.gob.ec/cooperativa-azuaya-que-impulsa-comercializacion-de-productos-eps-se-abre-camino-con-asesoria-internacional/#:~:text=La%20Cooperativa%20de%20Producci%C3%B3n%20Agr%C3%ADcola,a%20trav%C3%A9s%20del%20trabajo%20mancomunado>.

Junta de Política y Regulación Financiera. (29 de Junio de 2020). Resolución No. JPRF-F-2022-030. *Resolución No. JPRF-F-2022-030*. Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el 28 de Junio de 2023, de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Resolucion-Nro-JPRF-F-2022-030.pdf>

López, J., & Sebastian, A. (2008). *Gestión bancaria*. MC Graw Hill.

Luque, A., & Peñaherrera, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*(138), 1-17. <https://doi.org/https://doi.org/10.5209/reve.73870>

Millán, J., & Cerezo, E. (2018). Modelos para otorgamiento y seguimiento en la gestión del riesgo de crédito. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 25, 23 - 41. Obtenido de <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/195396/1/1025693388.pdf>

Pantoja, M. (2015). Análisis de la situación de liquidez, administración de activos, rentabilidad y apalancamiento de las Universidades Chilenas mediante el uso de razones financieras. *Finanzas Sociales*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/342643985_Analisis_de_la_situacion_de_liquidez_administracion_de_activos_rentabilidad_y_apalancamiento_de_las_Universidades_Chilenas_mediante_el_uso_de_razones_financieras

Peter, H. (2016). *La búsqueda de Europa: visiones en contraste*. La fabrica. <https://doi.org/978-84-16248-41-4>

Quindigalle, N. (2018). *Análisis del riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa de la ciudad de Laracunga, provincia de Cotopaxi, período 2017*. [Tesis de Pregrado]. Universidad

Técnica de Cotopaxi. Obtenido de

<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5803/1/PI-000851.pdf>

Quiroz, D., & Otros. (2019). Gestión de cuentas por cobrar y liquidez. *Balance´s*.

Tingo María. Obtenido de

<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/183/163>

Sagner, A. (2012). El influjo de cartera vencida como medida de riesgo de credito: analisis y aplicacion al caso de Chile. *Revista de análisis económico*, 27(1), 27-54.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-88702012000100002>

Silva, D. (2018). *Análisis de la gestión de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.* [Tesis de Pregrado]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2391/1/76665.pdf>

Superintendencia de Bancos. (2019). *Comportamiento de crédito*. Obtenido de

https://www.superbancos.gob.ec/estadisticas/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2020/01/comportamiento_credito_consumo_sept_19.pdf

Superintendencia de economía popular y solidaria. (01 de diciembre de 2021).

Resolución SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019. *Resolución SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019*. Quito, Pichincha, Ecuador: Superintendencia

de economía popular y solidaria. Recuperado el 05 de noviembre de 2022, de

<https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019.pdf>

Villarreal, A. (2021). *Perspectivas favorables en entornos inciertos para 2022*.

Obtenido de <https://asobanca.org.ec/analisis-economico/perspectivas-favorables-en-entornos-inciertos-para-2022/>