



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto Integrador, previo a la obtención del Título de Licenciado en
Contabilidad y Auditoría**

Tema:

**“Morosidad y refinanciamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito El
Sagrario Ltda.”**

Autor: Chirán Vega, John Gerardo

Tutora: Lcda. Navas Alcívar, Silvia Janeth, Mg.

Ambato – Ecuador

2024

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Lcda. Silvia Janeth Navas Alcívar, Mg. con cédula de ciudadanía No. 180236468-5, en mi calidad de Tutora del proyecto integrador sobre el tema: "**MOROSIDAD Y REFINANCIAMIENTO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO LTDA.**", desarrollado por John Gerardo Chirán Vega, 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 H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Febrero 2024

TUTORA



Lcda. Silvia Janeth Navas Alcívar, Mg.

C.C. 180236468-5

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, John Gerardo Chirán Vega con cédula de ciudadanía No. 180419831-3, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto integrador, bajo el tema: **"MOROSIDAD Y REFINANCIAMIENTO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO LTDA."**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este Proyecto Integrador.

Ambato, Febrero 2024

AUTOR



John Gerardo Chirán Vega

C.C. 180419831-3

DERECHOS DE AUTOR

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

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto integrador, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto integrador, 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 autor.

Ambato, Febrero 2024

AUTOR



John Gerardo Chirán Vega

C.C. 180419831-3

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto integrador, sobre el tema: "**MOROSIDAD Y REFINANCIAMIENTO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO LTDA.**", elaborado por John Gerardo Chirán Vega, 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, Febrero 2024



Dra. Tatiana Valle Ph. D.

PRESIDENTE



Eco. Álvaro Vayas

MIEMBRO CALIFICADOR



Ing. Paulina Pico

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico principalmente a mi madre Myriam Vega, quien es el pilar fundamental de mi vida, porque con su amor y esfuerzo me ha permitido cumplir todas mis metas.

A mis abuelitos, hermana y sobrino por alentarme y confiar siempre en mí.

A Evelyn por su compañía y apoyo incondicional, gracias por cada momento compartido y enseñarme a que soy capaz de lograr muchas.

Finalmente, a mis amigos que estuvieron conmigo todo este tiempo y me brindaron su amistad, especialmente a Celeste por todas las experiencias bonitas que hemos vivido juntos durante todo este tiempo.

John Gerardo Chirán Vega

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme salud y vida para poder culminar mi carrera universitaria.

A la Universidad Técnica de Ambato por formarme como persona y profesional.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario Ltda. por darme la apertura y permitirme desarrollar mi trabajo.

A mi madre por estar siempre pendiente de mí, por alentarme y apoyarme en todo momento.

A mi novia por contagiarme de su energía, gracias por ser la persona que me da paz y tranquilidad.

Finalmente, quiero agradecerle a la Lcda. Silvia Navas quien confió en mí y me guio en el desarrollo del trabajo, demostrando su calidad como docente y sobre todo como persona.

John Gerardo Chirán Vega

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁGINA
A. PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
RESUMEN EJECUTIVO	xv
ABSTRACT	xvi
B. CONTENIDOS	
CAPÍTULO I	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1 Introducción	1
1.1.1 Antecedentes del proyecto integrador	1
1.1.1.1 Historia de la empresa.....	1
1.1.1.2 Detalles estratégicos	2
1.1.1.2.1 Misión	2
1.1.1.2.2 Visión.....	2
1.1.1.2.3 Valores institucionales	2

1.1.1.3	Estructura organizacional.....	3
1.1.1.4	Detalles de operación.....	4
1.1.1.5	Detalles legales.....	4
1.1.1.6	Marcas y logos.....	5
1.1.1.7	Ubicación	5
1.1.2	Descripción del entorno	5
1.1.2.1	La mala aplicación de la normativa legal e institucional en la ubicación y captación de dinero.....	5
1.1.2.2	Impacto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) en la economía del Ecuador	6
1.1.2.3	Cifras y datos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda.....	8
1.1.3	Justificación	8
1.1.4	Objetivos.....	10
1.1.4.1	Objetivo general	10
1.1.4.2	Objetivos específicos	10
1.2	Revisión de la literatura	10
1.2.1	La teoría de la lógica difusa y el proceso de evaluación para otorgar crédito	10
1.2.2	Finanzas	10
1.2.3	Análisis financiero.....	11
1.2.4	Indicadores de morosidad	14
1.2.5	Líneas de crédito	14
1.2.6	El crédito.....	15
1.2.7	Tipos de crédito.....	15
1.2.8	Microcrédito.....	15
1.2.9	Cartera de crédito	16

1.2.10	Riesgo financiero.....	17
1.2.11	La morosidad.....	18
1.2.12	Refinanciamiento.....	18
CAPÍTULO II.....		20
METODOLOGÍA.....		20
2.1	Descripción de la metodología.....	20
2.1.1	Unidad de análisis	20
2.1.2	Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información	20
2.1.3	Fases del desarrollo	26
CAPÍTULO III		28
DESARROLLO		28
3.1	Análisis estructural del estado de situación financiera y estado de resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda.	28
3.2	Segmentación de la cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda.....	33
3.3	Procesos para otorgar y refinanciar créditos.....	45
CAPÍTULO IV.....		59
CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES		59
4.1	Conclusiones	59
4.2	Recomendaciones.....	60
C. MATERIAL DE REFERENCIA		
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		62

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

CONTENIDO	PÁGINA
Ilustración 1 Estructura organizacional	3
Ilustración 2 Marca y logo	5
Ilustración 3 Administración financiera	11
Ilustración 4 Análisis de los estados financieros	12
Ilustración 5 Indicadores financieros	12
Ilustración 6 Indicadores de liquidez, rentabilidad y de gestión.....	13
Ilustración 7 Financiamiento.....	14
Ilustración 8 Tipos de crédito.....	16
Ilustración 9 Clasificación del riesgo financiero.....	17
Ilustración 10 Las 5C's de Crédito	19

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1 Cifras y datos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda. 2022.....	8
Tabla 2 Persona entrevistada	21
Tabla 3 Preguntas de la entrevista a profundidad y sus categorías	21
Tabla 4 Ficha de observación. - Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda. EEFF 2018 al 2019	23
Tabla 5 Ficha de observación. - Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda. EERR 2018 al 2019	24
Tabla 6 Ficha de observación. - tipo de crédito	25
Tabla 7 Ficha de observación. - oficina.....	25
Tabla 8 Ficha de observación. - género	26
Tabla 9 Fases del desarrollo.....	26
Tabla 10 Análisis vertical estado de situación financiera del 1 de enero al 31 de diciembre del 2018-2019-2020-2021-2022.....	28
Tabla 11 Análisis vertical estado de resultados al 31 de diciembre del 2018-2019-2020-2021-2022.....	31
Tabla 12 Base de colocación.....	34
Tabla 13 Base de colocación por tipo de crédito (montos)	34
Tabla 14 Base de colocación por tipo de crédito (# de operaciones)	35
Tabla 15 Base de colocación por oficina (montos).....	36
Tabla 16 Base de colocación por oficina (# de operaciones)	37

Tabla 17 Base de colocación por género (montos)	38
Tabla 18 Base de colocación por género (# de operaciones).....	38
Tabla 19 Cartera morosa.....	38
Tabla 20 Cartera morosa - segmentación de créditos.....	40
Tabla 21 Cartera morosa – oficina	41
Tabla 22 Cartera morosa – género	43
Tabla 23 Pregunta 1.....	46
Tabla 24 Pregunta 2.....	47
Tabla 25 Pregunta 3.....	48
Tabla 26 Pregunta 4.....	50
Tabla 27 Pregunta 5.....	51
Tabla 28 Pregunta 6.....	52
Tabla 29 Pregunta 7.....	53
Tabla 30 Pregunta 8.....	54
Tabla 31 Pregunta 9.....	55
Tabla 32 Pregunta 10.....	56
Tabla 33 Pregunta 11	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1 Relación entre principales cuentas del activo y del pasivo.....	30
Gráfico 2 Ingresos netos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda. .	32
Gráfico 3 Ingresos y gastos	33
Gráfico 4 Promedio cartera morosa - agencia	42
Gráfico 5 Morosidad y base de colocación - tipo de crédito.....	43
Gráfico 6 Morosidad y base de colocación - agencia	44
Gráfico 7 Morosidad y base de colocación - género.....	45

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: "MOROSIDAD Y REFINANCIAMIENTO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO LTDA."

AUTOR: John Gerardo Chirán Vega

TUTORA: Lcda. Silvia Janeth Navas Alcívar, Mg.

FECHA: Febrero 2024

RESUMEN EJECUTIVO

El Sector Económico Popular y Solidario conformado principalmente por las Cooperativas de Ahorro y Crédito, esta direccionado a satisfacer las necesidades de la sociedad, mediante los servicios de captación y ubicación de dinero, mediante depósitos y otorgamiento de créditos, los cuales contribuyen al desarrollo de las personas y de pequeñas empresas. Es por ello por lo que, el presente proyecto integrador tiene como objetivo analizar la morosidad y refinanciamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda., para conocer la situación económica de la cooperativa, así como determinar los niveles de morosidad en períodos en donde se presentaron diversas situaciones que afectaron tanto social y económica al país. Para lo cual, se recopiló información de la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y de la cooperativa. Además, se utilizó la técnica de la entrevista para obtener información precisa de los procesos que la cooperativa contempla para otorgar y refinanciar créditos. Lo que permitió identificar que, la cooperativa otorga mayor refinanciamiento al segmento de microcréditos. Por otro lado, se encontró que la morosidad se concentra principalmente en la agencia Matriz, ubicada en la ciudad de Ambato, influenciado primordialmente por el tiempo de funcionamiento. Para finalmente concluir que, el nivel de morosidad que la cooperativa presentó en tiempo de pandemia por COVID-19 no tuvo la tendencia esperada, sin embargo, este índice se disparó en los períodos postpandemia.

PALABRAS DESCRIPTORAS: MOROSIDAD, REFINANCIAMIENTO, CARTERA DE CRÉDITO, INDICADORES FINANCIEROS, COOPERATIVA.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING

CAREER OF ACCOUNTING AND AUDITING

TOPIC: "DELINQUENCIES AND REFINANCING AT THE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO LTDA."

AUTHOR: John Gerardo Chirán Vega

TUTOR: Lcda. Silvia Janeth Navas Alcívar, Mg.

DATE: February 2024

ABSTRACT

The Popular and Solidarity Economic Sector, made up mainly of the Savings and Credit Credit Unions, is aimed at satisfying the needs of society, through the society's needs, through the services of money collection and location, by means of deposits and credit deposits and loans, which contribute to the development of individuals and small businesses. It is for this reason that the the objective of this integrative project is to analyze delinquency and refinancing in the Cooperative and refinancing in the Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda. the economic situation of the cooperative, as well as to determine the levels of delinquency in periods in which various situations occurred that affected both socially and economically the cooperative. that affected the country both socially and economically. For this purpose, the following information was gathered information from the web page of the Superintendencia of Popular and Solidarity Economy and the cooperative. Solidarity Economy and the cooperative. In addition, the interview technique was used to obtain precise information on the processes that the cooperative contemplates for granting and refinancing loans. This made it possible to identify that the cooperative grants more refinancing to the microcredit segment. On the other hand, it was found that delinquency the cooperative's main agency, located in the city of Ambato, was found to have the highest level of delinquency, influenced primarily by the length of time it has been in operation. Finally, it can be concluded that the level of delinquency that the cooperative presented during the COVID-19 pandemic did not have the expected tendency.

KEYWORDS: DELINQUENCIES, REFINANCING, LOAN PORTFOLIO, FINANCIAL INDICATORS, COOPERATIVE.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Introducción

1.1.1 Antecedentes del proyecto integrador

1.1.1.1 Historia de la empresa

La trayectoria de La Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda. consta en su página web (Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario, 2023) como se describe a continuación:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario” Ltda., fue fundada un 10 de junio de 1964, específicamente por un grupo de personas que tenían grandes sueños y esperanzas, con el fin de prestar servicio a la sociedad, mejorar la calidad de vida y poder satisfacer las necesidades tanto como de los fundadores y de la comunidad.

Desde sus inicios la institución la gestión tuvo que adaptarse a la línea de conducta crediticia tradicional, como los es: la captación de ahorros y otorgar créditos adicionalmente, se complementó con servicios que atiendan específicamente las necesidades del cliente como: la atención médico-dental, seguro sobre préstamos y mortuoria.

Por otro lado, en el año de 1985 la cooperativa determina ingresar al control en la Superintendencia de Bancos, misma que es la entidad que se maneja con el sistema financiero de Ecuador. Para los 2000 la entidad financiera se centró en nuevos proyectos y procesos en los ámbitos empresariales y operativos, mismos que aportaron a crecer y a soportar la gran crisis financiera que vivió el país. Posteriormente y hasta hoy en día, la cooperativa se ha mantenido a la vanguardia de los progresos cooperativos y tecnológicos, cada vez innovando e incrementando el portafolio de productos financieros y no financieros que se ofrecen a clientes y socios.

Finalmente, en cuanto a su expansión geográfica y el desarrollo sostenido de la Cooperativa son su Matriz y agencia Sur en Ambato, las Sucursales de Latacunga, Riobamba, Terminal Terrestre en Riobamba, la agencia Quito, El Salto, Babahoyo,

Guaranda, Milagro, Baños, y Quevedo, todo esto hace que la cooperativa por su gran labor tenga gran acogida en el país y de igual manera sea un ente de inspiración para crear nuevas expectativas cooperativas.

Todo esto, con la finalidad de conseguir que la imagen corporativa transmita seguridad, confianza y credibilidad para ofrecer una relación directa con la comunidad, con una convicción de gobernabilidad que representa progreso sostenido y, con una calificación de riesgo global privilegiada, es decir que es la carta de presentación dentro de los mercados financieros y también, es la garantía para sustentar el apoyo de socios y clientes.

1.1.1.2 Detalles estratégicos

Tanto la misión, la visión como los valores institucionales los podemos encontrar en el Balance Social elaborado por Pazmiño (2022) que se encuentra en la página web de la Cooperativa.

1.1.1.2.1 Misión

Brindar productos y servicios financieros competitivos para satisfacer las necesidades de socios y clientes, contribuyendo al desarrollo sostenible de la economía popular y solidaria del Ecuador.

1.1.1.2.2 Visión

Ser referente en el sector financiero cooperativo nacional por su prestigio y valor institucional mediante una gestión efectiva e innovadora, en un marco de buen gobierno cooperativo, responsabilidad social y ambiental.

1.1.1.2.3 Valores institucionales

- **Gestión Ética**

Se muestra en una conducta basada en principios y valores profesionales para preservar la integridad institucional de socios y clientes.

- **Compromiso con la Organización**

Responde a la fidelidad, lealtad y sentido de pertenencia de los colaboradores con la Cooperativa y orientación de servicio a sus socios y clientes.

- **Rendición de Cuentas y Transparencia**

Se refleja en la obligación de comunicar acciones, omisiones u otros hechos que sean de interés o puedan afectar a la gestión institucional. Incluye la presentación de la información relativa a los resultados de la gestión de la Cooperativa.

- **Reconocimiento**

Constituyen acciones que permiten distinguir las contribuciones de excelencia por parte de los colaboradores.

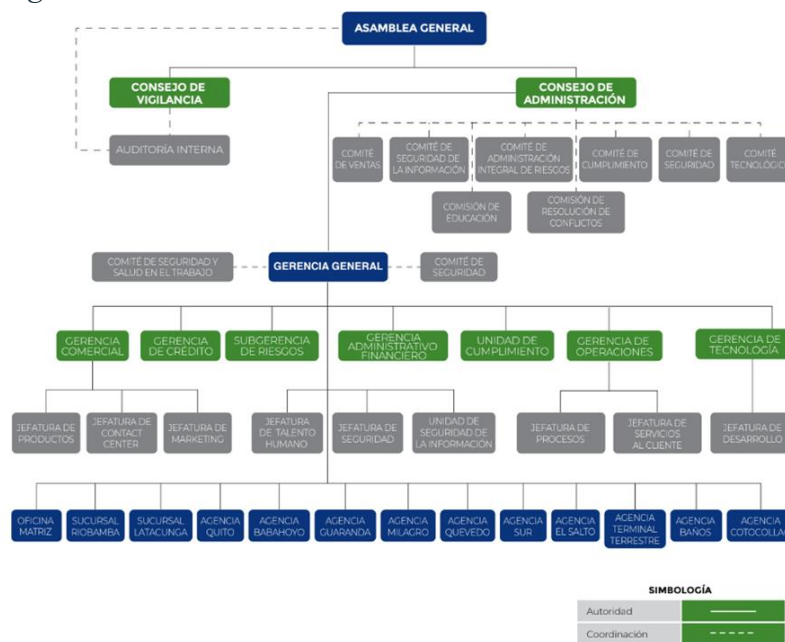
- **Creación de Valor**

Se entiende como la contribución de las actividades diarias.

1.1.1.3 Estructura organizacional

Ilustración 1

Estructura organizacional



Nota. Adaptado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario Ltda. (p. 5), por Pazmiño (2022).

1.1.1.4 Detalles de operación

En el Balance Social elaborado por Pazmiño (2022) el portafolio de servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario Ltda. cuenta con varios servicios y productos como: inversiones a plazo fijo, ahorro programado, depósitos a la vista, cuentas chiqui ahorro, créditos automáticos a través de la página web, tarjetas de débito con franquicia MasterCard; además ofrece créditos de vivienda, consumo, microcréditos; acceso a cajeros automáticos BANRED y pagos de diversos servicios por ventanillas, APP móvil y página web de la Cooperativa.

1.1.1.5 Detalles legales

Como lo menciona Pazmiño (2022) el marco normativo para el correcto desarrollo de las actividades de la cooperativa guarda concordancia con leyes y reglamentos vigentes en el territorio nacional, especialmente la normativa que rige la actividad de la Economía Popular y Solidaria, según el siguiente detalle:

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Código Tributario
- Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros
- Otras leyes y códigos de aplicación

Normativa Interna

- Manual de Riesgo Operativo
- Código de Ética y Comportamiento
- Manual de Crédito
- Manual de Seguridad y Procedimientos de Corresponsales Solidarios
- Manual de Funcionamiento del Corresponsal Solidario
- Reglamento de Firmas Autorizadas
- Manual de Perfiles de Competencia Laboral
- Manual de Administración de Riesgos

- Manual de Gestión de Continuidad del Negocio
- Manual de Perfiles de Competencia Laboral y Estructura Organizacional

1.1.1.6 Marcas y logos

Ilustración 2

Marca y logo



Nota. Adaptado de Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario, 2023.

1.1.1.7 Ubicación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario Ltda. cuenta con 13 agencias distribuidas en diversos sectores del país. Su agencia matriz con sede en la ciudad de Ambato se ubica entre las calles Sucre y Quito esquina (Google, 2023).

1.1.2 Descripción del entorno

1.1.2.1 La mala aplicación de la normativa legal e institucional en la ubicación y captación de dinero

El análisis de crédito debe estar ligado a la normativa legal e institucional de las entidades financieras; cuando esto no se desarrolla de la mejor manera se presentan los atrasos en los pagos por parte de los clientes o socios, generando que los índices como la morosidad se incrementen (Ramírez, 2020).

Algo similar mencionan Mamani & Enríquez (2021) considerando que la política de crédito y cobranza repercute al momento de recuperar la cartera de créditos del sector cooperativo. Es así, como las cooperativas identifican que la cartera morosa afecta también a la rentabilidad de este sector corporativo, generando mayores gastos por provisiones. Es por ello, que el conocimiento de la base legal y la normativa

institucional es lo más importante para su correcta interpretación y aplicación, al momento de evaluar los créditos, que posiblemente a futuro la entidad pueda otorgar. Puesto que, una política de crédito flexible puede provocar un incremento en la morosidad de este sector financiero.

Por otro lado, la pandemia del covid-19 dejó al manifiesto falencias administrativas en las cooperativas de ahorro y crédito. Debido a que, se demostró que los métodos que las cooperativas utilizaban para colocar y captar dinero no eran los apropiados (Mosquera & Guillín, 2022).

Huaman & Moran (2023) evidenciaron como las estrategias de cobranza y la morosidad, guardan relación inversa entre ellas, dado que la adecuada aplicación de dichas estrategias reduce de forma significativa los niveles de morosidad en las entidades financieras.

Sin embargo, en el tiempo de pandemia el refinanciamiento y la reestructuración de créditos se presentaron como la solución ante la inadecuada política crediticia, siendo la opción para que los socios busquen nuevos acuerdos con las cooperativas para aliviar las deudas que por el tiempo no podían ser canceladas (Ortiz, 2022). Es aquí en donde interviene la base legal que rigen a estas instituciones. Dado que, sin un fundamento en que basarse los procesos de refinanciamiento y reestructuración de la cartera hubieran sido usados a favor de las entidades financieras y no como una solución para los clientes, quienes no podían continuar pagando bajo los primeros términos y buscaron nuevas condiciones para poder liquidar sus deudas.

1.1.2.2 Impacto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) en la economía del Ecuador

Desde la crisis bancaria de 1999, las Cooperativas de Ahorro y Crédito se han constituido como entidades dinamizadoras de la economía en Ecuador. En este sentido, las instituciones del sector económico popular y solidario incrementaron su participación en el sector dedicado a la captación y ubicación de dinero, estableciendo al sector financiero popular y solidario como uno de los más fuertes a nivel nacional (Peláez & Villacis, 2022).

Esto se da debido a que estas instituciones financieras otorgan fuentes de financiamiento con facilidades de pago, pocos requisitos y tasas de interés atractivas. En donde, el objetivo principal es trabajar para complacer las necesidades de sus socios, ya que se direccionan al ámbito social y solidario (Masaquíza, 2023). Sin embargo, para que las entidades financieras funcionen de la mejor manera, deben contemplar ciertas directrices para la concesión de créditos, en virtud de que, si se omiten procesos para ubicar créditos, el análisis que se hace a los socios puede ser el incorrecto y provocar pérdidas.

A nivel nacional las cooperativas son las principales entidades que contribuyen en el nacimiento y desarrollo de micro, pequeñas y medianas empresas (Coello, 2021); si bien esto es muy importante para el crecimiento económico, es relevante que las cooperativas presenten mayores índices de morosidad en los microcréditos, mostrando los efectos que esto conlleva a su rentabilidad. Dado que, mientras el riesgo de que las cooperativas incurran en carteras improductivas sea menor, la rentabilidad que posea será mayor, y viceversa.

Los productos y servicios que ofertan las cooperativas fomentan el desarrollo de actividades de servicio, comercialización y producción en pequeña escala, pero lo que afecta a que esto se desarrolle con normalidad es la morosidad. Ya que, la cartera improductiva se presenta como el principal motivo que obstaculiza los procesos para otorgar nuevos créditos y realizar inversiones (Morán, 2019). Por su lado Trujillo (2022) menciona que la inadecuada administración del riesgo crediticio, provoca que la morosidad tienda a aumentar en las cooperativas de segmento 4 y 5. Pues, la inequívoca aplicación de las 5C del crédito, considerando imprescindible contar con un adecuado plan de administración del riesgo crediticio para que el índice de morosidad disminuya.

1.1.2.3 Cifras y datos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda.

Tabla 1

Cifras y datos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda. 2022

SOCIOS	129.356
OFICINAS	13
CAJEROS AUTOMÁTICOS	13
TRABAJADORES	159
ACTIVOS	291.486.431
PASIVOS	243.927.288
PATRIMONIO TÉCNICO CONSTITUIDO	45.592.464
DEPÓSITOS	72.600.431
COLOCACIÓN ANUAL	96.747.573
MOROSIDAD	3,68%
COBERTURA DE PROVISIONES	143,64%

Elaborado por: Chirán (2023)

Nota. Adaptado de la *Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario Ltda.* (p. 4), por Pazmiño, 2022.

1.1.3 Justificación

La evaluación de recuperación de crédito está presente como requisito previo, para otorgar cualquier tipo de crédito que ofrecen las cooperativas de forma global (Ruiz & Gutiérrez, 2019). Cuando el índice de morosidad crece es señal del deterioro económico en la población y la débil política crediticia (Martínez et al., 2021). Para esto, los entes reguladores de este sector financiero, en los diferentes países, aplican distintas metodologías para el cálculo de la morosidad, que van de acuerdo con características de cada país. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, estableció reformas a la normativa de segmentación de estas instituciones financieras (Código Orgánico Monetario Y Financiero, 2014) en la que dispone que las entidades con activos totales mayores a USD 80.000.000,00 pertenecen al segmento 1 de dicho sector. A junio del 2022 eran 45 cooperativas de ahorro y crédito y 4 mutualistas,

quienes formaban parte de este segmento (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023).

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones socioeconómicas, que cumplen con una doble función en la sociedad y el mundo (García et al., 2021). El ente encargado de llevar a cabo las actividades de supervisión y control de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario y de las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador, es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Un aspecto para considerar por las cooperativas ecuatorianas es el incremento de utilidad que se da cuando los socios aumentan su participación en estas entidades. Por otro lado, la autogestión y la independencia disminuyen esa utilidad de la cartera y el índice de morosidad (Guamán & Urbina, 2021). Como menciona Coello (2021) el incremento de la morosidad se relaciona directamente con la rentabilidad y su disminución.

La demora en la liquidación de las cuentas por cobrar a corto plazo genera una de las principales problemáticas de la morosidad que es la falta de liquidez (Briones, 2021). Es por lo anteriormente mencionado que la morosidad es el riesgo causado por la tardanza de los socios en el cumplimiento o pago de sus obligaciones con una institución financiera, originando un interés por mora (Alcívar & Bravo, 2020). Debido a todo esto, Navarrete & Renato (2019) mencionan que las cooperativas de ahorro y crédito deben tener políticas de crédito y cobranza propias, en vista de que las empresas tienen distintas necesidades, por lo que estos esquemas deben ser adaptados para ser eficientes. Para lo cual, los índices de morosidad tienden a alterarse debido a los cambios externos que puede sufrir el ambiente socioeconómico en el cual las instituciones financieras desenvuelven su actividad económica. Un ejemplo de lo mencionado se dio desde el año 2019 al 2022, en donde la crisis sanitaria llevó a las personas a resguardarse en sus casas para prevenir contagios por covid-19. Lo que provocó que las personas quienes mantenían deudas con estas entidades no puedan salir a trabajar y que finalmente no puedan cancelar los valores adeudados (Vallejo et al., 2021).

1.1.4 Objetivos

1.1.4.1 Objetivo general

Analizar la morosidad y refinanciamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda.

1.1.4.2 Objetivos específicos

- Analizar la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda., en función de los estados financieros entre los años 2018 al 2022.
- Determinar los niveles de morosidad de acuerdo con la segmentación de créditos.
- Evaluar criterios que la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda. considera al momento de otorgar y refinanciar créditos.

1.2 Revisión de la literatura

1.2.1 La teoría de la lógica difusa y el proceso de evaluación para otorgar crédito

La teoría de la lógica difusa es aquella que otorga la posibilidad de medir y disminuir la incertidumbre. Esta teoría parte del conocimiento de los expertos con el fin de establecer la capacidad de razonar e intuir de forma natural. Es decir, que mediante la experiencia de estas personas en un área de trabajo específica, se puede manejar modelos estratégicos de evaluación más dinámicos para obtener mejores resultados (Jiménez et al., 2019). De esta manera, el control y la toma de decisiones mejorará al alinearse en un modelo preventivo. Bajo esta perspectiva la teoría permite establecer modelos de evaluación cuantitativos y cualitativos que deben ser aplicados por personas capacitadas y que conocen del tema. Para que así, la evaluación de la situación económica de quienes solicitan los créditos sea la adecuada y que a futuro la cartera morosa y refinanciada tienda a disminuir.

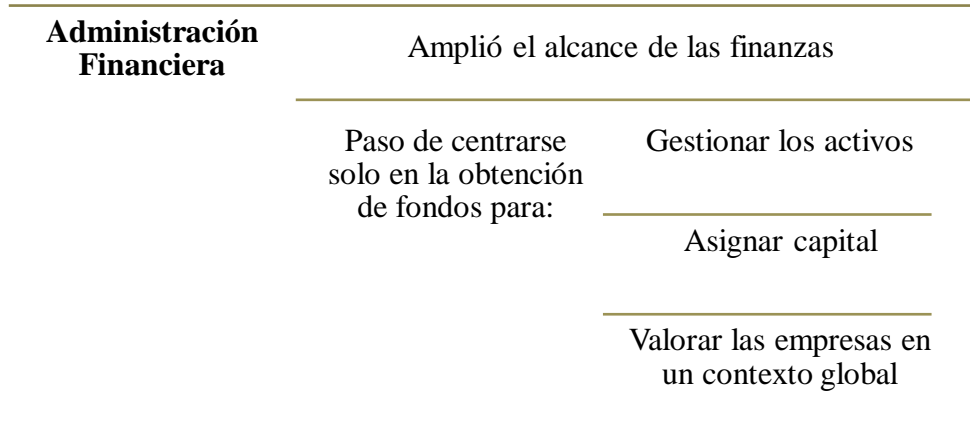
1.2.2 Finanzas

Para Osinaga (2021) las finanzas se refieren a la gestión del dinero y abarcan tanto el aspecto artístico como científico. En el contexto empresarial, influyen en las

decisiones sobre gastos, inversiones y reinversión de los ingresos, lo que permite tomar decisiones financieras más acertadas en las empresas.

Ilustración 3

Administración financiera



Elaborado por: Chirán (2023)

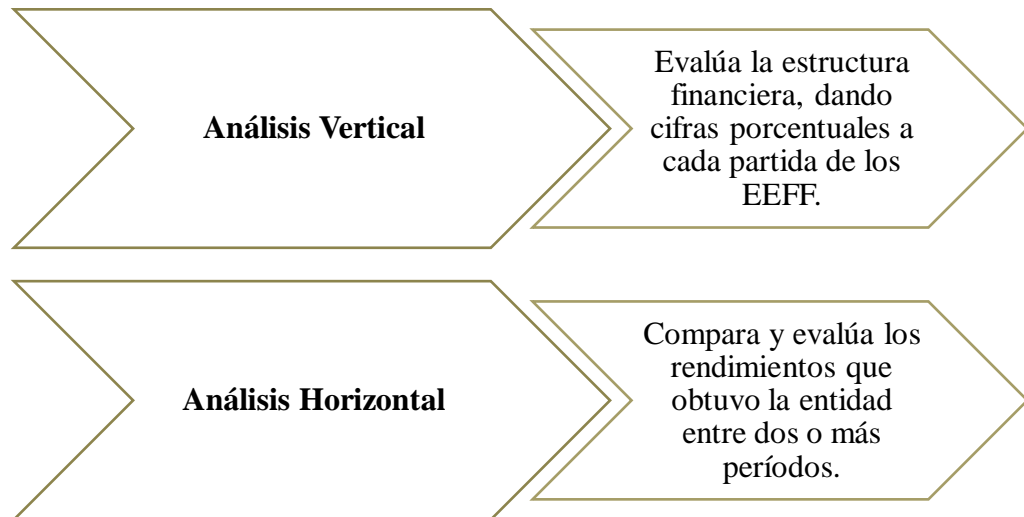
Fuente: (Pérez, 2019)

1.2.3 Análisis financiero

Se encarga de mostrar la situación económica como también la financiera actual y futura de las empresas, mediante la lectura, análisis y relación de los datos de los estados financieros con otros elementos complementarios, como los presupuestos (Nieto & Cuchiparte, 2022).

Ilustración 4

Análisis de los estados financieros

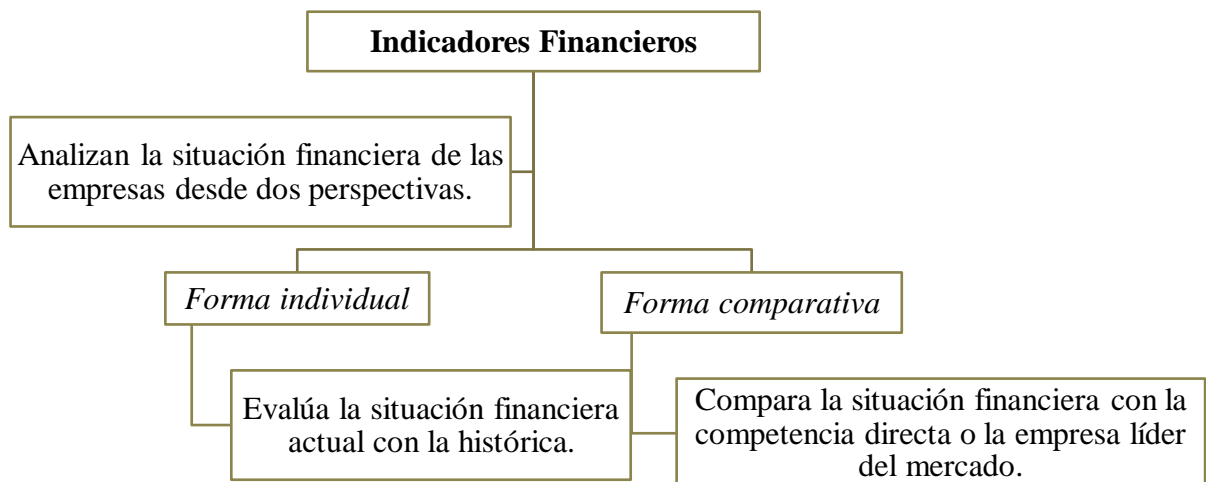


Elaborado por: Chirán (2023)

Fuente: (Marcillo et al., 2021)

Ilustración 5

Indicadores financieros

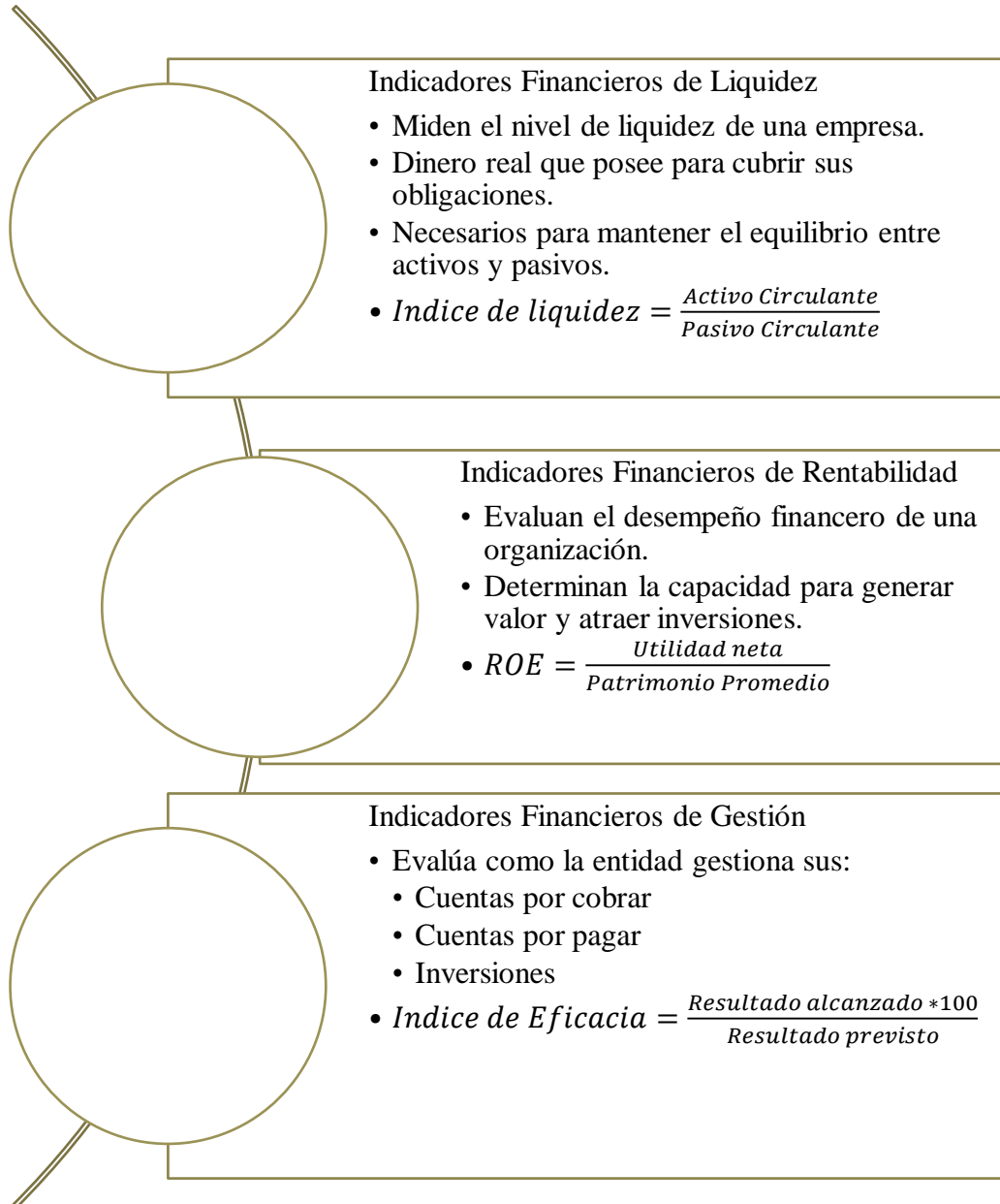


Elaborado por: Chirán (2023)

Fuente: (Lizarzaburu Bolaños et al., 2020).

Ilustración 6

Indicadores de liquidez, rentabilidad y de gestión



Elaborado por: Chirán (2023)

Fuente: (Lizarzaburu Bolaños et al., 2020)

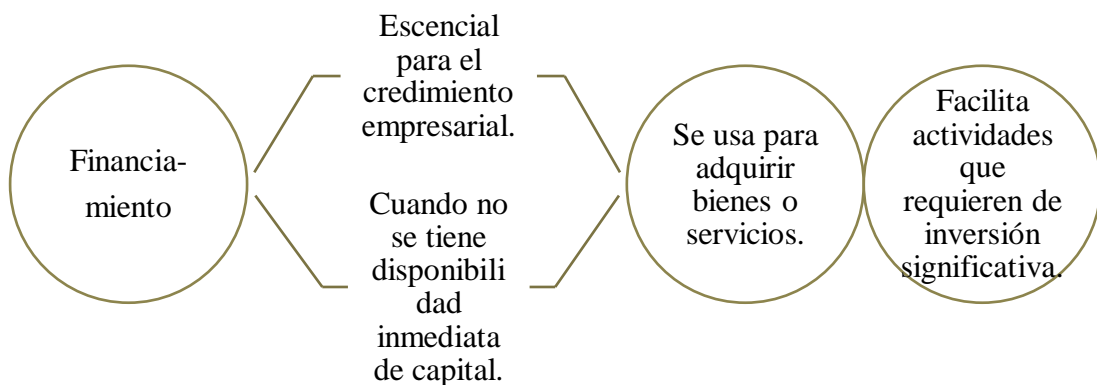
1.2.4 Indicadores de morosidad

El índice de morosidad mide el volumen de créditos que se consideran morosos, aquellos que no son cancelados en los tiempos que se ha establecido previamente, sobre el total de créditos que las entidades han otorgado a lo largo del tiempo (Calahorrano et al., 2021).

$$\text{INDICE DE MOROSIDAD} = \frac{\text{Saldo de la Cartera de Crédito Vencida}}{\text{Saldo de la Cartera de Crédito Total}}$$

Ilustración 7

Financiamiento



Elaborado por: Chirán (2023)

Fuente: (Ortiz, 2019)

1.2.5 Líneas de crédito

Las líneas de crédito son acuerdos en los que un intermediario financiero proporciona a una compañía una cantidad de financiamiento sin garantía, según las necesidades a corto plazo de la compañía, durante un período de tiempo específico (Lizarzaburu et al., 2020).

1.2.6 El crédito

El crédito implica obtener recursos económicos a través de un préstamo, donde la persona que lo solicita se compromete a devolver el dinero prestado dentro de un período de tiempo específico, sujeto a ciertas condiciones y términos que tiene cada entidad financiera (Ortiz, 2019).

1.2.7 Tipos de crédito

Dentro del ámbito económico y de negocios existe una considerable clasificación de créditos que se someten a distintas consideraciones y juicios de igual forma, puede ser acorde a su utilidad, destino e incluso el sector económico al cual va dirigido (Ortiz, 2019).

1.2.8 Microcrédito

El propósito de este crédito es permitir emprender en actividades económicas para generar ingresos, así como también, mejorar la calidad de vida, al mismo tiempo que descubren y desarrollan sus potencialidades y capacidades (Hidalgo & Escobar, 2020).

Ilustración 8

Tipos de crédito

<p>Microcrédito: Ayuda a emprender en actividades económicas para generar ingresos. Permite descubrir y desarrollar capacidades.</p>	<p>Crédito de Consumo: Se otorga a personas naturales que quieren financiar la compra de bienes de consumo o pago de servicios.</p>
<p>Crédito de Vivienda: Préstamos a largo plazo destinados para: comprar, ampliar, reparar o construir bienes inmuebles, como: casas, oficinas o locales comerciales.</p>	<p>Crédito Comercial: Facilita el pago de cuentas por pagar, entre clientes y proveedores. Está respaldado por pólizas, documentos negociables o descuentos al cliente</p>
<p>Crédito Hipotecario: Se dirigen principalmente al sector agropecuario o industrial. Usa un bien inmueble como garantía, el cual representa el valor del crédito.</p>	<p>Crédito Prendario: Capital que financia la compra de un bien mueble, el cual queda como prenda hasta que la deuda con el acreedor sea cancelada en su totalidad.</p>

Elaborado por: Chirán (2023)

Fuente: (Ortiz, 2019)

1.2.9 Cartera de crédito

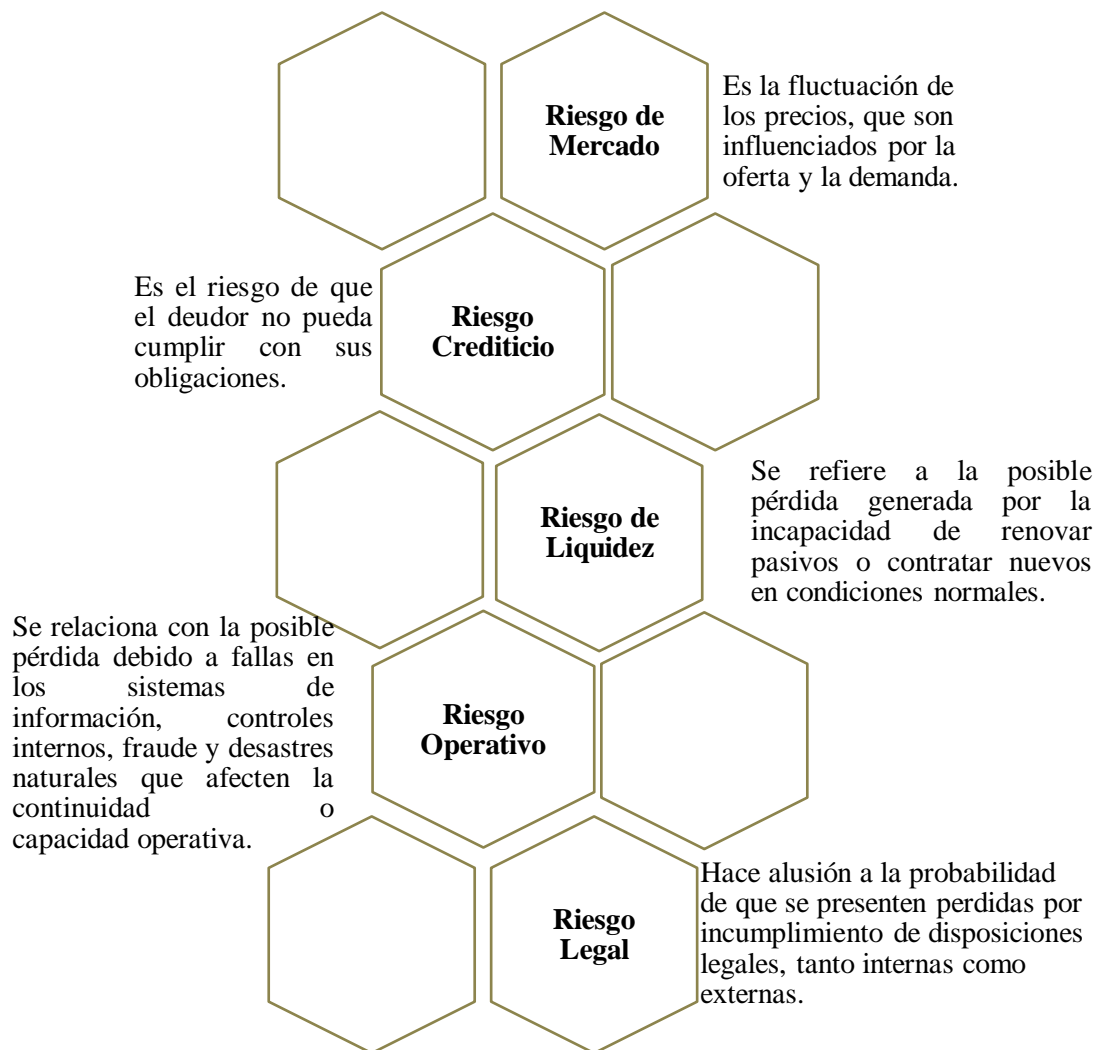
Consiste en las ventas a crédito realizadas a los clientes. Por lo tanto, es crucial tener habilidades de gestión y aplicar políticas adecuadas para proteger el capital de trabajo de la organización (Lizarzaburu et al., 2020).

1.2.10 Riesgo financiero

El riesgo financiero se describe como la posible pérdida de rentabilidad o de ingresos adicionales, así como a la falta de rentabilidad esperada, que puede ocurrir debido a que las actividades económicas de instituciones financieras que no cumplen con las expectativas (Gaytán, 2018).

Ilustración 9

Clasificación del riesgo financiero



Elaborado por: Chirán (2023)

Fuente: (Gaytán, 2018)

1.2.11 La morosidad

La morosidad se encarga de medir el alcance de los retrasos en los pagos que los socios deben realizar, se expresa ante el importe total de los créditos vencidos o morosos y la cartera total. De la misma manera la morosidad incide en las cuentas de resultados de las instituciones financieras, con respecto a los pagos vencidos que se vayan confirmando (Pacheco, 2019).

1.2.12 Refinanciamiento

El refinanciamiento se considera un instrumento legítimo e imprescindible tanto para las entidades financieras, como para aquellas que obtienen deudas puesto que busca promover el desarrollo económico y la estabilidad del sistema financiero (María, 2021).

Ilustración 10

Las 5C's de Crédito



Elaborado por: Chirán (2023)

Fuente: (Zamora, 2019)

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Descripción de la metodología

2.1.1 Unidad de análisis

El proyecto integrador se llevó a cabo en la Unidad de Riesgos Integrales que está ubicada en la agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda. en la ciudad de Ambato perteneciente a la provincia de Tungurahua. Esta unidad se encarga de proporcionar mensualmente informes sobre la gestión de riesgos apoyándose en políticas y procedimientos de la cooperativa para: identificar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar a que peligros la entidad se encuentra expuesta.

Esto se planteó con el fin de establecer como los índices de morosidad y refinanciamiento variaron entre el 2018 y 2022. Dado que, en dichos períodos existieron aspectos sociales a nivel nacional e internacional, que afectaron la economía de los hogares y de muchas empresas las cuales son los principales demandantes de los servicios que ofrecen las cooperativas de ahorro y crédito.

2.1.2 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información

Fuentes de información primaria. – Para desarrollar el proyecto integrador se utilizó la entrevista como técnica de recolección de información para conocer los criterios que se evalúan para otorgar créditos. Así como aquellos aspectos que se consideran primordiales para refinanciar los créditos que por diversos motivos se ubicaron en cartera morosa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda. Todo esto resultando ser información necesaria para verificar como esto índices varían en el tiempo de estudio.

Tabla 2*Persona entrevistada*

Nombres	Cargo	Departamento
Cristian Bonifaz	Gerente de Riesgos	Unidad de Riesgos Integrales

Elaborado por: Chirán (2023)

Entrevista. – La entrevista se aplicó el día 17 de noviembre del 2023 desde las 13h00 hasta las 13h30 de forma presencial, en la oficina del gerente de riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. en la agencia matriz con la finalidad de obtener la información suficiente y concreta sobre la situación que se presentó en la cooperativa y que afronta actualmente con respecto a la cartera de créditos, al nivel de morosidad y a la cartera de crédito refinanciada que presenta.

Guion de entrevista. – Se formularon 10 preguntas con un tiempo de duración por cada pregunta de 3 minutos, en total un tiempo de 30 minutos para desarrollar la entrevista.

Tabla 3*Preguntas de la entrevista a profundidad y sus categorías*

PREGUNTAS	DIMENSIÓN
¿Qué tipos de créditos se otorgan con mayor frecuencia?	Créditos
¿Qué límites de endeudamiento se establecen para evitar que los créditos se concentren en pocos socios?	Créditos
¿Qué aspectos se evalúan para otorgar créditos a personas naturales y jurídicas?	Créditos
¿Es realmente importante el score crediticio del cliente al cual se le van a otorgar el crédito o influyen mayoritariamente las garantías y garantes?	Créditos
¿Cómo se evalúa la situación económica o financiera de los clientes para otorgar los créditos?	Créditos

¿Qué lapso de tiempo se considera para que un crédito se transfiera a cartera vencida?	Morosidad
¿Cuáles caen con mayor regularidad en morosidad?	Morosidad
En función de los microcréditos ¿Qué tipos de instituciones, según su actividad económica, suelen caer en morosidad?	Morosidad
¿Qué estrategias se utilizan para prevenir que los clientes incurran en morosidad?	Morosidad
¿La cooperativa se limita a algún tipo de crédito para refinanciar los mismos? ¿Cuáles y por qué?	Refinanciamiento
¿Qué requisitos debe cumplir un cliente para refinanciar su deuda?	Refinanciamiento

Elaborado por: Chirán (2023)

Fuente de información secundaria. – Se aplicó la técnica de observación con la información financiera que fue obtenida de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y también con la que fue proporcionada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda.

Observación. – Se aplicó la ficha de observación con la información y datos recopilados de la entidad, para evidenciar como se encuentra segmentada la cartera de créditos de la cooperativa en los años de estudio.

Tabla 4

*Ficha de observación. - Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda. EEFF
2018 al 2019*

	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>	<i>2021</i>	<i>2022</i>
<i>ACTIVO</i>					
<i>Fondos disponibles</i>					
<i>Inversiones</i>					
<i>Cartera de créditos</i>					
<i>Cuentas por cobrar</i>					
<i>Bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución</i>					
<i>Propiedades y equipo</i>					
<i>Otros activos</i>					
<i>PASIVO + PATRIMONIO</i>					
<i>PASIVO</i>					
<i>Obligaciones con el público</i>					
<i>Obligaciones inmediatas</i>					
<i>Cuentas por pagar</i>					
<i>Obligaciones financieras</i>					
<i>Otros pasivos</i>					
<i>PATRIMONIO</i>					
<i>Capital Social</i>					
<i>Reservas</i>					
<i>Superávit por valuaciones</i>					
<i>Resultados</i>					
<i>Utilidades o excedentes acumuladas</i>					
<i>(Perdida acumuladas)</i>					
<i>Utilidad o excedente del ejercicio</i>					

Elaborado por: Chirán (2023)

Nota. Adaptado de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), 2023.

Tabla 5

*Ficha de observación. - Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda. EERR
2018 al 2019*

	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>	<i>2021</i>	<i>2022</i>
<i>Ingresos</i>					
<i>Intereses y descuentos ganados</i>					
<i>Intereses causados</i>					
<i>MARGEN NETO DE INTERESES</i>					
<i>Comisiones ganadas</i>					
<i>Ingresos por servicios</i>					
<i>Comisiones causadas</i>					
<i>Utilidades financieras</i>					
<i>Pérdidas financieras</i>					
<i>MARGEN BRUTO FINANCIERO</i>					
<i>Provisiones</i>					
<i>MARGEN NETO FINANCIERO</i>					
<i>Gastos de operación</i>					
<i>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN</i>					
<i>Otros ingresos operacionales</i>					
<i>Otras pérdidas operacionales</i>					
<i>MARGEN OPERACIONAL</i>					
<i>Otros ingresos</i>					
<i>Otros gastos y pérdidas</i>					
<i>GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS</i>					
<i>Impuestos y participación a empleados</i>					
<i>GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO</i>					

Elaborado por: Chirán (2023)

Nota. Adaptado de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), 2023.

Tabla 6

Ficha de observación. - tipo de crédito

Tipo de Crédito	2018	2019	2020	2021	2022
Consumo					
Vivienda					
Microcrédito					
Comercial					

Elaborado por: Chirán (2023)

Nota. Adaptado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario, 2023.

Tabla 7

Ficha de observación. - oficina

Oficina	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Matriz (Ambato)</i>					
<i>Latacunga</i>					
<i>Riobamba</i>					
<i>Guaranda</i>					
<i>Agencia Sur (Ambato)</i>					
<i>Babahoyo</i>					
<i>Milagro</i>					
<i>Quito</i>					
<i>Terminal Terrestre (Riobamba)</i>					
<i>El Salto</i>					
<i>Cotocollao</i>					
<i>Baños</i>					
<i>Quevedo</i>					

Elaborado por: Chirán (2023)

Nota. Adaptado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario, 2023.

Tabla 8*Ficha de observación. - género*

Género	2018	2019	2020	2021	2022
Masculino					
Femenino					
PYMES					

Elaborado por: Chirán (2023)**Nota.** Adaptado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario, 2023.**2.1.3 Fases del desarrollo****Tabla 9***Fases del desarrollo*

Objetivos específicos	Etapas	Descripción
Analizar la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda., en función de los estados financieros entre los años 2018 al 2022.	Identificación de la estructura financiera de la cooperativa (reconocimiento de la estructura de la cartera).	Esta etapa se desarrolló con la aplicación del análisis vertical a los Estados Financieros que fueron descargados de la SEPS.
Determinar los niveles de morosidad de acuerdo con la segmentación de créditos.	Categorización de la cartera de crédito.	La segmentación de créditos se sustentó en el total de créditos que fueron otorgados en los períodos de estudio. Clasificándolos por tipos de crédito, oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario Ltda., y

		<p>género. Adicionalmente se utilizó gráficas combinadas, para conocer las alteraciones de la segmentación de créditos.</p>
<p>Evaluar criterios que la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda. considera al momento de otorgar y refinanciar créditos.</p>	<p>Valoración de los procesos para otorgar y refinanciar créditos.</p>	<p>Se desarrolló una única entrevista al gerente de riesgos de la cooperativa, aplicando el guion de entrevista con preguntas estructuradas, evaluando los criterios que se toman en cuenta para que los clientes accedan a créditos y a su refinanciamiento.</p>

Elaborado por: Chirán (2023)

CAPÍTULO III

DESARROLLO

3.1 Análisis estructural del estado de situación financiera y estado de resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda.

De acuerdo con la actividad económica que desarrolla la cooperativa el 79% de las obligaciones que la institución mantiene, es con sus socios, puesto que en promedio maneja 185.7 millones de dólares en depósitos. De la misma manera, la cartera de créditos es la cuenta que representa en promedio el 57% del total de los activos que posee la cooperativa.

Por otro lado, en el 2020 la estructura del activo varió significativamente, debido al aislamiento obligatorio por la pandemia. Ya que, la cartera de créditos disminuyó un 6%. Y por ende el dinero que se destinaba para otorgar créditos se mantuvo en fondos disponibles. Además, los intereses por cobrar incrementaron su saldo en el período mencionado, en vista de que las personas no pudieron cancelar sus obligaciones.

Tabla 10

Análisis vertical estado de situación financiera del 1 de enero al 31 de diciembre del 2018-2019-2020-2021-2022

	2018	2019	2020	2021	2022
1 ACTIVO					
11 Fondos disponibles	16,34%	16,02%	19,73%	19,46%	15,20%
13 Inversiones	18,32%	18,36%	19,69%	22,56%	23,01%
14 Cartera de créditos	60,85%	60,92%	54,61%	52,53%	55,10%
16 Cuentas por cobrar	0,69%	0,68%	2,06%	1,32%	1,05%
17 Bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución	0,06%	0,01%	0,02%	0,15%	0,14%
18 Propiedades y equipo	2,12%	1,88%	1,64%	1,55%	2,73%

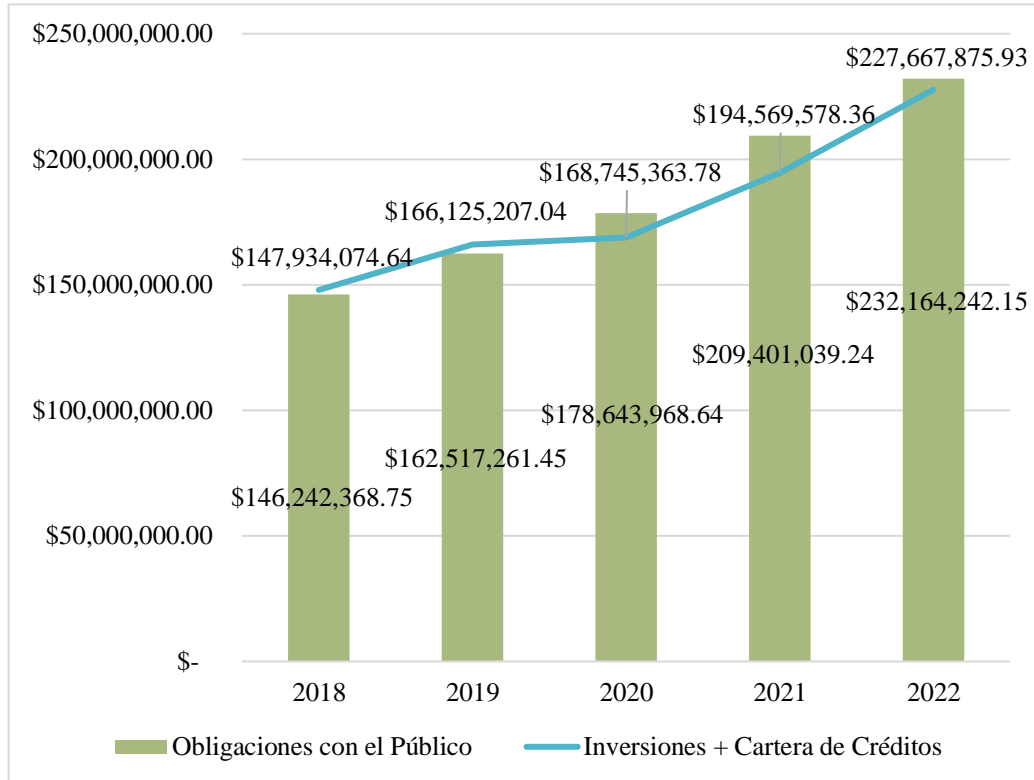
19	Otros activos	1,62%	2,12%	2,25%	2,42%	2,77%
2	PASIVOS	81,96%	82,47%	82,63%	83,76%	83,68%
21	Obligaciones con el público	78,26%	77,57%	78,66%	80,81%	79,65%
23	Obligaciones inmediatas	0,00%	0,00%	0,01%	0,02%	0,02%
25	Cuentas por pagar	2,83%	2,71%	2,58%	2,35%	2,13%
26	Obligaciones financieras	0,58%	1,88%	1,13%	0,33%	1,70%
29	Otros pasivos	0,29%	0,31%	0,26%	0,25%	0,18%
3	PATRIMONIO	18,04%	17,53%	17,37%	16,24%	16,32%
31	Capital social	4,15%	3,84%	3,52%	3,06%	2,73%
33	Reservas	10,33%	10,25%	10,78%	10,68%	10,48%
35	Superávit por valuaciones	2,03%	1,81%	1,65%	1,38%	2,26%
36	Resultados	1,53%	1,63%	1,42%	1,13%	0,85%

Elaborado por: Chirán (2023)

Al establecer una relación entre las principales cuentas del activo, con la del pasivo se comprobó que las obligaciones que la cooperativa mantiene con sus socios en los últimos tres años han generado más gastos que ingresos. Dado que, en el 2021 de los 217 millones de dólares en depósitos, solo 194,5 millones produjeron ganancias por intereses y el resto solo generaron gastos operacionales para la cooperativa.

Gráfico 1

Relación entre principales cuentas del activo y del pasivo



Elaborado por: Chirán (2023)

Al realizar el análisis vertical al estado de resultados de la cooperativa se mostró las variaciones porcentuales que sufrieron las diferentes cuentas pertenecientes a ingresos y gastos. Descubriendo que el año 2020 los intereses y descuentos ganados representaron un poco más del 90% del total de ingresos que la institución percibió en dicho año.

Por otra parte, entre los gastos por provisiones y gastos operacionales en el 2022 representaron cerca del 41% del total de los ingresos percibidos en ese año. Esto posiblemente se puede deber a que en el año 2021 y 2022 se abrieron nuevas agencias generando nuevos gastos por depreciaciones de activos fijos, nuevas obligaciones laborales y no necesariamente el incremento en estas cuentas se debe a provisiones por cuentas incobrables. Finalmente, en el año en donde mayores intereses se entregaron a los socios fue en el 2021, ya que representaron cerca del 47% del total de los ingresos percibidos en dicho año.

Tabla 11

Análisis vertical estado de resultados al 31 de diciembre del 2018-2019-2020-2021-2022

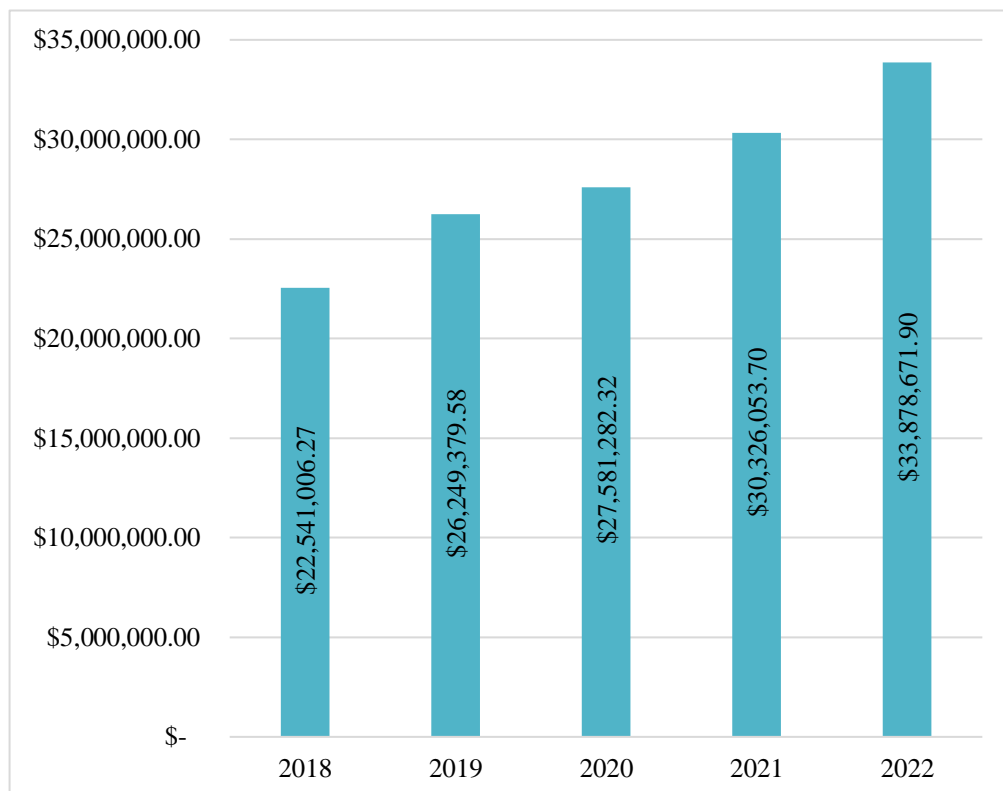
		2018	2019	2020	2021	2022
5	Ingresos					
51	Intereses y descuentos ganados	87,16%	89,63%	90,37%	88,57%	89,52%
(-) 41	Intereses causados	40,74%	43,06%	45,39%	46,80%	46,29%
	MARGEN NETO DE INTERESES	46,42%	46,57%	44,98%	41,77%	43,22%
(+) 52	Comisiones ganadas	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%	0,14%
(+) 54	Ingresos por servicios	4,39%	4,16%	2,73%	3,81%	3,54%
(-) 42	Comisiones causadas	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
(+) 53	Utilidades financieras	0,12%	0,26%	0,07%	0,01%	0,30%
(-) 43	Pérdidas financieras	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	50,93%	50,98%	47,78%	45,60%	47,21%
(-) 44	Provisiones	6,41%	7,33%	10,21%	11,67%	15,29%
	MARGEN NETO FINANCIERO	44,53%	43,66%	37,57%	33,93%	31,92%
(-) 45	Gastos de operación	30,58%	27,16%	25,17%	24,18%	25,61%
	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	13,95%	16,49%	12,40%	9,75%	6,31%
(+) 55	Otros ingresos operacionales	0,49%	0,26%	0,26%	0,24%	0,24%
(-) 46	Otras pérdidas operacionales	0,29%	0,44%	0,30%	0,68%	0,21%
	MARGEN OPERACIONAL	14,16%	16,32%	12,35%	9,30%	6,35%
(+) 56	Otros ingresos	7,83%	5,70%	6,58%	7,36%	6,25%
(-) 47	Otros gastos y pérdidas	0,32%	0,14%	0,36%	1,31%	0,50%
	GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	21,66%	21,88%	18,57%	15,36%	12,09%
(-) 48	Impuestos y participación a empleados	8,15%	8,07%	6,89%	5,74%	4,75%
	GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	13,51%	13,81%	11,68%	9,61%	7,35%

Elaborado por: Chirán (2023)

De acuerdo con los balances obtenidos de la SEPS los ingresos netos de la cooperativa en promedio son de 28 millones de USD. Manteniendo la tendencia de crecimiento esperada. Con respecto a la diversificación de las cuentas de ingresos, la cuenta principal de ingresos es la de intereses y descuentos ganados con un promedio del 89%.

Gráfico 2

Ingresos netos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda.

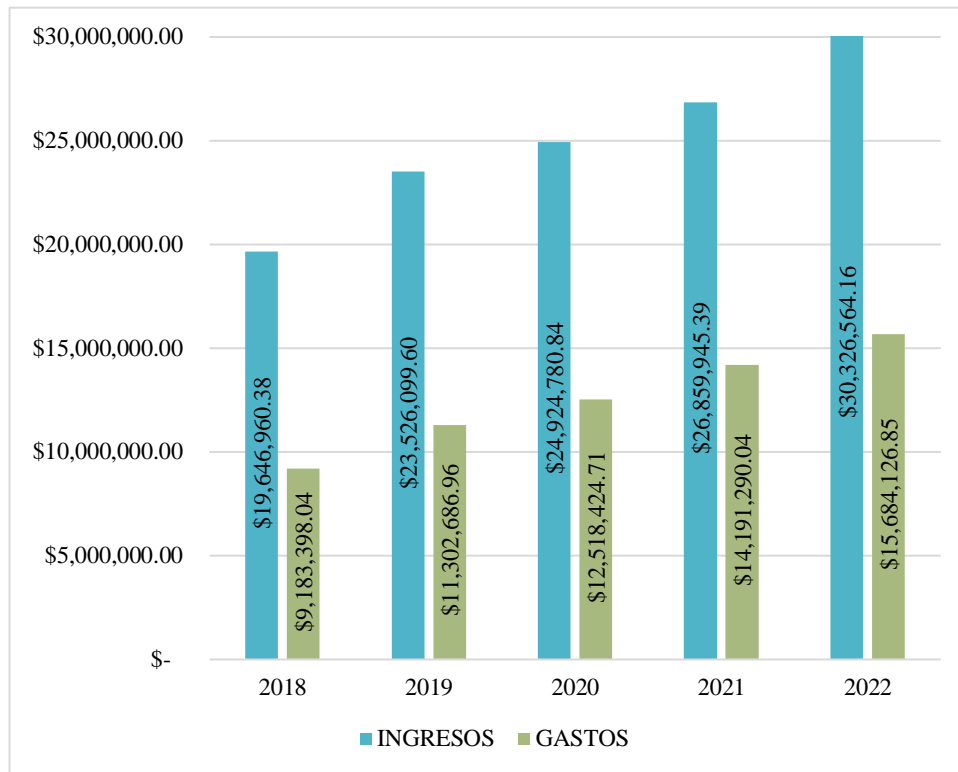


Elaborado por: Chirán (2023)

Con respecto a las cuentas que inciden mayoritariamente en el flujo de efectivo de la institución, se muestra de forma gráfica como los egresos representan alrededor del 50% de los ingresos creciendo proporcionalmente cada período.

Gráfico 3

Ingresos y gastos



Elaborado por: Chirán (2023)

3.2 Segmentación de la cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda.

Desde al año 2018 al 2020 el número de créditos que la cooperativa otorgó a sus socios disminuyó principalmente a causa de los problemas sociales, por los que atravesaba el país en esos años. Puesto que, no solo las manifestaciones que tuvieron lugar en el 2018 y 2019 hicieron que esto sucediera, a esto se sumó la pandemia que inició en el 2020 mostrando de forma textual como estos acontecimientos afectaron a la cooperativa, debido a que, en este último año se confirieron menor cantidad de créditos. Por el contrario, para el 2021 y 2022 la cantidad de financiamientos que recibieron los socios superaron a la cantidad que se concedía previo a la pandemia.

Tabla 12*Base de colocación*

PERÍODOS	MONTOS	# OPERACIONES
2018	\$75.419.308	6358
2019	\$72.437.471	6223
2020	\$47.647.010	4474
2021	\$78.542.909	7187
2022	\$96.747.573	10024

Elaborado por: Chirán (2023)

De acuerdo con la siguiente tabla, se puede evidenciar que se otorgaron más créditos al segmento de consumo. Sin embargo, los microcréditos (microempresa) son los tipos de crédito que más se reestructuran y refinancian en la cooperativa. Un ejemplo de esto se da en el 2020 y 2021, puesto que, los microcréditos reestructurados incrementaron 666 y 1452% en cada año y 546 y 808% para cada período con respecto a los microcréditos refinanciados.

Tabla 13*Base de colocación por tipo de crédito (montos)*

Tipo de crédito	2018	2019	2020	2021	2022
Consumo	\$ 31.021.588	\$ 33.232.319	\$ 24.636.486	\$ 49.220.274	\$ 67.400.902
Consumo reestructurado	\$ 108.934	\$ 27.475	\$ 307.723	\$ 264.493	\$ 133.178
Consumo refinanciado	\$ 91.920	\$ 40.500	\$ 229.440	\$ 275.327	\$ 210.880
Comercial	\$ 1.756.800	\$ 1.106.100	\$ 424.100	\$ 441.800	\$ -
Comercial reestructurado	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 5.035	\$ -
Comercial refinanciado	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 5.150	\$ -
Inmobiliario	\$ 16.555.687	\$ 8.556.755	\$ 2.739.950	\$ 4.746.630	\$ 5.471.960

Inmobiliario reestructurado	\$ 12.855	\$ 18.990	\$ 61.645	\$ 11.310	\$ 119.650
Inmobiliario refinanciado	\$ 35.841	\$ 24.715	\$ 317.765	\$ 94.630	\$ 103.450
Microempresa	\$ 25.555.518	\$ 29.237.602	\$ 17.602.601	\$ 21.302.406	\$ 22.507.823
Microempresa reestructurada	\$ 191.300	\$ 65.635	\$ 503.320	\$ 1.018.820	\$ 391.515
Microempresa refinanciada	\$ 88.865	\$ 127.380	\$ 823.980	\$ 1.157.035	\$ 408.215

Elaborado por: Chirán (2023)

Los tipos de créditos que con mayor regularidad se otorgan son los créditos de consumo. A pesar de ello, en promedio por cada crédito de consumo, comercial, inmobiliario y microcrédito se ubica 7.948, 9.813, 48.191 y 17.690 dólares correspondientemente.

Tabla 14

Base de colocación por tipo de crédito (# de operaciones)

Tipo de crédito	2018	2019	2020	2021	2022
Consumo	4381	4358	3192	5632	8295
Consumo reestructurado	27	12	70	50	23
Consumo refinanciado	10	6	30	34	35
Comercial	177	122	43	38	0
Comercial reestructurado	0	0	0	1	0
Comercial refinanciado	0	0	0	1	0
Inmobiliario	395	164	49	86	96
Inmobiliario reestructurado	1	1	4	1	4
Inmobiliario refinanciado	6	2	16	4	4
Microempresa	1320	1550	975	1225	1499
Microempresa reestructurada	32	6	59	72	33
Microempresa refinanciada	9	2	36	43	35

Elaborado por: Chirán (2023)

La cooperativa ha ampliado su cobertura en el país, desde el 2019 en donde abrió dos nuevas agencias en Cotacollao y Baños, pertenecientes a las provincias de Pichincha y Tungurahua, respectivamente. Estas oficinas han incrementado los montos de colocación desde que iniciaron sus actividades. Lo mismo se espera de la última agencia, la cual tiene lugar en la ciudad de Quevedo provincia de Los Ríos, con la cual se pretende ampliar su cobertura en la región Costa, dado que la mayoría de las sucursales de la cooperativa están ubicadas en región Sierra.

Tabla 15

Base de colocación por oficina (montos)

Oficina	2018	2019	2020	2021	2022
Matriz (Ambato)	\$ 19.437.088	\$ 17.947.336	\$ 12.517.887	\$ 16.683.978	\$ 19.916.610
Latacunga	\$ 10.672.172	\$ 10.214.424	\$ 5.647.953	\$ 9.675.727	\$ 11.440.551
Riobamba	\$ 9.586.649	\$ 8.554.623	\$ 6.125.094	\$ 10.203.681	\$ 11.191.197
Agencia sur (Ambato)	\$ 4.658.710	\$ 3.930.938	\$ 2.529.422	\$ 3.791.250	\$ 4.535.820
Guaranda	\$ 8.649.463	\$ 7.917.249	\$ 6.049.024	\$ 9.533.672	\$ 11.192.150
Terminal Terrestre (Riobamba)	\$ 3.414.562	\$ 3.634.277	\$ 2.193.695	\$ 3.823.971	\$ 4.164.396
Milagro	\$ 5.276.154	\$ 5.092.453	\$ 3.511.006	\$ 6.065.095	\$ 8.273.000
Babahoyo	\$ 4.594.521	\$ 5.445.721	\$ 2.696.405	\$ 5.481.510	\$ 7.434.753
Quito	\$ 5.747.610	\$ 4.856.930	\$ 1.866.160	\$ 4.498.591	\$ 5.376.049
El Salto	\$ 3.382.379	\$ 3.033.115	\$ 1.714.930	\$ 3.085.865	\$ 4.040.333
Cotacollao	\$ -	\$ 1.004.725	\$ 1.851.834	\$ 3.596.840	\$ 3.764.715
Baños	\$ -	\$ 805.680	\$ 943.600	\$ 2.102.730	\$ 4.539.097
Quevedo	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 878.902

Elaborado por: Chirán (2023)

Las agencias que ubican mayor monto por operación son la agencia matriz y agencia sur ubicadas en la ciudad de Ambato, con un promedio de 12 mil dólares, seguidas por las agencias de Latacunga, Guaranda, terminal terrestre de Riobamba, Quito y Baños, con una media de 10 mil dólares. Cabe recalcar que, pese al poco tiempo de funcionamiento de la agencia Baños, esta maneja montos de colocación por operación similar a las de otras agencias que llevan operando más tiempo.

Tabla 16

Base de colocación por oficina (# de operaciones)

Oficina	2018	2019	2020	2021	2022
Matriz (Ambato)	1288	1163	809	1146	1651
Latacunga	910	893	582	850	1052
Riobamba	942	909	664	1013	1158
Agencia Sur (Ambato)	249	215	146	240	361
Guaranda	805	855	638	879	1094
Terminal Terrestre (Riobamba)	365	341	222	346	381
Milagro	458	462	366	717	1389
Babahoyo	495	482	306	572	936
Quito	459	380	211	422	496
El Salto	387	356	222	414	492
Cotacollao	0	99	200	349	388
Baños	0	68	108	239	442
Quevedo	0	0	0	0	184

Elaborado por: Chirán (2023)

La cooperativa otorga mayores montos de dinero a los hombres que a las mujeres, esto puede deberse a que, según las estadísticas del INEC, las tasas de empleo adecuado son acaparados principalmente por los hombres. Por lo que, al ser el género masculino quienes gozan de estos beneficios, pueden recibir mayor financiamiento.

Tabla 17*Base de colocación por género (montos)*

Género	2018	2019	2020	2021	2022
Hombre	\$ 46.069.960	\$ 42.694.996	\$ 27.456.572	\$ 42.930.779	\$ 53.534.597
Mujer	\$ 28.614.507	\$ 27.630.575	\$ 19.658.438	\$ 34.800.131	\$ 41.510.476

Elaborado por: Chirán (2023)

La cooperativa ubica 11 mil dólares por operación a los hombres y 10 mil dólares por operación a las mujeres. Estas cifras muestran la capacidad que las personas en general tiene para recibir financiamiento.

Tabla 18*Base de colocación por género (# de operaciones)*

Género	2018	2019	2020	2021	2022
Hombre	3579	3464	2430	3910	5594
Mujer	2766	2735	2037	3269	4412

Elaborado por: Chirán (2023)

La cartera morosa disminuyo 6% para el 2019 y 1% para el 2020, por otra parte, para el 2021 incremento 71% y 33% para el 2022, con respecto a los valores de los períodos anteriores.

Tabla 19*Cartera morosa*

Períodos	Cartera Morosa
2018	\$ 2.909.291,66
2019	\$ 2.759.072,51
2020	\$ 2.734.935,94
2021	\$ 4.684.337,80
2022	\$ 6.244.876,24
Total	\$ 19.332.514,15

Elaborado por: Chirán (2023)

Al aplicar el análisis a la cartera morosa según la segmentación de crédito de la cooperativa se evidenció que en general el tipo de crédito que con regularidad cae en morosidad es el microcrédito (microempresa). Contribuyendo al punto de vista de Coello (2021) debido a que, en su investigación menciona que los microcréditos, por su naturaleza, son los créditos que mayormente caen en morosidad. Evidenciando en los datos expuestos en la siguiente tabla, ya que en algunos años la cartera morosa comprendida entre microempresa y microempresa refinanciada supera el 50% de la cartera morosa en algunos períodos.

De forma similar, se observó que los créditos tanto de consumo como inmobiliario suelen caer en morosidad. Posiblemente debido a que las familias son quienes optan por este tipo de créditos para aumentar su patrimonio o contratar servicios para sentir más comodidad en su hogar y así satisfacer sus necesidades de tener un lugar cómodo en donde vivir. Esto último puede relacionarse directamente con las tasas de subempleo y desempleo e indirectamente con las tasas de empleo que en esos períodos tuvo el país. Sin embargo, en el 2020 ocurre algo novedoso con la cartera morosa respecto a los créditos de consumo. Ya que no se muestra un crecimiento en el índice de morosidad, seguramente puede deberse a las políticas que en ese momento el gobierno impuso, con el propósito de que los períodos de tiempo aumenten para que un crédito caiga en morosidad.

Tabla 20*Cartera morosa - segmentación de créditos*

	2018	2019	2020	2021	2022
Comercial	11,50%	11,17%	0,48%	5,29%	4,26%
Comercial REFINANCIADA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Consumo	29,78%	30,11%	29,99%	32,30%	38,65%
Consumo REFINANCIADA	0,90%	0,78%	1,21%	2,62%	1,63%
Inmobiliario	4,74%	7,96%	14,54%	13,43%	11,17%
Inmobiliario REFINANCIADA	0,00%	0,42%	0,43%	3,05%	2,34%
Microempresa	52,10%	47,37%	52,08%	39,74%	36,91%
Microempresa REFINANCIADA	0,99%	2,19%	1,28%	3,58%	5,05%

Elaborado por: Chirán (2023)

De acuerdo con la tabla que se presenta a continuación, la agencia matriz es el lugar en donde se concentra mayoritariamente la cartera morosa. Entre los aspectos esenciales que influyen en la morosidad, es el tiempo de funcionamiento de la agencia y debido a que, en ese lugar es en donde se otorgan una mayor cantidad de créditos a los socios y clientes. Lo contrario sucede en la agencia ubicada en Quevedo, dado que es la última oficina que la cooperativa abrió en el Ecuador y que reporta valores desde octubre del 2022.

Tabla 21*Cartera morosa – oficina*

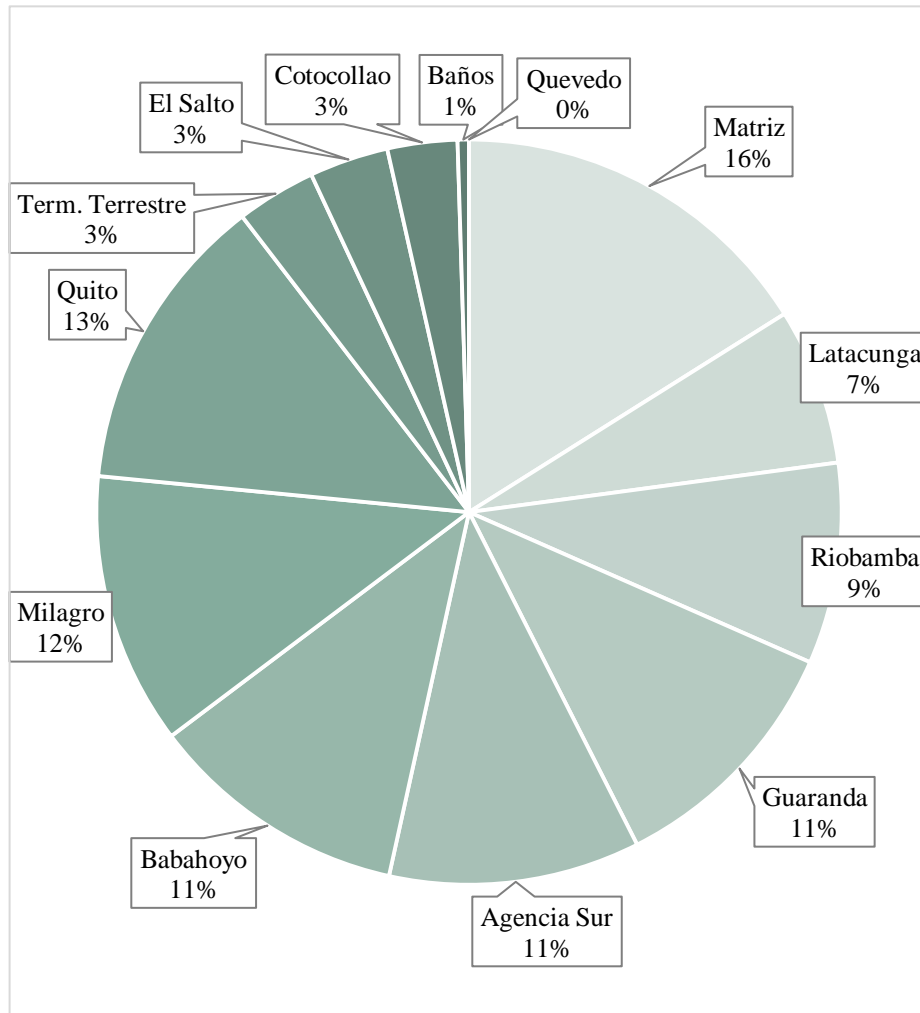
OFICINAS	2018	2019	2020	2021	2022
Matriz (Ambato)	17,88%	23,53%	11,21%	15,10%	12,64%
Latacunga	6,17%	9,45%	9,05%	5,73%	3,61%
Riobamba	13,15%	4,90%	6,99%	11,33%	7,26%
Guaranda	14,80%	13,96%	13,80%	6,26%	5,93%
Agencia Sur	6,38%	6,31%	8,03%	16,54%	17,22%
Babahoyo	19,79%	8,53%	9,16%	6,02%	12,94%
Milagro	7,58%	13,92%	16,21%	14,86%	6,50%
Quito	9,67%	12,84%	17,55%	14,77%	10,35%
Terminal Terrestre (Riobamba)	1,15%	4,71%	2,56%	5,05%	3,82%
El Salto	3,43%	1,84%	5,43%	2,36%	4,09%
Cotacollao	0,00%	0,00%	0,00%	1,06%	14,10%
Baños	0,00%	0,00%	0,00%	0,93%	1,53%
Quevedo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Elaborado por: Chirán (2023)

Adicionalmente, la siguiente gráfica complementa los datos presentados anteriormente de forma visual. Mostrando que en promedio desde el año 2018 al 2022 la morosidad de la agencia matriz fue del 16%, sustentando lo mencionado en el anterior párrafo.

Gráfico 4

Promedio cartera morosa - agencia



Elaborado por: Chirán (2023)

La cartera morosa del 2021 tuvo variaciones con respecto a su estructura, debido a que el 45% de la cartera morosa corresponde a los hombres y el 54% a las mujeres, cifras que solo se mostraron en dicho período, puesto que en los otros años la cartera morosa de los hombres superó a la de las mujeres.

Tabla 22

Cartera morosa – género

Género	2018	2019	2020	2021	2022
Hombre	\$ 1.906.152,48	\$ 1.617.470,86	\$ 1.564.100,70	\$ 2.791.934,82	\$ 3.895.703,29
Mujer	\$ 975.034,16	\$ 1.018.647,29	\$ 1.170.833,24	\$ 3.301.306,90	\$ 2.349.179,59

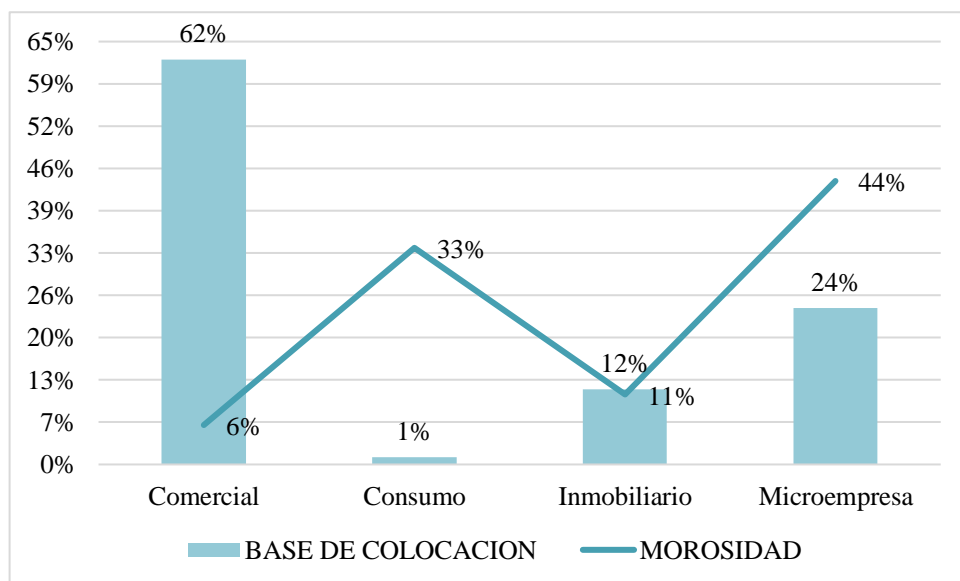
Elaborado por: Chirán (2023)

Con respecto a la relación entre la morosidad y la base de colocación de la cooperativa se muestra como existe una relación inversa entre los créditos comerciales, de consumo y microempresa, en vista de que en el primero se otorgan mayor cantidad de créditos y se incurre en menor morosidad y lo contrario en los otros créditos.

En cuanto a los créditos inmobiliarios se puede decir que existe una relación directa, que seguramente se da porque, estos créditos se otorgan a las familias, en donde por lo menos deben existir dos personas, dando la garantía que uno de los miembros de la familia continúe liquidando la deuda.

Gráfico 5

Morosidad y base de colocación - tipo de crédito



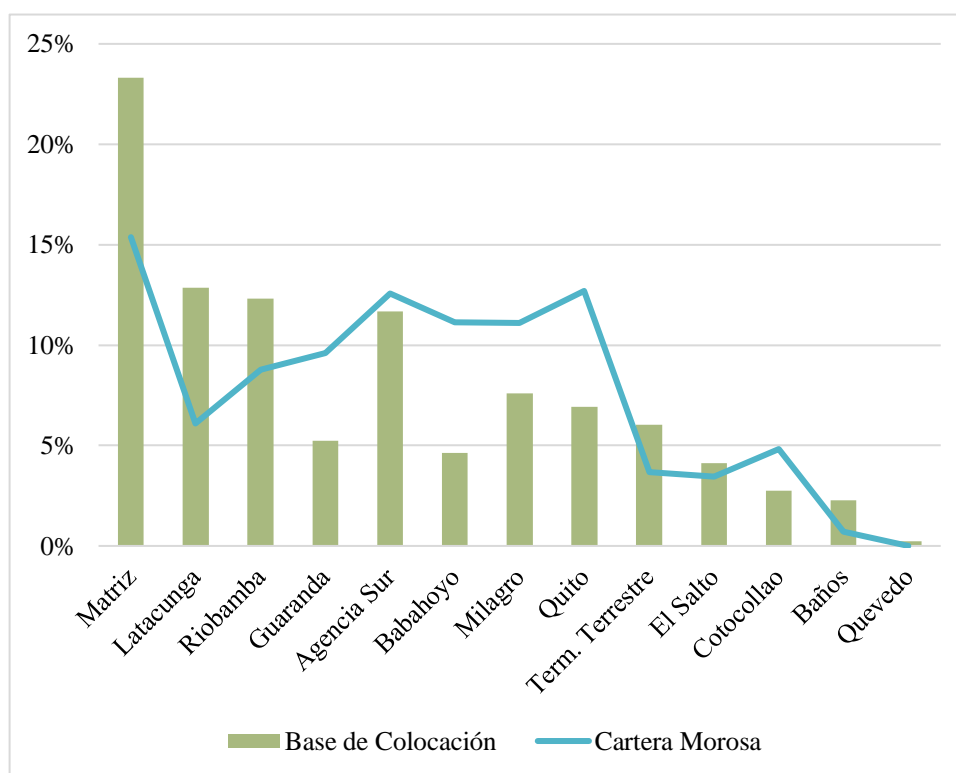
Elaborado por: Chirán (2023)

A continuación, se muestra la relación entre la morosidad y la base de colocación. Las principales oficinas en donde se ubican créditos son en la agencia matriz ubicada en la Ciudad de Ambato, la agencia de Latacunga, Riobamba y Guaranda. Las demás agencias aportan con menos del 9% al total de la base de colocación de la cooperativa.

Por otro lado, la mitad de las agencias suman mayor porcentaje a la cartera morosa total en lugar de a la base de colocación. Por ejemplo, la agencia del terminal terrestre de Riobamba aporta con el 5% del total de montos otorgados a los socios, pero en esta agencia se concentran el 11% del total de la cartera morosa de la cooperativa. Lo mismo sucede con la agencia de Milagro, Babahoyo, Cotocollao y agencia sur de la ciudad de Ambato.

Gráfico 6

Morosidad y base de colocación - agencia

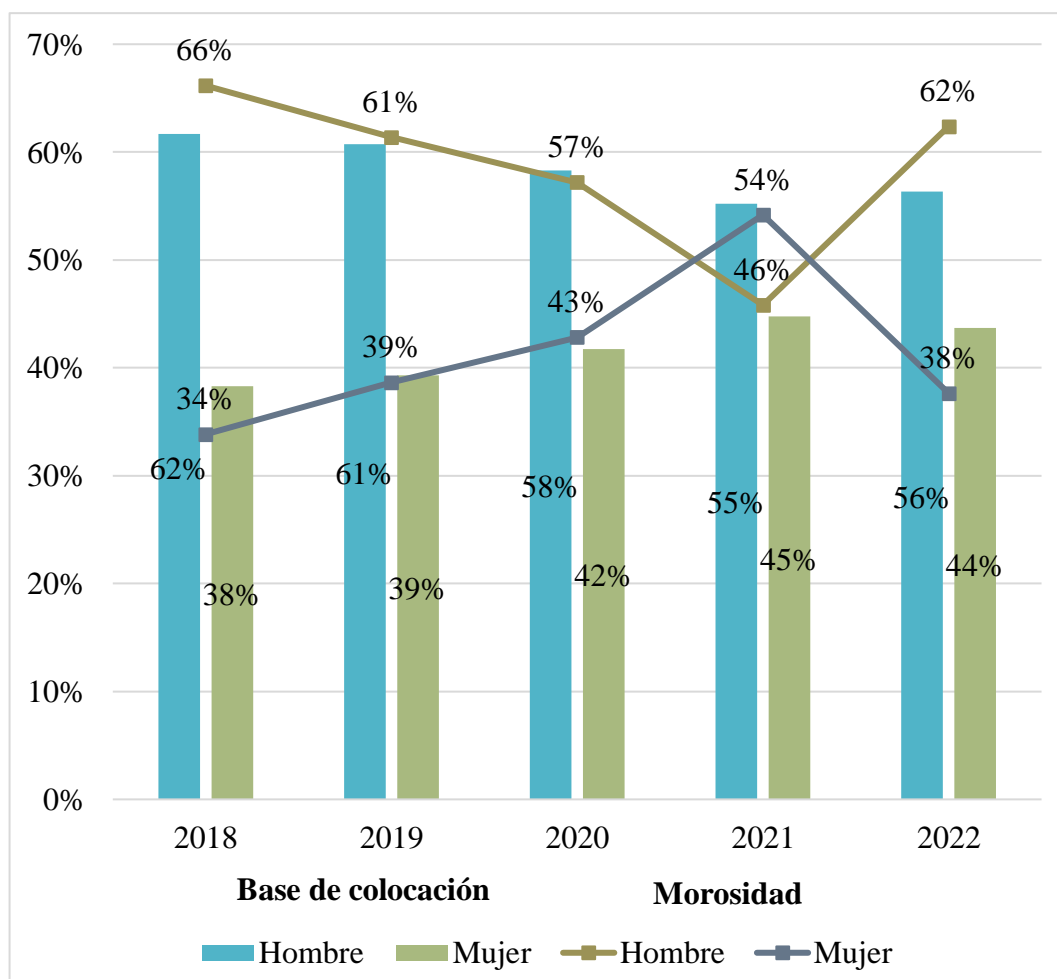


Elaborado por: Chirán (2023)

La relación entre la morosidad y la base de colocación por género muestra que el porcentaje de morosidad es mayor al porcentaje de base de colocación para hombres y mujeres.

Gráfico 7

Morosidad y base de colocación - género



Elaborado por: Chirán (2023)

3.3 Procesos para otorgar y refinanciar créditos.

Para verificar los aspectos que la cooperativa considera al momento de otorgar los créditos y refinanciar las deudas a los socios con problemas de solvencia, se aplicó una entrevista previamente estructurada con la finalidad de obtener información detallada en los siguientes apartados:

Tabla 23*Pregunta 1*

Pregunta	Respuesta del gerente de riesgos	Dimensión
¿Qué tipos de créditos se otorgan con mayor frecuencia?	La cooperativa básicamente debido al mercado en el que ha logrado posicionarse y debido a la estrategia propia de la institución mantiene una colocación mensual alrededor del 60% en el segmento consumo y existen meses en el que el 40% corresponden al segmento microcréditos sin embargo este último puede disminuir hasta un 35% y el otro 5% se distribuye entre cartera inmobiliaria y cartera del segmento productivo PYMES.	Créditos

Criterio: La cooperativa debido al nivel de concentración que tiene en el segmento de consumo en su cartera total, se puede convertir en una institución de consumo. Debido a que, para que una institución se catalogue como tal los créditos de consumo deben superar el 50% del total de la cartera bruta. Para ello es importante mencionar que los créditos de consumo se clasifican en dos: ordinarios y prioritarios, que están destinados a la adquisición de bienes y servicios por personas naturales no relacionados a ninguna actividad económica. Sin embargo, para ser una institución de consumo además de cumplir con lo antes mencionado, la cooperativa no debe concentrar más del 20% en otro segmento crediticio, por lo que, si la cooperativa desea catalogarse como tal, debería contemplar diversificar el 40% de la cartera bruta total restante, en otros segmentos crediticios.

Elaborado por: Chirán (2023)

Tabla 24

Pregunta 2

Pregunta	Respuesta del gerente de riesgos	Dimensión
<p>¿Qué límites de endeudamiento se establecen para evitar que los créditos se concentren en pocos socios? Atomización de créditos</p>	<p>La estrategia para la atomización del riesgo esto quiere decir para otorgar operaciones de montos bajos consiste en la siguiente inicialmente la cooperativa establece como límite máximo de endeudamiento el 1% de su patrimonio técnico constituido al año anterior esto más o menos quiere decir que la cooperativa podría otorgar hasta 450 mil dólares sin embargo para cada individuo se estableció el apetito de riesgo de la institución es de 300 mil dólares es un monto bastante alto todavía, sin embargo para minimizar el riesgo por concentración lo que se ha hecho es establecer un monto máximo en operaciones de crédito que sean otorgadas sin hipoteca a partir de 30001 dólares todas las operaciones requieren de hipotecas esto quiere decir que si se limita un poco el acceso a crédito a montos superiores.</p>	<p>Créditos</p>
<p>Criterio: La estrategia que la cooperativa utiliza para que la cartera de créditos se concentre en pocas personas es la adecuada, debido a que no solo evita que este riesgo se presente en la cooperativa, sino que garantiza que los valores otorgados a personas naturales puedan ser recuperados de una u otra forma a partir de las garantías hipotecarias. Por otro lado, esto no garantiza que las personas puedan financiar sus necesidades solicitando préstamos a nombre de personas jurídicas en donde pueden ocupar funciones administrativas.</p>		

Elaborado por: Chirán (2023)

Tabla 25

Pregunta 3

Pregunta	Respuesta del gerente de riesgos	Dimensión
<p>¿Qué aspectos se evalúan para otorgar créditos a personas naturales y jurídicas?</p>	<p>La cooperativa utiliza todavía el concepto de 5C de crédito que viene básicamente dado por el carácter la capacidad el capital el colateral o las garantías y las condiciones sin embargo estas 5C todavía es un concepto que se maneja a nivel mundial pero la cooperativa lo ha llevado a temas de automatización existen softwares o módulos que nos permiten automatizar este análisis básicamente evaluar el carácter es evaluar que tan fuerte es el carácter de pago de una persona para poder conocer el punto en que en realidad podamos distinguir a un buen pagador de uno malo minimizar el riesgo de crédito al máximo por ese lado ya en un futuro ya no sabemos pero en el momento es lo que tratamos de minimizar que es lo que pueda pasar la capacidad viene dado por los ingresos que puede una persona demostrar el capital puede ser una persona que ya con una edad de unos 40 años nos pueda demostrar que trabaja unos 20 años demostrar que posee algún patrimonio vehículos casas terrenos pólizas como ha manejado financieramente su dinero en el tiempo y colateral es lo último que la cooperativa revisa que es el tema de las garantías las garantías o colaterales que son mitigantes frente a una operaciones de riesgo y las condiciones las establece la institución para tratar de que la operación se ajuste al socio solicitante de crédito.</p>	<p>Créditos</p>

Criterio: La 5C de crédito permite distinguir o categorizar a clientes que, entre varios aspectos, cumplen con los requisitos para otorgarles créditos evaluando aspectos como el carácter y el colateral que son factores que pueden diferenciar a una buena o mala persona. Así mismo, permite evaluar la situación financiera a partir de la capacidad de pago y el capital que posee. Y finalmente permite a la cooperativa ampliar criterios que considere necesario examinar para que los valores prestados puedan ser devueltos y generar los ingresos estimados. En vista de todo esto, este método ayuda a que el sistema para otorgar créditos sea adaptable a cualquier situación.

Elaborado por: Chirán (2023)

Tabla 26

Pregunta 4

Pregunta	Respuesta del gerente de riesgos	Dimensión
<p>¿Es realmente importante el score crediticio del cliente al cual se le van a otorgar el crédito o influyen mayoritariamente las garantías y garantes?</p>	<p>No, básicamente como te comentaba en la pregunta anterior lo último que cualquier institución financiera debería revisar o analizar es las garantías sin embargo este es un mitigante importante ya para cuando una persona llega al incumplimiento de la operación lo realmente importante es el score crediticio los modelos matemáticos o modelos estadísticos de otorgamiento permiten de cierto modo predecir el comportamiento de una operación de crédito obviamente considerando únicamente el riesgo de crédito los riesgos de fraude externo los riesgos de condiciones de mercado nadie lo puede saber no existen modelos que puedan determinar temas de inseguridad que es un componente importante ahora en los problemas de morosidad que está atravesando el sistema financiero nacional.</p>	<p>Créditos</p>

Criterio: El score crediticio cumple su función como medidor del comportamiento que el cliente ha mantenido sobre las deudas que ha contraído con el sistema financiero. La cooperativa contempla el puntaje que el cliente tiene al momento de otorgarle un crédito, pues se pretende que la obligación sea cubierta en su totalidad sin ningún inconveniente. Dejando a los garantes y garantías en segundo plano, ya que, si por algún motivo se debe recurrir a estos, significaría mayores gastos para la entidad y por ende disminuiría los ingresos que de esa operación se pretendían obtener.

Elaborado por: Chirán (2023)

Tabla 27

Pregunta 5

Pregunta	Respuesta del gerente de riesgos	Dimensión
<p>¿Cómo se evalúa la situación económica o financiera de los clientes para otorgar los créditos?</p>	<p>La evaluación básicamente para una buena evaluación a parte de los modelos score que se mencionaban en la pregunta anterior es muy importante conocer al socio solicitante para ello es indispensable una visita en campo o validaciones o verificaciones extra situ que pueda realizar un oficial comercial ahora las instituciones financieras estamos bastante expuestos al riesgo por fraude externo la única manera de mitigar esto es con validaciones con verificaciones en campo tanto los oficiales como los oficiales comerciales como los oficiales proponentes de crédito para que se entienda así como las áreas de revisión documental juegan un papel importantísimo en la evaluación de los socios solicitantes.</p>	<p>Créditos</p>

Criterio: Las visitas o llamadas que se hacen para verificar que el patrimonio y las fuentes de ingresos que el socio reporta en la solicitud de préstamo sean los reales, son métodos que la cooperativa considera para evaluar la situación económica y disminuir el riesgo de no pago de los créditos.

Elaborado por: Chirán (2023)

Tabla 28

Pregunta 6

Pregunta	Respuesta del gerente de riesgos	Dimensión
<p>¿Qué tiempo se considera para que un crédito se transfiera a cartera vencida y morosa?</p>	<p>Entendiéndote como en cuanto tiempo se vence una operación en promedio ahora con datos actuales te puedo decir que una operación se vence a los 15 meses anteriormente el promedio estaba alrededor de 20 y 22 meses ha ido bajando en estos últimos 3 años creo que un detonante importante ha sido o fue el tema del COVID fue un tema que gatillo el incumplimiento de muchas de estas operaciones dependiendo de la actividad que tenías en ese momento a pesar de todas esas medidas el alivio financiero que intento dar el gobierno a través de diferir cuotas o reprogramar las mismas no trabajar 3 6 meses no abrir tu negocio durante 3 5 meses fue catastrófico para ciertos sectores de la economía creo que la expectativa todavía no creería que mejore hasta diciembre sino que este promedio se va a desplazar hacia abajo alrededor de un promedio de 12 meses un poco menos.</p>	<p>Morosidad</p>

Criterio: La cartera de la cooperativa actualmente se vence en 15 meses en promedio, lo que significa que la rotación de cuentas por cobrar actualmente presenta índices favorables en comparación con períodos anteriores en donde las medidas aplicadas por el gobierno debido al COVID hicieron que los períodos de vencimiento de las operaciones oscilaran alrededor de los 20 a 22 meses.

Elaborado por: Chirán (2023)

Tabla 29

Pregunta 7

Pregunta	Respuesta del gerente de riesgos	Dimensión
¿Qué tipos de créditos caen con mayor regularidad en morosidad?	Por la naturaleza misma del negocio de la fuente de repago el microcrédito es el de mayor exposición al riesgo o el que mayor indicador de morosidad presenta casi el doble de la morosidad que puede generar los créditos de consumo.	Morosidad
Criterio: La cooperativa debido al sector económico en el que se enfoca ubica alrededor del 35% del total de su cartera bruta en los microcréditos apostando al sector productivo del país. No obstante, este segmento es en donde se concentra la mayoría de la cartera morosa, en consecuencia, los intereses de estos créditos son altos en comparación con otros segmentos créditos, por el riesgo que representan estas operaciones.		

Elaborado por: Chirán (2023)

Tabla 30

Pregunta 8

Pregunta	Respuesta del gerente de riesgos	Dimensión
En función de los microcréditos ¿Qué tipos de instituciones, según su actividad económica, suelen caer en morosidad?	Hablo por experiencia institucional los datos que tenemos colocados al 29 de octubre el sector para nuestra institución el sector que mayor morosidad presenta es las industrias manufactureras y seguido por el sector de transporte y almacenamiento que solo concentra en un solo sector básicamente tiene mucho que ver con lo que hablamos con el tema del COVID esto son los negocios que mayormente se vieron afectados y los que ahora están sufriendo todas las instituciones estamos sufriendo las consecuencias de este tema	Morosidad
Criterio: Para la cooperativa el otorgar créditos al sector de las PYMES en varios casos representa niveles altos de incertidumbre. Sobre todo, el sector manufacturero y el de transporte y almacenamiento debido a que fueron los principales sectores afectados por la pandemia, ya que el confinamiento los obligo a parar sus operaciones. Actualmente el alza en el precio de los combustibles representa un incremento sustancial a los sus costos y de esta forma disminuyendo su rentabilidad, generando que, en muchos casos los valores que se recauden en el mes no alcancen para liquidar la cuota que esta por vencer.		

Elaborado por: Chirán (2023)

Tabla 31

Pregunta 9

Pregunta	Respuesta del gerente de riesgos	Dimensión
<p>¿Qué estrategias se utilizan para prevenir que los clientes incurran en morosidad?</p>	<p>Ahora la cooperativa lo que está haciendo es fortalecer los modelos de otorgamiento justamente la institución está trabajando ya desde este año en incluir inteligencia artificial al modelo de otorgamiento que tiene al modelo de score que utiliza una revelación logística para determinar la probabilidad de incumplimiento de una persona ahora estamos trabajando en temas de inteligencia artificial el army machine programs que van aprendiendo con la información que se les va ingresando no es necesario estar actualizándoles continuamente y adicional estamos desarrollando modelos de seguimiento que nos permitan tener alertas tempranas de socios que quizá podrían llegar a tener y a presentar niveles de incumplimiento modelos de otorgamiento basados en matemáticas y estadística y la misma metodología aplicarlos a modelos de seguimiento</p>	<p>Morosidad</p>
<p>Criterio: Al incluir inteligencia artificial en los métodos para otorgar créditos no solo ayuda a contemplar acontecimientos del sujeto en particular, sino que además esto puede ayudar a contemplar situaciones similares con otros clientes y evaluar de una manera más real y acertada el nivel de riesgo que significaría el otorgar un crédito a esa persona, manteniendo la información actualizada con hechos que se van presentando y registrando. Lo que en un futuro significaría niveles mínimos de morosidad para la cooperativa.</p>		

Elaborado por: Chirán (2023)

Tabla 32

Pregunta 10

Pregunta	Respuesta del gerente de riesgos	Dimensión
<p>¿La cooperativa se limita a algún tipo de crédito para refinanciar los mismos? ¿Cuáles y por qué?</p>	<p>No, básicamente la institución está abierta ahora a refinanciar operaciones de crédito en todos los segmentos creemos que es una alternativa importante para dar cierto alivio tanto a los socios y a la institución también porque recordar que refinanciar una operación le significa a la institución darle una nueva vida a ese crédito y de cierto modo volver a obtener el flujo de ingresos que debería haber tenido por una operación de crédito en el caso de que no se hubiese vencido no nos limitamos lo que si hacemos es revisar que en realidad esta persona con la nueva operación a un plazo más amplio pueda cancelarnos una cuota que sea para esta persona accesible</p>	<p>Refinanciamiento</p>

Criterio: El refinanciamiento no se limita a ningún tipo de crédito, lo que es un condicionante para que esto se desarrolle como debería de ser, es la calidad del cliente, ya que refinanciar la deuda a alguien quien no tiene el deseo de cumplir su obligación significaría mayores gastos para la cooperativa, en temas de dinero y de tiempo. Por otra parte, refinanciar una deuda ofrece, de cierta forma, reestablecer lazos entre el prestamista y el prestatario.

Elaborado por: Chirán (2023)

Tabla 33

Pregunta 11

Pregunta	Respuesta del gerente de riesgos	Dimensión
<p>¿Qué requisitos debe cumplir un cliente para refinanciar su deuda?</p>	<p>El requisito en el tema de refinanciamiento hay un requisito normativo que es básicamente que la operación ya este vencida que en tema de créditos de consumo micro créditos productivos PYMES ya registren una morosidad superior a 61 días ese es el primer requisito que por lo general se cumple por defecto porque con el transcurso del tiempo se va a llegar a este tema aquí lo importante es la voluntad de pago del socio la cooperativa si refinancia todas las propuestas las analiza y refinancia siempre que exista alguna cantidad de dinero para poder refinanciar decirle al menos cuanto usted me puede pagar mensualmente a partir del próximo mes o a partir del refinanciamiento el socio nos dice un x valor pues ese x valor le solicitamos como requisito para el tema de refinanciamiento la voluntad de pago es importante mostrar el interés de pago y mostrar que el flujo se vio afectado por una condición externa y que nos demuestre cuanto en realidad puede pagar y que ha recuperado de cierto modo algún nivel de ingreso Obviamente vemos que la operación si supera los 1080 días esas operaciones se castigan básicamente son declaradas totalmente en perdida con una calificación E esas operaciones castigadas no se refinancian.</p>	<p>Refinanciamiento</p>

Criterio: Para que la cooperativa pueda refinanciar una operación no debe estar declarada en pérdida, es decir, no debe superar los 1080 días de vencida. Aquellas operaciones que tengan a partir de 61 días de morosa pueden ser refinanciada si cumplen con ciertos requisitos como la voluntad de pago del socio para refinanciar su deuda y que muestre de alguna manera que el motivo de su morosidad fue por motivos ajenos a él y no por voluntad propia.

Elaborado por: Chirán (2023)

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES

4.1 Conclusiones

La Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda. cumplió con la misión que la caracteriza dentro del sector financiero en que se posiciona, dado que, pese a situaciones sociales y económicas que afectan su funcionamiento, ha continuado ubicando préstamos a sus socios y contribuyendo en el desarrollo sostenible de la sociedad.

- La cooperativa incrementó los niveles de captación de dinero en todos los períodos de estudio, sin embargo, aunque los montos colocados crecieron, la cartera de créditos total no tuvo la misma tendencia, lo que ha futuro puede significar pérdidas para la cooperativa; ya que, los intereses ganados por los créditos otorgados no podrán cubrir los intereses causados por los depósitos que los socios mantienen en la cooperativa.
- Con respecto a los resultados que la cooperativa obtuvo en los períodos de estudio, se revela que la adecuada gestión institucional en el desarrollo de sus procesos y obtención de resultados, ha creado un ambiente de confianza, lo que provoca que la gente deposite o invierta más dinero, de este modo la cartera de créditos total de la cooperativa puede incrementarse.
- La morosidad no impactó directamente el período de pandemia, no obstante, este índice se desarrolló en los años postpandemia, en donde los montos de cartera morosa llegaron a triplicarse, con respecto al periodo prepandemia.
- En cuanto a la morosidad por agencias, se concluye que las oficinas que tiene más años en el mercado ofreciendo los servicios financieros a los clientes, presentan mayor porcentaje de morosidad en su cartera, esto quiere decir que, para la cooperativa el tiempo de funcionamiento de sus agencias es el factor fundamental que atribuye el aumento porcentual del índice de la morosidad.

- Con relación al índice de morosidad en todos los años de estudio, este se mantuvo en crecimiento, demostrando que los métodos tradicionales que el sistema financiero utiliza para otorgar créditos no son adaptativos y que necesita obligatoriamente de bases legales para su correcto funcionamiento.
- En vista del sector económico al que la cooperativa se enfoca, el tipo de crédito al cual se da mayor refinanciamiento son los microcréditos. Dicho de otra manera, la entidad refinanció deudas a empresas que ya se encuentran constituidas y que, pese a situaciones que afectan su funcionamiento, pueden continuar pagando bajo otros términos. Esto deja al descubierto que, la evaluación que los asesores realizan a este sector no es la adecuada.
- Finalmente se concluye, que de acuerdo con las nuevas estrategias que la cooperativa está adaptando a sus modelos de otorgamiento, le permitirá reducir el nivel de riesgo al cual se expone por cada crédito otorgado, de manera que, los gastos operacionales por provisiones de cuentas incobrables disminuyan.

4.2 Recomendaciones

- Se recomienda a la cooperativa continuar con la adecuada aplicación de la normativa legal.
- Avanzar con el cumplimiento de la misión y visión que tiene planteada la cooperativa y que ha sido parte fundamental para contribuir en el desarrollo sostenible de la sociedad y obtención de resultados.
- Se recomienda realizar análisis comparativos que permitan establecer el rendimiento que generan los depósitos de los socios, tanto para ellos como para la cooperativa, de manera que, se determine la productividad de la cartera sobre las obligaciones que la cooperativa mantiene con los socios.
- Capacitar adecuadamente a las personas encargadas de ubicar créditos, para que la evaluación al momento previo de otorgar los préstamos, no solo se consideren

criterios establecidos por la cooperativa, sino que, logren identificar y comparar situaciones que contribuyan a que este proceso se desarrolle adecuadamente.

- Aperturar espacios para que el socio conozca las políticas internas y externas que influyen en la cooperativa, con la finalidad de mantener un ambiente de sostenibilidad priorizando la integridad del cliente y de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcívar Moreira, X. K., & Bravo Santana, V. P. (2020). Índice del riesgo de morosidad en los microcréditos simples; caso Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chone Ltda. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada "Yachasun,"* 4(7), 182–198. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.0080>
- Briones Carrasco, G. A. (2021). Diseño de un plan de gestión de cuentas por cobrar para disminuir la morosidad de la Escuela Cumbre SAC. [Tesis de grado, Contador Público]. In *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Repositorio de Tesis USAT*. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/3518>
- Calahorrano Arias, G. A., Chacón Guerrero, F. A., & Tulcanaza Prieto, A. B. (2021). Indicadores financieros y rentabilidad en bancos grandes y medianos ecuatorianos, período: 2016-2019. *INNOVA Research Journal*, 6(2), 225–239. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n2.2021.1700>
- Código Orgánico Monetario Y Financiero. (2014). Art. 447. Capital social y segmentación. *LEXIS*. https://loyal.finder.lexis.com.ec/Webtools/LexisFinder/DocumentVisualizer/FullDocumentVisualizerPDF.aspx?id=BANCARIO-CODIGO_ORGANICO_MONETARIO_Y_FINANCIERO_LIBRO_I
- Coello Bajaña, M. G. (2021). El riesgo crediticio y su impacto en la rentabilidad de cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 y 2 en Ecuador. Período 2015-2018. [Tesis de maestría, Finanzas mención Tributación]. In *Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. DSpace Repository* (Vol. 14, Issue 1). <http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1488>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario. (2023). *Conócenos*. Obtenido de info.elsagrario.fin.ec: <https://info.elsagrario.fin.ec/page/MjY4MTQ=>
- García Bravo, M. E., Hurtado García, K. del R. ;, Ponce Álaba, V., & Sánchez Moreira, J. M. (2021). Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito. *Coodes, Cooperativismo y Desarrollo*, 9(1), 227–242. <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/400https://orcid.org/000>

0-0002-9615-6880<https://orcid.org/0000-0002-5951-7341><https://orcid.org/0000-0003-3075-7920>

- Gaytán Cortés, J. (2018). Clasificación de los riesgos financieros. *Mercados y Negocios*, 38, 123–136. <https://doi.org/10.32870/myn.v0i38.7274>
- Google. (2023). *Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda.* Obtenido de <https://maps.app.goo.gl/4cgLiBKnQvrtL5x18>
- Guamán, A. G., & Urbina Poveda, M. A. (2021). Determinantes del desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista Economía y Política*, 34, 112–129. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=571167877010>
- Huaman Urcuhuaranga, P. M., & Moran Borda, E. C. (2023). Estrategias de cobranza y la morosidad en Mibanco - Agencia Huancayo matriz en el contexto COVID-19 [Trabajo de grado, Contador Público]. In *Universidad Continental. Repositorio Institucional Continental*. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12817>
- Jiménez, F., Luna, K., & Erazo, J. (2019). Aplicación de herramientas avanzadas para el análisis financiero de las Cooperativas JEP y Jardín Azuayo. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(1), 48–62. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.1.78>
- Lizarzaburu Bolaños, E. R., Burneo Farfán, K., & García Gómez, C. D. (2020). *Introducción a Las Finanzas Teoría Y Práctica* (1° ed.). Universidad de Valladolid, Repositorio documental. <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/41183>
- Mamani Chura, J. T., & Enriquez Castro, E. (2021). Análisis de la morosidad de la cartera de créditos y su efecto en la rentabilidad de la Cooperativa de Servicios Múltiples Bicentenario, en Lima Metropolitana, período 2020 [Trabajo de grado, Contador Público]. In *Universidad Tecnológica del Perú. Repositorio Institucional de la UTP*. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/5309>
- Marcillo-Cedeño, C., Aguilar-Guijarro, C., & Gutiérrez-Jaramillo, N. (2021). Análisis financiero: una herramienta clave para la toma de decisiones de

gerencia. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(3), 87–106.

<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.544>

Martínez Vázquez, D. C., Bucio Pacheco, C., & Ortiz Calisto, E. (2021). Cópulas dinámicas en el índice de morosidad del crédito al consumo en México. *Lúmina*, 22(1), 1–21. <https://doi.org/10.30554/lumina.v22.n1.4132.2021>

Masaquiza Masaquiza, F. F. (2023). Procesos de concesión de crédito y su influencia en la morosidad en las cooperativas [Tesis de maestría, Contabilidad y Auditoría con mención en Riesgos Operativos y Financieros]. In *Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Repositorio PUCESA*. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/4318>

Morán Guaján, A. B. (2019). Valoración de la morosidad y su influencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido de la ciudad de Cotacachi provincia de Imbabura [Tesis de grado, Ingeniera en Contabilidad superior, Auditoría y Finanzas CPA]. In *UNIANDES. Repositorio institucional UNIANDES* (Vol. 1, Issue 1). <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/10915/1/IMECUICYA036-2019.pdf>

Mosquera, A., & Guillín, X. (2022). El covid-19, aliado de la morosidad financiera: impacto en las cooperativas de ahorro y crédito. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 6(43), 116–126. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol6iss43>.

Navarrete, S., & Renato, J. (2019). Políticas de crédito y cobranza para reducir la morosidad en las Instituciones Educativas Privadas del Distrito de Comas - 2018 [Tesis de grado, Contador Público]. In *Universidad César Vallejo. Repositorio digital institucional*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62224>

Nieto Dorado, W. F., & Cuchiparte Tisalema, J. P. (2022). Ciencias Contables y financieras Artículo de investigación. *Dom. Cien*, 7(3), 1062–1085. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>

Ortiz Ledesma, E. B. (2022). Demanda crediticia en el sector cooperativo segmentos

- 1 y 2. Un estudio analítico en tiempos de COVID-19 en la provincia de Tungurahua [Trabajo de grado, Contabilidad y Auditoría C.P.A.]. In *Universidad Técnica de Ambato. Repositorio Universidad Técnica de Ambato*. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27090/1/T4158e.pdf>
- Ortiz Winso, G. M. (2019). *Análisis del financiamiento en la productividad de los industriales en el Mercado Mayorista de la ciudad de Ambato período 2015* [Tesis de grado, Economista]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27090/1/T4158e.pdf>
- Osinaga Flores, L. C. (2021). El rol de las Finanzas dentro de las Teorías Organizacionales. *Revista Científica de FAREM-Esteli*, 39, 170–183. <https://doi.org/10.5377/farem.v10i39.12622>
- Pacheco Montalvo, J. L. (2019). *Morosidad en la empresa Transportes Calin S.A.C. - Chiclayo* [Trabajo de investigación, Gestión empresarial y emprendimiento]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6580>
- Pazmiño, P. (2022). Balance Social. *Balance social*, 14. Ambato. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/18BFhfma11k55FIwFSJqb2e87W6XivDKf/view>
- Peláez Quizhpi, A. G., & Villacis Yank, J. A. (2022). Modelo para la evaluación del desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito. *Uda Akadem*, 1(9), 142–177. <https://doi.org/10.33324/udaakadem.v1i9.481>
- Pérez, R. (2019). Las finanzas: una mirada desde el enfoque ciencia, tecnología y sociedad. *Cofin Habana*, 13(2), 8. <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v13n2/2073-6061-cofin-13-02-e14.pdf>
- Ponce Sornoza, Á. M. (2021). *Refinanciamiento de créditos y su efecto en la recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana* [Trabajo de grado, Licenciado en Contabilidad y Auditoría]. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/en/mdl-20203177951%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41562-020-0887-9%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41562-020-0884->

z%0Ahttps://doi.org/10.1080/13669877.2020.1758193%0Ahttp://sersec.org/journals/index.php/IJAST/article

- Ramírez Navarro, J. del P. (2020). Análisis de crédito y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo de la ciudad de Tarapoto [Trabajo de grado, Contador Público]. In *Universidad César Vallejo. Repositorio digital institucional*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46902/Ramírez_NJP-SD.pdf?sequence=1
- Ruiz Julon, L. M., & Gutiérrez Cerquin, A. R. (2019). La morosidad en la cartera de créditos y su efecto en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y créditos de Latinoamérica [Trabajo de investigación]. In *Universidad Privada del Norte*.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11291>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2023). *Listado de entidades del SFPS con segmentación 2023*. https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Segmentación-2023_05jun2023.pdf
- Trujillo Ville, I. N. (2022). Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, cantón San Miguel, provincia Bolívar, período 2017 - 2019 [Tesis de maestría, Finanzas]. In *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*.
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/17139>
- Vallejo, J., Torres, D., & Ochoa, J. (2021). Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia. *ECA, Sinergia*, 12(2), 17–24.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8226624>
- Zamora Ávila, T. P. (2019). *Análisis del riesgo de crédito en la COAC San Martín de Tisaleo Ltda. en tiempos de pandemia* [Trabajo de grado, Licenciada en Contabilidad y Auditoría C.P.A.].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/19779/1/3257i.pdf>